

Sådan sender ServiceNow 100.000 breve årligt til medarbejdere i Københavns Kommune

Devoteam **TechTalk**

den 3. juni 2021

Agnethe Overgaard, teamleder, Københavns Kommune
Tommy Jensen, Lead Consultant, Devoteam

Medarbejder breve

- 45.000** medarbejdere
- 100.000** breve om året
- 5** årsværk
- 4** RPA-løsninger





Medarbejder breve

Skabeloner med dynamiske **flettefelter** med **data** fra sagen, profiler og **integrerede** systemer

Frase-motor med databaserede **beslutninger** om sammensætningen af det enkelte brev

Grafisk brevpapir med institutioners **logo** og udtryk, herunder egen **font**

Brugervenlig UI til gennemskuelig brevskrivning

Opsætning af **automatisk** skrivning og forsendelse af breve til foruddefinerede modtagere med skræddersyede følgemails

Backend til løbende vedligehold af skabeloner.

Sikker post

13 årsværk

550 brugere/måned

10 forretningsområder

550.000 mails sendt/år

150.000 mails modtaget/år



Sikker post



Integreret med **Brevgeneratoren**

Københavns Kommunes **IT-sikkerhedsregler** og **GDPR-compliant**

Send og modtag emails med parter i **og uden for organisationen (inklusive digital post)**

Overblik over mails og **tydelige fejlmeldinger**

Vedhæftning af dokumenter og automatisk **PDF-generering** ved forsendelse

Bedre **understøttelse** af brugeren

- Foreslåede modtagere
- Digital post-driftsstatus
- Brugerflade og navigation
- Fuld korrespondance i trådvisning

FORVENTET EFFEKT

Tid
Compliance
Kvalitet
Brugertilfredshed

VI LÆRTE

Brugerinddragelse
Løbende implementering



DEMO

ARCHI TECTURE

Service Portal application

12 widgets

11 providers

12 script

5000+ lines of code

12 tables

Integrates with

- KMD OPUS (payroll)
- KK PDF (PDF generation solution)
- eDOC
- Digital Mail (eBoks/NgDP)

LETTER TEMPLATES

TEMPLATES DEFINED BY BACKEND USERS

110 templates

30 letterheads

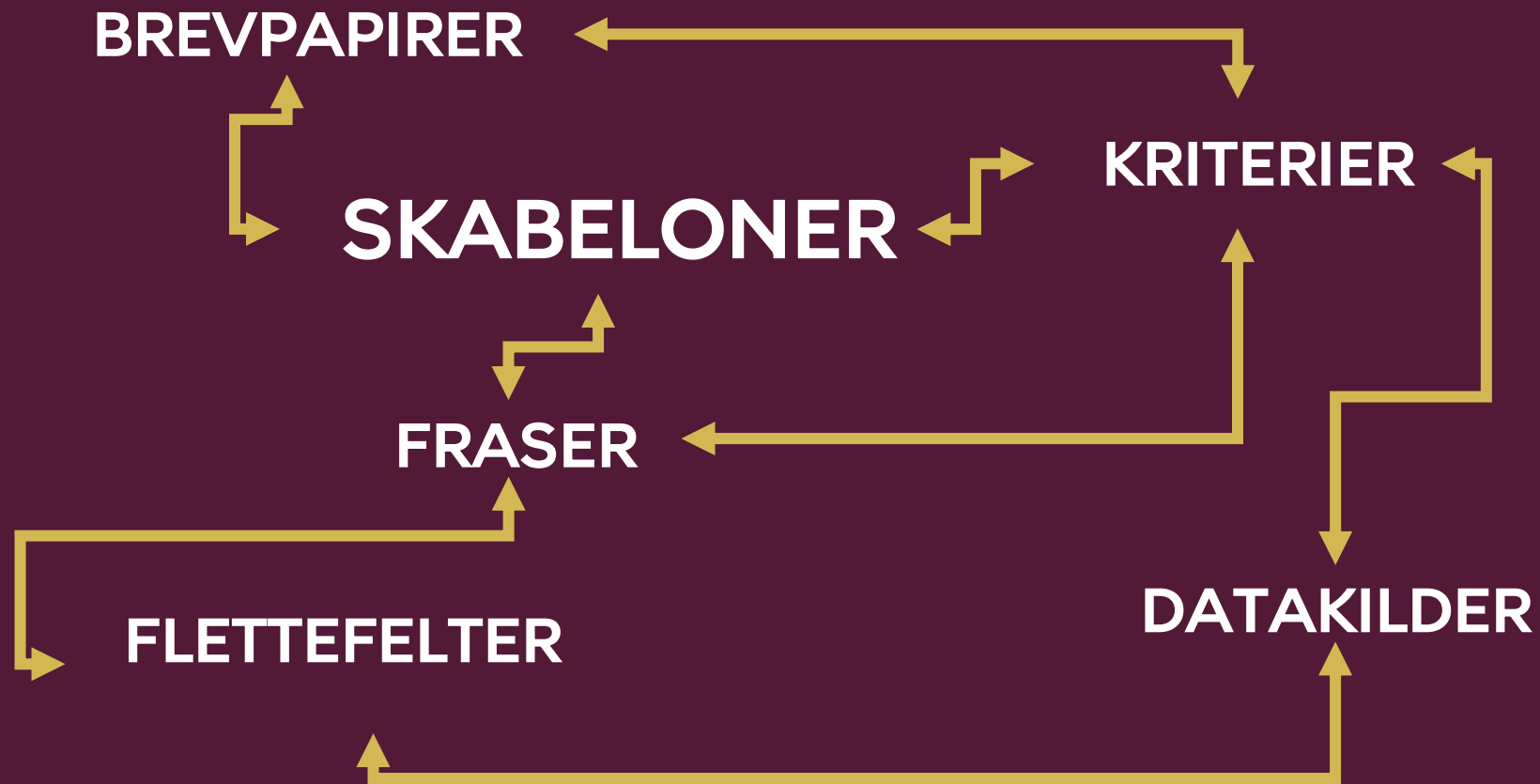
900 phrases

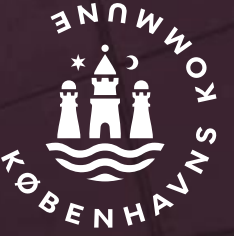
600 data sources

700 conditions

BREV SKABELONER

DATAMODEL





Kontaktoplysninger

Devoteam **TechTalk**

den 3. juni 2021

Agnethe Overgaard, teamleder, Københavns Kommune, et0b@kk.dk

Tommy Jensen, Lead Consultant, Devoteam, tommy.jensen@devoteam