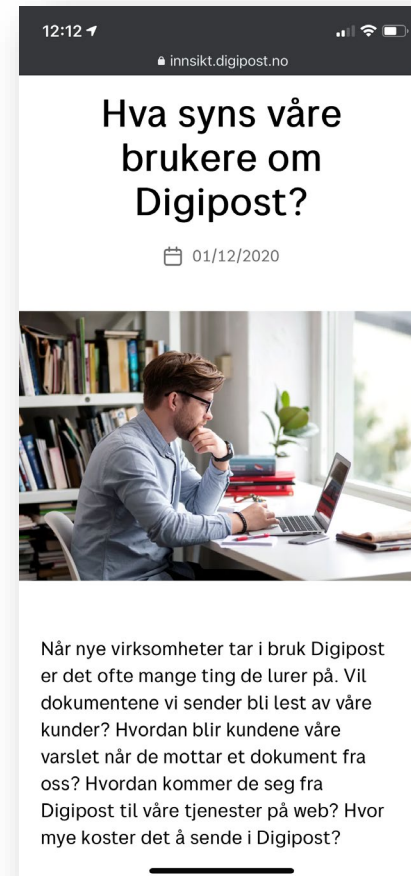
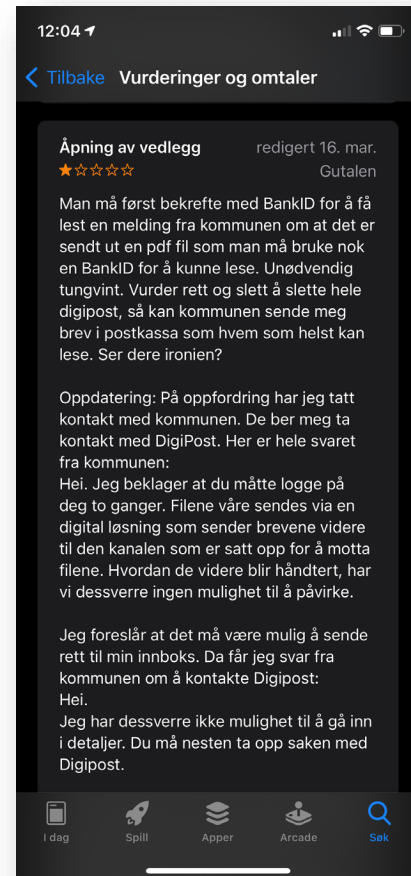
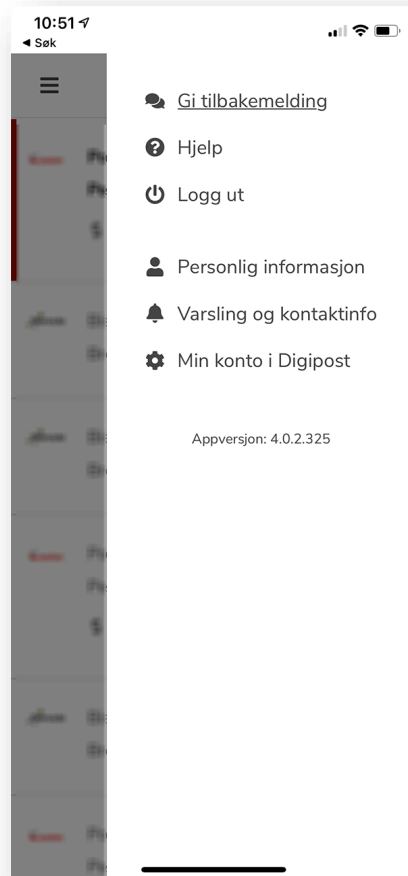


Hvordan bli enda bedre på digital post til innbygger

Men først... hva sier innbyggerne?

Tilbakemeldinger fra Digipost brukere

Flere kilder til tilbakemeldinger



Tilbakemeldinger fra Digipost brukere

Digipost brukerundersøkelse

Noen utdrag fra brukerundersøkelsen:

- 80 % anser det de mottar i Digipost som viktig
- 91 % av brukerne har tillit til Digipost
- 89 % av brukerne er enten veldig fornøyd eller nøytrale til tjenesten
- **8 av 10 brukere ønsker å få mer post fra offentlig sektor**

Kilde: <https://innsikt.digipost.no/hva-syns-vare-brukere-om-digipost/>

Tilbakemeldinger fra Digipost brukere

Generelle tilbakemeldinger



- Konseptet digital postkasse
- Enkel tilgang til dokumentene



- Problemer med å åpne dokumenter
- Flere autentiseringer
- Mulighet for å svare avsender

Hvordan bli enda bedre på digital post til innbygger

Forbedringsområder

Dokumentet

- Hvor stort er dokumentet?
- Hvor lett er det å lese meldingen på mobil?
- Dokumentformat (pdf/html)

Forsendelse

- Dokument vs dokumentlenke

Meldingstyper

- Bevis
- Faktura
- Innkallinger
- Lenke utenfor brev
- Brukerundersøkelser

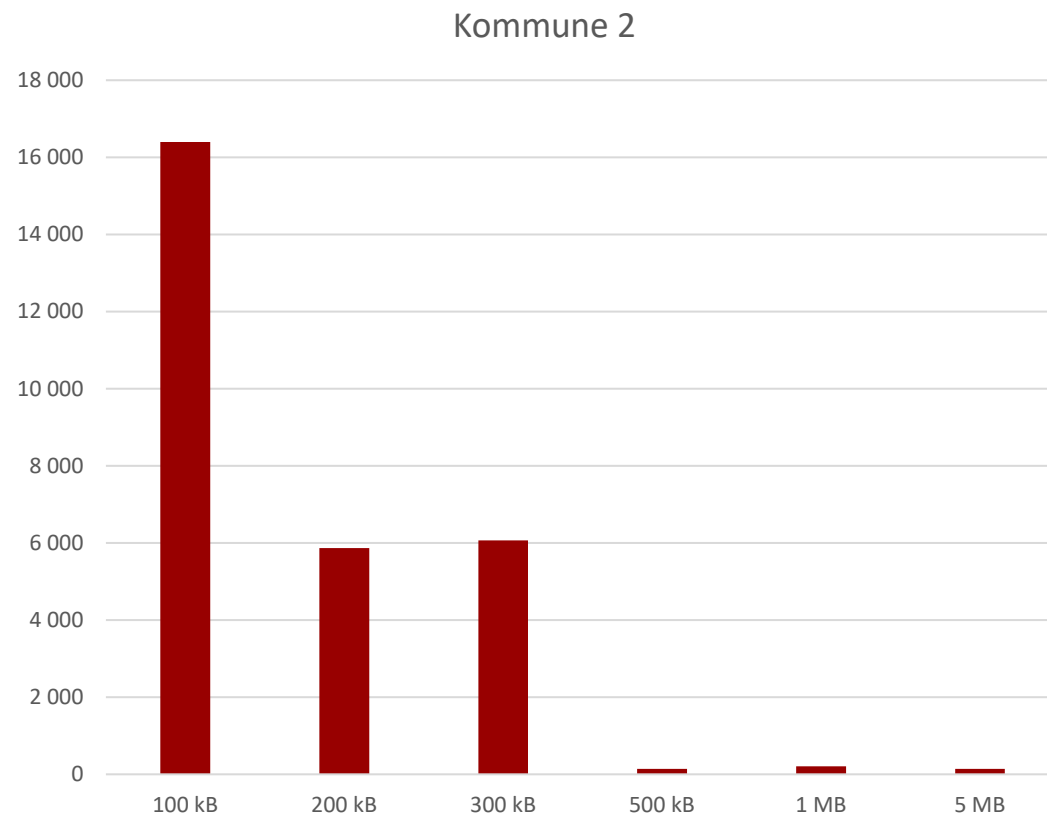
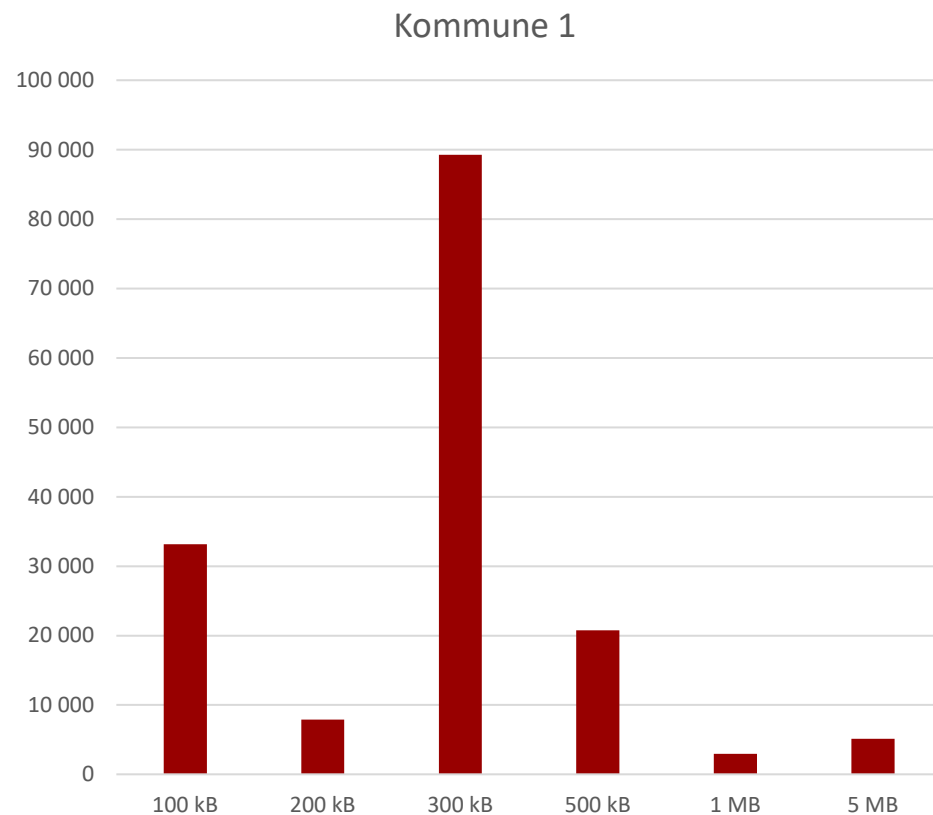
Andre tiltak

- Logo
- Virksomhetslenke

Selve dokumentet

Dokumentet

Hvor stort er dokumentet?



Dokumentet

Hvor lett er det å lese dokumentet (på mobil)?

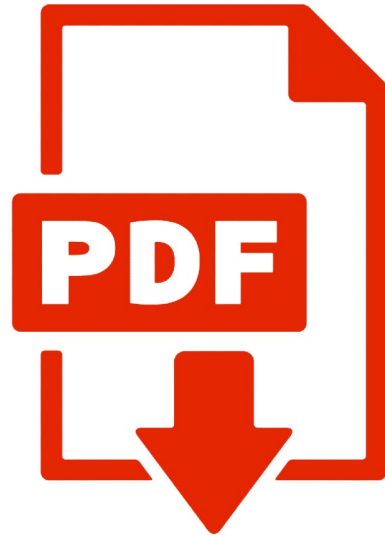
«Ser bare første side av brevet»

«Finner ikke vedlegg som det henvises til»

«Teksten på brevet blir uleselig. Brevet blir for smått»

Dokumentet

I hvilket format sendes dokumentet?



Forsendelse av dokumentet

Forsendelse av dokumentet

Utfordringer med lenkeforsendelser



«Den elektroniske lenken lar seg som vanlig ikke åpne.»

«Man må først bekrefte med BankID for å få lest en melding fra kommunen om at det er sendt ut en pdf fil som man må bruke nok en BankID for å kunne lese. Unødvendig tungvindt. Vurderer rett og slett å slette hele digipost, så kan kommunen sende meg brev i postkassa som hvem som helst kan lese. Ser dere ironien?»

«Får ikke åpnet brevet fra kommunen!»

Meldingstyper i DPI

Meldingstyper i DPI

En meldingstype er en *utvidelse til et dokument* som tilfører en beriket visning i innbyggers digitale postkasse

Fordeler for virksomheten

- Legger til rette for samspill med egne tjenester
- Legger til rette for at innbygger gjennomfører handlinger
- Sikre at innbygger får med seg viktig informasjon

Fordeler for innbyggeren

- Bedre brukeropplevelser
- Meldingen settes i kontekst
- Enklere å få med seg viktig informasjon

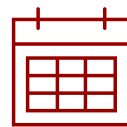
Meldingstyper i DPI



Offentlig bevis



Faktura



Innkalling



Lenke utenfor
brev



Bruker-
undersøkelser

Ledsagerbevis



Trysil kommune

Navn: _____
 Adr.: _____
 Postnr./-sted: _____
 Har behov for 1 ledsager


Gyldig til: _____
 Dato/signatur _____

Ledsagerbevis aksepteres



Holder av dette kortet gis anledning til å ha med seg ledsager gratis inn på de steder i Norge som aksepterer ledsagerordningen. Kortholderen betaler gjeldende billettpris.

Nettbevis



Gyldig

Bevis for rett til øvelseskjøring

Etternavn: **TESTEREN**
 Fornavn: **TEST**
 Fødselsnr: **000000 00000**

Nettside oppdatert: 22.05.2015 09:09

SJØFARTSDIREKTORATET
 Norwegian Maritime Directorate

BÅTFØRERBEVIS

KORT NR _____
 UTSTEDT DATO _____



HMS-Kort
 For bygge- og anleggsbransjen i Norge
 HSE Card for Building and Construction in Norway



Scan QR-kode for status

Kortnummer
 Card number: **012345**

Organisasjonsnummer
 Number of organization: **NO 012345678AS**

Navn på arbeidsgiver
 Name of Employer: **VirksomheteneAS**



NORGE NOREG NORGA
 NORWAY

ID-KORT ID-DUODĀŠTUS
 IDENTITY CARD

Etternavn - Etternavn - Sohkanamma / Surname: **ØSTENBYEN**
 Fornavn - Forenavn - Ovdanamma / Given names: **ÅSAMUND SPECIMEN**
 Kjønn - Sohkabealli / Sex: _____

M

Fødselsdato - Riegádnáigi / Date of birth: **23 APR / APR 56**
 Dokumentnr. - Dokumeantari / Document No.: **GC0001306**

Kortet går ut - Manimus dohkkenbeaivi / Date of expiry: **15 APR / APR 25**
 Navnetrekk - Namnetrekk - Vuolličáluš / Signature: *Åsamund Østenbyen*

Nasjonalitet - Riikkavulošvuohta / Nationality: **Norsk / Norwegian**

Hayde - Høgde - Guhkkođat / Height: **179 CM**

CAN
313542



Våpenkort

Navn _____
 Adresse _____
 Poststed _____

Type **REVOLVER**
 Merke **SMITH&WESSON 629**
 Kaliber **44MAG**
 Våpennr. _____

Turid S Marcussen
 Konsulent



HONNØRRABATT
 TILLEGGSLGITIMASJON

Navn _____

Født _____ dag _____ mnd. _____ år

Har rett til kjøp av honnørbillett


Utstedt av _____ | Dato _____

Bl.nr. N-0080

N **FØRERKORT** **NORGE**
 Driving Licence

1. FJELD
 2. HANS-PETTER
 3. 1985-07-07
 4a. 2006-08-07
 4b. -
 4c. STATENS VEGVESEN
 4d. 070785 83530
 5. 07 06 060481 4
 7. _____
 9. B D M S T

<Signatur>



HMS-Kort
 For renholdsbransjen i Norge
 HSE Card for Cleaning Services in Norway



Scan QR-kode for status

Kortnummer
 Card number: **012345**

Organisasjonsnummer
 Number of organization: **NO 012345678**

Navn på arbeidsgiver
 Name of Employer: **Virksomhetene AS**



Offentlig bevis


Hva er utfordringen?

- Offentlige virksomheter utsteder mange fysiske bevis. Bevisene kan mistes eller komme på avveie. Høye kostnader med fysiske bevis.


Hva kan meldingstypen offentlig bevis løse?

- Effektivisere forsendelsene av offentlige bevis.
- Standardisere bevisene.
- Redusere utviklings- og driftskostnadene for offentlige virksomheter.
- Innbygger får samlet bevisene på en plass, og kan hente de frem på sin mobil.

< digipost ⚙️


Statens vegvesen

Bevis for rett til øvelseskjøring



Beviset gjelder for 
Ola Nordmann Beviset er gyldig

Adresse:
Storgata 23
0011 Oslo
Norge

Repeterende gyldighet

Periode:	Årstall:
1/1 tom. 30/12	2020 - 2022

Bevisnummer: a-132415124-xvzzv- Utstedt av: Statens vegvesen

 Innhold  Flere valg

< digipost ⚙️



HMS-kort i bygge- og anleggsnæringen i Norge

Beviset gjelder for:
Ola Normann
06.06.1996



Gyldighet


Periode:	Årstall:	
1. januar	2020	

Arbeidsgiver: Org.nummer:
Bygningsfirmanavn 123 45 67 89

Kortnummer:
12345677


 Dette er ikke et identitetskort

< digipost ⚙️




Ledsagerbevis

Beviset gjelder for:
Marie Helene Bølstad
Knattenveien 23
0987 Oslo

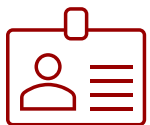


Gyldighet

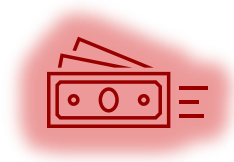
Periode:	Årstall:	
31. desember	2021	

 Holder av dette kortet gis anledning til å ha med seg ledsager gratis inn på de steder i Norge som aksepterer ledsagerordningen. Kortholder betaler gjeldende billettpris.

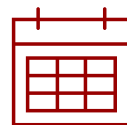
Meldingstyper i DPI



Offentlig bevis



Faktura



Innkalling



Lenke utenfor
brev



Bruker-
undersøkelser

Faktura

Hva er utfordringen?

- Faktura sendes i en rekke kanaler:
 - Bank (avtalegiro, efaktura)
 - Digital postkasse
 - Utskrift
- Faktura som sendes til digital postkasse sendes ofte som vanlige brev.

Hva kan meldingstypen faktura løse?

- Alle faktura som sendes til Digipost kan betales direkte i postkassen.
- Faktura blir langtidslagret og kan brukes for eksempel ifbm reklamasjoner.



Sett opp fakturaavtale i Digipost



enkeltre løsninger – mennesker i mellom

02043000000000000000



Trond Test Cwling
Sandakerstubbén 25
0472 OSLO

Forbrukerregisteret, NO 919 805 402 8004
Telefon: 22 80 10 00 | Faks: 22 80 10 21
BANK: NORDBANKEN OAS
BIC: NORBANK333

Vår referanse: 7251448
Kundekonto: 1024717
Faktura-fordrnummer: 9591

Faktura gjelder:
Konsulansen

Konsultasjonsdato: 19.01.2021

Fakturadato: 21.01.2021
Kontonummer: 5365 05 13569

KID-nummer: 110725144075921
Betalingsfrist: 07.03.2021

Beløp å betale: 144,00

for budsjett for gjeldspålegg

Faktura på vegne av: **Ole Nordmann,
Sandaker Legeskontor**

CrediCare håndterer fakturer på vegne av helse-Norge.

Har du frikort eller er barn, kan du tilkalle bli belastet for enkelte tjenester, materialer og annet som er utenfor reglene for frikort.

CrediCare har ingen tilknytning til HSLFD og har ikke opplysninger om eventuelle frikort. Du må derfor betale denne fakturen, selv om du har frikort, og vi de få tilkallebetalt din egenandel fra HSLFD.

Har du spørsmål om frikort for helsejenester kan du besleke helse Norge.no.

Har du andre spørsmål angående denne fakturen, kan du ta kontakt med oss på e-post: pasienter@credicare.no eller på telefon 22 80 10 20.

Kvittering

Innbetalt til: 5365 05 13469
Beløp: 144,00
Dokumentnummer: 69140144644

Betalingsmetode: Vår referanse: 7251448
GIRO
Utbetalt ved gjeldning: 07.03.2021

Debitor	Kreditor	Kvittering
Trond Test Cwling Sandakerstubbén 25 0472 OSLO	CrediCare AS 193 354 0802 Førde	

Handelsordr/Regnr (HRO)	Kontonr	Beløp	IB dato	Mottakelsesnr
H	110725144075921	144 00 < 6 >	5368 05 13569	<69140144644>

Innhold

Flere valg



Sett opp fakturaavtale i Digipost



Beløp: 144,-

Forfallsdato: 07.03.2021

! Du har ennå ikke valgt bank for enkel overføring av faktura

Sett opp fakturaavtale i
Digipost

Har du allerede betalt denne fakturaen et annet sted?

Marker som betalt



enkeltre løsninger – mennesker i mellom

02043000000000000000



Trond Test Cwling
Sandakerstubbén 25
0472 OSLO

Forbrukerregisteret, NO 919 805 402 8004
Telefon: 22 80 10 00 | Faks: 22 80 10 21
BANK: NORDBANKEN OAS
BIC: NORBANK333

Vår referanse: 7251448
Kundekonto: 1024717
Faktura-fordrnummer: 9591

Faktura gjelder:
Konsulansen

Konsultasjonsdato: 19.01.2021

Fakturadato: 21.01.2021
Kontonummer: 5365 05 13569

KID-nummer: 110725144075921
Betalingsfrist: 07.03.2021

Beløp å betale: 144,00

for budsjett for gjeldspålegg

Faktura på vegne av: **Ole Nordmann,
Sandaker Legeskontor**

CrediCare håndterer fakturer på vegne av helse-Norge.

Har du frikort eller er barn, kan du tilkalle bli belastet for enkelte tjenester, materialer og annet som er utenfor reglene for frikort.

CrediCare har ingen tilknytning til HSLFD og har ikke opplysninger om eventuelle frikort. Du må derfor betale denne fakturen, selv om du har frikort, og vi de få tilkallebetalt din egenandel fra HSLFD.

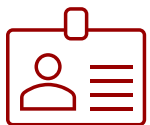
Har du spørsmål om frikort for helsejenester kan du besleke helse Norge.no.

Har du andre spørsmål angående denne fakturen, kan du ta kontakt med oss på e-post: pasienter@credicare.no eller på telefon 22 80 10 20.

Innhold

Flere valg

Meldingstyper i DPI



Offentlig bevis



Faktura



Innkalling



Lenke utenfor
brev



Bruker-
undersøkelser

Innkallinger

Hva er utfordringen?

- Offentlige virksomheter sender innkallinger i mange kanaler og med mange ulike uttrykk.
- Noen møter ikke til oppsatt time, noe som resulterer i tapt arbeidsproduksjon og mer etterslep.
- Noen får ikke med seg viktig informasjon i innkallingen.
- Noen blir forsinket fordi de bommer på adressen.

Hva kan meldingstypen innkalling løse?

- Fremhever viktig informasjon.
- Lar innbygger importere timen til sin egen kalender.
- Lar innbyggeren se på kart hvor hun skal møte opp.

Telenor 14:47 42%

Innkalling til time

Du har fått en innkalling fra
Nordlandssykehuset HF

**Avtale med Medisinsk avdeling
Nordlandssykehuset**

Tid: Kl 10:00
06.01.2020

Oppmøte: Se innkallingsbrev

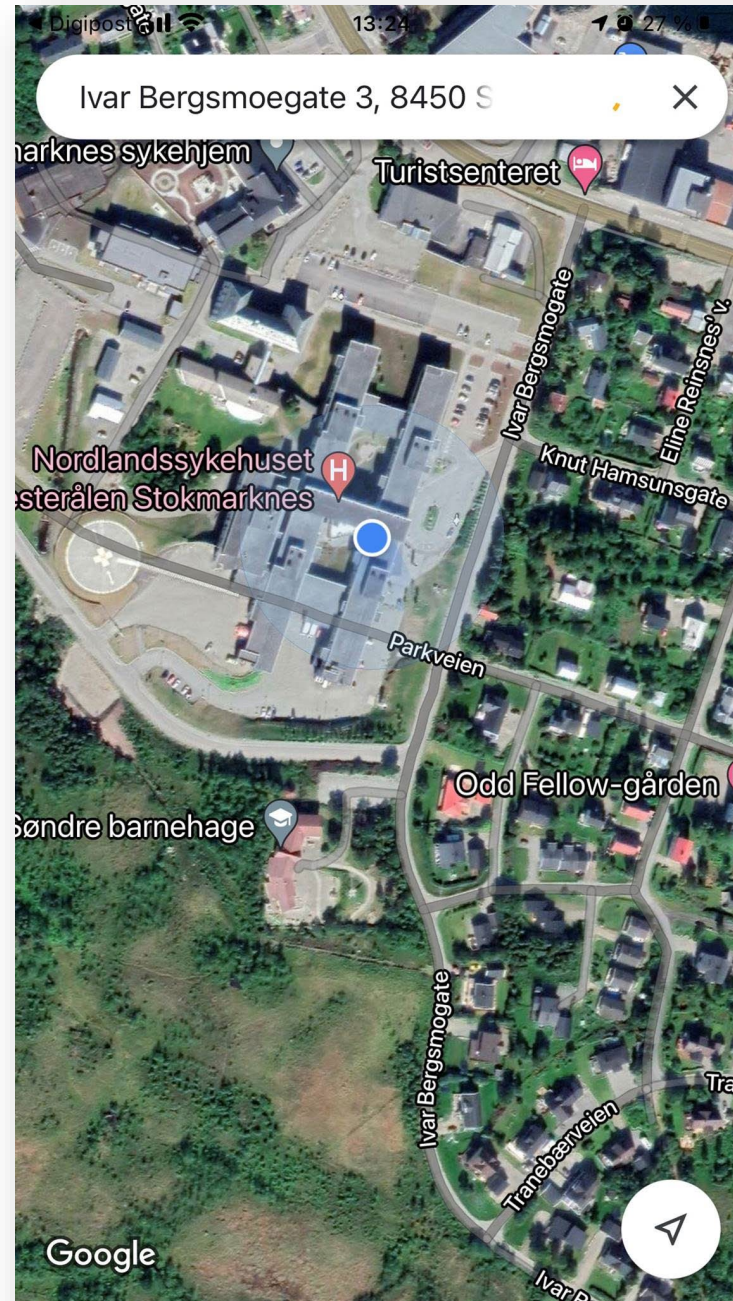
Sted: Ekspedisjon 1. etg. Vesterålen, Ivar Bergsmoegate 3, 8450 Stokmarknes

[Åpne i Kart](#)

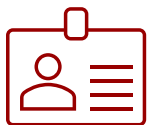
[Legg til i kalender](#)

VIKTIG!
Se forberedelser i innkallingsbrev., Vennligst registrer din ankomst på en av selvinnsjekksautomatene

📄 🗑️ ✎️ 📧



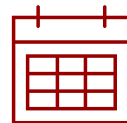
Meldingstyper i DPI



Offentlig bevis



Faktura



Innkalling



Lenke utenfor
brev



Bruker-
undersøkelser

Lenke utenfor brev

Hva er utfordringen?

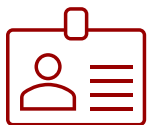
- Offentlige virksomheter har behov for å sette et dokument i kontekst av en sak.
- Offentlige virksomheter lager sine virksomhetsportaler/Min sider, men sliter med lave besøkstall.

Hva kan meldingstypen lenke utenfor brev løse?

- Lede innbygger sømløst over til Min side.
- Bedre eksponering og økt trafikk til Min side.
- Fleksibelt samspill med virksomhetens egne tjenester.
- Stimulere mottakeren for å gjennomføre en handling.



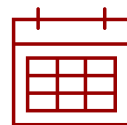
Meldingstyper i DPI



Offentlig bevis



Faktura



Innkalling



Lenke utenfor
brev



Bruker-
undersøkelser

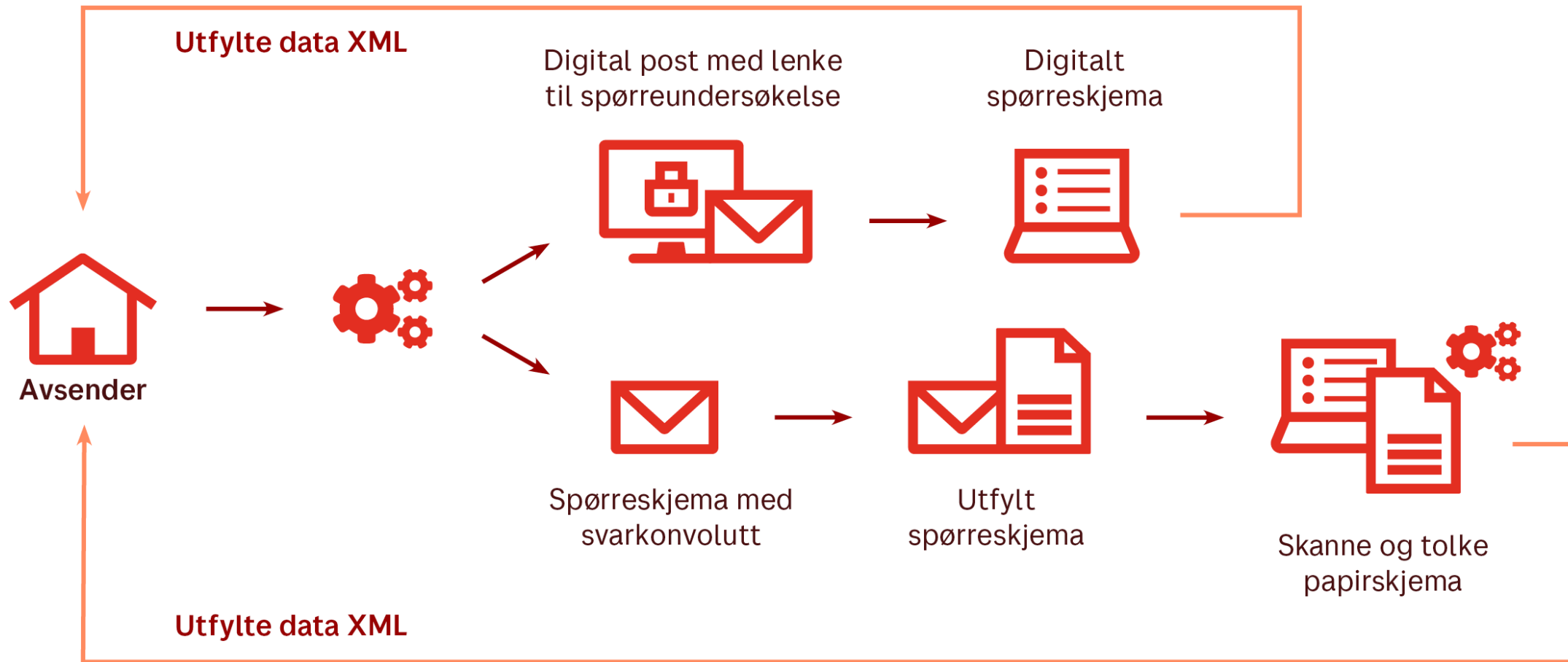
Brukerundersøkelser

Hva er utfordringen?

- Offentlige virksomheter gjennomfører brukerundersøkelser, men manuelle prosesser gjør undersøkelsene kostnadsdrivende.

Hva kan meldingstypen brukerundersøkelser løse?

- Automatisere hele prosessen; undersøkelsen sendes digitalt til de som har digital postkasse, og i posten til de som ikke har.
- Det som sendes i posten returneres, skannes inn og oversendes til virksomheten.
- Flere ferdige løsninger, blant annet eForsk i Helse Midt-Norge.

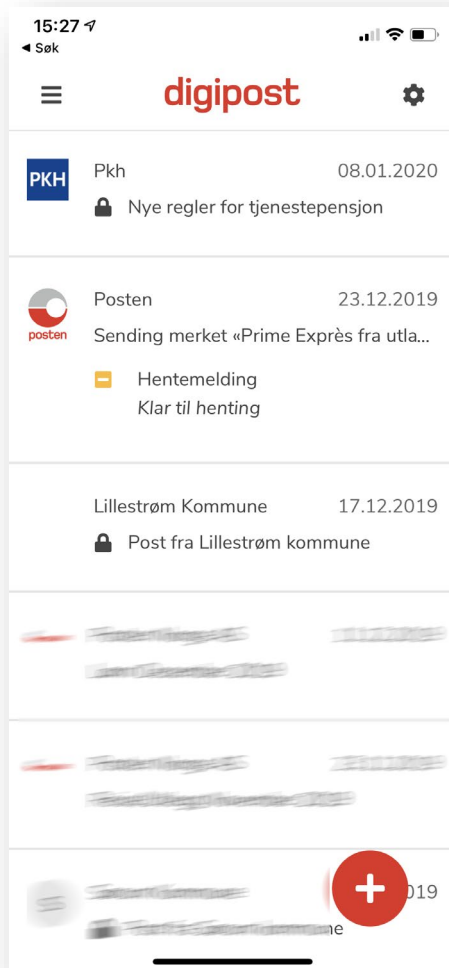


Andre tiltak

Andre tiltak

Logo

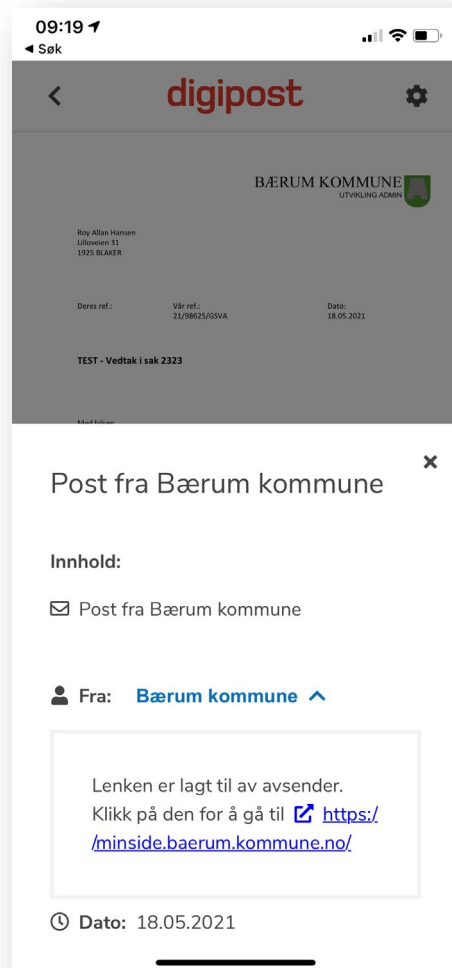
- Logo/kommunevåpen kan legges inn på virksomhetens konto i Digipost.



Andre tiltak

Virksomhetslenke

- Virksomhetslenke kan for eksempel lede til et kontaktskjema på virksomhetens hjemmeside.



Forsvarets bruk av DPI

Oppsummering og sjekkliste

Sjekkliste oppsummert

- ✓ Sikre godt dokumentinnhold
 - Gjennomgå dokumentmalene (størrelse, visning, format)
 - Send gjerne dokumentet i HTML-format
- ✓ Sikre selve forsendelsen
 - Send dokumenter, ikke dokumentlenker
- ✓ Ta i bruk meldingstypene
 - Bruk de meldingstypene som er relevant i kontekst av dokumentet
- ✓ Sett opp logo
- ✓ Sett opp virksomhetslenke