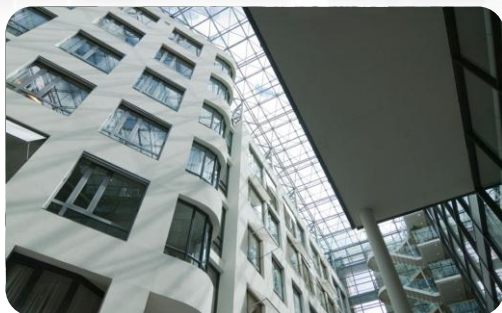


AcOS

Kvalitet gjennom engasjement

Kort om ACOS



- ✓ Startet i 1997
- ✓ Hovedkontor Bergen (Straume)
- ✓ "Distriktskontor" – Oslo
- ✓ 108 ansatte
- ✓ Et av vestlandets største utviklingshus
- ✓ Eid av de ansatte
- ✓ Utvikler all programvare selv
- ✓ Fokus på å levere hyllevare
- ✓ Har levert dokumenthåndteringsløsninger til 1/3 av norske kommuner
- ✓ Har levert dokumenthåndteringsløsning til samtlige departementer i Norge (minus forsvarsdep.)
- ✓ Har 3 forretningsområder



Våre 3 forretningsområder

Dokumenthåndtering

Portal og selvbetjening

Levekår - fagsystem for helse- og sosialsektoren

- Best på pris!
- CosDoc - uvurderlig for helsesektor
- Levekårsløsninger i verdensklasse



Produktene



Dokumenthåndtering



Levekår - Fagsystem



Portal og selvbetjeningsløsninger



Konsulenttjenester og rådgivning



Arkivering av SMS

Utfordring

Utfordring A:

«Ni av ti ordførere journalfører ikke sms»

Kilde: Kommunal rapport

Utfordring B:

Arkivforskrifta §2-6:

I journalen skal ein registrere alle inngående og utgåande dokument som etter offentleglova § 4 må reknast som saksdokument for organet, dersom dei er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon.

Utfordring C:

Forståelsen av formelle vs uformelle kanaler i saksbehandling og organisasjonens valg av hvilke som er akseptable for formelle saksbehandling

Utfordring D:

Forventing om å kunne arkivere «alt» fra hvor som helst



Alternative løsninger

1. Standard melding/organisasjonsrutiner

Få bukt med SMS som formell kommunikasjonsform. «Hei og takk for din henvendelse. Siden dette er en formell henvendelse til kommunen kan den ikke besvares via SMS. Send derfor en e-post til post@kommunen.no og vi vil behandle din forespørsel».

2. Print screen og e-post til deg selv

Enkel løsning for å arkivere en hel diskusjonsforum tråd. Enkel og kan tas i bruk umiddelbart.

3. SMS «plugg inn» fra teleoperatør – drag and drop

Finnes løsninger på markedet som er billig og enkel. Svakheterne er at du ikke får med hele «tråden», får ikke med mye metadata (kun nummer) og fanger ikke opp SMS på «lukket nett».

4. Kopi av SMS til arkivet

Organisasjonen kan sette opp løsning med teleleveranør der kopi av alle SMS går til arkivet. Utvikle auto arkiver tjeneste basert på dette. Krever at de ansatte er klar over at sms leses av arkivet og at det informeres til de man kommuniserer med.

5. Arkiver fra mobil

Vil kreve en arkiver tjeneste tilgjengelig på en rekke mobile plattformer. Er en kostbar løsning og vil også kreve eksponering av arkivtjenester på nett (sikkerhetsrisiko) – f.eks. søk etter sak den skal arkiveres i, fanger heller ikke «lukkede nett».



Til: Arnt Mogstad

Emne

66/160

Hei! Reguleringsplanen for
Vea Øst. Kan du få litt
fortgang i den?



Send

Q W E R T Y U I O P Å

Hvordan håndtere SMS?

Alternativ 1:

Brukeropplæring og forståelse for formelle vs uformelle kanaler

«Hei og takk for din henvendelse. Siden dette er en formell henvendelse til kommunen kan den ikke besvares via SMS. Send derfor en e-post til post@kommunen.no og vi vil behandle din forespørsel».





NetCom E 09:44

Meldinger Test Bent-Ing... Rediger

Hei. Reguleringsplanen for
Vea Øst. Kan du få litt
fortgang i den?

30. okt. 2012 09:44

Hei og takk for din
henvendelse. Siden dette
er en formell henvendelse
til kommunen kan den ikke
besvares vis SMS. Send
en e-post til
post@kommunen.no og vi
vil få behandle din
forespørsel.



Tekstmelding

Send

Hvordan håndtere SMS?



Alternativ 2:
Printscreen, e-post og arkiver



29. okt. 2012 13:28
Hei. Reguleringsplanen for
Veia Øst. Kan du få litt
fortgang i den?

30. okt. 2012 09:33

Hei. Jeg skal prøve å
prioritere opp denne i
løpet av uken foran noen
andre saker.

Flott. Dette er en viktig sak
for kommunen.

Jepp

Gi meg en lyd når du har
sett på saken og hvis det
er noe jeg skal bidra med

Trykk print
screen
funksjonen på
smart telefon

Lagres som bilde



Send bilde
som e-post



Microsoft Outlook interface showing an email from Bent-Inge Storheim. The email content includes a screenshot of a mobile messaging app conversation. The conversation shows a green bubble asking "Reguleringsplanen for Øst. Kan du få litt gang i den?" and a grey bubble replying "e å ne i n noen". Another green bubble says "Dette er en viktig sak i kommunen." and a grey bubble replies "Jepp". A final green bubble asks "Gi meg en lyd når du har sett på saken og hvis det er noe jeg skal bidra med".

An "Import av e-post dokumenter til nye journalposter" dialog box is open, showing a table of files to be imported:

Fil	Velg	Hoveddok...	Størrelse	Melding
Sms dialog til arkivering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	156,66 KB	
Sms dialog til arkivering (e).docx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	13,25 KB	✓ Ok
bilde.PNG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	143,39 KB	✓ Ok
ATT00001.txt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 Bytes	✓ Ok

Below the table, there are options for "Visningsalternativer etter import":

- Vis journalpost etter endt registrering
- Vis journalpost i Fokus
- Ikke vis dette vindu igjen ved import av dokumenter til journalpost

Buttons: Importer, Avbryt

Arkiver e-post med SMS dialog via «drag and drop»
til riktig sak/opprett ny sak/søk etter sak

Microsoft Outlook interface showing an email conversation and a context menu for archiving.

Top Ribbon: File, Hjem, Send og motta, Mappe, Visning, Tillegg, ESET, Adobe PDF.

Left Navigation Pane: Favoritter (Innboks (1), Sendte elementer, Slettede elementer (94)), bentinge@acos.no (Innboks (1), Demo E-post, Infected Items, WebSak Fokus, Kladd [81], Sendte elementer, Slettede elementer (94), Godtatt personalmøte, Infected Items, Junk E-mail, Møteledelse, Personalmøte, RSS-feeder, Sameiet Skuteviksveien 34, Samtalelogg, Sendte SMS og MMS, Slettede elementer Mappe, SMS og MMS utboks, Søkemapper, Utboks, Arkiv_2006_2008, Arkiv_2009), WebSak Fokus (Bent-Inge Storheim - Innboks (5/1), Styremøter, Mine favoritter, Mine Saker (87/4) including 12/276 Test sak ACOS Camp, 12/191 Presentasjoner fra personalmøte sommer 2012, 12/165 Norsk Arkivråd, 12/92 Reguleringsplan Veia Øst, 12/27 Teknologiseret leiekontrakt, 12/15 Søknad på stilling høsten 2012, 11/81: Anskaffelsesprosess renovasjonstjenster, 11/751 Prosjektplan - kunnskapsløst).

Center Pane: Search for Demo E-post (Ctrl+E), Order by: Date, Newest on top. List of emails from Bent-Inge Storheim.

Right Pane: SMS dialog til arkivering. From: Bent-Inge Storheim, Sent: ma 29.10.2012 13:31, Title: Bent-Inge Storheim. Attachments: Melding, bilde.PNG (203 kB), ATT00001.txt (290 B).

Context Menu (Right-clicked on email):

- Kopier
- Hurtigutskrift
- Svar
- Svar alle
- Videresend
- Marker som ulest
- Kategoriser
- Følg opp
- Søk etter relatert
- Hurtigtrinn
- Regler
- Flytt
- OneNote
- Ignorer
- Søppelpost
- Slett
- Arkiver i Fokus
- Arkiverte saker
- Nullstille Fokus egenskaper
- Convert to Adobe PDF
- Append to Adobe PDF
- ESET Endpoint Antivirus

Sub-menu for 'Arkiver i Fokus':

- Søk etter sak...
- Ny sak
- Siste saker

Sub-menu for 'Siste saker':

- 12/165 Norsk Arkivråd
- 10/374 Fredagsmøter
- 09/4275 Stavanger kommune - Barnevern - Innføringsprosjekt
- 12/276 Test sak ACOS Camp
- 12/111 Utlyste stillinger 2012

Arkiver e-post via opprett ny sak, søk etter sak eller mine siste saker

Favoritter

- Innboks (1)
- Sendte elementer
- Slettede elementer (94)

bentinge@acos.no

- Innboks (1)
 - Demo E-post
 - Infected Items
 - WebSak Fokus
 - Bent-Inge Storheim
 - 12/165 Norsk Arkivråd
 - Kladd (81)
 - Sendte elementer
 - Slettede elementer (94)
 - Godtatt personalmøte
 - Infected Items
 - Junk E-mail
 - Møteledelse
 - Personalmøte
 - RSS-feeder
 - Sameiet Skuteviksveien 34
 - Samtalelogg
 - Sendte SMS og MMS
 - Slettede elementer Mappe
 - SMS og MMS utboks
 - Søkemapper
 - Utboks

Arkiv 2006 2008

WebSak Fokus

Bent-Inge Storheim ▾

- Innboks (5/1)
- Styremøter
- Mine favoritter
- Mine Saker (87/4)
 - 12/276 Test sak ACOS Camp
 - 12/191 Presentasjoner fra personalmøte sommer 2012
 - 12/165 Norsk Arkivråd
 - 12/92 Reguleringsplan Veia Øst

12/165 Norsk Arkivråd - Antall journalposter 4

Dok...	Tittel	Avsender/mottaker	Brevdato	Adm.e...	Saksbehandler	Status	Prioritet	Tilgang	A...	Besvarer	Dokty...
U 4	SMS dialog til arkivering	Bent-Inge Storheim	29.10.2...	A	Bent-Inge Stor...	R					U
U 3	SV: Henvendelse fra Norsk Arkivråd	'postmottak@arkiv...	10.05.2...	A	Bent-Inge Stor...	R					U
U 2	Dokumentfangst fra SMS		09.05.2...	A	Bent-Inge Stor...	R					U
I 1	VS: Henvendelse fra Norsk Arkivråd	Irene N. Ekerhovd	04.05.2...	A	Bent-Inge Stor...	M					I

12/5460 SMS dialog til arkivering

SMS dialog til arkivering (e).docx

bilde.PNG

ATT00001.bt

NetCom E 09:36

Meldinger **Test Bent-Ing...** Rediger

29. okt. 2012 13:28

Hei. Reguleringsplanen for Veia Øst. Kan du få litt fortløpende i den?

30. okt. 2012 09:33

Hei. Jeg skal prøve å prioritere opp denne i løpet av uken foran noen andre saker.

Flott. Dette er en viktig sak for kommunen.

Jepp

Gi meg en lyd når du har

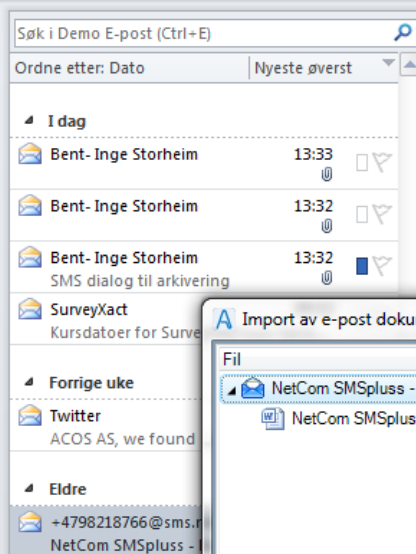
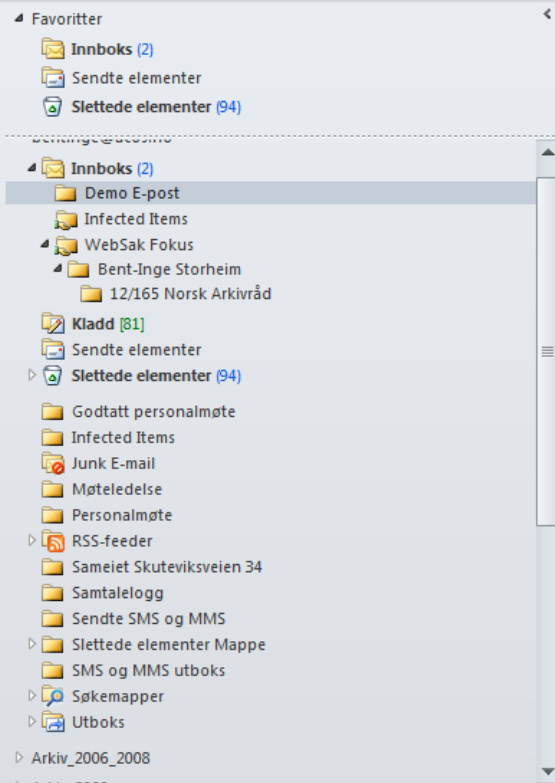
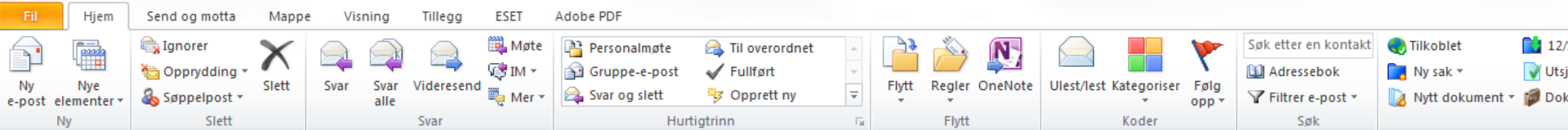
E-posten er arkivert

Hvordan håndtere SMS?



Alternativ 3:
Plugg inn fra teleleverandørene





NetCom SMSpluss - Kopi av SMS til +4798218766

+4798218766@sms.netcom.no

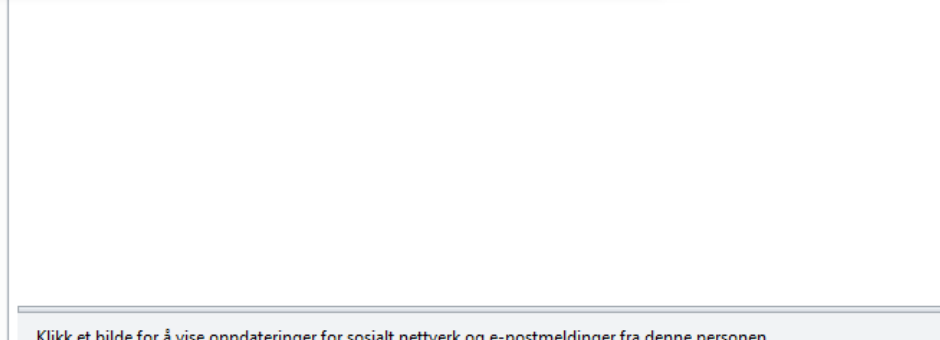
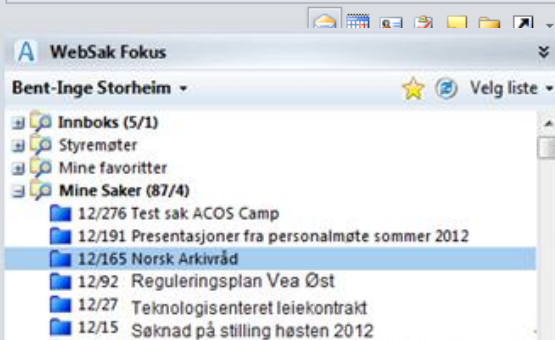
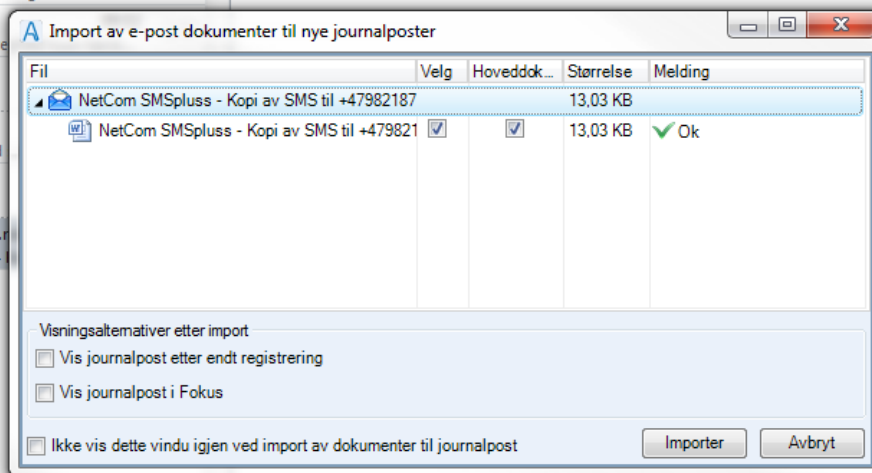
ARKIVERT I FOKUS

Sendt: on 09.05.2012 12:37

Til: Bent-Inge Storheim

Tone og Bent tester SMS arkivering via tjenesten Smspluss fra NetCom.

SMS-meldingen er sendt fra mobiltelefon og kan kun besvares med mobiltelefon eller NetComs tjeneste



Arkiver sms meldinger fra NetCom Pluss tjenesten via drag and drop

Svakheter med SMS tjenesten



1. Mangelfull metadata (avsender)
2. Ikke full «tråd»

NetCom SMSpluss - Kopi av SMS til +4798218766

+4798218766@sms.netcom.no

ARKIVERT I FOKUS

Sendt: on 09.05.2012 12:37

Til: Bent- Inge Storheim

Tone og Bent tester SMS arkivering via tjenesten Smspluss fra NetCom.

SMS-meldingen er sendt fra mobiltelefon og kan kun besvares med mobiltelefon eller NetComs tjenester for sending av SMS fra PC.





Andre utfordringer

iMessage og andre «lukkede» nett

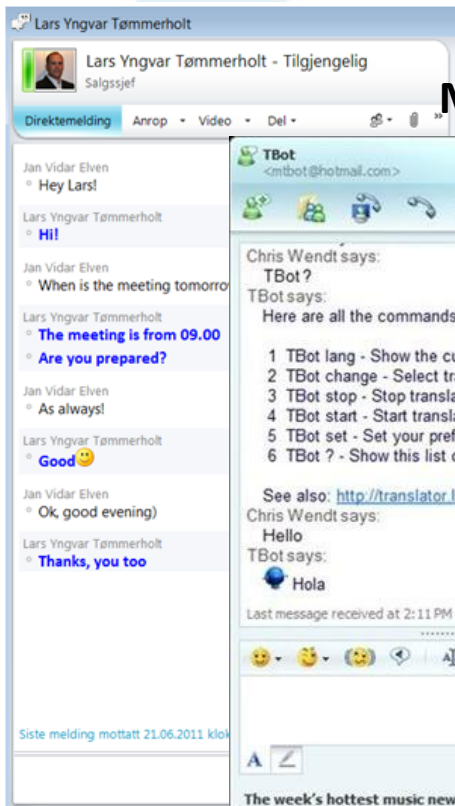


- ✓ Går «utenom» teleoppråttørene
- ✓ Går på «lukket nett»
- ✓ Arkivere ved – printscreen – epost
- ✓ Blir ikke fanget opp av SMS tjenestene til teleoppråttørene



Hva med de andre uformelle kanalene?

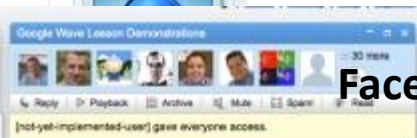
Lync



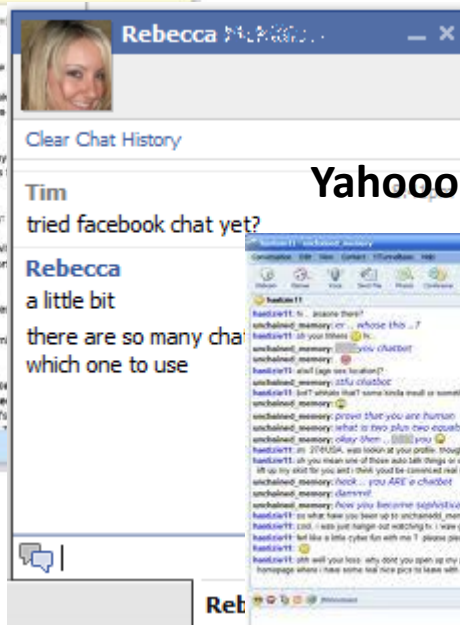
MSN



Google +



Facebook chat



Yahoo chat



Skype chat

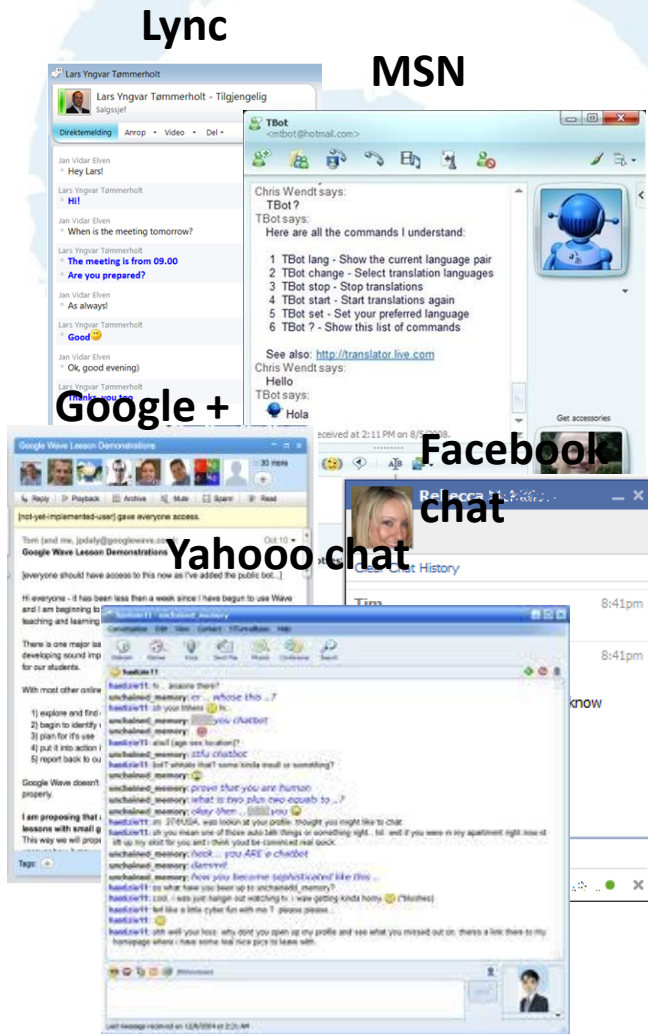


Ret

ACOS

+ noen 100 til

Skal arkivet være over alt med «arkiver» knappen?



Skal saksbehandlere/folkevalgte/ansatte få lov å bruke alle typer kanaler i sin kommunikasjon? Skal det skal være arkivet sin rolle å tilrettelegge for enklest mulig arkivering der saksbehandlerne velger å kommunisere?

Eller skal organisasjonen og arkivet tydelig kommunisere hva de formelle kanalene er, bevisstgjøre rundt bruk av kanaler og påse at saksbehandler/folkevalgte/ansatte bruker riktige kanaler til riktig dype dialog?



Funksjonalitets ønsker og konsekvenser



Alternativer:

«Send til arkivet knapp»

Gir ekstra arbeid for arkivet som må søke frem riktig sak og arkivere.

«Arkiver selv knapp – ny sak»

Oppretter ny sak men en generell tjeneste mot arkivet tilgjengelig via nett. Vil kreve etterarbeid av saksbehandler for å knytte sammen ny sak til riktig sak.

«Søk frem riktig sak og arkiver knapp»

Krever at arkivet har eksponert arkivtjenester og store deler av metadata fra arkivet på nett. Krever også brukeridentifisering for å kunne søke frem de sakene saksbehandler har tilgang til. En eksponering av arkivet kan utgjøre et sikkerhetshull. Videre vil identifisering og «pålogging» kunne bety en ny barriere som gjør at funksjonen ikke blir bruk. Mer tungvidt enn «printscreen, e-post og arkiver?»