

Bilag 2: Arkitekturrapport, EDS Lokaleudlån

(Bilag til dagsordenspunkt 2, Arkitekturrapporter fra Effektiv Digital Selvbetjening)

Denne orienteringsrapport udarbejdes for it-projekter i henhold til brug af den fælleskommunale rammearkitektur.

Rapport ejes af projektets it-arkitekt.

Det er projektlederens ansvar at sikre, at rapporten udarbejdes. Det anbefales, at den startes i projektets indledende fase/i forbindelse med PID, og løbende bearbejdes.

Rapporten sendes til sekretariatet for Kommunernes It-Arkitekturråd og offentliggøres på It-Arkitekturrådets arkitektur-site.

Revisionshistorik

Version	Revisionsdato	Oversigt over rettelser	Rettelse udført af
1.0	20. april 2013	Dokument oprettet	ehl

Indholdsfortegnelse

Indhold

Revisionshistorik	2
Indholdsfortegnelse.....	3
Indhold.....	3
Arkitekturrapport	4
Projektinformation	4
Baggrund for projekt.....	4
Resultat af gennemført arkitekturanalyse	13
Tidsplan for eventuel opdatering af arkitekturrapport.....	16

Arkitekturrapport

Projektinformation

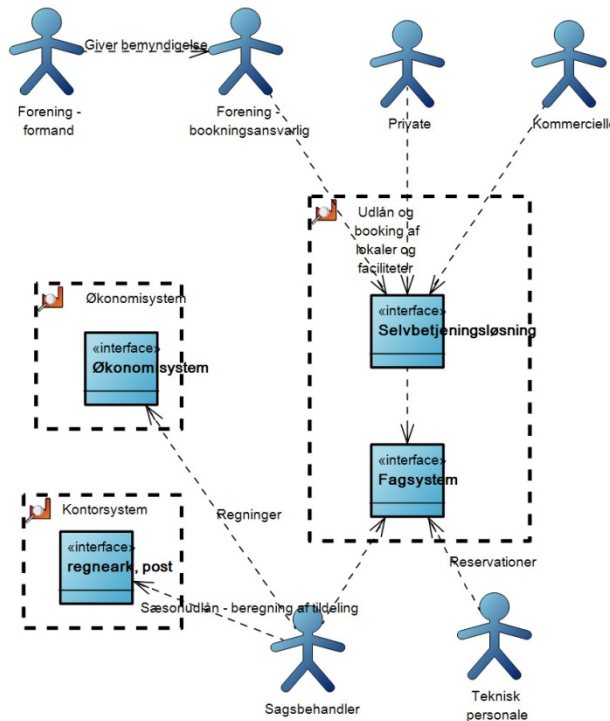
Projekt navn	Effektiv digital selvbetjening (EDS) lokaleudlån, forretningsanalyse og forslag til realisering af forretningsmæssige mål
Ledelsesansvarlig	Flemming Engstrøm
Projekttype	Inspiration til leverandører af selvbetjeningsløsninger

Baggrund for projekt

Baggrund	Projektet rapport indgår som en del af leverancen fra Effektiv digital selvbetjening i forbindelse med As-Is og To-Be analyserne af de selvbetjeningsområder, der indgår i bølgeplanens 2. bølge.
Andet (fx arbejdsgangs-analyse)	<i>Der findes brugerrejser, servicedesign, screening af eksisterende løsninger og rapport om udviklingsønsker, der supplerer rapporten. Det samlede materiale er tilgængeligt på KL's hjemmeside.</i>

Nedenfor er et resume af forretningsanalysen

Kontekst



Diagrammet viser, at der er tre hovedtyper af aktører, der booker.

Foreninger (folkeoplysende, sport m.fl.). De er kendetegnet ved at have vedtægter, der er godkendt af kommunen og er omfattet af folkeoplysningsloven). De booker typisk for hele sæsoner såvel som ad hoc. I foreningerne kan der være flere, der booker, men de fleste kommuner forlanger, at foreningen udpeger en bookingsansvarlig, for at forhindre flere bookinger af det samme.

Private. Det kan være enkeltpersoner eller ikke godkendte foreninger, der booker ad hoc.

Kommercielle, der booker ad hoc.

Selvbetjeningsløsningerne hænger i dag snævert sammen med det bagvedliggende fagsystem. Mange kommuner tilbyder endvidere samme fagsystem til foreningerne. Udover at løse bookinger bruges fagsystemet til medlemsregistrering, medlemstal m.v.

Sagsbehandlerne henter data fra fagsystemet. I forbindelse med sæsonbooking er det almindeligt at beregning og fordeling sker i regneark eller andre lignende systemer. I nogle kommuner søger man om sæsontider via regneark. Det tekniske personale henter bookinger fra fagsystemet.

Endelig skrives regninger til private og kommercielle via

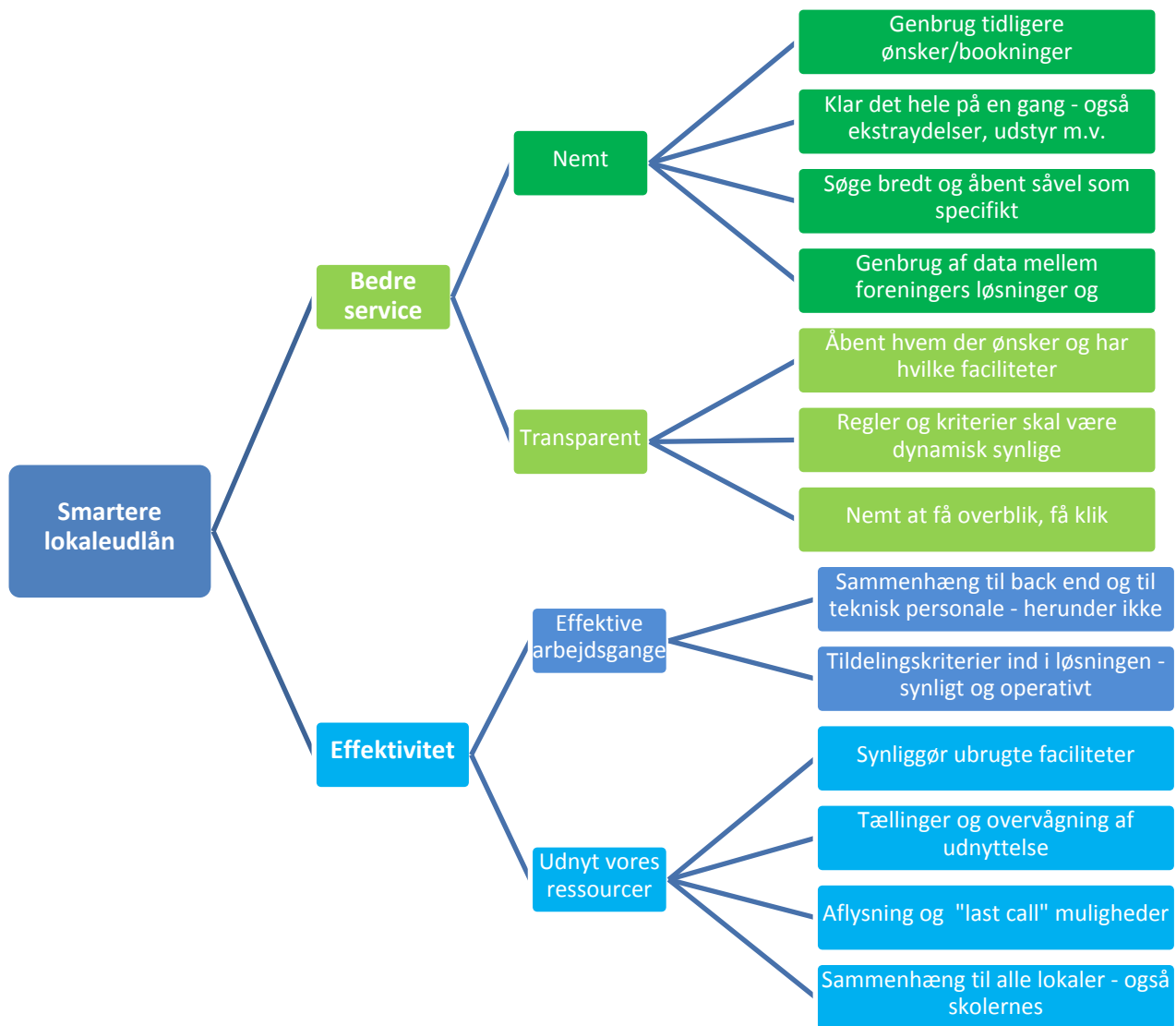
økonomisystemet.

Vision og mål

For det *første* understøtter booking og ansøgning om faciliteter (lokaler, anlæg m.v.) hele den frivillige sektor i landet, og er derfor overordentlig vigtig i de frivillighedsstrategier kommunerne opererer med. Det skal være let og transparent for foreninger og private at finde og anvende faciliteter. Visionerne for lokalebooking og ønsker er, at det foregår ligeså smidigt og effektivt som booking af flybilletter. Man skal kunne påbegynde og afslutte sin booking på én gang. Det skal være transparent for brugeren, hvad der er mulighed for, hvad der er ønsker om, og hvem der har fået tildelt ressourcerne.

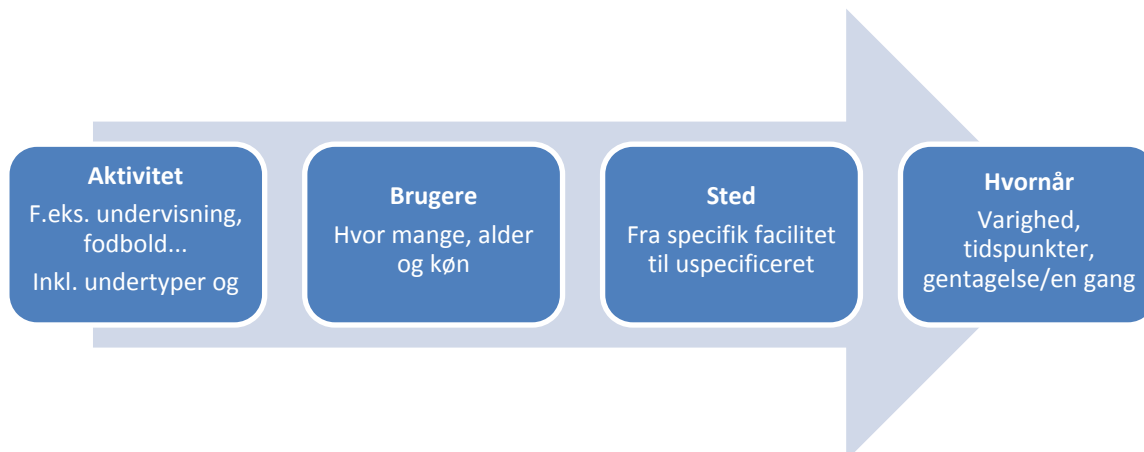
For det *andet* er kommunerne optaget af ikke at have for megen kapacitet – af lokaler, haller etc. Det er væsentligt, at der ikke bygges og vedligeholdes unødvendig kapacitet. Udfordringen ved sæsonbookinger er kampen om de knappe ressourcer. Det er særlig tydeligt for svømmehaller, kunststofbaner til fodbold m.v. Det er her, der opstår "konflikter", dvs. flere samtidige og uforenelige ønsker om anvendelse. Hvis det var muligt at flytte brugernes ønsker over på mindre ønskede anlæg, ydertider eller helt andre faciliteter, ville der opstå færre konflikter om de knappe ressourcer og højere anvendelsesgrad for de "rigelige" ressourcer. Det er egentlig den samme opgave Mærsk, flyselskaber, restauranter m.v. har med at få udnyttet kapaciteten bedst muligt. Rapporten fremlægger en løsning, hvor brugernes ansøgninger synliggøres for andre brugere, sammen med tildelingskriterier, således at brugerne tidligt – inden kommunen bliver involveret, selv kan bidrage til at løse konflikter om knappe ressourcer.

For det *tredje* indgår de faciliteter som "lokalbooking" anvender, i en række andre processer. Kommunens ejendomsservice vil planlægge og udføre rengøring og vedligeholdelse – enten efter faste skemaer eller efter konkret planlægning. Forskellige brugere internt i kommunen vil ligeledes booke faciliteterne. Det er derfor hensigtsmæssigt, at den systemmæssige vedligeholdelse af informationer om faciliteterne vedligeholdes ét sted, og at ændringer er synlige for alle brugere.



Regler

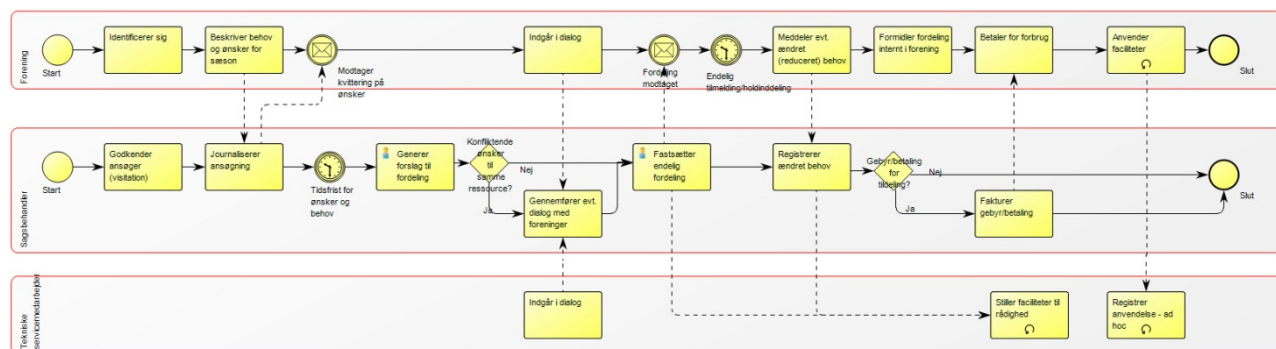
Der er 4 hovedelementer, der er nødvendige for at matche en facilitet med en forenings/privats behov:



Kombineret med oplysning om hvem brugeren er (f.eks. en forening med et specifikt formål), kan faciliteter tildeles ud fra ovenstående beskrivelse af aktiviteter. For at kunne lave en god lokaleudlånsproces skal:

1. Brugeren kunne se sine igangværende bookinger og typiske bookinger. Det er ikke mindst vigtigt ift. sæsonbookinger, hvor det for mange foreninger blot er en gentagelse af sidste års bookinger.
2. For at adressere optimal ressourceudnyttelse, skal brugeren kunne se, hvor stor udnyttelsesgrad han/hun er registreret til at bruge sine tider i igangværende år. Samt oplyste medlemstal.
3. Beskrivelse og systematik for lokaler og faciliteter vedligeholdes i dag, som minimum, både af kultur- og fritidsforvaltningerne ift. lokaleudlån, kommunens ejendomsservice og skolerne. Det er muligt, at flere vedligeholder data. I rammearkitekturen arbejdes med en forretningsservice kaldet "Ressourcetildeling". Meningen med denne er, at alle ressourcer beskrives med en standard, således at data kan deles og synkroniseres. Det vil reducere vedligeholdelsesarbejdet.

Forretningsprocessen



1. Brugeren identificerer sig. I praksis kan det godt ske efter, at brugeren har beskrevet sine ønsker. Sagsbehandleren/systemet godkender brugeren som en person, der kan ansøge om lokaler/faciliteter.
2. Brugeren beskriver sit behov og ønske for næste sæson. Forud har kommunen på forskellig vis informeret om, at ønsker skal være indgivet inden en bestemt dato. Kommunen modtager og journaliserer ansøgningen (kan være i sagsystem og fagsystem) og returnerer en kvittering med ønskerne. Det kan foregå fuldautomatisk såvel som analogt,
3. Kommunen modtager løbende ønskerne frem til deadline, hvorefter der udarbejdes et forslag til fordeling.
4. Ved konflikter – dvs. mange ønsker på samme facilitet i samme tidsrum – afvikles en dialogfase med foreningerne og teknisk personale. Herefter fastsættes den endelige fordeling, der formidles til foreningerne og teknisk personale.
5. Da der er flere måneder fra ansøgning til tildeling, til holdstart - kan det være, at foreningen ikke får brug for lige så mange timer som først ansøgt. I det tilfælde meddeler nogle brugere, at behovet har vist sig mindre. Kommunen registrerer det ændrede behov og genfordeler evt.
6. Foreningerne har herefter en opgave med at fordele tider internt.
7. Hvis der er gebyr eller betaling forbundet med, at brugeren får tildelt en facilitet faktureres det, og brugeren betaler.
8. Teknisk personale stiller faciliteter til rådighed løbende og de anvendes løbende. Ind i mellem registreres den faktiske anvendelse.

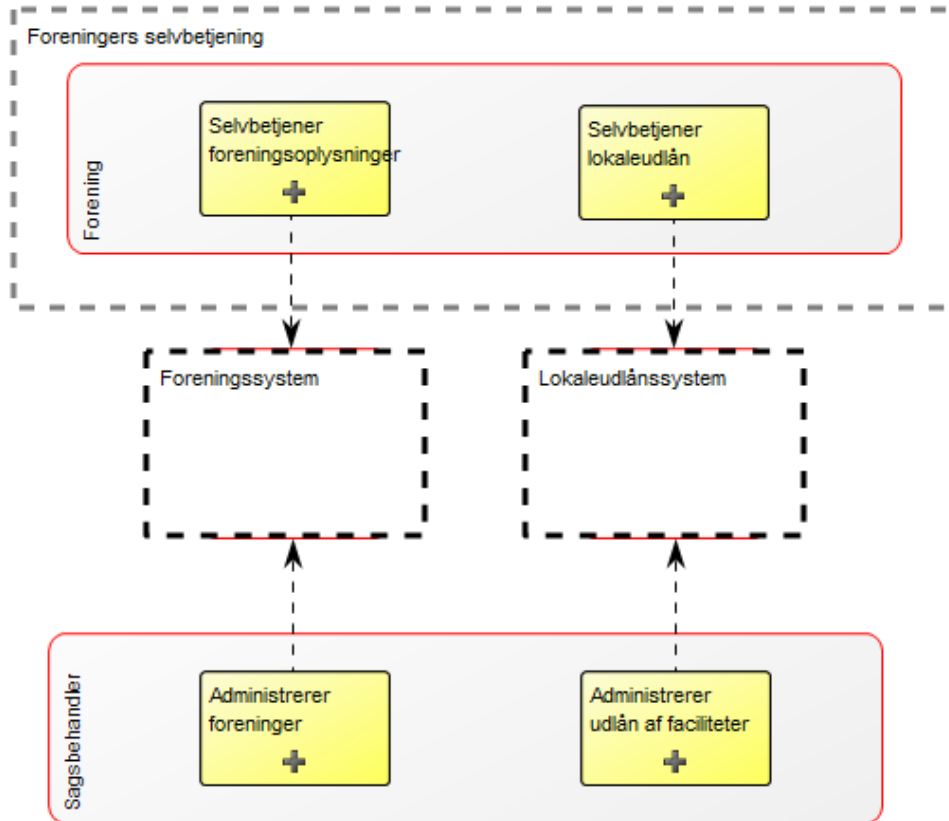
De centrale udfordringer er:

- Bookingløsningerne løser kun delvist behovet. De er ikke transparente mht. tildelingskriterier, sidste års bookinger, sammenhæng mellem ønsker og sidste års registrerede anvendelse eller medlemstal.
- Selve tildelingen styres ofte via regnemodeller. Hvor faciliteternes kapacitet sammenholdes med ønskerne.

Arkitekturrapport: EDS Lokaleudlån

- Der er et lavt incitament for foreningerne til kun at ønske det, man faktisk har behov for. Det betyder, at faciliteterne ikke udnyttes godt nok, og at andre brugere ikke får deres ønsker opfyldt på trods af, at der faktisk er ledig kapacitet.
- Det tekniske personale er dyrt, hvis der skal åbnes faciliteter uden for normal åbningstid.
- Anvendelsesgraden af faciliteter er ubelyst, eller hvis den registreres, er den ofte tvivlsom.

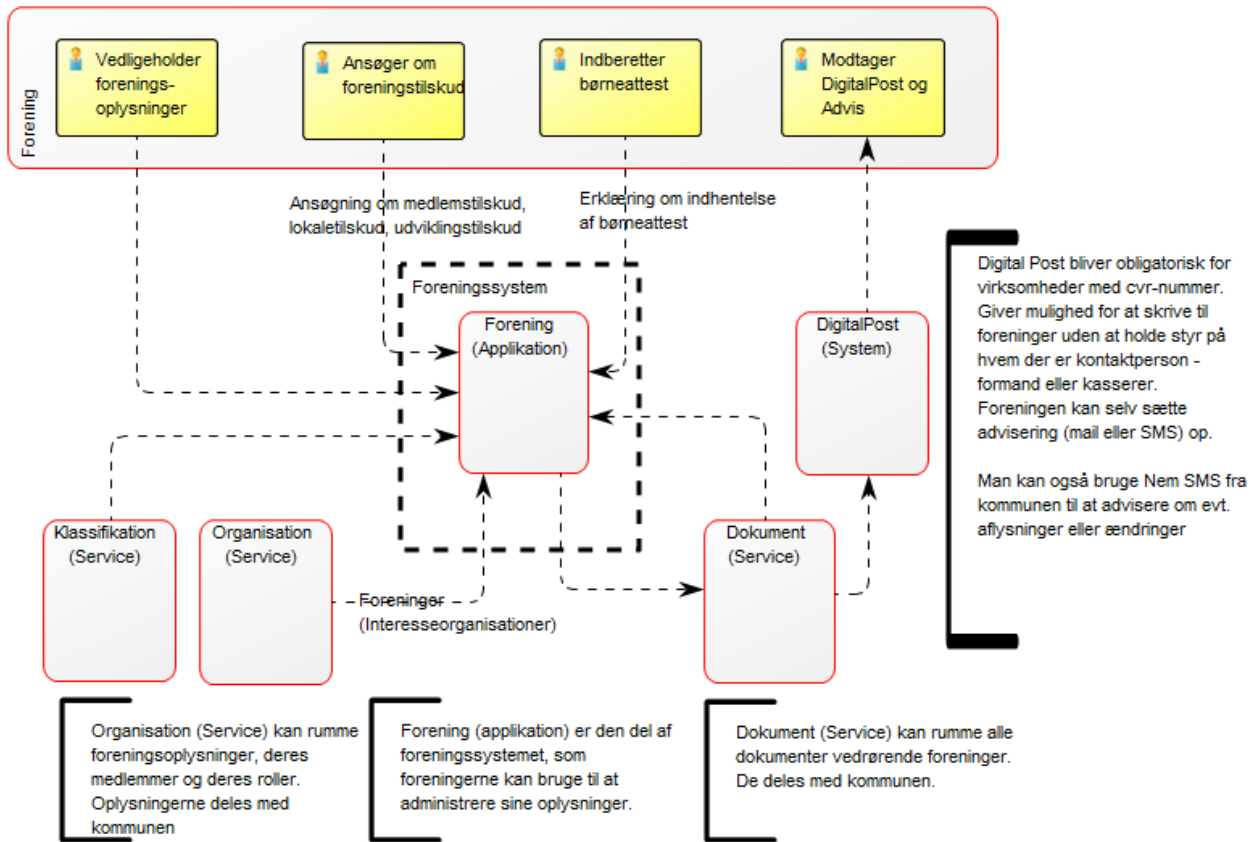
Analysens resultat er, at lokaleudlån skal ses i sammenhæng med administration af foreninger.



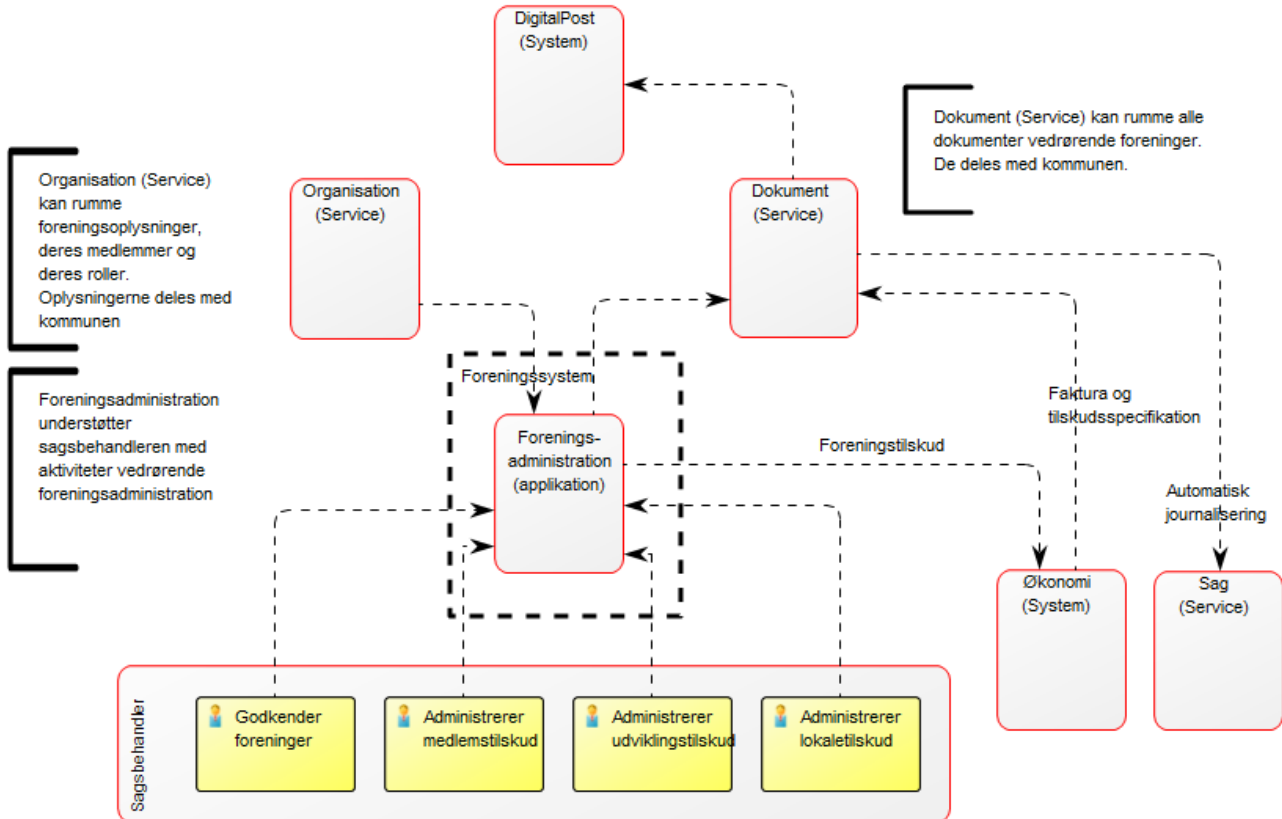
Den fremtidige applikationsarkitektur for området omhandler både foreningsadministration og lokaleadministration. Ovenstående diagram viser, at det kan deles op i to systemer, der understøtter både selvbetjening og administration af de to områder.

I det følgende beskriver vi hver af de 4 processer mere detaljeret – og viser, hvordan de kan understøttes af logiske applikationer, og hvordan de deler oplysninger via logiske applikationsservices.

Arkitekturrapport: EDS Lokaleudlån

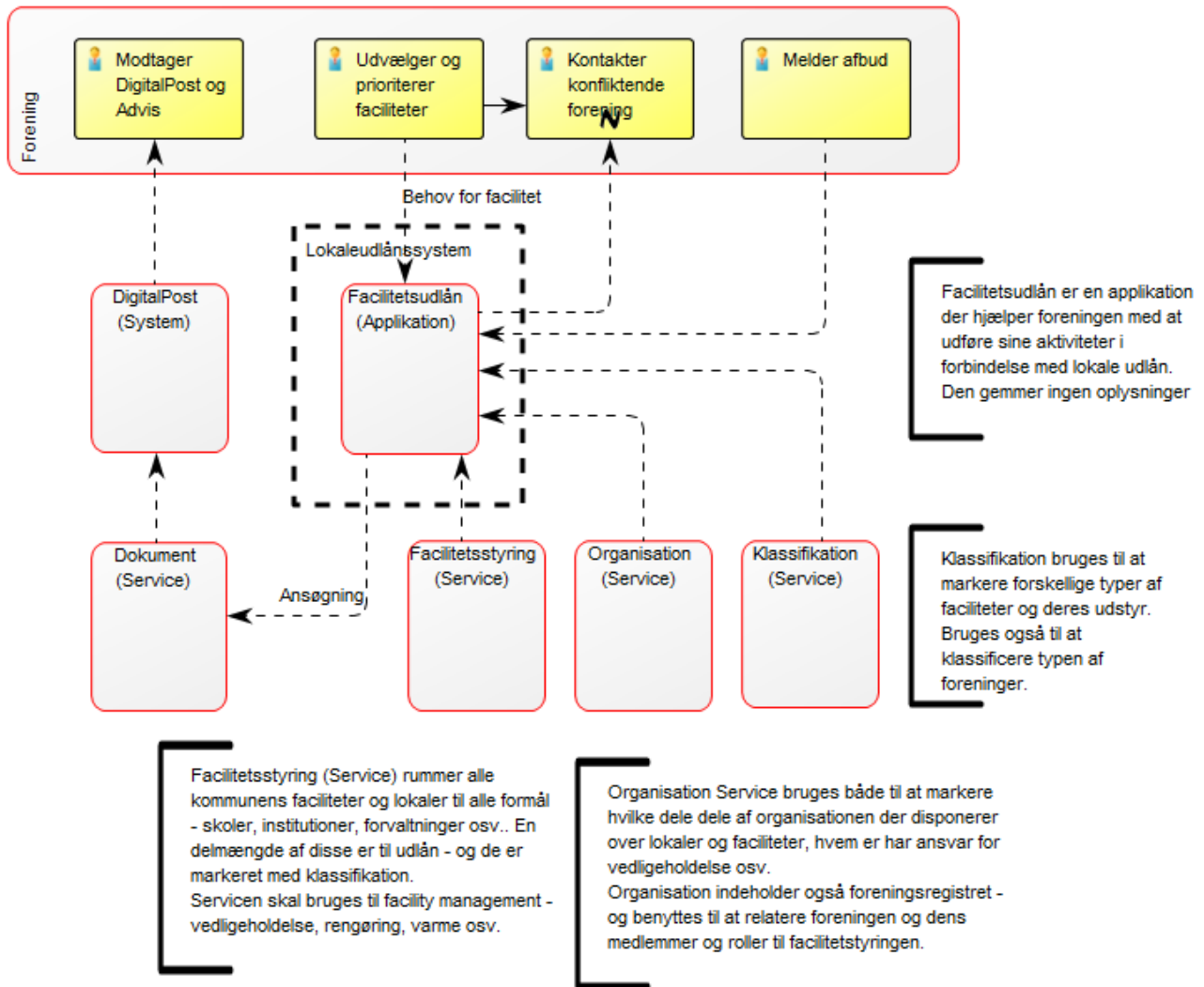


Figur 1 Selvbetjening af foreningsoplysninger



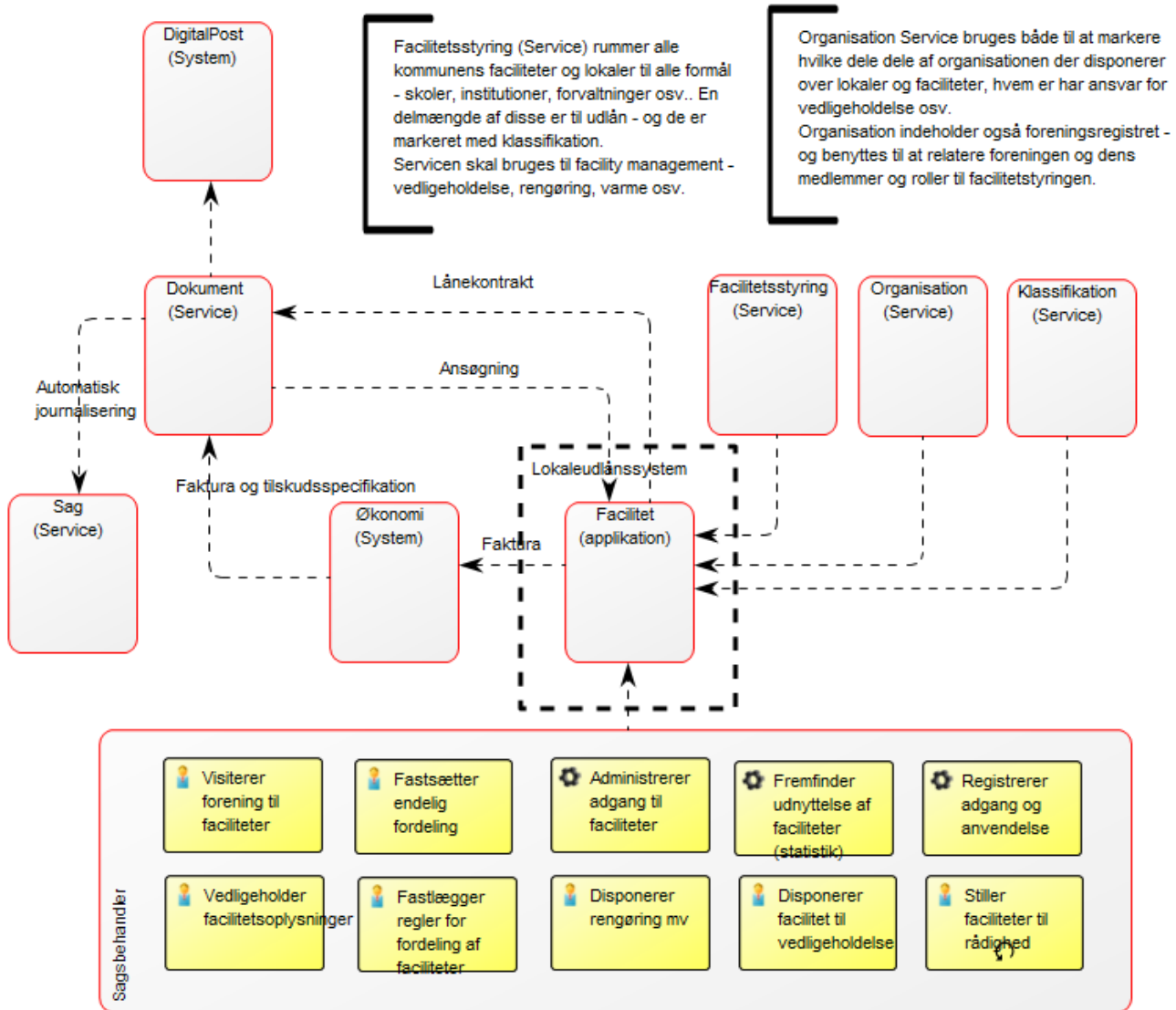
Figur 2 Kommunens administration af foreningstilskud mv.

Arkitekturrapport: EDS Lokaleudlån



Figur 4 Selvbetjener lokaleudlån

Arkitekturrapport: EDS Lokaleudlån



Figur 5 Administrerer udlån af faciliteter

Migrering

På kort sigt vil det ikke være muligt at basere selvbetjeningsløsningen på to-be situationen, fordi det ikke kan påregnes, at alle applikationsservices vil være udviklet og tilgængelige.

Forudsætning for at anvende en logisk applikationsservice er, at den er defineret og implementeret.

Nedenfor prøver vi at redegøre for, hvilke muligheder vi ser.

Applikationsservice	Status	Handling
Klassifikation (service) og Organisation (Service) som tilgængelig service for selvbetjeningsløsning.	De to services er specificeret som en del af sag- og dokumentstandarderne og findes implementeret.	Selvbetjeningsleverandørerne kan udvikle en service selv eller købe brugsret fra en leverandør. Organisation som selvstændig service findes som Open Source. KOMBIT anskaffer Klassifikation og Organisations service, som også vil kunne bruges. De forventes klar i 2014.
Organisation (service).	Det er kun 5 kommuner, der har APOS2. Der findes en Open Source udgave af Organisation (service), der vil kunne indgå i lokaleudlåns-systemer.	Selvbetjeningsleverandøren vil kunne tilbyde de tilsluttede kommuner at bruge en organisationservice.
Dokument (service).	Findes som Open Source, men i en ældre udgave. Flere leverandører har en implementering af dokument (service). Selvbetjeningsleverandørerne har en interesse i at udstille oplysninger med dokument standarderne. Dokument (service) kan rumme metadata om både almindelige dokumenter og om xml-dokumenter. De fysiske dokumenter vil aldrig blive gemt i dokumentservicen – men være gemt i et filsystem eller et cms-system. Dokument (service) indeholder en reference til det fysiske dokument.	Det skal sikres, at der findes en dokument (service), der kan anvendes, og at den kan integrere til ESDH-leverandørernes løsning. KOMBIT stiller en dokument (service) til rådighed i løbet af 2014.
Klassifikation (service).	Findes ikke som Open Source. Den findes som specifikation (standard).	
Sag (service).	Er implementeret i flere ESDH-systemer.	Er ikke en del af selvbetjeningsystemerne.
Facilitetsstyring (service).	Er ikke specificeret eller udviklet. Men vi går ud fra, at der findes mange forskellige standardssystemer, der kan løse opgaven.	Leverandører af facility management systemer eller lokaleudlånsystemer inviteres til at medvirke til at udvikle en standard, som kan anvendes.

Resultat af gennemført arkitekturanalyse

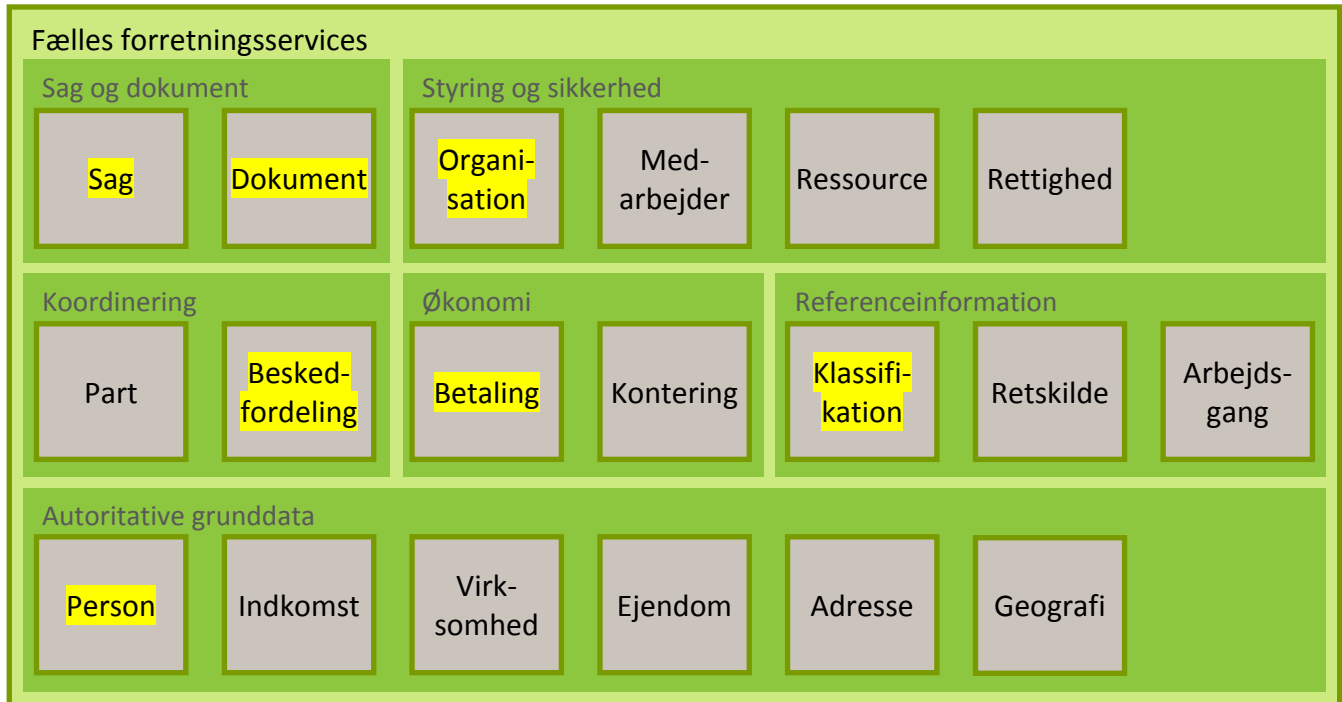
Arkitekturprincipper	<i>Analysen er udført under hensyn til alle relevante principper.</i>
-----------------------------	---

Forretningsservices (fra rammearkitekturen)	<i>Sag, Dokument, Organisation, Klassifikation, Digital Post.</i>
Forretningsservices (eget domæne)	<i>Facilitetsstyring.</i>
Fysiske services (fra fælles initiativer)	<i>KOMBIT stiller service som støttesystemer til rådighed i løbet af 2014. DigitalPost findes.</i>
Fysiske services (fra eksterne leverandører)	
Fysiske services (egenudviklede)	
Standarder	<i>Sag og dokumentstandarderne.</i>
It-infrastruktur	<i>Som del af selvbetjeningsløsningerne – evt. suppleret med selvstændige services. Dokument service er den fælles komponent, der sikrer, at ansøgning er tilgængelig. Dokument kan implementeres som distribueret service – altså flere udgaver af dokument i hver sin it-løsning, som indbyrdes udveksler dokumenter.</i>
Sikkerhed	<i>Er underlagt selvbetjeningsleverandørernes sikkerhed.</i>

Anvendelse af forretningsservices

Marker ved brug af boksene på figuren, hvilke af rammearkitekturens forretningsservices, it-projektet anvender, samt om den fysiske service er fra fælles initiativer (eks. KOMBIT eller staten), eksterne leverandører eller egenudviklet.

Den fælles rammearkitektur:



Forretningsservice / applikationservice	Anvendelse
Sag	Til automatisk journalisering og integration til ESDH. Er ikke absolut nødvendig, fordi man kan bruge ESDH og en MOX-agent, der forstår dokument-beskeder, og som har integration til ESDH.
Dokument	Dokument (service) kan registrere indgående og udgående dokumenter: Ansøgninger, bevillinger, afgørelser, vejledninger, vedtægter osv.
Digital Post (Dokument)	Digital Post (system) bliver obligatorisk i 2013 for virksomheder. Alle formelle dokumenter til foreningen kan tilgå foreningerne med cvr-nummer – og dermed behøver myndigheden ikke at have mange forskellige kontaktkanaler. Dokument (service) vil kunne sende til Digital Post med en agent.
Person	Person (grunddata) vil give oplysninger om, hvem der bor i kommunen og dermed er tilskudsberettiget og kan låne lokaler.
Betaling	Økonomi (system) til at udbetale foreningstilskud.

Forretningsservice / applikationservice	Anvendelse
Beskedfordeling	Skal bruges, når der er en ny registrering af et dokument, hvorved andre services eller agenter kan reagere, når egenskaberne er de rigtige – f.eks. at ansøgningen er underskrevet.
Organisation	Organisation (service) kan registrere foreninger og interessefælleskaber.
Klassifikation	Klassifikation (service) bruges til at opmærke foreningerne med forskellige oplysninger.

Tidsplan for eventuel opdatering af arkitekturrapport

Der er ikke planlagt flere arkitekturrapporter på dette område.

Det er op til leverandørerne at designe og bygge løsninger. De skal leve op til brugevenligheds- og tilgængelighedskravene, og kravet til integration til ESDH med løsninger til kommunerne inden 1. december 2013.

1.0 Kravspecificering	01. marts 2013
2.0 Løsningsdesign	<DATO>
3.0 Byggefase	<DATO>
4.0 Test	<DATO>
5.0 ...	<DATO>