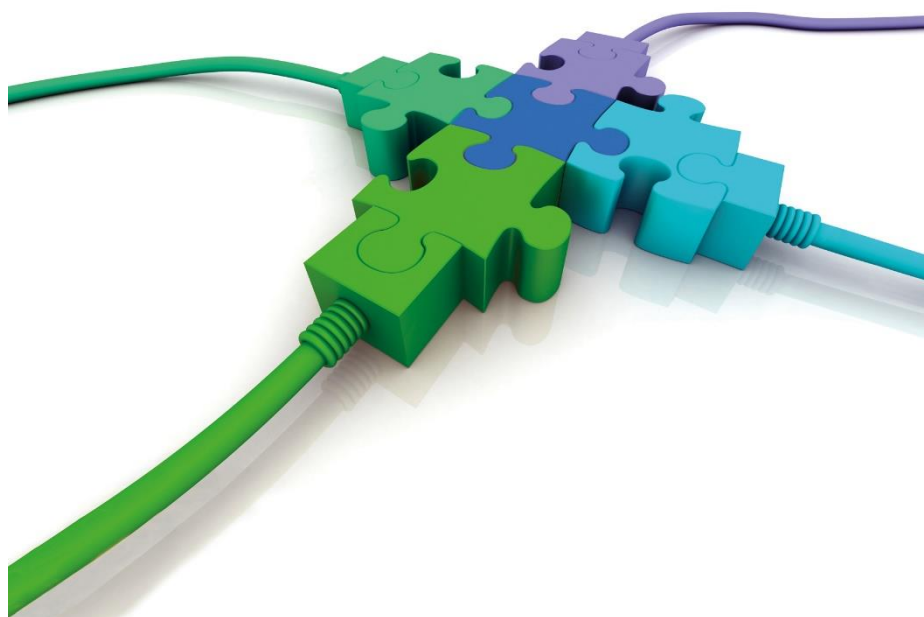


A-kassernes digitaliseringsgrad

AK-Samvirke



Indholdsfortegnelse

1.	Sammenfatning	3
2.	Udviklingen i digitaliseringsgraden	5
3.	Intern og ekstern digitalisering	8
3.1.	Nuværende digitaliseringsniveau	8
3.2.	Anvendelse af registre til intern digitalisering	10
3.3.	Øvrige eksterne digitale services	11
4.	Muligheder for effektivisering	15
5.	Barrierer for digitalisering	17
6.	Match ift. den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi	19
7.	Perspektiver fra it-leverandørerne	20

1. Sammenfatning

Denne rapport opsummerer hovedresultater fra den gennemførte kortlægning af a-kassernes digitaliseringsgrad. I rapporten præsenteres udviklingen i a-kassernes digitaliseringsgrad siden november 2011, det nuværende digitaliseringsniveau samt muligheder og barrierer for yderligere effektivisering gennem digitalisering.

Kortlægningen af a-kassernes digitaliseringsgrad på forskellige medlemsservices er foretaget med afsæt i en omfattende spørgeskemabaseret dataindsamling blandt de 24 a-kasser i AK-Samvirke, hvoraf 22 a-kasser har svaret. Spørgeskemaet er bygget op med afsæt i undersøgelsen af a-kassernes digitalisering af medlemsservices foretaget af Beskæftigelsesministeriet i november 2011 for at sikre et grundlag for at vurdere udviklingen fra 2011-2014. Spørgeskemaet og kortlægningens resultater er drøftet i og valideret af en følgegruppe med AK-Samvirke og udvalgte a-kasser. Kortlægningen har resulteret i et omfattende datasæt, som er overdraget til AK-Samvirke til yderligere detaljeret analyse. I denne rapport præsenteres de centrale overordnede resultater relateret til a-kassernes digitaliseringsgrad.

Siden undersøgelsen i 2011 har a-kasserne fokuseret på digitalisering af medlemstilbud, og kortlægningen viser tydeligt, at digitaliseringsgraden er øget markant. For samtlige medlemstilbud er digitaliseringsgraden steget, ligesom graden af fuldautomatiserede processer er øget markant. Det vejede gennemsnit for digitaliseringsgraden af medlemstilbud var i 2011 på 48 procent, hvor tallet for de samme medlemstilbud i 2014 er på 92 procent. Kortlægningen i 2014 spørger ind til flere medlemstilbud end undersøgelsen i 2011, og den vægtede gennemsnitlige digitaliseringsgrad for alle de omfattede medlemstilbud i nærværende undersøgelse er i 2014 på 91 procent.

Dagpengekort uden belægning er det eneste medlemstilbud, som alle a-kasser har valgt at fuldautomatisere. Også halvårlig efterlønsklæring (95 pct.), feriedagpengeansøgning (82 pct.), efterlønskort uden belægning (86 pct.) og AMY-kort uden belægning (73 pct.) er i meget vidt omfang fuldautomatiseret. De medlemstilbud som færrest a-kasser har fuldautomatiserede er overgang til efterløn, overflytning til anden a-kasse samt ansøgning om arbejdsmarkedsydelse, hvor kun hhv. 14 procent, 14 procent og 18 procent af a-kasserne har valgt at fuldautomatisere processerne.

I forhold til tilbud om øvrige digitale services tilbyder 55 procent af a-kasserne jobdatabaser til medlemmerne, 82 procent af a-kasserne giver medlemmerne mulighed for upload af cv, 52 procent af a-kasserne tilbyder digitale jobmatchingværktøjer, og 77 procent tilbyder en digital jobplan for medlemmernes jobsøgning. Derudover har a-kasserne mulighed for at benytte digitale

mødebookingsystemer, der er integreret med medarbejdernes kalender, hvilket 17 ud af 22 a-kasser gør.

21 ud af 22 a-kasser har en digital postkasse til kommunikation med borgeren. Det er dog pt. kun 9 af a-kasser, der tilbyder en digital postkasse med to-vejs kommunikation.

Til trods for at mængden af fuldautomatiserede løsninger er steget markant fra 2011 til 2014, angiver a-kasserne, at der i forbindelse med en række af medlemstilbuddene er mulighed for at effektivisere yderligere. Over 33 procent af a-kasserne har angivet, at indmeldelse, ledighedserklæring, dagpengekort med belægning, overgang til efterløn, efterlønskort med belægning, ansøgning om VEU-ydelse, ansøgning om arbejdsmarkedsydelse samt arbejdsmarkedskort med belægning i høj eller meget høj grad kan effektiviseres yderligere gennem øget digitalisering.

De hyppigste årsager til at a-kasserne for nogle medlemstilbud har valgt ikke fuldautomatisere er, at yderligere digitalisering af medlemstilbud er en for dyr løsning i forhold til gevinsten. Derudover oplever flere a-kasser, at der ikke findes en løsning på markedet i dag, der passer ind i deres processer eller arbejdsgange.

Endelig kan det konstateres at A-kasserne i stor udstrækning matcher den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi i relation til fokusområde 1 *Effektiv digital kommunikation med borgerne*.

2. Udviklingen i digitaliseringsgraden

I november 2011 foretog Beskæftigelsesministeriet en undersøgelse af a-kassernes digitalisering af medlemstilbud. I det følgende afdækkes udviklingen i a-kassernes digitaliseringsgrad siden november 2011.

Tabel 1 giver et samlet overblik over medlemstilbuddenes digitaliseringsgrad i henholdsvis 2011 og 2014. Under hvert år er digitaliseringsgrad og graden af fuldautomatiserede processer angivet. For at vise spredningen i digitaliseringen mellem a-kasserne er der for 2014 endvidere angivet kvartiler for digitaliseringsgraden.

Det overordnede billede er, at a-kasserne siden 2011 har haft fokus på digitalisering af medlemstilbud. For samtlige medlemstilbud er digitaliseringsgraden øget, ligesom graden af fuldautomatiserede processer, såkaldte no touch-processer, er øget markant. Det vejede gennemsnit på digitaliseringsgraden af medlemstilbud var i 2011 på 48 procent. Den gennemsnitlige digitaliseringsgrad for samme medlemstilbud er i 2014 på 92 procent. Den laveste digitaliseringsgrad blandt de medlemstilbud, der også var omfattet af undersøgelsen i 2011, er overgang til efterløn, der nu er på 57 procent. Der er dog tale om en markant fremgang i forhold til 2011, hvor digitaliseringsgraden for dette tilbud blot var på 9 procent.

Den vægtede gennemsnitlige digitaliseringsgrad i 2014 for alle medlemstilbud omfattet af undersøgelsen – både dem der var med i 2011-undersøgelsen samt øvrige medlemstilbud - er på 91 procent, hvoraf 40 procent i gennemsnit er no touch-processer. Laveste digitaliseringsgrad er gået fra at være 8 procent til at være 57 procent, hvilket er medlemstilbuddet overgang til efterløn.

Tabel 1: Digitaliseringsgraden af medlemstilbud

Medlemstilbud	2011		2014							
	Digital	No touch	Digital				No touch			
	Vejet gennemsnit	Vejet gennemsnit	Vejet gennemsnit	Nedre kvartil	Median	Øvre kvartil	Vejet gennemsnit	Nedre kvartil	Median	Øvre kvartil
Indmeldelse	78%	14%	93%	83%	100%	100%	20%	0%	0%	36%
Ledighedserklæring	37%	4%	93%	88%	97%	100%	10%	0%	5%	20%
Dp-kort uden belægning	68%	52%	99%	97%	100%	100%	79%	52%	76%	94%
Dp-kort med belægning	66%	9%	98%	96%	99%	100%	34%	0%	13%	42%
Feriedagpengeansøgning	54%	17%	92%	94%	99%	100%	18%	0%	26%	42%
Overgang til efterløn	9%	2%	57%	24%	81%	100%	2%	0%	0%	0%
Efterlønskort uden belægning	68%	54%	99%	89%	98%	100%	95%	48%	62%	92%
Efterlønskort med belægning	71%	11%	96%	91%	98%	100%	49%	0%	1%	28%
Halvårlig efterløns erklæring	63%	29%	94%	88%	95%	100%	57%	18%	52%	74%
Tilmelding til VEU	8%	1%	92%	0%	96%	100%	40%	0%	0%	83%
Anmodning om VEU-ydelse	8%	3%	93%	67%	100%	100%	71%	0%	34%	82%
Befordring (VEU)	-		86%	61%	100%	100%	64%	0%	0%	89%
Overflytning til anden a-kasse	-		96%	93%	100%	100%	8%	0%	0%	0%
Overflytning fra anden a-kasse	-		94%	86%	100%	100%	6%	0%	0%	0%
Ansøgning om arbejdsmarkedsydelse	-		70%	44%	100%	100%	14%	0%	0%	33%
AMY-kort uden belægning	-		98%	93%	92%	100%	72%	2%	60%	99%
AMY-kort med belægning	-		98%	86%	100%	100%	47%	0%	0%	61%

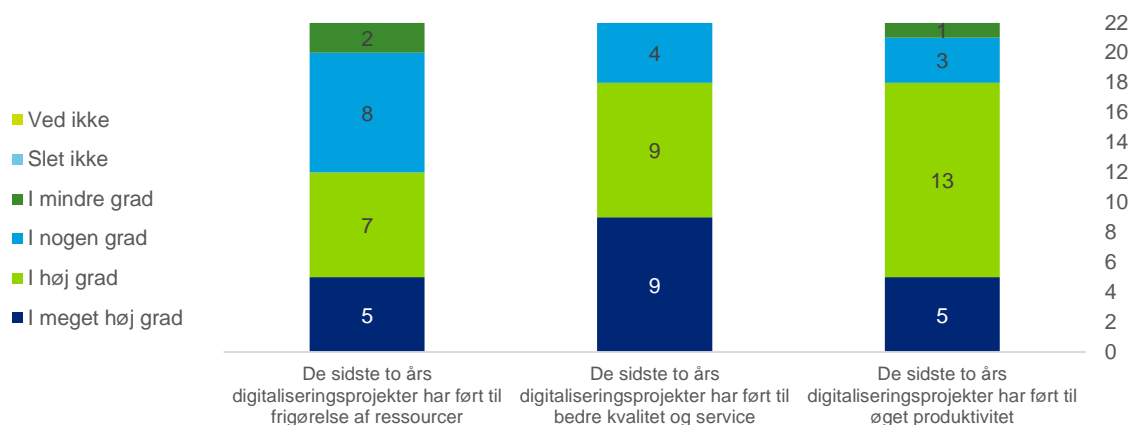
n = 22 for 2014

Note: Det vejede gennemsnit er udregnet på tværs af a-kasserne, således at hver a-kasse vægter ind med antallet a-kassen transaktioner. Store a-kasser vægter således relativt tungere. Det vejede gennemsnit er således udtryk for digitaliseringsgraden ved behandlingen af alle transaktioner i alle a-kasser. Metoden er således den samme i 2011 undersøgelsen, som i nærværende undersøgelse.

Der er en relativt lille variation mellem a-kasserne, når der ses på digitaliseringsgraden i 2014 (standardafvigelse på 11,0 procentpoint), hvorimod der er en relativt høj variation, når der ses på graden af fuldautomatiserede processer (standardafvigelse på 29,2 procentpoint). Den relativt høje spredning på graden af fuldautomatiserede processer skyldes, at ikke alle a-kasser har fået etableret no touch-processer for alle medlemstilbud. Derudover varierer graden af no touch generelt mere end den generelle digitaliseringsgrad.

Det er fælles for a-kasserne, at de har oplevet en effekt af de sidste to års digitaliseringsprojekter. Figur 1 viser, i hvor høj grad a-kasserne vurderer, at projekterne har ført til frigørelse af ressourcer, bedre kvalitet og service og øget produktivitet. Alle a-kasser har angivet, at digitaliseringsprojekterne har ført til øget produktivitet. Heraf har 18 angivet, at dette i høj eller meget høj grad gør sig gældende. Derudover vurderer alle a-kasser, at digitaliseringsprojekterne har ført til bedre kvalitet og service, og at de har ført til frigørelse af ressourcer. 18 ud af 22 a-kasser har angivet, at bedre kvalitet og service i høj grad eller meget høj grad er opnået grundet projekterne.

Figur 1: Effekt af digitaliseringsprojekter



Note: Svar på spørgsmålet "I hvor høj grad vurderer a-kassen, at ..."

n = 22

A-kasser, der har valgt en fuldt automatiseret proces, angiver generelt, at valget er foretaget, fordi a-kassens medlemmer efterspørger hurtigere behandling, og fordi der er en god businesscase i forhold til omkostning/gevinst.

3. Intern og ekstern digitalisering

Formålet med dette kapitel er at beskrive a-kassernes nuværende digitaliseringsniveau. Spørgeskemaundersøgelsen har kortlagt niveauet af digitalisering indenfor medlemstilbud og medlemsservices, herunder blandt andet job-søgning, jobformidling, kommunikation og mødebooking.

3.1. Nuværende digitaliseringsniveau

Tabel 2 angiver for hvert medlemstilbud andelen af a-kasser, der har valgt bestemte digitaliseringsniveauer. Dagpengekort uden belægning er det eneste medlemstilbud, som alle a-kasser har valgt at fuldautomatisere. A-kasserne angiver følgende årsager til valget om at fuldautomatisere netop dette tilbud:

- A-kassens medlemmer efterspørger hurtigere behandling.
- Der er en god businesscase i forhold til omkostning/gevinst.
- Der eksisterer en brugbar løsning på området.
- Det er en strategisk beslutning truffet af a-kassens bestyrelse.

Også halvårlig efterlønsklæring (95 pct.), feriedagpengeansøgning (82 pct.), efterlønskort uden belægning (86 pct.) og AMY-kort uden belægning (73 pct.) er i meget vidt omfang fuldautomatiseret.

De medlemstilbud som færrest a-kasser har fuldautomatiserede er overgang til efterløn, overflytning til anden a-kasse samt ansøgning om arbejdsmarkedsydelse, hvor kun hhv. 14 procent, 14 procent og 18 procent af a-kasserne har valgt at fuldautomatisere processerne. Som årsag til den lave fuldautomatiseringsgrad indenfor overgang til efterløn angiver a-kasserne, at yderligere digitalisering af medlemstilbuddet vil blive en for dyr løsning i forhold til gevinsten for a-kassernes medlemmer, men også for a-kassen selv. Som forklaring på den lave fuldautomatiseringsgrad indenfor overflytning af medlemmer til anden a-kasse har a-kasserne på en datavalideringsworkshop givet udtryk for, at det er et bevidst forretningsmæssigt valg ikke at fuldautomatisere dette tilbud. Den lave fuldautomatiseringsgrad af det sidste medlemstilbud, ansøgning om arbejdsmarkedsydelse, skyldes ifølge a-kasserne en dårlig businesscase.

Tabel 2: Digitaliseringsniveau opdelt efter medlemstilbud

Medlemstilbud	Via en digitaliseret no touch-løsning, der potentielt kan køre end to end uden nogen form for manuel behandling. Enkelte sager kan dog falde ud til manuel behandling, hvis bestemte kriterier er opfyldt.	Via en delvis digitaliseret løsning, hvor dele af processen er understøttet digitalt, mens andre dele af processen kræver en planlagt manuel aktivitet/ behandling.	Kun modtagelse af ansøgning/ anmodning er digitaliseret. Ansøgning/ anmodning sker via en dynamisk blanket, der løbende tilpasser sig medlemmets indtastning og trækker på allerede eksisterende data om medlemmet.	Kun modtagelse af ansøgning/ anmodning er digitaliseret. Ansøgning/ anmodning sker via en almindelig pdf-blanket.	Processen er ikke digitaliseret. Ansøgning/ anmodning sker via en papirblanket, som medlemmet indsender eller afleverer.
Indmeldelse	36%	32%	32%	0%	0%
Ledighedserklæring	45%	41%	14%	0%	0%
Dp-kort uden belægning	100%	0%	0%	0%	0%
Dp-kort med belægning	50%	36%	14%	0%	0%
Feriedagpengeansøgning	82%	14%	5%	0%	0%
Overgang til efterløn	14%	55%	23%	5%	5%
Efterlønskort uden belægning	86%	9%	5%	0%	0%
Efterlønskort med belægning	50%	36%	14%	0%	0%
Halvårlig efterløns erklæring	95%	5%	0%	0%	0%
Tilmelding til VEU	50%	18%	14%	18%	0%
Anmodning om VEU-ydelse	55%	18%	5%	23%	0%
Befordring (VEU)	50%	23%	5%	23%	0%
Overflytning til anden a-kasse	18%	77%	0%	0%	5%
Overflytning fra anden a-kasse	23%	73%	5%	0%	0%
Ansøgning om arbejdsmarkedsydelse	14%	45%	23%	14%	5%
AMY-kort uden belægning	73%	23%	5%	0%	0%
AMY-kort med belægning	36%	41%	23%	0%	0%

n = 22

Medlemstilbud omhandlende VEU har alle en grad af lavt digitaliseringsniveau, da hele 18-23 procent af a-kasserne stadig benytter sig af pdf-ansøgningsblanketter. De a-kasser, der stadig benytter denne metode, angiver, at yderligere digitalisering er en for dyr løsning i forhold til gevinsten for a-kassens medlemmer såvel som for a-kassen. Dog har de a-kasser, der har valgt at fuldautomatisere VEU-tilbuddene, angivet, at fuldautomatiseringen er besluttet på grund af en god businesscase i forhold til omkostning/gevinst.

Kun en enkelt a-kasse har valgt ikke at digitalisere processen for overgang til efterløn. A-kassen har angivet, at det indtil nu har været for dyrt, da de skal skifte a-kassesystem indenfor den nærmeste fremtid. Når det nye system er implementeret, er digitalisering af efterløn et fokusområde for denne a-kasse.

Der er ligeledes kun en enkelt af a-kasserne, der har valgt ikke at digitalisere overflytning til anden a-kasse. Dog har denne a-kasse angivet, at anmodning-

gen om overflytning til anden a-kasse skal sendes til den nye a-kasse, og at a-kassen derfor ikke finder spørgsmålet relevant.

3.2. Anvendelse af registre til intern digitalisering

Denne kortlægning analyserer også, hvordan a-kasserne gør brug af muligheder for digitalisering af interne processer. A-kasserne har blandt andet mulighed for at integrere deres it-systemer med fællesoffentlige grunddata-registre og herved automatisere arbejdsgange. Tabel 3 viser en oversigt over brugen af registre, som over 50 procent af a-kasserne har vurderet relevante i forhold til det pågældende medlemstilbud.

Tabel 3: Brugen af fællesoffentlige grunddata

Medlemstilbud	Registre	Andel med fuld integration, hvor registret vurderes relevant	A-kassens it-system(er) er fuldt integreret med registret. (antal a-kasser)	Der er et antal manuelle aktiviteter i forbindelse med anvendelsen af registret (antal a-kasser)	Registret er ikke relevant i forhold til dette medlemstilbud (antal a-kasser)	N (antal a-kasser)
Indmeldelse	CPR-registret	100%	15	0	6	21
Ledighedserklæring	SKAT (skattekort)	95%	18	1	3	22
	CPR-registret	93%	13	1	8	22
	CVR-registret	46%	6	7	7	20
	eIndkomst	86%	18	3	0	21
Dp-kort uden belægning	SKAT (skattekort)	100%	21	0	1	22
	CPR-registret	100%	13	0	9	22
	FerieKonto	81%	13	3	5	21
Dp-kort med belægning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	13	0	9	22
	FerieKonto	81%	13	3	5	21
Ferie dagpengeansøgning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	13	0	8	21
	eIndkomst	64%	7	4	9	20
	FerieKonto	81%	13	3	4	20
Overgang til efterløn	SKAT (skattekort)	100%	19	0	3	22
	CPR-registret	100%	14	0	7	21
	eIndkomst	75%	15	5	1	21
Efterlønskort uden belægning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	13	0	8	21
	FerieKonto	87%	13	2	6	21
Efterlønskort med belægning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	14	0	7	21
	FerieKonto	86%	12	2	6	20

Medlemstilbud	Registre	Andel med fuld integration, hvor registret vurderes relevant	A-kassens it-system(er) er fuldt integreret med registret. (antal a-kasser)	Der er et antal manuelle aktiviteter i forbindelse med anvendelsen af registret (antal a-kasser)	Registret er ikke relevant i forhold til dette medlemstilbud (antal a-kasser)	N (antal a-kasser)
Halvårlig efterløns erklæring	SKAT (skattekort)	100%	17	0	5	22
	CPR-registret	100%	13	0	8	21
	eIndkomst	45%	5	6	9	20
	FerieKonto	86%	12	2	6	20
Tilmelding til VEU	SKAT (skattekort)	100%	13	0	9	22
	CPR-registret	100%	12	0	9	21
	Efteruddannelse.dk	78%	14	4	3	21
Anmodning og VEU-ydelse	SKAT (skattekort)	95%	20	1	1	22
	CPR-registret	100%	13	0	8	21
	Efteruddannelse.dk	79%	15	4	2	21
Befordring (VEU)	SKAT (skattekort)	95%	18	1	3	22
	CPR-registret	100%	13	0	9	22
	Efteruddannelse.dk	88%	15	2	3	20
Overflytning fra anden a-kasse	CPR-registret	100%	14	0	7	21
Ansøgning om arbejdsmarkedsydelse	SKAT (skattekort)	94%	17	1	4	22
	CPR-registret	93%	14	1	7	22
	eIndkomst	69%	9	4	8	21
AMY-kort uden belægning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	14	0	8	22
	FerieKonto	88%	14	2	5	21
AMY-kort med belægning	SKAT (skattekort)	100%	22	0	0	22
	CPR-registret	100%	14	0	8	22
	FerieKonto	88%	14	2	5	21

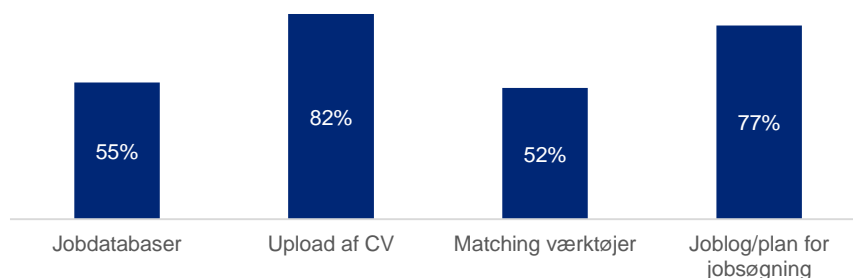
Note: Registre, som 50 procent eller derover har vurderet "ikke relevant i forhold til medlemstilbud", er ikke taget med.

3.3. Øvrige eksterne digitale services

I mødet med a-kassernes medlemmer har flere a-kasser valgt at digitalisere processerne. Figur 2 viser, at 55 procent af a-kasserne tilbyder jobdatabaser til medlemmerne. Ud af de 45 procent af a-kasserne, der ikke tilbyder jobdatabaser, kan der være a-kasser, der benytter sig af en ekstern database.

82 procent af a-kasserne giver medlemmerne mulighed for upload af cv. 52 procent af a-kasserne tilbyder digitale jobmatchingværktøjer, og 77 procent tilbyder en digital jobplan for medlemmernes jobsøgning. En enkelt a-kasse har et matchingværktøj på vej, og en anden a-kasse er i testfasen med et værktøj, der samler jobsøgning, upload af cv samt jobplan. Derudover tilbyder en a-kasse en app, der indeholder en jobsamtalsimulator, og en person-typetest, der fortæller typiske karriereveje og jobmuligheder.

Figur 2: Digitalisering af jobsøgning og jobformidling



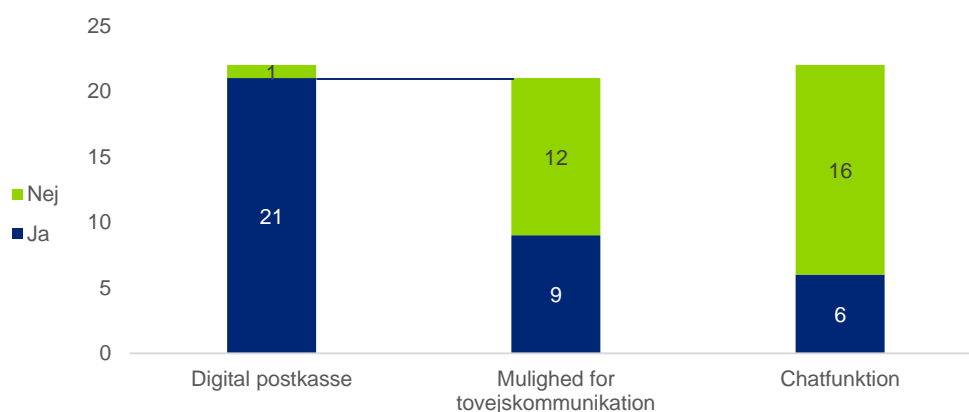
Note: Procent af a-kasserne, der har svaret "Ja" på spørgsmålet "Tilbyder a-kassen følgende digitaliserede jobsøgningsværktøjer i forbindelse med jobsøgning?"

n = 22

Figur 3 viser, at 21 ud af 22 a-kasser anvender digital postkasse til kommunikation med deres medlemmer. Den ene a-kasse, der på nuværende tidspunkt ikke benytter sig af digital postkasse, har dog besluttet at etablere en digital postkasse inden udgangen af 2015. Ud af de 21 a-kasser, der allerede har etableret digital postkasse, giver 9 a-kasser mulighed for tovejskommunikation. Det vil sige, at a-kassens medlemmer kan kontakte a-kassen direkte via den digitale postkasse. Ud af de 12 a-kasser med digital postkasse, men uden mulighed for tovejskommunikation har en enkelt a-kasse besluttet, at der inden udgangen af 2015 etableres mulighed for, at medlemmerne kan kontakte a-kassen via den digitale postkasse.

Foruden digital postkasse som kommunikationsværktøj tilbyder 6 a-kasser en chatfunktion, hvor det for medlemmerne er muligt at chatte med en medarbejder fra a-kassen.

Figur 3: Digital kommunikation mellem medlemmer og a-kasse



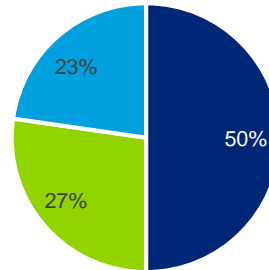
Note: Antal, der har svaret "Ja" på spørgsmålene:

- Anvender a-kassen digital postkasse i kommunikationen med dens medlemmer?
- Er der mulighed for tovejskommunikation gennem den digitale postkasse?
- Tilbyder a-kassen en chatfunktion?

Kortlægningen af digitaliseringsniveau omfatter også digital mødebooking, jf. figur 4. A-kasserne har mulighed for at benytte digitale mødebookingsystemer, der er integreret med medarbejdernes kalender, hvilket 17 ud af 22 a-kasser gør. Ud af de 17 a-kasser giver 11 a-kasser medlemmerne mulig-

hed for at vælge en specifik medarbejder, når de benytter sig af den digitale mødebooking, hvor de 6 øvrige a-kasser først booker den konkrete medarbejder, efter mødebookingen er foretaget.

Figur 4: Digital mødebooking



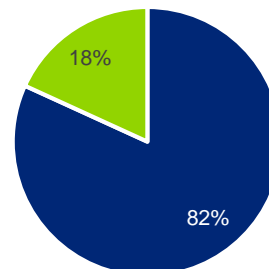
- Ja – medlemmer kan digitalt booke samtaler direkte i medarbejderes kalendere (på tider og ved medarbejdere der er stillet til rådighed for samtaler).
- Ja, delvist – medlemmer kan digitalt booke samtaler, men den konkrete medarbejder tildeles først herefter på baggrund af medarbejderens kalender.
- Nej – medlemmer kan ikke booke samtaler digitalt.

Note: Svar på spørgsmålet "Anvender a-kassen et digitalt mødebookingsystem, der er integreret med medarbejdernes kalender?"

n = 22

18 a-kasser sender en notifikation via sms/mail ved booking af møde, jf. figur 5. Ud af de 18 a-kasser giver 16 mulighed for, at medlemmet inden samtalen kan få en påmindelse via sms/mail. Kun 4 a-kasser giver ikke mulighed for notifikationer i forbindelse med booking af samtaler.

Figur 5: Mulighed for digitale notifikationer

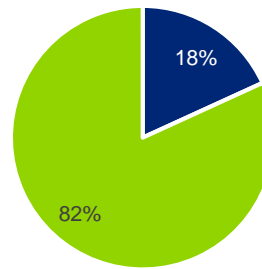


- Medlemmet får eller kan vælge sms/e-mail notifikation ved booking af samtale.
- Medlemmet har ikke mulighed for digitale notifikationer i forbindelse med booking af samtaler.

n = 22

Sluttelig har 4 ud af 22 a-kasser et system, der autobooker en samtaletid for medlemmer, der ikke har booket en samtaletid indenfor tidsfristen, jf. figur 6. Resten af a-kasserne benytter manuelle aktiviteter til denne proces.

Figur 6: Digital indkaldelse



- Ja - a-kassens system autobooker en samtaletid for medlemmet, dvs. finder en samtaletid og udsender mødeindkaldelse til medlemmet, der ikke booker en samtaletid indenfor fristen.
- Nej - det kræver en manuel aktivitet fra en medarbejder at booke en samtale for medlemmet.

Note: Svar på spørgsmålet *"Er der en digitalt understøttet proces for indkaldelse af medlemmer, der ikke booker samtaler, der er påkrævet?"*

n = 22

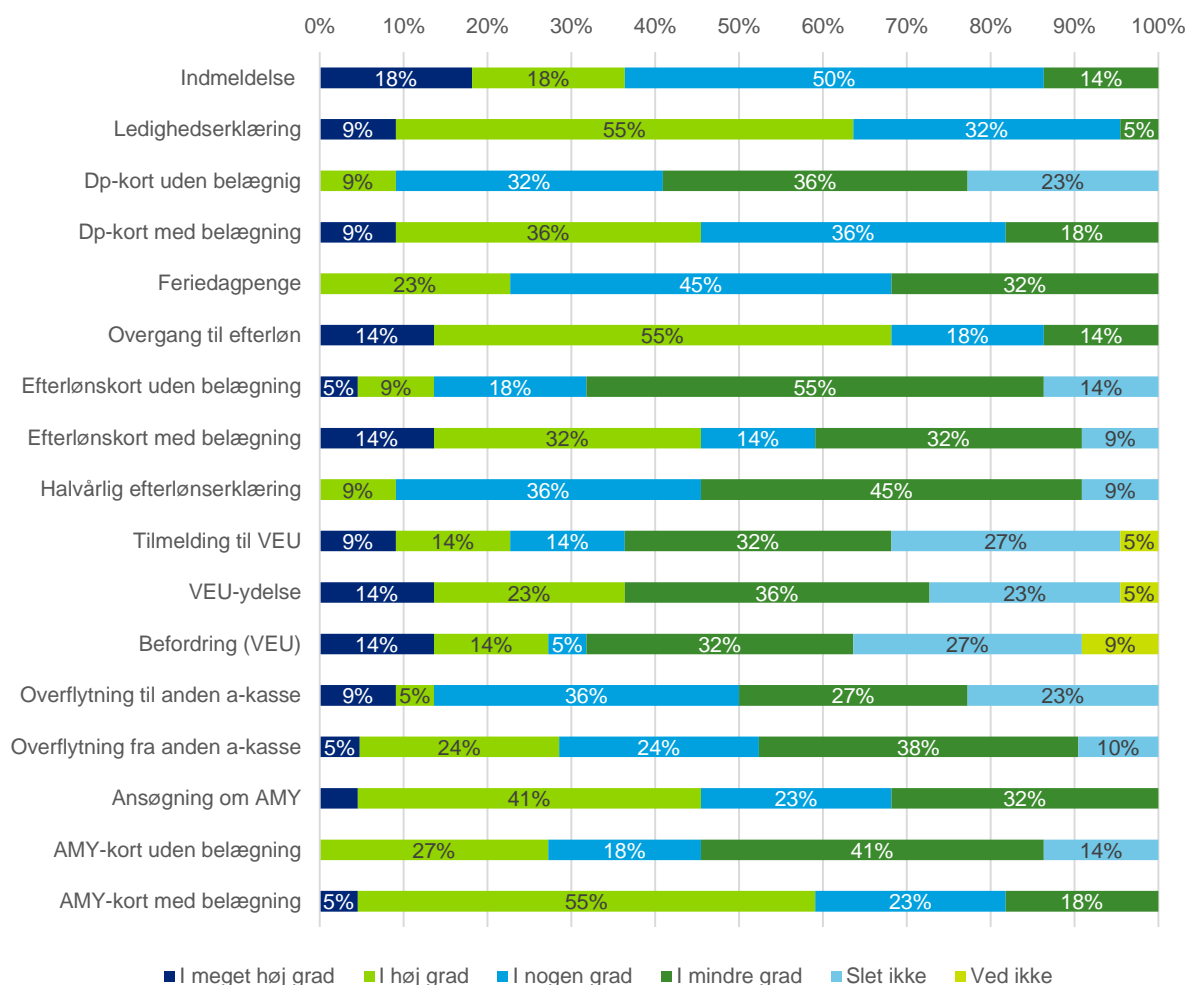
4. Muligheder for effektivisering

Formålet med dette kapitel er at kortlægge de områder, hvor det er muligt at øge effektiviteten yderligere gennem digitalisering. Endvidere ses på hvilke digitale initiativer a-kasserne har til hensigt at igangsætte de kommende to år.

Til trods for at mængden af fuldautomatiserede løsninger er steget markant fra 2011 til 2014, angiver a-kasserne, at der i forbindelse med en række af medlemstilbuddene er mulighed for at effektivisere yderligere. Over 33 procent af a-kasserne har angivet, at indmeldelse, ledighedserklæring, dagpengekort med belægning, overgang til efterløn, efterlønskort med belægning, ansøgning om VEU-ydelse, ansøgning om arbejdsmarkedsydelse samt arbejdsmarkedskort med belægning i høj eller meget høj grad til stadighed kan effektiviseres gennem yderligere digitalisering.

A-kasserne angiver ligeledes initiativer, som de har til hensigt at gennemføre de kommende år. Blandt disse er der stort fokus på mulighederne indenfor responsive design og yderligere automatisering af ydelseskortene, herunder ledighedserklæring. Dette fokus afspejles også i figur 7, hvor 95 procent af a-kasserne har angivet, at ledighedserklæring kan effektiviseres i nogen, høj eller meget høj grad. To af a-kasserne har desuden bemærket, at fokus fremadrettet er på onlinedialogbaseret kommunikation såsom virtuelle møder og medlemmernes løbende vedligeholdelse af egne data.

Figur 7: Øget effektivitet i processen gennem yderligere digitalisering



Note: Svar på spørgsmålet "I hvor høj grad er det muligt gennem yderligere digitalisering at øge effektiviteten af processen?"

n = 22

5. Barrierer for digitalisering

Formålet med dette kapitel er at afdække de barrierer, som a-kasserne oplever i forbindelse med digitalisering af processer.

I kortlægningen angiver a-kasserne årsager til et valgt digitaliseringsniveau, hvor der ikke er etableret no touch løsninger.

Generelt gælder det, at de hyppigste årsager er, at yderligere digitalisering af medlemstilbud er en for dyr løsning i forhold til gevinsten. Derudover oplever flere a-kasser, at der ikke findes en løsning på markedet i dag, der passer ind i deres processer eller arbejdsgange. Tabel 4 illustrerer ved brug af farveskala, hvilke årsager der udgør de største barrierer.

Tabel 4: Årsager til ikke at digitalisere yderligere, sum af angivet vægt for barrieren

Medlemstilbud	Der findes ingen løsning på markedet i dag, der passer ind i a-kassens processer eller arbejdsgange.	A-kassens interne it-systemer er ikke fuldt ud integreret på nuværende tidspunkt.	At digitalisere medlemstilbuddet yderligere vil blive en for dyr løsning i forhold til gevinsten for a-kassens medlemmer.	At digitalisere medlemstilbuddet yderligere vil blive en for dyr løsning i forhold til gevinsten for a-kassen.	A-kassens medlemmer har dårlige forudsætninger for at anvende en mere digitaliseret løsning.	Komplicerede regler på området gør det svært at digitalisere medlemstilbuddet yderligere.	Lovgivningen ændres ofte, og det kræver hyppige ændringer i a-kassens it-systemer.
Indmeldelse	24	19	17	24	6	15	8
Ledighedserklæring	9	7	9	6	4	16	14
Dp-kort uden belægning	0	0	0	0	0	0	0
Dp-kort med belægning	24	9	15	17	2	25	13
Feriedagpengeansøgning	3	7	3	8	1	11	2
Overgang til efterløn	23	13	25	27	3	19	12
Efterlønskort uden belægning	1	5	1	2	1	2	1
Efterlønskort med belægning	18	15	12	15	2	14	8
Halvårlig efterløns erklæring	1	2	1	1	1	3	0
Tilmelding til VEU	11	11	13	24	2	9	8
Anmodning om VEU-ydelse	8	10	13	23	2	6	5
Befordring (VEU)	14	13	15	25	4	11	8
Overflytning til anden a-kasse	28	21	14	14	3	17	4
Overflytning fra anden a-kasse	28	21	14	14	3	17	4
Ansøgning om AMY	35	17	41	47	2	23	19
AMY-kort uden belægning	5	10	11	10	0	2	5
AMY-kort med belægning	23	21	23	24	1	22	17

Note: Hvis a-kasser angiver et medlemstilbuds digitaliseringsniveau til at være mindre end no touch, er det efterfølgende muligt at angive årsager hertil blandt syv prædefinerede årsager. Ud for hver årsag er det for a-kassen muligt at angive, i hvor høj grad årsagen gør sig gældende på en skala fra 0 til 4. Tabellen angiver summen af a-kassernes valg. Jo højere værdi, jo mørkere blå og jo større barriere.

6. Match ift. den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi

Formålet med dette afsluttende kapitel er at beskrive, om a-kasserne kan matche den offentlige digitaliseringsstrategi på en række udvalgte initiativer.

A-kasserne matcher i stor udstrækning digitaliseringsstrategien i relation til fokusområde 1 *Effektiv digital kommunikation med borgerne*. Tabel 5 viser en oversigt over udvalgte initiativer.

Tabel 5: Udvalgte initiativer fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis fokusområde 1 *Effektiv digital kommunikation med borgerne*

Initiativ	A-kasserne
Digital post til alle borgere i 2014	✓
Mindst 80 procent af alle breve fra det offentlige sendes og modtages digitalt i 2015	✓
Videreudvikling af løsning, for eksempel mobil post (tilgå digital postkasse fra mobil)	✓
Lovændringer skal understøtte, at det bliver obligatorisk for borgerne at foretage indberetninger og ansøgninger digitalt	✓
Digitaliseringsstyrelsen arbejder på en mobil sikkerhedsinfrastruktur (mobil NemID og NemLog-in)	✓

I 2015 har alle a-kasser digital postkasse, og derfor er de to første initiativer mulige at efterleve.

I forhold til brugen af mobile enheder er der en enkelt a-kasse, der tilbyder medlemmerne at tilgå alle medlemstilbud fra en mobil enhed. Tilsammen er der ti a-kasser, der tilbyder langt størstedelen af medlemstilbuddene via en mobil enhed. I det kommende år vil a-kasserne have fokus på området, hvor ti a-kasser planlægger, at medlemmerne kan tilgå mellem 47 og 100 procent af a-kassens medlemstilbud via en mobil enhed inden udgangen af 2015.

A-kasserne har ligeledes mulighed for at foretage indberetninger og ansøgninger digitalt, jf. tabel 2. Sluttelig giver alle a-kasser medlemmerne mulighed for log-on via NemID.

7. Perspektiver fra it-leverandørerne

Formålet med dette kapitel er opsummere de forslag til forøgelse af digitaliseringsniveauet og eventuelle barrierer for dette, som de tre hovedleverandører på markedet for løsninger til a-kasser ser.

I tillæg til dataindsamlingen blandt a-kasserne i AK-Samvirke er der gennemført interviews med de tre hovedleverandører på markedet for løsninger til a-kasser; Facilia, KMD og Netcompany. Tilsammen anvendes deres løsninger i af 20 af de 22 a-kasser, som har svaret på spørgeskemaet

- 3 a-kasser anvender FACILIA
- 11 a-kasser anvender Netcompany (Modulus)
- 6 a-kasser anvender KMD

De sidste to a-kasser anvender en egenudviklet løsning.

Som muligheder for forøgelse af digitaliseringsgraden peger leverandørerne på:

- Forøgelse af omfanget af medlemstransaktionerne, som kan behandles fuldautomatiseret ('no touch')
- Forøget brug af intelligente blanketter, som anvender allerede kendte data
- Forøget anvendelse af data i offentlige registre
- Forøget dataudveksling med eksempelvis jobcenter, kommuner, STAR, arbejdsgivere og banker/Nets.
- Forøget understøttelse af indmeldelse og digital overflytning
- Understøttelse af booking-/samtaleløsninger
- Evidensbaseret understøttelse af vejledning af medlemmer i forhold til jobmuligheder.
- Systematisk automatisering baseret på analyse af data om sagsbehandling og årsager til manuel sagsbehandling.
- Proaktiv anvendelse af data/oplysninger om medlemmer, således at interaktion med medlemmer eksempelvis initieres af a-kassen, når med-

lemmer er berettiget og ikke kun sker reaktivt, dvs. når medlemmet selv henvender sig.

- Forøget muligheder i medlemsbetjening via mobile enheder, internet og sociale medier, eksempelvis to-vejs kommunikation (chat-funktion) og understøttelse af dialog mellem medlemmerne.
- Styrket inddragelse og anvendelse af inspiration fra andre brancher og forretningsområder. Kunne fx være fra net- og mobilbank, hvor der sker en bevægelse fra webbaseret netbank med NemId til mobilapp med mere pragmatisk sikkerhed (kode) og features, som giver ekstra værdi i forhold til ikke bare andre banker, men også øvrige peers eksempelvis MobilePay.

Som barrierer for forøgelse af digitaliseringsgraden peger leverandørerne blandt andet på:

- Datakvaliteten i de fødesystemer, som anvendes i løsningen.
- Det niveau af kontrol, herunder selvbetjeningskontroller som a-kassen vælger, for medlemstransaktionerne, som kunne være fuldautomatiseret ('no touch'). Dette afspejles i forskellige digitaliseringsgrad for a-kasser, som anvender samme løsning.
- Det objektive ansvar for udbetalingeres korrekthed, som påhviler a-kasserne. En del kan dog løses ved fortsat brug af registerbaserede kontroller og tilsvarende godkendte it-revisionsinstrukser.
- Krav om, at der skal foreligge en skriftlig afgørelse, hvilket i forhold til nogle typer afgørelser kan være en barriere.

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, skat, consulting og financial Advisory til både offentlige og private virksomheder i en lang række brancher. Vores globale netværk med medlemsfirmaer i mere end 150 lande sikrer, at vi kan stille stærke kompetencer til rådighed og yde service af højeste kvalitet, når vi skal hjælpe vores kunder med at løse deres mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Deloitte's cirka 200.000 medarbejdere arbejder målrettet efter at sætte den højeste standard.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.