



Felles kunderegister

Oslo kommune

Innholdsfortegnelse

1.	Sammendrag	3
2.	Bakgrunn og formål med leveransen	4
2.1.	Bakgrunn.....	4
2.2.	Formål med leveransen	4
2.3.	Roller, ansvar og myndighet i leveransen	5
2.4.	Endringslogg	5
3.	Nå-situasjonen – Forvaltning av kunderegisteret	6
3.1.	Kunderegisteret	6
3.2.	Forvaltning av kunderegisteret	7
3.3.	Prosesser som benytter data i kunderegisteret	8
3.3.1.	Fakturering	8
3.3.2.	Kunderemittering	8
3.3.3.	Formidling av faktura gjennom ulike distribusjonskanaler	8
3.3.4.	Betalingsoppfølging	9
3.3.5.	Pass og stell av barn	9
3.4.	Svakheter med nå-situasjonen	9
4.	Målbildet	10
5.	Forslag til løsning.....	11
5.1.	Master for kundedata.....	11
5.2.	Oppdatering av kunderegister.....	11
5.3.	Fakturagrunnlag	12
5.4.	Kundenummer.....	12
5.5.	Fakturaadresse på «Min side»	13
5.6.	Vasking av kunderegisteret	13
Det vil bli foretatt jevnlige «vaskinger» av det sentrale kunderegisteret i UBW mot de eksterne nasjonale registrene, f.eks. en gang i måneden.....		13
5.7.	Åpne punkter	13
6.	Migrering	14
7.	Informasjonssikkerhet.....	15
8.	Gevinst.....	16
9.	Plan.....	17
9.1.	Overordnet fremdriftsplan	17
9.2.	Organisering	18

1. Sammendrag

Forprosjektet har foretatt en gjennomgang av dagens løsning med lokale kunderegistre, og gjennomført en vurdering av om det er hensiktsmessig å gjennomføre ytterligere digitalisering i forvaltning av kundeinformasjon og erstatte lokale kunderegistre med ett sentralt kunderegister.

Gjennomgangen av dagens forvaltning har vist at den desentrale forvaltningen har flere svakheter, med duplikate kunder i de ulike registrene, svakheter i kvaliteten i innholdet og ineffektivitet i forvaltningen. Ved at en rekke kundeopplysninger kommer fra ulike forsystemer, med andre regimer for tilgangsrettigheter enn selve økonomisystemet, øker sannsynligheten for manglende arbeidsdeling mellom de som oppretter og vedlikeholder kundedata i forhold til de som produserer selve fakturagrunnlaget. En slik manglende arbeidsdeling øker risikoen for både bevisste og ubevisste feil knyttet til kundereskontroen. Risikoen øker ytterligere, da en rekke virksomheter benytter kundereskontroen for å foreta ulike typer utbetalinger som burde vært foretatt gjennom leverandørreskontroen.

Forprosjektet har skissert en løsning med et felles kunderegister for kommunen, med en digitalisert og besparende forvaltning av kundeopplysningene og der økonomisystemet vil være master for kunderegisteret. Løsningen legger opp til periodisk vask av kunderegisteret mot offentlige registre og legger til rette for at fakturahistorikk kan gjøres tilgjengelig for kommunens privatkunder gjennom nettsiden «Min side». Kommunens forsystemer vil i ny løsning motta kvalitetssikret kundeinformasjon fra økonomisystemet, slik at også informasjonen i de ulike forsystemene vil få en kvalitetsheving.

For å kunne vaske kundedata mot offentlige registre vil det i ny løsning være obligatorisk med bruk av organisasjonsnummer og fødselsnummer i kunderegisteret. Som et ledd i forprosjektet har det derfor vært foretatt en særskilt vurdering av informasjonssikkerheten i den skisserte løsningen, der særlig personvern hensynene har vært vurdert. Vurderingen har ikke avdekket forhold som tilsier at løsningen ikke kan etableres, men har identifisert forhold som må ivaretas i implementeringsfasen. De mest sentrale forholdene går på skjerming av informasjon på tvers av kommunens virksomheter og informasjonssikkerhet i de ulike forsystemene, samt behov for å etablere tilfredsstillende sletterutiner i felles kunderegister.

Forprosjektet har foretatt en overordnet vurdering av hvordan man skal ivareta overgangen fra lokale kunderegistre til ett felles kunderegister. Det vil være behov for å sikre sporbarhet mellom gamle og nye kundenummer, samt å konvertere eFaktura- og Avtalegiroavtaler. I migreringsløsningen som er foreslått tas det ikke sikte på å konvertere informasjon fra gammel kundereskontro til ny, men at historikk for kunden er tilgjengelig via mapping fra gammelt til nytt kundenummer. Hvorvidt gammel kundeinformasjon kan gjøres tilgjengelig på «Min side», vil måtte avgjøres i designfasen.

Det er identifisert en rekke gevinster ved å gå over til et felles kunderegister i kommunen. Gevinstene er i stor grad av kvalitativ art, med en forbedret kvalitet i selve registeret i økonomisystemet og tilhørende forsystemer. Prosessene rundt forvaltning av registeret og oppfølging av kundefordringer vil også forbedres, noe som gir kvalitativt bedre prosesser og frigjøring

av tid til andre oppgaver. Felles kunderegister muliggjør også en sammenstilling av kundens fakturahistorikk på tvers av kommunens virksomheter, slik at våre kunder vil kunne få tilgjengeliggjort denne informasjonen på «Min side». Et felles kunderegister vil også bidra til å redusere risikoen ved remittering fra kunderskontro, da arbeidsdeling mellom de som forvalter kunderegisteret og de som legger inn fakturadata vil påtvinges alle virksomheter.

Det er lagt opp til en fremdriftsplan i implementeringsprosjektet der arbeidet starter opp høsten 2017 og avsluttes innen 30.6.2018. Ved implementering legges det opp til en pilotering der enkelte virksomheter går over til ny løsning i en tidlig fase for å vinne erfaring. Selve utrulling er tenkt gjennomført puljevis, der likeartede virksomheter, eksempelvis bydelene, innføres i samme gruppe. Innføringen for hele kommunen er stipulert med en samlet kostnad på i underkant av 1,5 mill kroner, der kostnadene for kommunens interne ressurser ikke inngår. Den interne timebruken i prosjektet er estimert til i overkant av 3 800 timer, som vil måtte frigjøres fra de som i dag forvalter Økonomisystemet. Alle estimatene må verifiseres i initieringsfasen av prosjektet.

2. Bakgrunn og formål med leveransen

2.1. Bakgrunn

Oslo kommune har felles økonomisystem som benyttes av alle kommunens virksomheter (byrådsavdelinger, etater, bydeler og kommunale foretak). I dagens løsning er det lokale kunderegistre i de enkelte virksomheter. På leverandørsiden er det derimot etablert et felles leverandørregister.

Det har i lang tid vært et mål å kunne forenkle og effektivisere prosessene rundt forvaltning av kundeopplysninger i Oslo kommune. Etter oppgraderingen av Økonomisystemet til M5, ble det initiert en rekke prosjekter for å kunne hente ut gevinster. Ett av disse er dette forprosjektet for å vurdere digital forenkling og effektivisering av forvaltningsprosessene rundt kunderegisteret i Oslo kommune.

Prosjektet er initiert etter samråd med systemeier for Økonomisystemet – Byrådsavdeling for finans.

2.2. Formål med leveransen

Forprosjektet har hatt som et formål å komme opp med grunnlag for å beslutte om det skal etableres et felles kunderegister i Oslo kommune. I denne forprosjektrapporten gis det derfor en beskrivelse av dagens løsning for forvaltning av kundeopplysninger, med identifisering av de svakhetene dagens løsning innebærer.

Denne forprosjektrapporten vil vise målbildet for forvaltning og bruk av felles kunderegister i Oslo kommune og presentere en overordnet løsningsbeskrivelse for tenkt løsning. Løsningsbeskrivelsen inneholder en overordnet oversikt over berørte systemer og registre, med integrasjoner mellom systemkomponentene.

Gjennomgangen har også omfattet en overordnet vurdering av de informasjonssikkerhetsmessige aspektene ved en overgang til felles kunderegister. Disse vurderingene er gjort for å sikre at foreslått løsning ikke medfører brudd på personopplysningsregelverket, og for å identifisere områder knyttet til informasjonssikkerhet som man må ta hensyn til ved implementering av løsningen.

Som grunnlag for beslutning om det skal etableres et felles kunderegister, er det identifisert forventede gevinster en slik etablering vil medføre, samt et kostnadsestimat for prosjektgjennomføringen. Det er videre inkludert en grov fremdriftsplan for implementeringsprosjektet, samt en identifisering av viktige usikkerheter knyttet til selve løsningen og prosjektgjennomføringen.

2.3. Roller, ansvar og myndighet i leveransen

Virksomhet	Navn	Rolle	Ansvar og myndighet
UKE	Ingar Slette	Løsningsarkitekt	Faglig ansvarlig for innholdet i rapporten og at anbefalt løsning er optimal ut fra gitte rammebetingelser.
UKE	Jan Roger Nøkleby	Rådgiver	Ansvarlig for informasjonssikkerheten.
FIN	Jens Hertzberg	Systemeier økonomi-systemet.	Godkjenne leveransebeskrivelsen og leveransen.
UKE	Elin Fossen	Dokumentasjonsansvarlig	Ansvarlig for dokumentasjon.
UKE	Harald Høydal	Prosjektleder	Ansvarlig for at leveransen leveres iht. leveransebeskrivelsen og sikre fremdrift.
UKE	Kari Hove	Ansvarlig system-forvalter økonomi-systemet.	Rådgivende funksjon overfor FIN og arbeidsgruppen, samt levere interne ressurser til leveransen og finansiering av eksterne.
UKE	Lisbeth Sand	Rådgiver	Bistå med fagkompetanse som er relevant for leveransen.
UKE	Kari Svang Jansen	Rådgiver	Bistå med fagkompetanse relevant for leveransen.
EVRY	Torstein Li	Rådgiver	Bistå med fagkompetanse relevant for leveransen.

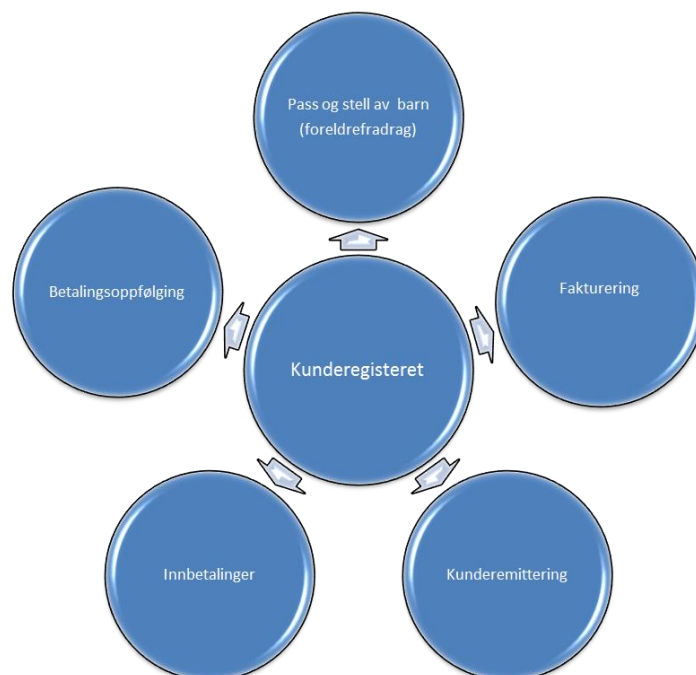
2.4. Endringslogg

Dato	Versjon	Endring	Endret av
01.08.2017	0.9	Oppdatert med tilbakemelding fra Nina Welo – kap. 5.7.	Harald Høydal

3. Nå-situasjonen – Forvaltning av kunderegisteret

Dette kapitlet inneholder en beskrivelse av kunderegisteret, hvordan det forvaltes og overordnet hvilke prosesser som benyttes i kunderegisteret.

Skissen nedenfor illustrerer hvilke prosesser kunderegisteret er knyttet til.



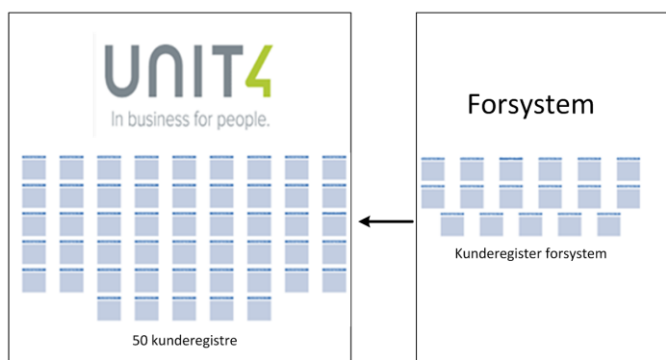
Kvaliteten på kunderegisteret er kritisk for resultatet av prosessene som benytter kunderegisteret. Som vi ser av oversikten er dette forretningskritiske prosesser for Oslo kommune.

3.1. Kunderegisteret

Virksomhetene i Oslo kommune har i dag hvert sitt lokale kunderegister.

Hvert fagsystem (forsystem) har sin egen kundenummerserie, som fungerer som master for økonomisystemet. En kundenummerserie fra et forsystem gjenspeiler slik oppdragsgiveren. Kunder som registreres manuelt direkte i kunderskontro eller på WEB, får tildelt kundenummer fra en egen manuell kundenummerserie. Man får ved lagring av kundeopplysningene automatisk tildelt neste ledige kundenummer i gruppen for manuelt registrerte kunder.

Figurene nedenfor illustrerer dagens situasjon. Boksene under Unit4 illustrerer registrene i økonomisystemet (totalt 50) og boksen for forsystem illustrerer kunderegistre i forsystemene. Eksempler på forsystem er Geric og SATS.



Kunderegisteret inneholder blant annet følgende data:

Felt	Kort beskrivelse
Kundenummer	8 siffer
Kundegruppe	Kundegruppen som kunden tilhører, alfanumerisk kode med tilhørende navn på gruppen.
Land	Kundens land. Landet for valgte adressetype.
Org.nr.	Kundens organisasjonsnummer.
Mva.reg.nr	Kundens reg.nr. i Merverdiavgiftsregister
Adresse	Postadresse, Telefon/mobilnr. og e-postadresse.
Betalingsbet.	Betalingsbetingelseskode med to tegn.
Språk	Hvilket språk kunden tilhører.
Betalingsmetode	Kundens betalingsmetode.
Bankkonto	Kundens bankkontonummer.
Inkassokode	Kode for renteregelen som benyttes ved purringer, rentedebitering og betalingsplan.
Status	Kundens status. Mulige verdier: Aktiv, Sperret, Parkert.

Totalt er det registrert 1,1 millioner kunder i økonomisystemet.

3.2. Forvaltning av kunderegisteret

Virksomhetene har ansvar for å vedlikeholde kunderegisteret i sin virksomhet. Det handler om å registrere nye kunder, endre eller slette allerede eksisterende kunder. Oppdatering av kunderegisteret skjer i dag på fire forskjellige måter:

1. Import fra forsystem, der forsystemet er master og har sin egen nummerserie.
2. Kunden registreres manuelt direkte i UBW Desktop med egen nummerserie.
3. Kunden registreres manuelt direkte i UBW Web med samme nummerserie som i Desktop.
4. Kunden registreres i excel, som deretter leses inn i UBW.

Viser til vedlegg med oversikt over alle fagsystemene/forsystemene i Oslo kommune, som avgir data til kunderskontro i økonomisystemet. Hvert fagsystem/forsystem har egen

kundenummerserie, som forteller hvilken tjeneste det forvalter. Forsystemet fungerer som master i tildeling av kundenummer.

Det er per nå ikke avdekket noen virksomheter som har prosesser for vask og kvalitetssikring av kunderegisteret. Alle prosesser er basert på manuelle operasjoner, og det utføres av personell med ulik kompetanse. Dette påvirker kvaliteten på registrene og også resultatet av prosessene som benytter registrene.

3.3. Prosesser som benytter data i kunderegisteret

3.3.1. Fakturering

Salgsordre som skal faktureres må inneholde et kundenummer.

Fakturagrunnlagene dannes både i og utenfor økonomisystemet. Under følger en oversikt over de ulike måtene:

1. Salgsordre importeres fra forsystem. Disse salgsordrene er knyttet til de respektive forsystemenes kundenummerserie.
2. Manuell registrering i UBW Desktop. Ingen kontroll på hvilken kundenummerserie som brukes.
3. Manuell registrering i UBW Web. Ingen kontroll på hvilken kundenummerserie som brukes.
4. Registrering av abonnement (med periodisk fakturering) i UBW Desktop. Ingen kontroll på hvilken kundenummerserie som brukes.

Samlet utfaktureres ca. 650 000 fakturaer i Oslo kommune per år. All fakturering skjer per i dag via Strålfors som meldingsformidler. Meldingsformidler bestemmer utkanal, det vi si hvordan fakturaen skal distribueres og betales, på bakgrunn av oppslag i eFaktura, EHF og Digipost hos Strålfors.

3.3.2. Kunderemittering

Kreditposter remitteres i kunderskontroen. Grunnlaget for remitteringen kommer fra salgsordre (kreditnota) og manuelle kundefaktura. Denne prosessen benyttes i dag i ulike sammenhenger, men den skal primært benyttes ved utbetalinger der det ikke er organisasjonsnummer og der salgsordre skal krediteres.

I 2016 ble det totalt remittert fra kunderskontro for 839 millioner kroner.

Prosessen for godkjenning av utbetalinger i kunderskontro er ikke underlagt samme prosedyre og regime som i leverandørreskontro. Det er ingen elektronisk godkjenningsrutine og arbeidsdelingen i virksomheten avhenger av interne rutiner i virksomheten. Dette ser vi på som en risiko for feil utbetaling.

3.3.3. Formidling av faktura gjennom ulike distribusjonskanaler

Hvordan innbetalingen (betalingsmetode) skal skje og hvordan fakturaen skal sendes (distribusjonskanal), styres av kunderegisteret.

Oslo kommune tilbyr flere distribusjonskanaler som for eksempel:

- EHF-faktura

- eFaktura
- Faktura på papir

Nye kanaler som for eksempel Digipost og Vipps, vurderes og implementeres fortløpende. Distribusjonskanalene setter krav til hvilken informasjon som skal ligge i kunderegisteret. Dette øker viktigheten av til enhver tid oppdatert og korrekt informasjon i kunderegisteret.

Strålfors som formidler fakturaene, sorterer på hva som skal sendes som EHF, eFaktura og papir, basert på opplysninger fra kunderegisteret.

3.3.4. Betalingsoppfølging

Betalingsoppfølging skjer gjennom purre- og inkassorutiner i kunderskontroen. Betalingsfrister og hvordan inkasso- og purrerutinene skjer, styres av egenskaper i kunderegisteret per kunde.

3.3.5. Pass og stell av barn

Kunder som mottar kommunale tjenester som har krav på fradrag for dokumenterte utgifter til pass og stell av barn, skal få fradrag for utgiftene. Kommunen skal innrapportere fakturert beløp for denne type tjeneste til Skattedirektoratet. Innrapporteringen forutsetter at kunden er registret i kunderegisteret med fødselsnummer.

3.4. Svakheter med nå-situasjonen

Nedenfor følger åpenbare negative effekter med nå-situasjon.

Forvaltning av kunderegistrene er i dag fordelt på mange personer i mange virksomheter. Dette medfører en forvaltning som ikke er optimal og en svekket datakvalitet i kunderegistrene. Åpenbare negative effekter er:

- Kundenummer er ikke unikt på tvers av registrene
 - Medfører duplikater i registrene som gjør det umulig å sammenstille kunderskontro både på tvers av kommunen og innenfor den enkelte virksomhet.
 - Dårlig grunnlag for rapporter og oppfølging av kundefordringer, som medfører tap av krav.
 - Kommunens kunder må forholde seg til flere kundenummer – oppleves som rotete og uprofesjonelt i kommunikasjonen med kommunen
- Ineffektive forvaltningsprosesser – samme informasjon forvaltes i flere registre/virksomheter
 - Unødvendig mye registrering i diverse systemer. Samme kunde blir oppført flere ganger med forskjellig kundenummer og samme informasjon.
 - Fagsystemene deler ikke informasjon.
- Dårlig kvalitet
 - Ingen felles prosess for vask og vedlikehold av registeret.
 - Tap av kvalitet og økt tidsbruk på grunn av feil i registrene.
- Feil bruk av kunderskontro
 - Leverandører registreres som kunder for å remittere fra kunderskontro.
- Oppretting av nye kunder skjer i forsystem
 - Ingen tilgangskontroll på hvem som får opprette nye kunder fra forsystem, som kan være en risiko for feil – i ytterste konsekvens feil utbetaling.

4. Målbildet

Målet for innføringsprosjektet vil være å etablere ett felles kunderegister i økonomisystemet i Oslo kommune (UBW) og digitalisere prosessene rundt vedlikehold av registeret. I fremtidig løsning legges det opp til at UBW skal være master for all kundeinformasjon og at forsystem skal kunne abonnere på kundedata fra UBW.

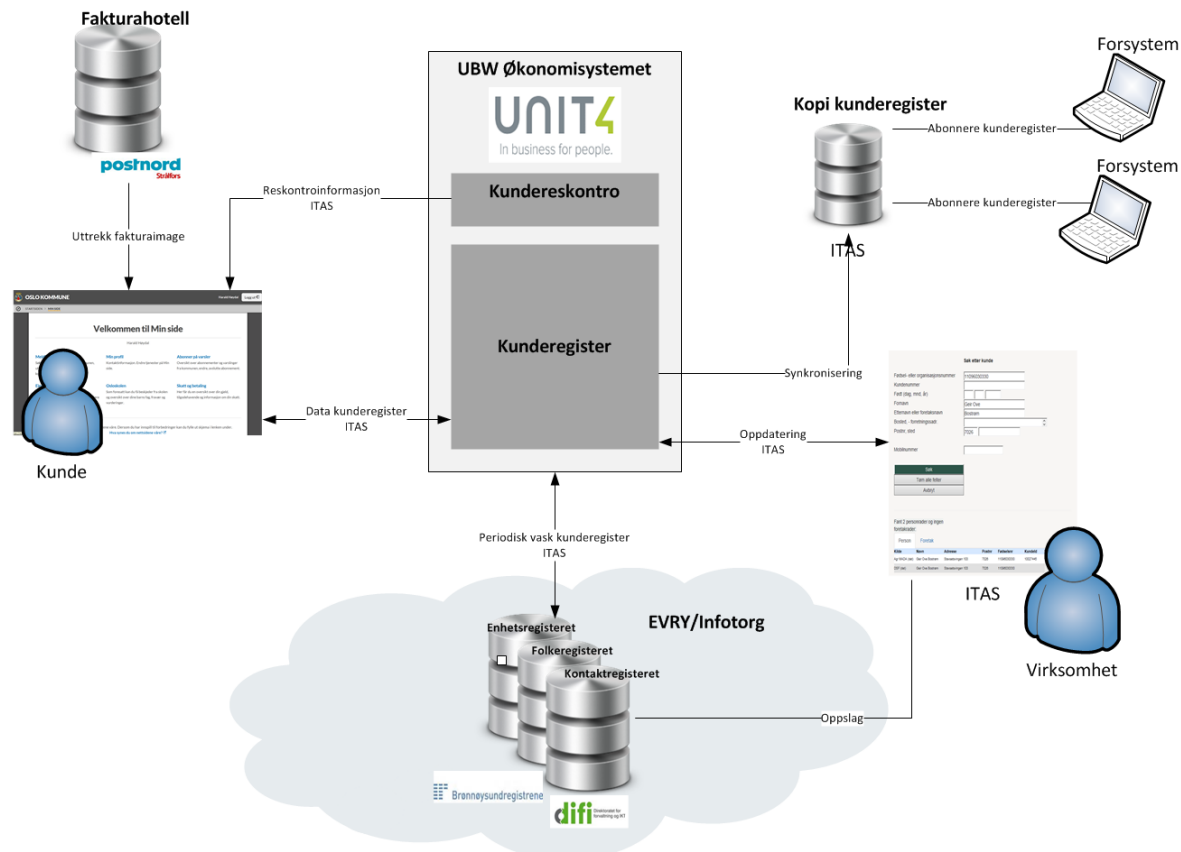
Kundeinformasjon skal forvaltes samlet i et konsernfirma, for eksempel firma 02. Registrering og vedlikehold av kundeinformasjon skal skje digitalt, med oppslag mot offentlige registre for å sikre god datakvalitet. Det legges videre opp til at det periodisk gjennomføres «vask» av økonomisystemets kundeinformasjon mot opplysningene som finnes i de offentlige registrene, for å sikre at datakvaliteten forblir høy. De aktuelle offentlige registrene som er tenkt benyttet er Enhetsregisteret, Det sentrale folkeregisteret og Kontaktregisteret. Oslo kommune har allerede avtale om bruk av disse registrene.

Etableringen av felles kunderegister skal sikre mot duplikater ved å benytte organisasjons- og fødselsnummer som entydig identifikator i løsningen. En slik løsning vil legge til rette for at kommunens private kunder kan få en samlet oversikt over sitt mellomværende med kommunen via «Min side». Via «Min side» vil også kommunens kunder kunne oppdatere informasjon i kunderegisteret, som eksempelvis alternativ fakturaadresse.

Ved etablering av felles kunderegister legges det ikke opp til organisatoriske endringer knyttet til innfordringsarbeidet i kommunen, som fortsatt er tenkt gjennomført lokalt i de enkelte virksomheter. En løsning med felles kunderegister og dermed også felles reskontro for alle kunder, vil i fremtiden gi mulighet for ytterligere effektivisering ved at oppfølging av kundefordringer kan gjøres samlet for hele kommunen.

5. Forslag til løsning

Figuren under illustrerer målbildet for fremtidig forvaltningsprosess av kunderegisteret.



5.1. Master for kundedata

Kunderegisteret i UBW vil være master for alle system. En til enhver tid oppdatert kopi av utvalgte felt vil publiseres som «Kopi kunderegister». Det vil være en del tilleggsinformasjon som kun skal ligge i UBW. Kopi kunderegister skal ligge utenfor UBW som et frittliggende register. Fagsystem som fungerer som forsystem til UBW, skal kunne abonnere på dataene i Kopi kunderegister. Det at Kopi kunderegister benyttes som grunnlag for forsystemene, gjør at de kan motta kundeinformasjon uavhengig av eventuell nedetid i UBW. Det vil være valgfritt om man ønsker å abonnere på dataene i Kopi kunderegister.

5.2. Oppdatering av kunderegister

Det vil bli opprettet et elektronisk skjema i kommunens skjemaportal med integrasjon inn i kunderegisteret i UBW økonomisystem. Skjemaet vil også være integrert med de nasjonale registrene Enhetsregisteret (Brønnøysundregisteret), Folkeregisteret (DSF) og Kontaktregisteret/Difi, slik at skjemaet kan hente informasjon fra disse eksterne registrene. Skjemaet skal brukes til å søke opp kunder og eventuelt overføre nye kunder til kunderegisteret i UBW økonomi. Man søker opp en kunde via dette elektroniske skjemaet ved enten å angi organisasjonsnummer, fødselsnummer eller annen relevant informasjon. Søket retter seg både mot kunderegisteret i UBW økonomi og de

nasjonale registrene. Resultatet av søket vil kunne være et eller flere treff som passer med de oppgitte søkekriteriene. Kilden til de ulike treffene, det vil si hvilket register dataene kommer fra, vil vises i søkeresultatet. Kilden kan også være UBW – dette betyr at kunden allerede ligger i kunderegisteret. Ved treff på ett eller flere av de nasjonale registrene kan det krysses av for det registeret en ønsker å hente opplysninger fra, for deretter å velge å oppdatere UBW fra det valgte registeret. Kunden vil da bli opprettet eller oppdatert avhengig om den finnes fra før eller ikke. Parallelt vil Kopi kunderegister bli oppdatert.

Kunderegisteret i UBW skal oppdateres via dette elektroniske skjemaet med nøytrale kundedata som navn, adresse, kontaktopplysninger og fødselsnummer eller organisasjonsnummer. Eventuell ekstra informasjon på kundene (f.eks. relasjoner brukt til rapportering) må kunne registreres enten i skjemaet eller i UBW. Kunder med hemmelig adresse vil i UBW bli oppdatert med en felles postadresse. I forbindelse med «vaskinger» av kunderegisteret, vil en slik felles adresse bli utelatt fra «vask» eller bli slettet for så å bli oppdatert på nytt.

5.3. Fakturagrunnlag

Ved å bruke fødsels- og organisasjonsnummer som obligatorisk felt i kunderegisteret, kan dette brukes som nøkkel ved import av salgsordre fra forsystem. Det bør være et krav at grunnlag fra forsystem med faktureringsklare salgsordre inneholder fødsels- eller organisasjonsnummer, slik at fakturagrunnlaget leses inn på riktig kunde.

I dag leses det inn i økonomisystemet (UBW) endringer og nyopprettelser i kunderegisteret fra forsystemene, før innlesning av salgsordre. Med skissert fremtidig løsning kan det lages en løsning der fødsels- og organisasjonsnummeret i grunnlaget sjekkes mot UBW og de nasjonale registrene før innlesning av selve salgsordrene. Kriteriet er at fødsels- og organisasjonsnummeret finnes i kunderegisteret. Hvis kunden ikke eksisterer i kommunens registre, vil i så fall informasjon om kunden kunne hentes inn med automatikk og kunderegisteret vil oppdateres, før innlesning av salgsordre. Med denne metoden vil det ikke lenger være nødvendig å lese inn kunder før salgsordrene leses inn (slik det gjøres i dag).

Forsystem som ikke er avhengig av oppdatert kundeinformasjon, trenger ikke abonnere på kundedata fra Kopi kunderegister. Kunderegisteret i disse forsystemene vil dermed ikke være synkronisert med UBW. Så lenge disse forsystemene kan avgi salgsordre knyttet til fødsels- eller organisasjonsnummer, vil likevel salgsordren bli lest inn på riktig kunde i UBW.

5.4. Kundenummer

Kundenummer vil automatisk bli fortløpende tildelt per kunde, uavhengig av tjeneste. Fordi det er et krav å kunne rapportere på ulike tjenester i kunderskontroen, så må de ulike tjenestene kunne identifiseres. Dette kan løses ved å innføre et nytt konteringsbegrep på kunderskontro for å skille mellom ulike tjenester. Forslag til begrep er oppdragsgiver (dette er standard konfigurering fra EVRY). Konteringsregler må endres, og oppdragsgiver må også ligge på salgsordre. Dette vil også gjelde transaksjoner fra forsystem.

Enhetsregisteret gir for øvrig informasjon om type sektor en kunde tilhører. Ved å oppdatere kunden med sektorkode, kan dette være bestemmende for hvilken kundegruppe/oppleggsgiver en kunde skal tilhøre.

5.5. Fakturaadresse på «Min side»

Det er i mange tilfeller behov for å kunne sende faktura til en annen adresse enn den som står i de sentrale registrene. Det kan for eksempel dreie seg om barn som skal motta faktura på vegne av sine foreldre. Det er et mål å gi kundene tilgang til å kunne endre sin fakturaadresse via «Min side» i Oslo kommune. På «Min side» finner man informasjon og oversikt over tjenester som gjelder den enkelte kunde. Via «Min side» vil kunden få tilgang til et elektronisk skjema for redigering av fakturaadresse, med integrasjon inn i kunderegisteret i UBW. Ved å registrere fakturaadresse i dette skjemaet og trykke på knappen «Lagre og overføre», vil kunderegisteret i UBW og Kopi kunderegister bli oppdatert med den nye fakturaadressen.

5.6. Vasking av kunderegisteret

Det vil bli foretatt jevnlige «vaskinger» av det sentrale kunderegisteret i UBW mot de eksterne nasjonale registrene, f.eks. en gang i måneden.

5.7. Åpne punkter

Det er ikke tatt stilling til hvordan alle eventualiteter skal håndteres, og det er identifisert en rekke momenter som må tas stilling til og løses i innføringsprosjektet. Nedenfor følger kjente åpne punkter knyttet til løsningen:

- Håndtering av kunder som ikke har person- eller organisasjonsnummer, som for eksempel utenlandske kunder og lag/foreninger.
- Enkelte virksomheter har relativt små kunderegistre. Det bør gjøres en vurdering av evt behov for å begrense innsyn i registeret for disse.
- Rutine for å parkere inaktive kunder uten utestående krav. Kundene må kunne aktiveres ved behov.
- Sletterutiner i henhold til regelverk.
- Oppdatering av kundedata ved dødsfall.
- Boligbyggs differensiering mellom beboere og tidligere beboere.
- Håndtering av kunder med hemmelig adresse.
- Vedlikehold av kundedata som ikke hentes fra offentlige registre, eks. bankkontonummer.
- Definere kriterier for hvilke firma som skal holdes utenfor løsningen, som for eksempel firma LZ (Diverse særregnskap).
- Mulighet for å legge inn en annen fakturamottaker, som da vil motta og betale fakturaene på vegne av eier av fakturaene. Skal det også kunne legges inn annen mottaker av eFaktura?
- Detaljere reskontroinformasjon som skal vises på «Min side» og konsekvensvurdering av informasjonen – hvordan vil det påvirke fakturering- og regnskapsprosessene.
- Om gamle poster må konverteres til nytt kundenummer, eller om en kan følge opp åpne poster på gamle nummer.

Disse punktene vil bli drøftet i designfasen av innføringsprosjektet.

6. Migrering

Overgang til nytt felles kunderegister vil kreve flere migreringsaktiviteter. Det handler først og fremst om å sikre sporing mellom nye og gamle kundennummer, samt å konvertere eFaktura- og Avtalegiroavtaler.

- Ved opprettelse av nytt felles kunderegister vil alle kunder få nytt kundennummer. Det må settes opp knytning til gammelt kundennummer, slik at det er mulig å få ut historikk og sikre sporingsmulighet. Dette kan for eksempel løses ved relasjon eller fleksifelt.
- eFaktura avtaler må konverteres hos Strålfors dersom kundennummer fortsatt skal benyttes som eFaktura ID. Dersom Strålfors kan benytte personnummer, blir dette sendt i XML fil og overgangen blir enklere. Dette er et åpent punkt.
- Avtalegiroavtaler må konverteres. Dagens avtaler er kombinasjon av kundennummer og koststed. Ny avtale ID blir en kombinasjon av (nytt) kundennummer og oppdragsgiver. Det må sannsynligvis inngås avtale per virksomhet (bankkonto), men dette må avklares nærmere og er et åpent punkt. Endringer som påvirker kundene er viktig å informere om.
- Ved oppstart av nytt kunderegister for en virksomhet, må de kundene som har Avtalegiroavtale og mest sannsynlig også de som har eFaktura avtale, opprettes så tidlig at det er tid til å konvertere avtaler før første fakturering.

Mapping mellom gamle og nye kundennummer anses som en stor og viktig oppgave, og korrekt mapping vil være en suksessfaktor i prosjektet. Det vil i designfasen av innføringsprosjektet vurderes om historiske data skal inn i en «Min side» løsning eller om «Min side» kun skal omfatte nye mellomværende.

7. Informasjonssikkerhet

Sikkerhetsvurderingen omfatter en overordnet vurdering av sikkerhetsmessige aspekter ved løsningen for tildeling og forvaltning av et felles kunderegister. Sikkerhetsvurderingen er i første rekke rettet mot å sikre at løsningen ikke bryter lovbestemmelser knyttet til personvern, samt å belyse de områdene knyttet til informasjonssikkerhet der det er behov for særskilt fokus i implementeringsprosjektet.

De detaljerte informasjonssikkerhetsvurderingene som er gjennomført finnes som vedlegg til denne rapporten.

Sikkerhetsvurderingen har ikke avdekket forhold som tilsier at løsningen ikke kan etableres. Bruk av fødselsnummer som entydig identifikator i løsningen er vurdert til å være saklig begrunnet, slik at dette ikke gir grunnlag for å stoppe etableringen av et felles kunderegister.

I sikkerhetsvurderingen er det avdekket særskilte forhold som må ha fokus i implementeringsprosjektet:

- Begrensning av innsyn i felles kunderegister/-reskontro som ikke gjelder egen virksomhet.
- Informasjonssikkerhet og tilgangskontroller i forsystem som skal kunne slå opp informasjon i felles kunderegister, vil være like viktig som informasjonssikkerheten i selve økonomisystemet. Å sikre at informasjonssikkerheten i forsystemer er av nødvendig kvalitet fremstår som det enkeltforholdet som både har høyest risiko og størst kompleksitet. Aktiviteter rettet mot dette bør derfor ha høy prioritet, og iverksettes så tidlig som mulig.
- Etablering av rutiner for sletting av kundeinformasjon når kommunen ikke lenger har saklig grunn for å lagre denne informasjonen.

8. Gevinst

Ved implementering av Agresso i 2000/2001, ble det tatt en beslutning om at hvert forsystem skulle være master for «sine» kunder, noe som har medført at kunder som eksisterer i flere forsystemer har fått flere kundennummer. Manglende oppslag mot offentlige registre ved opprettelse/vedlikehold av kunder, har medført ytterligere duplikater.

Det ble samtidig bestemt at kunderegistrene skulle forvaltes lokalt. Det er få eller ingen virksomheter som har dedikerte «kunderegisterforvaltere»; dette er en jobb som gjøres innimellom og i tillegg til andre oppgaver. Dette forringer også kvaliteten.

Nå-situasjonen som beskrevet i dokumentet har en rekke ulemper, og det er flere potensielle gevinster ved å innføre et felles kunderegister. Det er ikke så enkelt å tallfeste verdien av gevinstepotensialet i kroner eller i arbeidstimer, men i tabellen under er det likevel listet opp de mest åpenbare gevinstene som kan hentes ut.

Gevinst	Beskrivelse
Realisere «innbyggerreskontro».	Fjerne duplikater, både på tvers av kommunen og innenfor virksomheter. Gjøre det mulig å sammenstille kunderskontro på tvers av Oslo kommune, noe som vil gjøre det enkelt å presentere innbyggerreskontro på «Min side».
Enklere forvaltning av kunderegisteret.	Ingen lokal forvaltning av kunderegisteret utover å melde inn nye kunder. Vedlikehold av opplysninger skjer ved vasking mot offentlige registre.
Bedre kvalitet i kunderegisteret.	Ingen manuell registrering av opplysninger som er tilgjengelige via offentlige registre. Kun manuell vedlikehold av eventuelle tilleggsopplysninger. Oppslag mot offentlige registre basert på organisasjonsnummer/fødselsnummer sikrer mot duplikater.
Bedre oppfølging av kundefordringer.	Kun én reskontro å følge opp per kunde (per virksomhet) gjør prosessen mer oversiktlig. Det blir også bedre tilrettelagt for automatisering av purreprosessen. Felles kunderegister gir også mulighet for sentralisert oppfølging av reskontro.
Mer strømlinjeformede integrasjoner.	En felles kundemaster (UBW) som publiseres for fagsystemer, slik at disse kan abonnere på endringer. Kan eliminere flere integrasjoner fra fagsystemer, som i dag avgir kundeinformasjon.
Redusert ledetid ved endringer.	Opprettelse/endring av kunde er ikke avhengig av at nøkkelpersonell er til stede.
Redusert risiko i forbindelse med remittering.	Per i dag er det flere som har tilgang til å legge inn utbetalinger til kunder, som også har tilgang til å endre kontonummer på kunder. Disse tilgangene kan fjernes med et felles kunderegister.

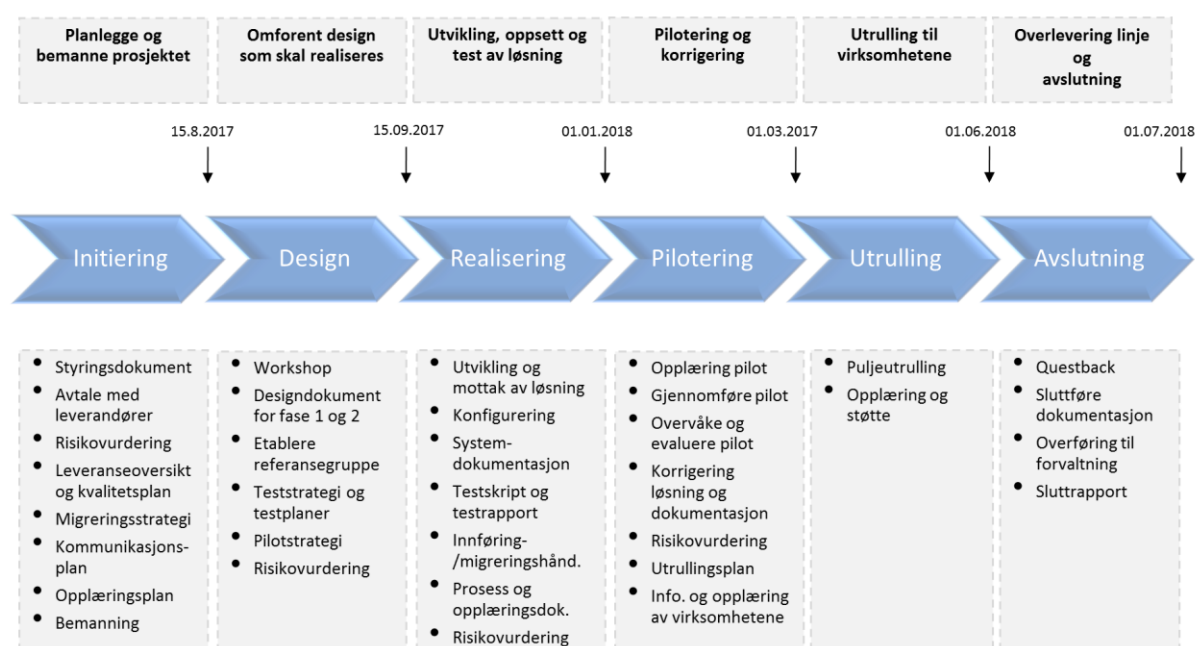
9. Plan

I dette kapitlet presenteres et forslag til en overordnet fremdriftsplan, hvordan prosjektet skal organiseres og kostnadsestimat.

Planen og estimatet forutsetter en beslutning om oppstart av prosjektet innen medio august 2017.

9.1. Overordnet fremdriftsplan

Figuren nedenfor illustrerer det vi anser som naturlige faser for prosjektet plassert på en tidsakse, og en beskrivelse av hovedelementene i de ulike fasene.



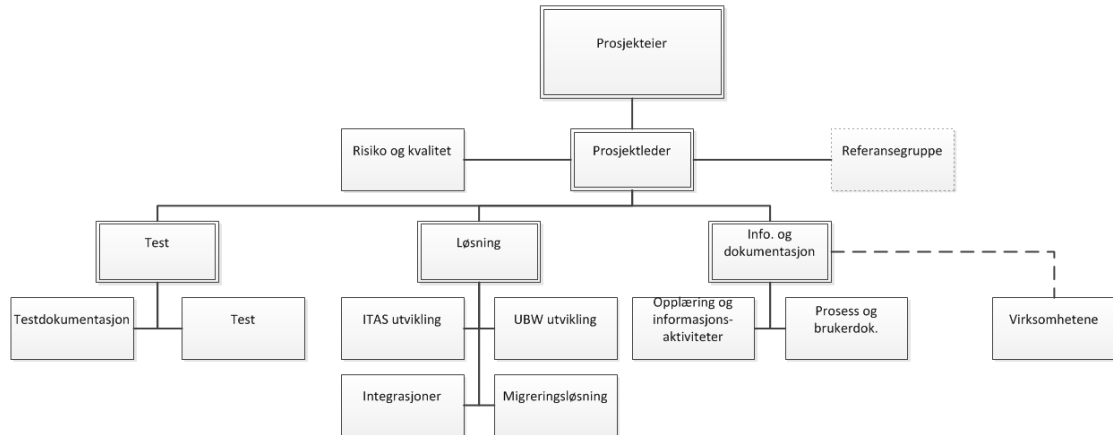
I sammenheng med at dette er en ny løsning med relativt kompleks migrering, er det hensiktsmessig å pilotere løsningen. Pilotering er derfor lagt opp som en egen fase. Formålet med piloten detaljeres i pilotstrategien, men i hovedtrekk er det å redusere risikoen med oppstart av ny løsning og ha en mulighet for korrigering før alle virksomhetene tar den i bruk. Pilotvirksomhetene vil være representert i prosjektets referansegruppe.

Utrullingen ser vi for oss vil skje puljevis inndelt i homogene og hensiktsmessige grupper – bydelers, LRT-virksomheter (kunder av LRT) og øvrige.

Hovedaktivitetene og leveransene som fremkommer nederst i figuren, skal planlegges og detaljeres i fasen før leveransen skal skje. Oversikten er derfor ikke komplett, men den er lagt til grunn for både kostnads- og timeestimatet for prosjektgjennomføringen (se kapitlet Estimater).

9.2. Organisering

Nedenfor følger forslag til organisering av prosjektet.



Det er naturlig at prosjektet vil gjennomgå mindre justeringer i de respektive fasene. Kartet synliggjør hovedleveransene under informasjon og dokumentasjon, test og løsning.

Hovedprinsippet er at det etableres et sentralt prosjekt og mottaksprosjekt i virksomhetene. Størrelsen på mottaksprosjektene i virksomhetene, vil avhenge av både hvorvidt virksomhetene skal realisere integrasjon mellom fag/forsystem og kunderegisteret samtidig med prosjektet, og omfanget av utgående fakturering. Informasjon og dokumentasjon skal være bindeleddet mellom sentralt prosjekt og virksomhetenes mottaksprosjekt.

Underleverandørene vil levere løsninger til prosjektet, og det vanlige er at dette koordineres av en prosjektleder hos leverandøren.