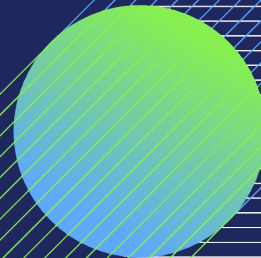


BANE NOR

# Bane NOR og eFormidling

En brukerhistorie

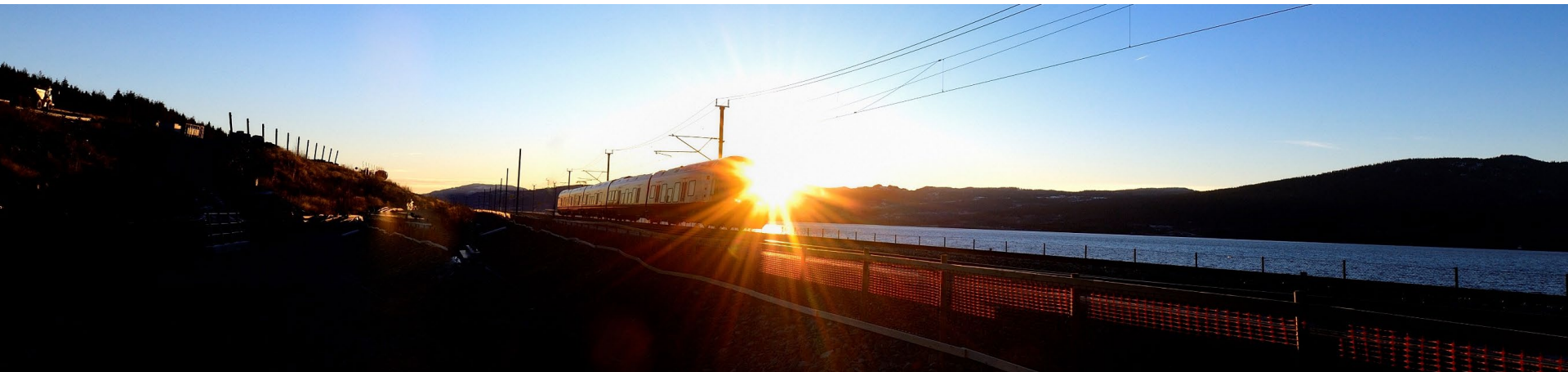


## Hvem er vi og hva driver vi med...

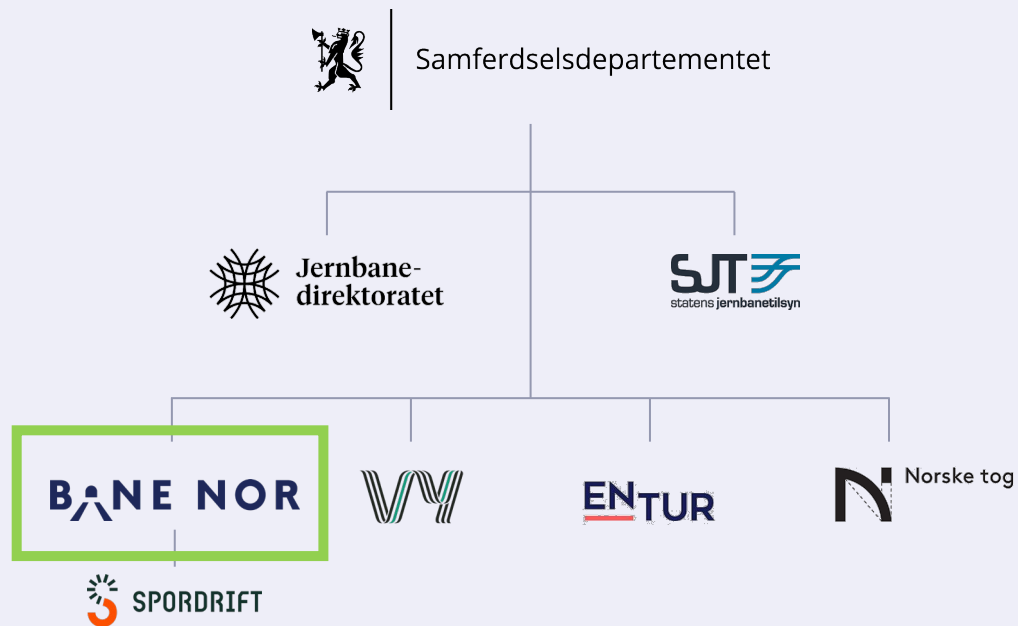
# Vårt samfunnsoppdrag

Bane NORs formål er å sørge for tilgjengelig jernbaneinfrastruktur og effektive og brukervennlige tjenester, inkludert knutepunkts- og godsterminalutvikling

- Planlegging, utbygging, forvaltning, drift og vedlikehold av det nasjonale jernbanenettet
- Trafikkstyring og operativt koordineringsansvar for sikkerhetsarbeidet
- Operativt ansvar for samordning av beredskap og krisehåndtering



# Bane NOR – et statsforetak



## Oppgaveområder (hovedinndeling)

- Vi gjennomfører landets største samferdselsprosjekter
- Vi forvalter, fornyer, drifter og vedlikeholder det offentlige jernbanenettet i Norge
- Vi er en av landets største eiendomsforvaltere og utviklere

# Kommunikasjonsbehov

- **Privatpersoner/innbyggere i Norge**

- Eksempel 1: Kontakt i sammenheng med forundersøkelser og grunnervervsprosesser i utbyggingsprosjekter
- Eksempel 2: Kontakt i sammenheng med nabovarsling/søknad om tiltak nære jernbanen

- **Private virksomheter i Norge**

- Eksempel 1: Samhandling med entreprenører i utbyggingsprosjekter
- Eksempel 2: Kontakt i sammenheng med nabovarsling/søknad om tiltak nære jernbanen
- Eksempel 3: Anskaffelser

- **Offentlige virksomheter i Norge**

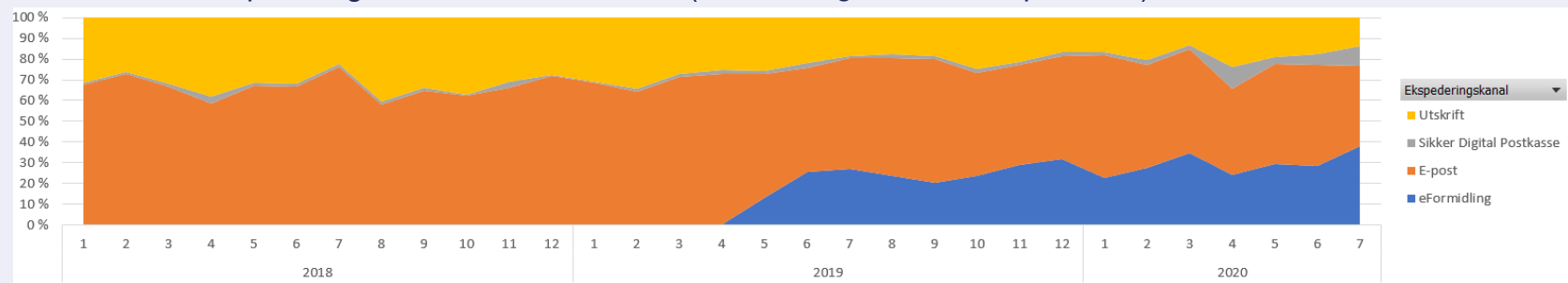
- Eksempel 1: Dialog rundt reguleringsplaner/høringer etc...
- Eksempel 2: Dialog med oppdragsgiver (Jernbanedirektoratet) og godkjenning av jernbaneutstyr (Jernbanetilsynet)
- Eksempel 3: Dialog under planprosesser i utbyggingsprosjekter

# Statistikker – Bruk av ekspederingskanaler

Antallet ekspederinger pr. kanal siden 1.1.2017

| Ekspederingskanal        | Antall |
|--------------------------|--------|
| eFormidling              | 4800   |
| E-post                   | 30.000 |
| Post/Utskrift            | 16.000 |
| Sikker Digital Postkasse | 1000   |

%-vis bruk av ekspederingskanaler siden 1.1.2018 (*eFormidling tatt i bruk i april 2019*)



# Situasjonen før vi tok i bruk eFormidling

- Vi hadde kun epost tilgjengelig som digital kanal for utsendelse og mottak
- Utfordringer med å kvalitetssikre et kontaktregisteret med 7000 virksomheter ifht. korrekt epost-adresse og postadresse
- Mye formell kommunikasjon som ble håndtert på et uformelt vis
- En stor daglig driftsoppgave med å registrere forsendelser som kom inn via Altinn/postmottaket i vårt Sak og arkivsystem



# Situasjonen **etter** vi tok i bruk eFormidling

- eFormidling håndterer nesten 100% av kommunikasjonen med andre offentlige virksomheter
- Ved bruk av eFormidling er antallet feil og avvik ved digital utsendelse blitt kraftig redusert
- Med bruk av det innebygde oppslag mot Enhetsregisteret har vi minimalisert ressursbruken for vedlikehold av kontakt- og kommunikasjonsinfo
- Redusert ressursbruk ved mottak og registrering forsendelser via eFormidling
- Bruk av Altinn redusert med over 90%

# Fokusområder for videre bruk av eFormidling

- Vi har et mål om at eFormidling skal benyttes til all dialog med andre offentlig virksomheter. Dette skal vi få til med fokus på brukeropplæring, kvalitetssikring av kontaktregisteret og mer automatiserte arbeidsprosesser
- Vi vil jobbe for at eFormidling vil kunne bli benyttet for en større andel av våre digitale forsendelser

# eFormidling - forbedringspunkter

- Muligheter for å kunne differensiere prioritert ekspederingskanal basert på kontaktkategori for virksomheter.  
(*Offentlig virksomheter: eFormidling = PRI. 1, Private virksomheter: eFormidling = PRI. 2*)
- Forbedret funksjonalitet for dialog med private virksomheter og hvor de sikkerhetsmessige kvalitetene til eFormidling blir beholdt i forsendelsen og at Altinn ikke er eneste alternativ som mottakertjeneste

# Tips til å komme i gang med eFormidling!

- Implementeringen av eFormidling krever en tidlig og sterk involvering av lokale IKT/applikasjonsforvaltningsressurser
- Anbefaler vask av kontaktregisteret ved oppstart
- Anbefaler å undersøke mulighetene for integrert oppslag mot Enhetsregisteret i arkivløsningen
- eFormidling er av liten kompleksitet rent funksjonelt og er forholdsvis raskt å få implementert både applikasjons- og brukermessig
- Tydelig og tidlig dialog med det arkivfaglige miljøet rundt dette med viktigheten av brukeropplæring og kvalitetssikring av kontakter