

EDI er et nyttigt værktøj - også i den offentlige sektor

EDI er elektronisk dokument-udveksling fra edb-system til edb-system, fra virksomhed til virksomhed. Det er ofte blevet betegnet som 'elektronisk' eller 'papirløs handel', men EDI kan bruges til meget andet end handelsformål. Ikke mindst i den offentlige sektor. Her er EDI i disse år på vej mod en massiv anvendelse i sundhedssektoren. Men også i den daglige administration i det offentlige kan elektronisk dataudveksling være et nyttigt værktøj. Og i forbindelse med sagsbehandling. Og på utallige andre områder.

Nogle af dem kan De læse om i denne brochure, hvor en række offentlige EDI-brugere fortæller om deres erfaringer - og deres planer.

Det er historier, der viser, at der er mange, og ofte store gevinster ved at anvende EDI. Og gevinsterne er ikke kun af økonomisk karakter. Man kan også nedsætte sagsbehandlingstiden. Endda samtidig med, at servicen overfor borgerne - eller kunderne om man vil - bliver bedre.

Hvis EDI blev udnyttet ligeså effektivt til de offentlige indkøb, som i den danske dagligvarehandel, så ville vi alene på dette område kunne spare op mod to milliarder kroner årligt på de offentlige budgetter.

Hvis EDI blev anvendt i hele sagsbehandlingsprocessen, ligesom i Arbejdsskadestyrelsen, ville sagsbehandlingstiden kunne nedbringes fra op mod et år nu, til nogle få uger.

EDI er derfor et yderst effektivt rationaliseringsværktøj, som bør interessere enhver offentlig leder. Men EDI er mere end det. Det er også et så strategisk værktøj, at det, efter regeringens vurdering, har afgørende betydning for hele Danmarks konkurrenceevne.

Eksemplerne i denne brochure illustrerer det klart: Fremtidens organisationsform er netværket, hvor alle virksomheder, også hele den offentlige sektor, indgår i mange forskellige værdikæder. Forholdet mellem leverandør og kunde bliver mere intimt og permanent, præget af samarbejde og fælles interesser. Nøgleordet er partnerskab - og midlet er EDI.

Perspektiverne er så store, at EDI er gjort til et vigtigt element i regeringens IT-politiske handlingsplan. EDI var også et af hovedemnerne, da regeringen, kommunerne og arbejdsmarkedets parter den 2. februar drøftede udviklingsmuligheder i informationssamfundet.

Forskningsministeriet vil i 1996 præsentere en national EDI-handlingsplan med det mål, at der inden 1997 skal være etableret mulighed for elektronisk dokument-udveksling på relevante områder inden for alle brancher og i finanssektoren, samt i den offentlige sektors administrative kommunikation med virksomhederne.

Formålet er dels at forbedre effektiviteten og kvaliteten af den offentlige sektor. Men formålet er også at stå frem som et godt eksempel - og at trække udviklingen igang, også i de dele af det private erhvervsliv, hvor man endnu ikke har fået øjnene op for de enorme gevinstmuligheder ved at anvende EDI.

Eksemplerne i denne brochure er taget fra det virkelige liv.

Det er mit håb, at de kan tjene som inspiration for alle andre offentlige myndigheder.

Gevinsterne ved EDI bør nemlig blive til glæde for alle i det danske samfund.

Frank Jensen, Forskningsministeriet, 1996

EDI er fremtidens vigtigste

forretningssprog

Vi er i disse år vidne til en markant globalisering af det økonomiske system, i kombination med - og til en vis grad forårsaget af - en næsten ekstrem hurtig teknologiudvikling.

En af konsekvenserne er en forstærket international konkurrence. Og denne konkurrence gælder ikke kun produkternes pris og iboende kvalitet. Den gælder også den ekstra værdi for køberne, som producenten kan tilføre produkterne, ved en klog udnyttelse af informationsteknologiens utallige muligheder.

Virksomhedens konkurrenceevne bestemmes ikke blot af dens interne effektivitet, men også af dens evne til at udnytte IT i hele leverings- og produktionsprocessen - fra det første led i værdikæden til det sidste.

IT er dermed blevet en afgørende parameter, når der skal skabes nye eller bedre ydelser for kunderne.

En af de vigtigste af de mange nye anvendelser af IT er EDI, d.v.s. elektronisk overførsel af forretningsdokumenter m.m. fra én virksomheds edb-system til en anden virksomheds edb-system.

Men EDI er ikke kun en automatiseret overførsel af information fra a til b. EDI er også et middel til at skabe nye, fleksible og dynamiske organisations- og samarbejdsformer, helt anderledes end dem, vi kender i dag.

Det er både den interne og den eksterne organisation, der vil blive - og bør blive - ændret, når man indfører EDI.

Samtidig vil virksomhedernes produkter ændre sig og forny sig, endda til ukendelighed, i takt med, at en stadig større del af dem kommer til at bestå af information.

Med baggrund i disse perspektiver har regeringen i sin IT-politiske handlingsplan vedtaget en række EDI-initiativer, der skal sætte mere skub i EDI-udviklingen i Danmark.

Blandt disse initiativer er en kampagne for brugen af EDI, både i de private virksomheder, og i den offentlige sektor. Denne publikation er et vigtigt led i denne kampagne.

Mange gevinster

Betragter man EDI ud fra et omkostningsreducerende perspektiv, er der en række oplagte gevinster.

Langt de fleste af de informationer der i dag udveksles mellem forretningspartnere, og mellem virksomhederne og de offentlige myndigheder, kommer ud af afsenderens edb-system og ender i modtagerens edb-system. Alligevel skriver man dem normalt ud på papir, sender dem med posten - og taster dem ind i modtagerens edb-system. Det er både kostbart og besværligt, og der er stor risiko for, at der er opstået fejl i denne manuelle proces. Der er naturligvis store besparelser at hente, ved i stedet for at sende disse informationer direkte fra det ene edb-system til det andet.

Og udover disse direkte besparelser kan EDI føre til betydelige forbedringer af logistikken. Alle parter i værdikæden får hurtigere adgang til den information, de har behov for, og kan dermed optimere både produktion, lagre og transport.

EDI giver mulighed for en langt mere effektiv og mere præcis informationsstrøm - og dermed for en tilsvarende effektivisering af varestrømmene.

Lang værdikæde

Informationsteknologien mindsker derfor betydningen af de geografiske afstande. Samtidig fortsætter liberaliseringen af den internationale handel. Konsekvensen er en stadig større spredning af produktionsapparatet. Værdi-kæden bliver verdensomspændende. Produkterne samles måske i ét land, men enkeltdelene kommer fra underleverandører i mange lande. Informationsteknologien - og EDI-applikationerne - binder hele produktionsprocessen effektivt sammen.

Hvis danske virksomheder skal udnytte disse udviklingstendenser, f.eks. som underleverandører til udenlandske producenter, skal de være i stand til at kommunikere og samarbejde på tværs af grænser. Og der er ingen tvivl om, at det fælles kommunikationssprog i dette samarbejde bliver EDI.

Inden længe, og i visse brancher allerede nu, vil EDI-kommunikation endda være en ubetinget forudsætning for, at en virksomhed overhovedet kan blive taget alvorligt som handels- og samarbejdspartner.

EDI-lokomotiver

Til trods for de mange potentielle gevinster ved indførelse af EDI, går udviklingen stadig kun langsomt fremad, også i Danmark. Der findes en række barrierer, der blokerer for indførelsen af EDI. En af disse er fraværet af 'EDI-lokomotiver' i de enkelte brancher, som kan trække udviklingen i gang. Det er tydeligt, at EDI er mest udbredt i de brancher, hvor en enkelt, eller et par store virksomheder, er begyndt at kræve, at deres underleverandører kan 'snakke' EDI.

Den offentlige sektor er først så småt begyndt at interessere sig for EDI, bortset fra sundhedssektoren, hvor en række storstilede og visionære projekter har bragt Danmark op i den internationale EDI-elite.

Men den offentlige sektor har mange forudsætninger for at blive en væsentlig motor i EDI-udviklingen:

- Den offentlige sektor er Danmarks største indkøber, med et samlet indkøbsbudget på ca. 90 milliarder kr. årligt.
- Den offentlige sektor stiller allerede nu krav til virksomhederne om at få tilsendt et stort antal standardiserede oplysninger - men på papir.
- Den offentlige sektor har effektive beslutningsprocesser, så der relativt nemt kan vedtages og indføres ensartede, landsdækkende retningslinier, f.eks. vedrørende standarder.
- Store dele af den offentlige sektor er allerede i gang med en omfattende informationsteknologisk fornyelse, ofte med baggrund i rapporten om Info-samfundet år 2000. Mange af disse initiativer, f.eks. vedrørende elektronisk dokumentbehandling, gør det nemmere at indføre EDI.

Nærværende publikation beskriver en række konkrete eksempler på, hvorledes forskellige offentlige instanser er gået i spidsen på EDI-området, og er i fuld gang med at realisere både effektivitets- og kvalitetsforbedringer, i samarbejde med deres forretningspartnere.

Vi håber disse historier vil vække læsernes interesse for selv at komme blandt dem, der taler fremtidens forretningsprog - EDI, baseret på den internationale EDIFACT-standard.

EDI i den offentlige sektor 1996, første billede:

Parallelt i stedet for sekventielt

Det papirløse
økonomisystem

Som den første kommune i Danmark har Skive realiseret det papirløse økonomisystem. Et vigtigt led i systemet er EDI-baseret fakturering fra kommunens leverandører. Næste skridt er indkøb med EDI.

EDI-projektleder, Ingrid Petersen, Skive Kommune, fortæller: "Vi har ca. 250.000 konteringer om året. De er alle elektroniske. Der sendes ingen papirbilag rundt i forvaltningerne. Alt arbejde foregår ved pc'erne. Alle fakturaer kommer ind i økonomisystemet med EDI eller bliver scannet ind. Vi har elektronisk sagsbehandling og arkivering, og papirløse arbejdsgange. Det er ikke fremtid, men hverdag."

Kommunens økonomichef Per Flemming Laursen, konstaterer: "Med EDI sparer begge parter tid og penge. Der bliver færre fejl, og arbejdsgangene bliver mere effektive. Mange kontrol-, attestations- og datasøgningsopgaver kan overtages af computere, eller undlades. Og der er mange andre gevinster. Slutmålet er EDI hele vejen fra indkøb til betaling."

Også Skive Kommunes leverandører kan nu bruge EDI. Een af dem er genbrugsvirksomheden Aage Espersen & Søn, der er begyndt at sende elektroniske fakturaer til kommunen fra et Concorde økonomisystem. Direktør Erik Espersen fortæller: "Vi skal lave cirka 16 store fakturaer til Skive Kommune hver måned. Det plejer at tage et par timer at udskrive og kuvertere dem. Nu tager det fem - seks minutter. Det er nemt at finde ud af. Der skal bare trykkes på en tast. Det virker imponerende godt."

Kommunedata Aalborg har medvirket i Skive-projektet både som netværksleverandør og som EDI-konsulentet. Chefanalytiker Niels Birger Krogsgaard siger:

"Det interessante ved EDI-projektet i Skive er, at EDI ikke kun giver gevinster til store virksomheder, men også til små, og til en almindelig kommune. Med EDI kan man reducere antallet af administrative 'handling' i hver enkelt sag. Og de virksomheder der leverer til kommunen, får lettere ved at optimere lagrene og producere efter just-in-time principper."

"Og så er der endnu en spændende effekt: Forholdet mellem kommunen og leverandøren ændrer sig til et partnerskab, hvor begge to begynder at tænke systematisk på de eksterne forbindelser. De bliver mere bevidste om den værdikæde, de er et led i".

Læs mere om perspektiverne for 'den papirløse kommune' på de følgende sider.

Skrothandleren har 'skrottet'
fakturaerne

I Skive er det ikke kun kommunen, der er gået i spidsen med EDI. Også mange af kommunens leverandører er kommet med på EDI-toget - på invitation fra kommunen. Een af disse er Skive-egnens største genbrugsvirksomhed, Aage Espersen & Søn A/S. Den har 20 ansatte, og een halvdags kontordame. Og det er formodentlig den første

skrothandel i verden, der har 'skrottet' fakturaerne. Og det er sket på noget nær rekordtid, fortæller direktør Erik Espersen:

"Jeg har ikke en pind forstand på edb, og hørte først om EDI, da kommunen i efteråret 1994 indbød sine leverandører til en orientering. Jeg havde taget 'min' edb-mand fra det lokale edb-firma med, og vi syntes begge to, at det lød meget spændende. Vi besluttede os hurtigt til at tage imod tilbuddet om at være prøveklud på favorable vilkår. Og kun ganske få måneder senere, i februar 1995, begyndte vi at sende elektroniske fakturaer fra vores Concorde økonomisystem til kommunens system."

Disse fakturaer er de månedlige afregninger for de containere som Aage Espersen & Søn opstiller og tømmer for kommunen. De kan stå mange steder, f.eks. på den lokale genbrugsplads, eller ved de kommunale institutioner og byggepladser. Når de er fyldte, skal de køres til losseplads, til forbrændingsanlæg eller til genbrug, f.eks. hos Aage Espersen & Søn.

Ingen følgeseddel

"Det er altså serviceydelser og ikke varer, vi sælger," forklarer Erik Espersen: "Derfor er der ingen følgeseddel, som man kan kontrollere. Vi bliver bare ringet op, derfra hvor den fyldte container står, og bedt om at tømme den. Derfor kan vi ikke nøjes med at sende en elektronisk faktura, for kommunen har ingen dokumentation for de tal, der står på den. Den afgørende dokumentation er de 'vejesedler' som chaufførerne får, når de tømmer en container, f.eks. på lossepladsen. Disse sedler skal vi stadig sende til kommunen med posten."

Det er således kun en del af virksomhedens kommunikation med omverden og med kommunen, der er blevet elektronisk. Men alligevel er fordelene indlysende, mener Erik Espersen:

"Vi laver cirka 16 fakturaer til Skive Kommune hver måned, én for hvert af de steder, hvor der står containere. Der kan være op til 40 eller 50 faktura-linier på hver - én for hver tømning. Det plejede at tage et par timer at udskrive og kuvertere disse fakturaer. Nu tager det fem - seks minutter. Og det er nemt at finde ud af. Der skal bare trykkes på en tast. Det virker imponerende godt."

EDI-løsningen har også medført, at virksomhedens tilgodehavende hos kommunen bliver betalt præcist på sidste betalingsdag, konstaterer Erik Espersen: "Og det glæder vi os faktisk over, for det sker aldrig mere, at der er en faktura, der bliver glemt. Alle pengene kommer når de skal."

Indtil nu er Skive Kommune den eneste af firmaets kunder, der har ønsket EDI-kommunikation. Men sådan vil det ikke fortsætte, forventer Erik Espersen:

"Jeg er sikker på, at en skønne dag vil de fleste af vore kunder være gået over til EDI, når de først forstår, hvor nemt og hurtigt det er. For når vi kan få gavn af det - så må alle kunne."

Udadtil har afsmitningseffekten således været begrænset indtil nu. Men indadtil har EDI-systemet sat skred i edb-udviklingen:

"Vi fandt nemlig ud af, at det samme program, som vi bruger til at sende fakturaer til kommunen, også kan bruges til at snakke med banken. Så nu er vi også begyndt at overføre penge elektronisk. Og det er bare ét eksempel på, at vi er begyndt at tænke i helt nye baner, efter at vi har fået EDI".

"Vi er begyndt at tænke i helt nye baner, efter at vi har fået EDI".

Direktør Erik Espersen, genbrugsvirksomheden Aage Espersen & Søn, Skive: "Det plejede at tage et par timer at udskrive og kuvertere de månedlige fakturaer til kommunen. Nu tager det fem - seks minutter. Og det er nemt at finde ud af."

Skive Kommune -hvor visionerne er hverdag

Under sloganet 'Info-samfundet år 2000 minus 5 i Skive' har Skive Kommune, som den første kommune i Danmark, realiseret det elektroniske bogførings- og betalingssystem, EBB.

Et vigtigt led i dette system er EDIFACT-baseret modtagelse af elektroniske fakturaer fra kommunens leverandører. Denne banebrydende indsats har ført til, at Skive Kommune er udpeget til spydspidskommune på EDI-området.

Dette papirløse økonomisystem er ét af de mere opsigtsvækkende resultater af et stort kvalitetsprojekt, der blev sat i gang i 1990-91, fortæller kommunens økonomichef Per Flemming Laursen og projektleder Ingrid Petersen:

"Formålet med projektet var en kvalitetsudvikling af de administrative processer, ud fra en overbevisning om, at teknologisk og organisatorisk forandring skal følges ad. Vi startede med at revurdere de overordnede mål, og dét fik bl.a. den konsekvens, at opgaven for økonomisk forvaltning ikke længere kun er 'at administrere', men også 'at yde økonomiservice' til brugerne, og dermed også til vores leverandører."

250.000 konteringer uden papir

Mange af kvalitetsmålene blev hurtigt sat i værk. Men de tekniske muligheder for EDI og for elektronisk sagsbehandling og arkivering kom først til stede i 1994, fortæller Ingrid Pedersen, økonomisk forvaltning:

"Men vi har allerede nu, på meget kort tid, realiseret dét, der hedder EBB, elektronisk bogføring og betaling. Vi har ca. 250.000 konteringer om året. Det har vi stadig - men nu er de elektroniske. Der sendes ikke længere papir rundt i forvaltningerne. Alt arbejde foregår ved pc-skærmen. Alle fakturaer bliver scannet ind ved modtagelsen, eller de kommer direkte ind i økonomisystemet med EDI. Vi har elektronisk sagsbehandling, elektronisk arkivering og papirløse arbejdsgange. Det er ikke længere fremtidsmusik. Det er hverdag. Det har allerede nu givet os betydeligt mere effektive arbejdsgange og kontroller i forvaltningen, og i takt med udbredelsen af EDI hos vore leverandører vil gevinsterne blive endnu større."

EDI sparer tid

Skive kommune, der har 28.000 indbyggere, kan nu modtage EDI-fakturaer fra sine 1100 leverandører. Muligheden benyttes stadig kun af en lille del af leverandørerne. Men fordelene er så klare, at Per Flemming Laursen forventer, at en stor del af dem vil komme til det. For som han siger: "Hvem har råd til at lave unødvendigt arbejde?"

"Med EDI sparer begge parter tid og penge, og der bliver færre fejl. Både hos afsenderen og modtageren kan man effektivisere arbejdsgangene i økonomiadministrationen. Mange af kontrol-, attestations- og datasøgningsopgaverne kan overtages af computerne, eller helt undlades, når man bruger EDI."

Bedre service

"Og det er langt fra de eneste gevinster. Både med EDI og med EBB får man et langt bedre overblik, og kan lynhurtigt få svar på spørgsmål. Der er bedre styr på

fakturastrømmen. Alle betalingsdata kommer ind i økonomisystemet med det samme, og ikke først ved betalingen flere uger senere. Hvis en leverandør ringer om en faktura, eller når vi selv skal checke et bilag, så kan vi straks finde alle data. På den ene side får leverandørerne bedre og hurtigere service, på den anden side kan vi selv udnytte rabatterne bedre end før.”

“Vi har også udviklet budgetkontrollen med EBB-systemet, og afvigelsesrapportering bliver en integreret del af systemet. Dermed afskaffer vi de lange kontroludskrifter fra økonomisystemet. Og så sparer vi tid ved ikke længere at skulle finde bilag frem fra arkiverne i kælderen.”

Decentralisering

Næste skridt i Skive Kommunes IT-revolution er et edb-netværk baseret på ISDN-linier, så alle kommunens institutioner kan kommunikere direkte med de centrale systemer. Et andet skridt er indførelse af OCR-scanning, for at konvertere papirfakturaer til digitale data. Med den nuværende scanning skaber man kun et elektronisk billede af papirdokumentet.

“Men”, siger Per Flemming Laursen: “Det er vigtigt at være klar over, at man ikke kan indføre papirløse arbejdsgange i én del af administrationen, og beholde papiret i andre dele. Det skal gøres for hele organisationen - eller slet ikke.”

På EDI-området gælder det først og fremmest om at få flere leverandører til at bruge den nye løsning: “Og det kræver nok, at prisen for at få etableret en EDI-løsning skal falde”, mener Per Flemming Laursen.

Målet er at nå op over den kritiske masse, så EDI-bølgen ruller af sig selv. Og dernæst at udvide brugen af EDI, så kommunen også kan afgive ordrer elektronisk hos leverandørerne.

Kun første skridt

Per Flemming Laursen beskriver perspektiverne sådan: “EDI-fakturering er kun det første skridt af mange, hvor slutmålet er EDI hele vejen fra indkøb til betaling, og hvor vi ikke kun kommunikerer med erhvervslivet, men også med borgerne og med alle andre offentlige instanser.”

“For at sætte ekstra skub på udviklingen kunne man måske indføre et særligt ‘administrationsgebyr’ på alle modtagne papirdokumenter, fordi de påfører kommunen en ekstraudgift.”

“Mange af

kontrol-,

attestations- og datasøgningsopgaverne kan overtages af computerne, eller helt undlades, når man bruger EDI.”

Projektleder Ingrid Petersen, Skive Kommune: “Vi havde ca. 250.000 konteringer om året. Det har vi stadig - men nu er de elektroniske.”

Skive Kommunes økonomichef Per Flemming Laursen: “Med EDI-kommunikation kan begge parter spare både tid og penge, og der bliver færre fejl. Og både hos afsenderen og modtageren kan man effektivisere en mængde arbejdsgange”.

Skive-projektet viser, at EDI er for alle

“Det mest interessante ved EDI-projektet i Skive er, at det viser, at EDI ikke kun giver gevinster til store virksomheder, men også til små, og til en almindelig kommune”, siger Niels Birger Krogsgaard, der er chef-analytiker i Kommunedata og har medvirket i projektet, både i Skive Kommune, og hos de leverandører, der nu er gået over til EDI: “Perspektiverne for, hvad EDI kan bruges til, er enorme. Men det skal indføres med omhu. Man skal ikke indføre det for at spare to personer i bogholderiet, men fordi man har sat sig nogle langsigtede mål, f.eks. at skabe integration mellem alle data af betydning for kommunens økonomi. Derfor skal projektet op på topledelsens bord, og det skal inddrage alle de medarbejdere, der kan blive berørt.”

“Gevinsterne kan være forskellige. Men det er typisk, at man reducerer antallet af ‘handling’er. Posten skal ikke længere åbnes og sorteres. Fakturaen bliver nu kontrolleret af edb-systemet. Antallet af ‘handling’er for at modtage, godkende og betale en faktura vil typisk kunne falde fra 14 til 5.”

“I en industrivirksomhed kan man opnå de samme gevinster, samtidig med, at det bliver lettere at optimere lagrene og producere efter just-in-time principper.”

Partnerskab

“Men EDI har andre konsekvenser”, siger Niels Birger Krogsgaard: “Der opstår et partnerskab, når to virksomheder udveksler dokumenter med EDI. De begynder at tænke mere på de eksterne forbindelser. De bliver mere bevidste om værdikæden, og opdager, at det kan give fordele for begge parter med fælles planlægning, f.eks. af indkøb og lagre.”

“En EDI-løsning deler nemlig sjældent sol og vind lige. Den ene part kan få de fleste gevinster, den anden part det meste be-svær. Med et partnerskab kan man dele byrder og gevinster mere retfærdigt.”

De små lokale

I Skive har man opfordret de små, lokale leveran-dører til at gå over til EDI. Og det har der været en klar hensigt med, siger Niels Birger Krogsgaard: “De store virksomheder er jo indlysende EDI-brugere. Det er de små, der skal overtales. Derfor har vi været fødselshjælper for dem, i forventning om, at der også ville være gevinster for dem. Og det har der altså også været.”

Helt glat er denne del af projektet dog ikke gået. Det var forudsat, at Kommunedatas EDI-folk kunne få den enkelte leverandørs edb-system til at køre EDI med et par dages systemudvikling. Og dér vurderede man forkert, erkender Niels Birger Krogsgård:

“De fleste af kommunens mindre leverandører har slet ikke de moderne økonomisystemer, som vi troede. Og selv hos dem, der har det, er det kompliceret at indføre EDI.”

“Standardsystemerne er nemlig udvidet med alle mulige specialmoduler. Derfor kan man ikke bare installere et færdigt EDI-modul. Det skal skræddersyes.”

Denne mangel på standard økonomisystemer er én vigtig årsag til, at indførelsen af EDI ikke går så hurtigt. Niels Birger Krogsgaard opfordrer derfor de edb-firmaer, der udvikler økonomisystemer, til at gøre noget ved problemet:

“Selvom Kommunedata har lavet to EDI-programmer til det private erhvervsliv, så er vores primære mål at levere EDI-løsninger til kommuner og amter. Så vi håber, at de private edb-leverandører snart kommer med de nødvendige løsninger.

”Niels Birger Krogs-gaard, der er chef-analytiker i Kommunedata: “Det interessante ved EDI-projektet i Skive er, at EDI ikke kun giver gevinster til store virksomheder, men også til små, og til en almindelig kommune.”

“Gevinsterne ved EDI kan være meget forskellige, men det er typisk, at man reducerer antallet af ‘handling’ der skal til, for at udføre en bestemt opgave”.

EDI i den offentlige sektor 1996, andet billede:

Konsekvensen er partnerskab og samarbejde:

EDI i sagsbehandlingens tjeneste

Dette er er fuld fart på i Arbejdsskadestyrelsen, hvor 282 medarbejdere har ansvaret for at behandle 50.000 erstatningssager hvert år. Hver dag modtager man 1500 breve og skriver 2000 - ialt henvend 700.000 om året.

Derfor er Arbejdsskadestyrelsen i fuld gang med at blive storforbruger af EDI. Og forventningerne er høje, siger Henning Dyst: “Med så mange ens sager hvert år, er vi en oplagt kandidat til at strømline sagsbehandlingen. Og det har vi gjort. Men det er altid sket på papirets præmisser. Først med EDI bliver vi uafhængige af papiret, og kan begynde at behandle sagerne parallelt, med flere arbejdsprocesser samtidigt. Dét kan betyde en drastisk reduktion af sagsbehandlingstiden. Hvis vi kunne afskaffe al ventetid i systemet - så ville den sandsynligvis kunne falde fra knapt ét år nu - til kun én uge.”

Arbejdsskadestyrelsens første EDI-partner er forsikringselskabet KgF, hvor kontorchef Lars Hinrichsen fortæller:

“Med EDI-forbindelsen til Arbejdsskadestyrelsen vil vi få de afgørende sagsoplysninger så hurtigt, at vi kan følge hver enkelt sag meget tættere end før. Det bliver næsten, som om vores sagsbehandlere selv sad i Arbejdsskadestyrelsen. Vi sparer også en masse tid - og vi får færre fejl i sagerne, fordi vi får mere præcis information.”

Bjarne Schjølin, der er ansvarlig for EDI hos Datacentralen, der medvirker i Arbejdsskadestyrelsens EDI-projekt, siger:

“Med EDI kan alle processerne sættes i gang samtidigt. Der kan arbejdes parallelt, og flere af delprocesserne kan afskaffes. Processen er blevet drastisk ændret. Men de største gevinster kommer først, når man ‘trimmer’ arbejdsgangene til EDI-teknikken, og i takt med at dette EDI-system bliver koblet op til mange af de andre storstillede EDI-projekter, der er i gang i det danske samfund i øjeblikket, ikke mindst i sundhedssektoren.”

“Hver for sig har disse EDI-initiativer stor betydning. Men når de mødes - så vil dynamikken kunne blive kolossal, og virkningerne vil sprede sig til store dele af samfundet.”

Læs mere om perspektiverne for papirløs sagsbehandling og indberetning på de følgende sider.

50.000 arbejdsskadesager på EDI giver:

Hurtigere sagsbehandling

- og bedre datakvalitet

Der er fuld fart på i Arbejdsskadestyrelsen, hvor de 282 medarbejdere har ansvaret for den juridiske og medicinske sagsbehandling af 50.000 erstatningssager hvert år.

Hver dag modtager man 1500 breve og skriver 2000 - ialt henved 700.000 om året - med information til og fra de skadelidte og deres arbejdsgivere, forsikringsselskaber, læger, hos-pitaler og offentlige myndigheder.

Derfor er Arbejdsskadestyrelsen ved at blive storforbruger af EDI. Og forventningerne er høje, fortæller edb-konsulent Henning Dyst: "Med så mange ensartede sager, er vi en oplagt kandidat til at strømline sagsbehandlingen. Og det har vi gjort forlængst. Vi har været pionér med avanceret elektronisk journalisering, fuldt integreret med tekstbehandling og beregninger. Og vi har været blandt de første til at gennemføre store ændringer i arbejdsgangene."

Papirets præmisser

"Men det er altid sket på papirets præmisser. Først når vi indfører EDI med alle de involverede parter i hele sagsforløbet, kan vi blive uafhængige af papiret. Og derfor kan vi udføre arbejdsprocesserne i den enkelte sag parallelt, så der bliver udført flere arbejdsprocesser samtidigt, i stedet for at arbejde sekventielt, hvor det ene trin skal vente på det andet. Og dét vil kunne betyde en drastisk reduktion af sagsbehandlingstiden."

Det er en lang og ofte kompliceret sagsgang, som skal føres over til EDI. Der kan være mange parter involverede, og mange do-kumenter, der skal udfyldes og videresendes, fra en sag starter, til den afgøres mange måneder senere.

På langt sigt skal EDI strække sig ud til alle parter i sagen.

Men i første fase er det kun udvekslingen mellem Arbejdsskadestyrelsen og Kommunernes Gensidige Forsikringsselskab, KgF, der automatiseres, fortæller Henning Dyst:

"Vi startede med at kortlægge hele sagsgangen og dens data, og besluttede at begynde dér, hvor vi eller KgF modtager skadesanmeldelsen fra arbejdsgiveren, lægen, eller fagforeningen - eller fra den skadelidte selv."

Kvalitetsgevinst

"Hver gang vi indtaster nye data til en sag, så vil de blive sendt til KgF - og vice versa. På denne måde opbygges meget hurtigere hos begge parter den korrekte og nødvendige information om hver sag. Det giver en vigtig tidsgevinst. Men det giver først og fremmest en kvalitetsgevinst", understreger Henning Dyst:

"Det er begrænset, hvor meget vi kan afkorte sagsbehandlingen blot ved at afskaffe papiret i én lille del af det lange sagsforløb. Men vi får et betydeligt kvalitetsløft. Der vil blive langt færre tastefejl og datafejl, fordi de overføres elektronisk, og fordi data kommer fra et edb-system, hvor de er blevet kontrolleret, og ikke fra en håndskreven blanket. Vi udnytter altså hinandens kvalitetskontrol."

"Samtidig vil vores edb-system kende KgF's sagsnumre, og deres system vil kende vores. Derfor får vi 100 % korrekte referencer mellem systemerne - og det sparer en mængde søgearbejde begge steder."

Når denne EDI-kommunikation er etableret, bliver det næste skridt at tilkoble de øvrige 21 danske skadesforsikringsselskaber. Samtidig går man igang med fuldstændigt at afskaffe papiret som databærer. Også de lange stykker tekst i mange af sagerne skal måske håndteres med EDI. Og i takt med at EDI-bølgen også ruller i Sundhedsvæsenet og andre steder, skal der etableres EDI-udveksling med speciallæger, med medicinske klinikker og laboratorier og med andre offentlige myndigheder.

Korrekte data

Og i den allersidste fase, hvor gevinsterne for alvor vil blive synlige, skal EDI føres helt derud, hvor sagerne starter, forklarer Henning Dyst:

“Slutmålet er, at arbejdsskaden registreres elektronisk fra den første fase, der normalt foregår hos arbejdsgiveren eller lægen. Her bliver de første data tastet ind - og dér skal EDI-kommunikationen begynde. Det vil ikke alene give os nye, betydelige tidsbesparelser fordi kommunikationen bliver elektronisk med det samme, men også fordi lægens og arbejdsgiverens edb-system nu kan checke, at data er korrekte og komplette. Der får ikke mere lov at komme forkerte eller for få data ind - og vi slipper for en masse breve frem og tilbage, fordi man har glemt at udfylde et datafelt.”

Også i denne fase vil man få både kvalitets- og tidsgevinster. Og hvor langt vil sagsbehandlingstiden være bragt ned, når alt kører med EDI?

“Det tør jeg ikke give noget præcist svar på”, siger Henning Dyst: “Men hvis vi havde held til at fjerne al ventetid i systemet - så ville den sandsynligvis kunne falde fra knapt ét år nu - til kun én uge.”

“Men det er altid sket på papirets præmisser. Først når vi indfører EDI med alle de involverede parter i hele sagsforløbet, kan vi blive uafhængige af papiret. Og derfor kan vi behandle den enkelte sag parallelt, så der bliver udført flere arbejdsprocesser samtidigt.”

Først med EDIFACT til arbejdsskader

Arbejdsskadestyrelsens EDI-løsning er baseret på EDIFACT-standarden. Det er forudsætningen for, at nye kommunikationspartnere, som læger og arbejdsgivere, kan kommunikere med Arbejdsskadestyrelsen med mindst mulig systemudvikling. Uden denne fælles standard ville man få et kaos af bilaterale udvekslingsaftaler.

EDIFACT er derfor et afgørende element i løsningen. Men det har ikke været nemt at nå så vidt, fortæller Henning Dyst fra Arbejdsskadestyrelsen:

“Det viste sig, at vi var de første i verden, der ville bruge EDIFACT til arbejdsskader. Derfor var der ikke nogen færdig EDIFACT-meddelelse til formålet. Der var dog en international arbejdsgruppe på området. Den blev vi medlem af, og dér har vi haft direkte indflydelse på udviklingen af den EDIFACT-meddelelse vi havde brug for, SOCADE - Social Administration Declaration.

Det var et stort arbejde. Til gengæld fik vi en standard, der passer perfekt til vores krav. Og vi er de første i Europa, der tager den i brug.”

EDI mellem Arbejdsskadestyrelsen og forsikringsselskabet:

“Vi kan følge sagerne ligeså tæt, som hvis vi selv sad der” “Med vores EDI-forbindelse til Arbejdsskadestyrelsen vil vi få sagsoplysningerne så hurtigt, at vi kan følge hver sag meget tættere end før, så vi f.eks. hurtigere kan anke en afgørelse. Det bliver næsten som om vores sagsbehandlere selv sad i Arbejdsskadestyrelsen.”

Det siger Lars Hinrichsen, der er cand.jur. og kontorchef i KgF, Kommunernes Gensidige Forsikringsselskab, som har 160 medarbejdere, og er både ulykkes- og arbejdsskadeforsikringsselskab for landets kommuner og amter, med 400.000 forsikrede medarbejdere.

Denne tidsgevinst er én af grundene til, at KgF sagde ja tak til indbydelsen fra Arbejdsskadestyrelsen om at blive det første forsikringsselskab i verden, der bruger EDI til arbejdsskadesager.

Lars Hinrichsen fortæller: “Når vi er gået med, så er det både fordi vi allerede har en del EDI-erfaring, og fordi det er vigtigt at være med, hvor tingene sker. Men det er også fordi vi har nogle problemer, som vi kan få løst i dette projekt. “

Nummerudveksling

Det største problem som KgF får løst, er, at Arbejdsskadestyrelsens edb-system kommer til at kende deres sagsnumre - og omvendt. De to systemer anvender nemlig forskellige nøgler og definitioner. Disse forskelle kan ikke afskaffes. Men EDI-systemet vil sørge for, at både afsenderens og modtagerens koder optræder i de meddelelser, der udveksles. Og det vil give mange lettelser, siger Lars Hinrichsen:

“Fordi vi ikke anvender hinandens koder, så bruger vi en masse tid på at finde ud af, hvilken sag det drejer sig om, når vi får brev fra Arbejdsskadestyrelsen. Dette arbejder slipper vi nu for. Vi sparer tid - og vi får færre fejlregistreringer.”

Præcis information

Dette er blot ét eksempel på, hvordan hurtigere og mere præcis information kan forbedre sagsbehandlingen hos KgF. Og det har også betydning for KgF, at Arbejdsskadestyrelsen får de samme fordele, siger Lars Hinrichsen:

“Det er nemlig forsikringsselskaberne der finansierer Arbejdsskadestyrelsen, via en afgift per arbejdsskadesag. Så når de bliver mere effektive - så får vi selv glæde af det.” Endnu har man kun taget de første skridt mod ‘papirløs sagsbehandling’. I den første fase er det kun de nøgleoplysninger, der i forvejen findes i edb-systemerne, der skal udveksles elektronisk. Der vil stadig være en stor trafik af papirdokumenter, bl.a. af de ofte meget lange beskrivelser af de skaderamtes sygdomsforløb. Alle disse papirer skal med tiden gøres elektroniske. Men det er ikke et projekt, der bliver færdigt på nogle få måneder eller år.

Alligevel er Lars Hinrichsen overbevist om, at man har valgt den rigtige strategi: “Det afgørende er, at den information vi får, vil blive stadig mere præcis og korrekt, og at vi vil få den langt hurtigere. Det vil rigeligt opveje den mængde ‘blod, sved og tårer’ som det også kræver at deltage i et pionérprojekt som dette.”

Alene sidste år sendte KgF 5300 arbejdsskadesager til behandling i Arbejdsskadestyrelsen.

Arbejdsskadestyrelsens EDI-projekt er

“10 procent teknik - og 90 procent organisation”

“Der er mange der har sagt om EDI-projekter, at de består af 20 procent teknik og 80 procent organisation. Dermed vil de gøre opmærksom på, at i et EDI-projekt er det vigtigste ikke at indføre ny teknik, men at ændre organisation og arbejdsgange, så de udnytter den nye teknik optimalt. Og det er helt korrekt. Men i et projekt med så vidtrækkende perspektiver og så mange berøringsflader som i Arbejdsskadestyrelsen - dér vil jeg skærpe denne fordeling, og hævde at EDI er 10 procent teknik - og 90 procent organisation. Og ‘organisation’ er både analyser og omlægning af arbejdsgangene og af den eksisterende virksomhedsstruktur.”

Det siger Bjarne Schjølin, der er ansvarlig for EDI-kompetence-centeret hos Datacentralen, der medvirker i Arbejdsskadestyrelsens EDI-projekt, både som leverandør af EDI-software, og af datakommunikationen mellem de involverede EDI-partnere. Men Datacentralen stiller ikke kun med teknisk ekspertise, understreger Bjarne Schjølin:

“Vi har haft en rolle som dem, der skulle stille spørgsmål til de eksisterende arbejdsgange: Hvorfor gør I det sådan? Og hvordan kan I udveksle information via EDI, i stedet for på papir og pr telefon?”

Sådanne spørgsmål skal stilles, fordi anvendelse af EDI kræver administrativ kreativitet og nytænkning, siger Bjarne Schjølin:

“I Arbejdsskadestyrelsen har man arbejdet meget intensivt med at rationalisere arbejdsgange og tilpasse organisationen. Alligevel har EDI-projektet vist, at EDI muliggør et afgørende spring fremad i denne proces.”

Sekventielt og
langsomt

Som en illustration af, hvor meget arbejdsgangene kan ændre sig, beskriver Bjarne Schjølin postmodtagelsen, som den fungerer i de fleste offentlige organisationer: “I et papirbaseret system skal den ankomende post først åbnes. Så skal den sorteres, og så registreres. Derefter skal den måske ses igennem af en overordnet, før den bliver fordelt til modtagerne. Ét trin af gangen. Sekventielt. Langsomt.”

“Men med EDI kan alle processerne startes samtidigt. Der kan arbejdes parallelt, i stedet for trinvis. Og flere af delprocesserne kan afskaffes. Processen bliver drastisk ændret.”

Kolossal dynamik

“De store gevinster ved EDI kommer først, når man ‘trimmer’ arbejdsgangene til EDI-teknikken. Og det vil helt sikkert gælde for Arbejdsskadestyrelsens EDI-projekt, når det bliver koblet op til de andre storstilede EDI-projekter, der er i gang i Danmark. Hver for sig har disse EDI-initiativer stor betydning. Men når de mødes og går op i en højere enhed - så vil dynamikken kunne blive kolossal, og virkningerne vil sprede sig til store dele af samfundet.”

Mere sikkert end papir

De elektroniske dokumenter der sendes til og fra Arbejdsskadestyrelsen indeholder stærkt personlige data. Derfor skal sikkerheden være i top. Som det første sted i den offentlige sektor foregår kommunikationen derfor med sikkerhedssystemet TeleSec, der er udviklet af den danske finanssektor til beskyttelse af pengeoverførsler.

TeleSec-systemet er ét af verdens mest avancerede edb-sikkerhedssystemer, hvor alle data bliver krypterede (forvanskede), ved hjælp af hemmelige, private 'kodenøgler'. Systemet garanterer også, ved hjælp af en enestående teknik med elektroniske underskrifter, for 'autenticiteten' - rigtigheden - i kommunikationen, så man har sikkerhed for:

N at modtager og afsender er de rigtige

N at ingen kan 'nægte' at have sendt eller modtaget en elektroniske forsendelse, og

N at forsendelsen ikke kan blive ændret undervejs.

Med anvendelse af TeleSec er risikoen for sikkerhedsbrud langt mindre end ved papirkommunikation.

EDI i den offentlige sektor 1996 - tredje billede

Kunderne bliver mere tilfredse:

Takket være EDI har vi skubbet deadline

Hver dag modtager DSB Gods 18.000 fragtbreve eller mere end 6.5 millioner årligt. Engang skulle de alle tages ind i DSB's edb-system. I dag går det mere fikst til. For nu sendes de fra kundernes computere til DSB's. Og fakturaerne sendes den anden vej. Det er EDI. Og det giver fordele til begge parter, siger Claus Jønck, EDI-leder hos DSB Gods:

"Vi opnår en betydelig besparelse ved ikke at taste alle disse fragtbreve ind. Vi har også oplevet bedre datakvalitet, og færre fejl-leverancer. Derfor har EDI ført til en forbedring af vores konkurrenceevne".

"Men også kunderne får fordele. Vi kan jo ikke presse dem til at bruge EDI. Så vælger de blot en anden transportør. De går kun med, hvis det kan betale sig. Alligevel har vi mere end 100 EDI-kunder."

EDI har også bragt DSB tættere på kunderne. Forholdet er blevet et partnerskab, hvor man samarbejder om at optimere forretningsgange og IT-anvendelse.

Forsinket deadline

Een af EDI-kunderne er Neoplex i Nyborg, der er Danmarks største producent af plastposer. Der produceres 500 mio. poser om året - med en vægt på 3800 tons. Og hovedparten af poserne køres ud til kunderne af DSB Gods, fortæller økonomi- og edb-chef Niels Gullerup:

"Før vi fik EDI, skulle alle papirfragtbrevene skrives i god tid før vognmanden fra DSB Gods kører herfra. Det behøver de ikke blive mere. Derfor har vi flyttet det seneste

tidspunkt på dagen, hvor kunderne kan bestille varer til næste dag. Der er også en time længere til rådighed til hasteordrer. Og dét er kunderne naturligvis glade for, for det er jo en katastrofe, hvis en butik løber tør for bæreposer.”

Udover at forbedre kundeservicen har EDI-løsningen også givet interne fordele: “Vi konkurrerer på fleksibilitet og kvalitet, og derfor er den forbedrede kundeservice den vigtigste gevinst. Men vi sparer også mindst en times arbejde hver dag. Og vi får nu automatisk udskrevet mærkesedler til hver enkelt kasse, og læsselister til lagerfolkene og til DSB Gods.”

Fraktbrevet er fremme på ét minut

Når en kunde hos DSB Gods sender et elektronisk fraktbrev, går der kun omkring et minut, før det når frem til DSB's computer, fortæller Per Kiilsholm, der er EDI-konsulent hos netværksfirmaet Dan Net, som DSB Gods bruger som EDI-postbud:

“Det er ikke portobesparelsen, der skal retfærdiggøre en EDI-investering, men papirhåndteringen, hastigheden og sikkerheden. EDI-posten når frem på sekunder, og den når altid frem. Der er ingen ‘breve’ der forsvinder, eller bliver kigget i. Og når man anvender en netværksleverandør, slipper man for at spekulere på konvertering mellem alle mulige og umulige protokoller og tegnsæt, og kan nøjes med én datalinie ud af huset. Det eneste krav ér, at man følger EDIFACT-standarden”.

EDI trækker nye kunder til DSB Gods

De mere end 6.5 millioner fraktbreve årligt sendes for en stor dels vedkommende idag direkte fra kundernes computere til DSB's. Og fakturaerne sendes den anden vej. Det er EDI. Det er baseret på EDIFACT-standarden. Og det giver fordele til både kunder og DSB Gods, fortæller Claus Jønck, EDI-projektleder hos DSB Gods:

“Vi har opnået en betydelig besparelse ved ikke at skulle taste alle disse fraktbreve ind mere. Vi har også oplevet en bedre datakvalitet, og dermed færre fejlliverancer, fordi der ikke længere kan ske indtastningsfejl. Derfor har EDI ført til en forbedring af vores konkurrenceevne”.

Men også kunderne oplever fordele ved EDI-overførsel, siger Claus Jønck: “Vi kan jo ikke presse kunderne til at bruge EDI, på den måde som de store butikskæder kan. Kunderne kan bare vælge en anden transportør. De går kun med, hvis det kan betale sig. Alligevel har vi nu mere end 100 EDI-kunder, og 37 % af fraktbrevene kommer per EDI. Vi har set flere eksempler på, at vores EDI-tilbud har været udslagsgivende for nye kunder, og vi ser en tendens til at få en større andel af transporterne hos de kunder, hvor vi har introduceret EDI.”

Partnerskab

For at øge kundernes interesse for at skifte fra papir til EDI, har DSB Gods formuleret et koncept for ‘partnerskab’, hvor DSB Gods hjælper med til at analysere, hvilke gevinster EDI kan give kunderne - og hvordan. Og man har udviklet et pc-baseret EDI-forsendelsessystem til de kunder, der ønsker en hurtig, enkel og billig EDI-løsning. EDI-systemet kan afsende elektroniske fraktbreve, modtage fakturaer og udskrive oversigtslister og labels. Det kan enten bruges som en stand-alone løsning, eller som en EDI-port - en ‘gateway’ - til virksomhedens interne applikationer. Og det er nemt at tage i brug, siger Claus Jønck:

“Systemet er lavet efter princippet om ‘keep it simple’, som vi tilstræber i alle vore EDI-aktiviteter. Og den løsning vælger langt de fleste af vores EDI-partnerne”.

“Hos de største kunder, med meget store transportmængder, er transportopgaverne i forvejen understøttet af det eksisterende edb-system. Derfor integrerer de EDI med deres administrative edb-system. EDI-meddelelserne til os skabes dér, og når vi sender elektroniske fakturaer tilbage, så går de direkte ind i disse kunders edb-system.”

Softwaren kender ikke værdikæden

“Men sådan foregår det ikke alle steder. Hos de fleste små og mellemstore kunder tager edb-systemerne ikke højde for, at virksomheden producerer varer, der skal transporteres ud til dens kunder. Applikationerne stopper oftest ved den interne plukkeseddel. De understøtter ikke idéen om, at virksomheden er et led i en samlet forsyningskæde.”

Af strategiske hensyn har DSB Gods valgt at overlade alle de tekniske opgaver med datakommunikation, og med protokol- og tegnsætskonvertering til et netværksfirma. Derved kan både DSB Gods og kunderne nøjes med én datalinie ud af huset, for at kunne kommunikere med alle. De behøver derfor ikke bruge kræfter på at få datakommunikationen til at fungere, men kan koncentrere sig om selve EDI-indførelsen. EDI-projekterne har betydet, at DSB er kommet endnu tættere på sine kunder. Forholdet er blevet et partnerskab, hvor DSB Gods og kunderne i fællesskab arbejder med at optimere forretningsgange og IT-anvendelse.

“Det er et meget udbytterigt samarbejde”, fortæller Claus Jønck: “Vi er kommet tættere på kunderne, og kan videregive vores erfaringer til dem. Og vi får til gengæld inspiration til nye funktioner og tilbud”.

Kun de store tænker i værdikæder

Små virksomheder reagerer hurtigst, naturligt nok, medens store virksomheder er længere om at beslutte sig, når DSB Gods foreslår at indføre EDI til fragtbreve og fakturaer, fortæller Claus Jønck, DSB Gods:

“Det er typisk, at det er nemmere og hurtigere at træffe beslutninger i de mindre virksomheder. Ofte er det blot én i ledelsen, der skal overbevises. I store virksomheder kan beslutningen være længe undervejs. Mange personer skal spørges, og der skal koordineres på tværs”.

“Til gengæld er de store virksomheder mere interesserede i at integrere EDI i deres eksisterende edb-systemer, og til at sætte EDI i relation til ændringer i hele værdikæden, med alle dens arbejdsgange og organisatoriske sammenhænge. Store virksomheder lægger mere vægt på at gøre EDI til et projekt, der analyserer hele værdikæden, så f.eks. også salg, logistik, edb og markedsføring bliver inddraget, fordi EDI ofte påvirker relationerne til kunderne.”

Danmarks største producent af plastposer:

Takket være EDI har vi skubbet deadline

“Før vi fik EDI, skulle alle papirfragtbrevene skrives i god tid før vognmanden fra DSB Gods kører herfra klokken halv to hver dag. Det behøver de ikke blive mere, efter at vi har fået EDI. Derfor har vi kunnet flytte det seneste tidspunkt på dagen, hvor kunderne kan ringe og bestille varer til levering næste dag. Og dét er de glade for, for det er jo en katastrofe, hvis en butik løber tør for bæreposer.”

Det fortæller Niels Gullerup, der er økonomi- og edb-chef hos Danmarks største plastposeproducent, Neoplex i Nyborg. Her produceres i tre-holdsskift næsten 10 mio. plastposer om ugen. Det er 500 mio. om året - med en samlet vægt på 3800 tons. Blandt kunderne er de fleste store produktions-virksomheder og butikskæder i Danmark.

Fleksibilitet

Den ene halvdel af poserne er industriposer, til indpakning af f.eks. kyllinger. Den anden halvdel er bæreposer. Poserne kan have alle mulige farver og størrelser, og designes og trykkes specielt til hver enkelt kunde. Og især når det gælder bæreposer, så er det ikke kun pris og kvalitet, men også leveringsfleksibilitet, der er afgørende for Neoplex's konkurrenceevne, forklarer Niels Gullerup:

"Bæreposer, det er ikke noget, vores kunder spekulerer ret meget på - før de pludselig opdager ude i butikken, at de er ved at løbe tør for dem. Så skal det pludselig gå stærkt med at få nye forsyninger fra os. Derfor er vi lagerførende for de fleste af vore kunder. Og derfor er vi storkunde hos DSB Gods, så vi kan levere overalt i landet næste formiddag, blot ordren modtages inden deadline."

Og denne deadline blev skubbet en meget værdifuld time, da Neoplex gik ind i EDI-alderen med en pc-baseret EDI-løsning fra DSB Gods, til at sende elektroniske fragtbreve direkte til DSB's fragtcentral i Odense.

"Derfor er der nu færre kunder, der løber tør for plastposer. Og der er blevet en ekstra time til rådighed til eventuelle hasteordrer", siger Niels Gullerup.

Udover at forbedre kundeservicen - og gøre arbejdet nemmere for fragseddelmodtageren DSB Gods - har EDI-løsningen også givet interne fordele, siger han:

"Vi konkurrerer på fleksibilitet og kvalitet, og derfor er den forbedrede kundeservice den vigtigste gevinst. Men vi sparer også mindst en times arbejde hver dag, selvom løsningen ikke er integreret med det store edb-system. Vi har lagt kundekartoteket over på pc'en, så der kun skal indtastes kundenummer, antal kasser, vægt og vareart, for at lave en fragseddel. Desuden får vi nu automatisk udskrevet mærkesedler til hver enkelt kasse, og læsselister til lagerfolkene og til de tre DSB-lastbiler, som vi benytter hver dag."

"Det virker bare"

Afsendelsen af de elektroniske fragtbreve sker blot ved en tryk på en tast. "Det virker bare. Det er nemt. Og medarbejderne er meget glade for det", siger Niels Gullerup. Og det har vel at mærke virket lige fra starten: "Da DSB præsenterede løsningen for os, var vores første spørgsmål: Hvornår kan vi komme i gang? Og det kom vi faktisk på to dage."

Det er nu godt tre år siden. Og Niels Gullerup har mange nye idéer til, hvilke 'meddelelser' der kan lægges over på EDI: Fakturaer. Ankomstmeddelelse. Og alt sammen integreret med det store edb-system hos Neoplex, der i forvejen modtager ordrer pr EDI fra FDB. Men hos Neoplex har man ikke travlt:

"Selvom EDI kan effektivisere administrationen, så er det stadigvæk vigtigere for os at effektivisere produktionen, for dér er gevinstmulighederne større."

Og der er en anden grund til, at Neoplex ikke er på vej ud af EDI-vejen med raket fart, siger Niels Gullerup:

“Vi er progressiv virksomhed, med en avanceret edb-strategi.

Vi har en flad organisation, hvor f.eks. værkførerne ikke eksisterer. Alle medarbejdere er på

månedsløn, og med en løn over gennemsnittet. De er vores vigtigste aktiv - og bliver behandlet derefter. Vi har succes, og antallet af ansatte er voksende. Derfor hersker der en positiv holdning til ny teknologi og effektivisering. Alligevel har vi valgt kun at tage ét skridt ad gangen på EDI-vejen. Det må ikke blive for kompliceret. Gør det simpelt, og vælg en løsning I selv kan klare. Det er mit råd til dem, der overvejer at gå i gang med EDI.”

Neoplex blev startet i 1973, og har en omsætning på godt 150 mio. kr., og 115 medarbejdere. Begge tal er hastigt stigende. Eksporten udgør ca. 40 procent af omsætningen, og foregår hovedsageligt til de nære markeder.

Brevet når frem på et minut

Når en kunde hos DSB Gods sender et elektronisk fragtbrev afsted, går der kun omkring et minut, før det når frem til DSB's computer. Uanset hvor det kommer fra. Uanset hvilken tid på døgnet det bliver sendt. Og uanset, at det ikke sendes direkte fra kunden til DSB, men til netværksfirmaet Dan Net, der virker som et elektronisk postvæsen, og sørger for at posten når frem, og i et format som modtagerens edb-system kan forstå.

Dan Net er, ligesom Data-centralen, Kommunedata og flere andre virksomheder, et såkaldt VANS-firma, Value Added Network Services. Ordet Network viser, at firmaet driver et landsdækkende elektronisk netværk til alle former for datakommunikation: Til e-post. Til databasesøgninger. Til private netværk. Og til den EDI-trafik der foregår mellem DSB Gods og kunderne.

Ordene Value Added Network Services, værdi-forøgende netværkstjenester, viser, at netværket ikke kun transporterer data. Det tilbyder også forskellige ekstratjenester, f.eks.:

M sikkerhedsrutiner,

M kryptering,

M dataopbevaring, og

M konvertering mellem edb-verdenens mange forskellige protokoller og tegnsæt.

Derfor er en EDI-løsning sjældent billigere end den gammeldags facon med postvæsenet, forklarer Per Kiilsholm, EDI-konsulent hos Dan Net:

“Det er ikke portobesparelsen, der retfærdiggør en virksomheds EDI-investering, men papirhåndteringen, hastigheden og sikkerheden. Man slipper for dyre, fortrykte blanketter med otte gennemslag, for fotokopiering og for de utallige småopgaver med at sende og modtage papirpost. EDI-posten når frem på få sekunder, og den når altid frem. Der er ingen 'breve' der forsvinder, eller bliver kigget i. Hvis modtagerens edb-system er lukket, så holder vi posten tilbage til det åbner. Og uanset hvilke protokoller

afsenderens edb-system bruger, så kan vi konvertere til de protokoller som DSB bruger.”

Een linie ud af huset

Fordelen for DSB Gods ved at overlade netværksopgaverne til et VANS-firma er således ikke kun, at DSB slipper for at opbygge et kompliceret netværk, og for at ansætte en stor skare eksperter. Endnu vigtigere er, at både kunderne og DSB Gods kan nøjes med én kommunikationsprotokol og én kommunikationslinie, og ikke behøver tænke på, hvilke protokoller og tegnsæt kommunikationspartneren anvender. Netværksfirmaet ordner den nødvendige konvertering, og nye kunder kan tilslutte sig EDI-systemet hos DSB Gods, uden at DSB Gods skal ‘røre en teknisk finger’.

Eneste krav er

EDIFACT

“Det eneste krav er, at

EDI-meddelelserne følger

EDIFACT-standarden. Blot man overholder den, kan alle parter skifte edb-system, uden at modparten mærker det. Det er Dan Nets opgave at foretage de nødvendige konverteringer”, siger Per Kiilsholm.

Konverteringen forsinker højst datatransporten med nogle brøkdele af et sekund. Og hvilken betydning det kan få, at posten når frem øjeblikkeligt, og ikke først dagen efter, har Dan Net oplevet mange eksempler på:

“Flere og flere produktions-virksomheder arbejder med en meget stram logistik, hvor en tidsgevinst på et døgn kan betyde mange penge. Man kan illustrere det med et supermarked, hvor man, ud fra den ene dags salg, skal vurdere behovet for frisk brød den følgende dag. Jo senere på dagen man kan sende bestillingen, jo mere præcist kan man bedømme morgendagens behov. Derfor vil mængden af usolgt brød falde, når man bruger EDI. Den tid man vinder er dermed penge værd”.

Og det kan give fordele hos begge parter, understreger Per Kiilsholm:

“Bageriet - eller DSB Gods - får en mere præcis opgørelse af kundernes behov - og kan derfor lave en mere rationel produktion. Begge parter bliver altså mere effektive.”

EDI i den offentlige sektor 1996 - fjerde billede

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen vil tilbyde:

Aflevér årsregnskabet med EDI og EDIFACT

Om få år vil det være muligt for 90.000 danske virksomheder at indsende det obligatoriske årsregnskab til Erhvervs- og Selskabsstyrelsen over ‘nettet’, med EDI og EDIFACT, i stedet for på papir.

Det er formålet med endnu et banebrydende, offentligt EDI-projekt, hvor Danmark igen kommer i spidsen med administrativ effektivisering med edb.

“Formålet er at lette de administrative byrder for de mere end 90.000 virksomheder, som ifølge årsregnskabsloven skal indsende deres årsregnskab til os,” fortæller Helene Ekknud, der er edb-chef i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen i København.

Indtil nu er indsendelsen foregået på papir, og hvert regnskab er blevet overført til mikrofilm. Kun nogle ganske få regnskabs-tal bliver tastet ind i Erhvervs- og Selskabsstyrelsens edb-system.

Tidskrævende søgning

Enhver forespørgsel indefra eller udefra - offentligheden har nemlig fri adgang til de 90.000 regnskaber - kræver en besværlig og tidskrævende søgning på mikrofilm. I slutningen af 1995 begyndte man at indscanne regnskaberne. Dermed er det blevet muligt for styrelsens sagsbehandlere og for de mange besøgende at søge efter regnskaberne on-line, og se dem på edb-skærmen. Men indscanningen resulterer stadig kun i et billede af regnskabet, ligesom mikrofilmen. Tallene er hverken 'strukturerede' eller 'digitale'. De kan ikke bearbejdes med edb på nogen måde, heller ikke til statistiske formål. Men det vil i rigt mål blive muligt, når regnskaberne ankommer via EDI:

"Projektet vil derfor kunne betyde en kraftig rationalisering her i huset, så vi kan bruge kræfterne på opgaver, der er mere 'hjernekrævende' og fremadrettede," siger Helene Ekknud: "Men det vigtigste formål med EDIFACT-projektet er at gøre livet nemmere for virksomhederne. Alle de oplysninger de skal sende til os, ligger jo i forvejen i deres edb-systemer. Derfor vil det være meget nemmere at sende dem med EDI, end på papir."

I alliance

Der er dog ét stort problem. Virksomhederne skal kun gøre det én gang om året. Udgiften til at køre

EDIFACT vil hurtigt overstige gevinsten. Derfor har Erhvervs- og Selskabsstyrelsen allieret sig med de andre offentlige myndigheder som virksomhederne skal indberette til, bl.a. Told og Skat og Danmarks Statistik.

Under Erhvervsministeriet er der nedsat et koordineringsudvalg, der bl.a. skal afstemme de forskellige indberetningskrav med hinanden, så EDI-løsningen også kan bruges til andre indberetninger til det offentlige.

En anden opgave vil være at udarbejde et 'modelregnskab', som virksomhederne kan bruge, for at gøre EDIFACT-tilpasningen så nem som mulig.

Det første pilotforsøg vil løbe af stabelen i 1996, forventer Helene Ekknud:

"Fordi vi er så tidligt ude i forhold til andre lande, findes der ikke nogen færdig EDIFACT-meddelelse, der egner sig til et årsregnskab. Derfor deltager vi i det internationale

EDIFACT-arbejde, for at få skabt den helt rigtige meddelelse. Og det tager selvfølgelig tid."

Hvornår den færdige løsning er klar, ved man derfor ikke endnu. Det afhænger også en hel del af de edb-firmaer, der laver økonomisystemer, understreger Helene Ekknud:

"De eksisterende økonomisystemer til private virksomheder er ikke særligt godt rustede til EDI, så jeg vil opfordre dem, der laver disse systemer, til en kraftigere indsats for at gøre dem modne til fremtidens EDIFACT-verden."

Projektet er ét af en række effektiviseringsinitiativer, der er beskrevet i rapporten om "Lettelse af de administrative byrder", udgivet af Erhvervsministeriet i juni 1995.

Edb-chef Helen Ekknud, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen:

“EDI-projektet vil betyde en kraftig rationalisering her i huset, så vi kan bruge kræfterne på opgaver, der er mere ‘hjernekrævende’ og fremadrettede”.

EDI i den offentlige sektor 1996 - femte billede

De offentlige indkøb skal foretages fra skærmen

“Den offentlige indkøbers arbejde bliver mere og mere kompliceret, og kræver en omfattende detailviden, både om priser og leveringsbetingelser, og om EU-direktiver, miljølovgivning og meget andet. Indkøbsopgaven har efterhånden udviklet sig til et professionelt ekspertjob, med et stort behov for hjælpeværktøjer og detaljeret produktinformation. Derfor bliver det mere og mere uhensigtsmæssigt at arbejdsgangene i indkøbs-afdelingerne er så manuelle, som det er tilfældet. Der vil uden tvivl være meget store gevinster at hente, ved at gå over til at foretage de offentlige indkøb direkte fra edb-skærmen.”

Dét siger Erik Svaneborg, der er direktør i Statens og Kommunernes Indkøbs Service A/S, i daglig tale blot kaldet Indkøbs Service. Indkøbs Service er ejet af Staten og Kommunernes Landsforening, og blev dannet i 1994 ved en fusion af Statens Indkøb og Kommunernes Landsforenings Vareformidling.

Hovedmålsætningen for Indkøbs Service er at sikre de offentlige indkøbere størst mulig effektivitet gennem rammeaftaler og tidsbesparende indkøbsprocedurer. Og derfor er oprettelsen af et elektronisk indkøbssystem én af de allermest påtrængende opgaver, siger Erik Svaneborg:

Manuelle arbejdsgange

“Der er lige gennemført en foranalyse om elektronisk samhandel i den offentlige sektor i Danmark. I analysen, som vi selv har været med til at udarbejde, slås det fast, at udviklingen indenfor elektronisk samhandel er i kraftig vækst. Det skyldes både den teknologiske udvikling inden for netværk og datakommunikation, men også det store potentiale for rationalisering og forretningsudvikling, som den elektroniske samhandel besidder.”

“Men samtidig står der i analysen, at når det gælder de offentlige indkøb, så er det faktisk kun selve betalingen for de leverede varer, der i dag foretages elektronisk. Alle øvrige arbejdsopgaver i forbindelse med offentlige indkøb er kendetegnet ved en meget stor manuel, tidskrævende og omkostningstung arbejdsindsats hos både køber, sælger og hos Indkøbs Service, ikke mindst:

- M når der indgås indkøbskontrakter,
- M når der sendes varekataloger,
- M når varekatalogerne skal ajourføres,
- M ved ordreafgivelse og modtagelse,
- M ved afsendelse, modtagelse og kontrol af faktura, og
- M ved beregning af rabatmuligheder.”

Hvor store de potentielle besparelsesmuligheder er ved elektroniske indkøb, kan man få et indtryk af, fra en detaljeret analyse af arbejdsgangene i den offentlige sektor i Sverige, som blev offentliggjort i sommeren 1995, fortæller Erik Svaneborg.

150 kr. at spare - per faktura

Denne rapport om 'Elektronisk handel för kommuner, landsting och stat', viser, at det koster mellem 300 og 350 svenske kr. i administrationsudgifter at gennemføre et offentligt indkøb af varer eller tjenesteydelser, fra varen bliver bestilt, til fakturaen er betalt. Hvis indkøbet foregik elektronisk, med EDI, kunne udgiften sænkes med ca. 150 svenske kr. per faktura. Med ialt

42 mio. fakturaer hvert år, med en samlet købesum på ca. 280 mia. svenske kr, kan den samlede årlige besparelse beregnes til ialt 6,3 mia. sv. kr., svarende til 2 1/4 % af de samlede offentlige indkøb.

Erik Svaneborg vurderer: "Hvis dette svenske besparelspotentiale overføres til Danmark, hvor de offentlige indkøb af varer og tjenesteydelser er ca. 90 mia. kroner, så vil der altså kunne spares omkring 2 mia. kr. om året, alene i administrationsudgifter."

Fælles koncept

Derfor er den danske foranalyse kommet på det helt rigtige tidspunkt, siger Erik Svaneborg. Den beskriver et fælles offentligt koncept for elektronisk samhandel i stat, amter og kommuner. I dette koncept skal ikke blot indgå elektronisk ordreafgivelse og modtagelse, og elektronisk fakturering. Det omfatter også oprettelse, distribution og ajourføring af de elektroniske varekataloger for alle de leverandører, som har indgået rammeaftaler med det offentlige, enten med Indkøbs Service - eller direkte med de enkelte offentlige instanser.

Og i dette fremtidige offentlige indkøbssystem forventer Erik Svaneborg at Indkøbs Service kommer til at spille en meget central rolle: "Vi ønsker at være én af de bærende kræfter i opbygningen af dette elektroniske samhandelssystem. Det skal kunne bruges af alle i den offentlige sektor, og det skal dække hele indkøbsprocessen. Systemet skal omfatte alle de indkøbsaftaler, der er indgået med leverandørerne af vare- og tjenesteydelser. Så den, der køber ind elektronisk, ikke behøver bekymre sig om, hvorvidt det enkelte indkøb nu også overholder alle de detaljerede krav i EU-udbud, miljølove og så videre."

Erik Svaneborg forventer at et sådan offentligt elektronisk indkøbssystem vil være i drift om få år: "Jeg tror, det vil gå stærkt, fordi begge parter, både indkøbere og leverandører, får betydelige fordele af det. Indkøberne sparer både tid og får lavere priser. Leverandørernes salgsarbejde bliver meget nemmere. Og størstedelen af den tekniske infrastruktur findes allerede. De fleste offentlige edb-skærme er jo i forvejen koblet op mod Datacentralen eller Kommunedata. Og næsten alle leverandører har i forvejen deres varekataloger i elektronisk form. Mange af de vigtigste bestanddele findes altså. De skal bare kobles sammen."

"Indkøbsopgaven har udviklet sig til et ekspertjob. Derfor er det uhensigtsmæssigt at arbejdsgangene er manuelle. Der vil være meget store gevinster at hente, ved at foretage de offentlige indkøb fra edb-skærmen."

Standarder til EDI

Den internationale standard for EDI er EDIFACT, som er et regelsæt for udarbejdelse af standardiserede elektroniske meddelser, som f.eks. ordrer, fakturaer og recepter.

EDIFACT, med nummeret ISO 9735, betyder 'Elec-tronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport'.

Disse tre anvendelsesområder - administration, handel og transport - skal forstås meget bredt, idet EDIFACT kan bruges næsten overalt.

Der findes meddelelser til mange anvendelsesområder, f.eks. sundhed, transport og bankvæsen, og de defineres i internationale arbejdsgrupper med repræsentanter fra mange lande og virksomheder.

EDIFACT-standarden sikrer, at det edb-system, der modtager en EDIFACT-meddelelse, kan forstå indholdet af de enkelte datafelter.

EDIFACT-standarden anvendes næsten altid således, at både afsender og modtager anvender deres egne formater inde i edb-systemerne, og kun bruger EDIFACT som udvekslingsformat. De elektroniske meddelelser skal således først konverteres fra internt format til EDIFACT før afsendelsen, og konverteres tilbage fra EDIFACT til et (ofte helt andet) internt format hos modtageren. Der skal normalt konverteres både kommunikationsprotokoller og tegnsæt. Derfor er det almindeligt, at en virksomhed der ønsker at bruge EDI, overlader både konvertering og transmission til en leverandør af netværksydelse.

Gamle standarder uden EDIFACT

I mange brancher og i mange edb-applikationer anvendes der andre, ikke EDIFACT-baserede 'standarder'. Mange af disse lokale EDI-standarder er af ældre dato, udformet før EDIFACT blev udbredt.

Problemet med disse lokale 'standarder' er, at der er mange af dem. De er ikke, som EDIFACT, baseret på en fælles grundstandard. En virksomhed der skal 'køre' EDI med mange andre virksomheder, vil derfor risikere at skulle anvende en ny 'standard' for hver eneste samarbejdspartner.

Dette kaos undgås, når alle parter anvender EDIFACT. Så er der kun én standard, der skal følges. Dermed bliver udviklings-, drifts- og vedligeholdelsesopgaven mange gange nemmere.

Publikationen kan købes hos boghandleren eller hos:
Statens Information, INFOservice, Postboks 1103, 1009 København K.
Tlf.: 3337 9228

Pris ved løssalg: kr. 25,- inkl. moms.

Publikationen kan hentes på Forskningsministeriets web-server: <http://www.fsk.dk/>

Udgivet af:

Forskningsministeriet

Bredgade 43

1260 København K.

Tlf.: 3392 9700. Fax: 3332 3501

E-post, Internet: fsk@fsk.dk

E-post, X.400: S=fsk; P=fsk; A=dk400; C=dk

Produktion: Dansk Presse og Kommunikation

Journalistik: Christian Barnholt
Grafisk tilrettelægning: Ivar Nørregaard-Jensen
Foto: Nicola Fasano

ISBN: 87-90007-38-7