

WEB ER NOGET VI LAVER SAMMEN



Webstrategi i KK DEL I: På vej mod omnichannel

Webstrategi for KK

DEL I: På vej mod omnichannel

DEL II: Web'en som grundsten

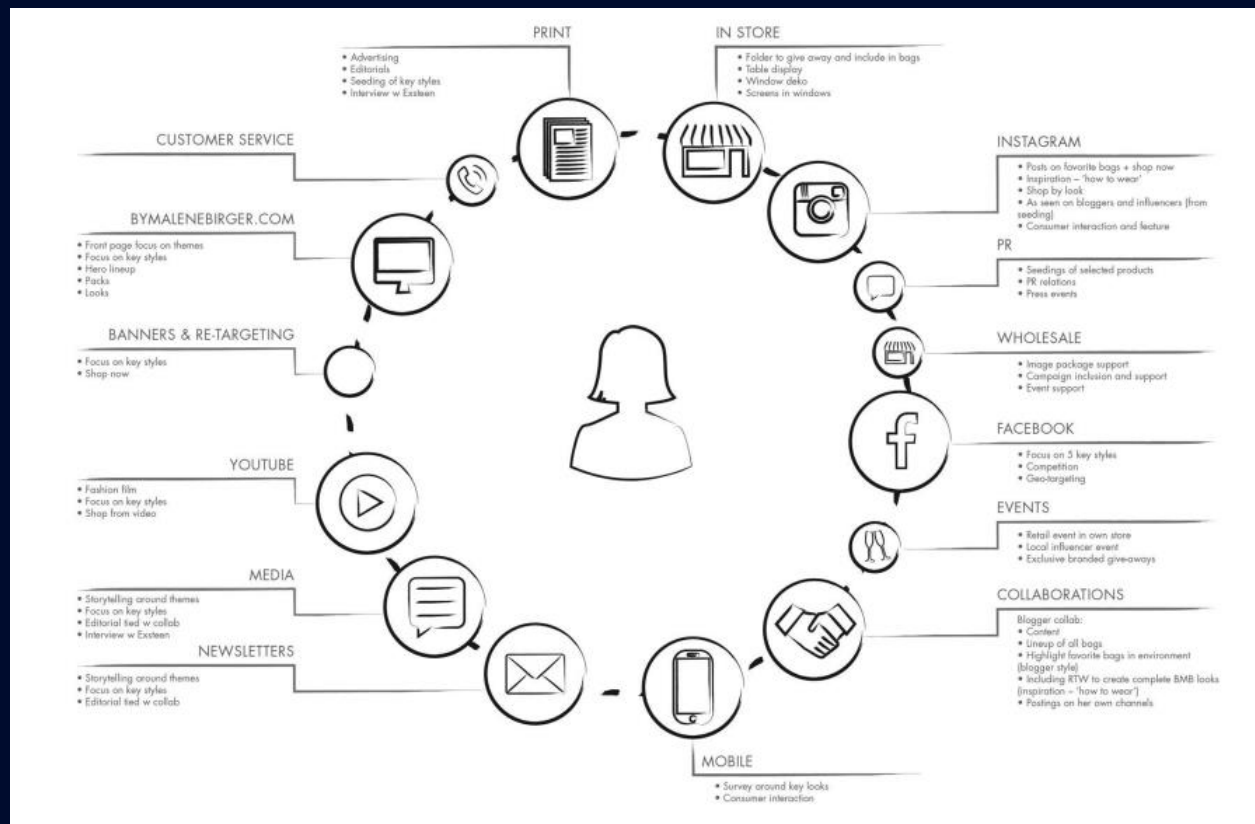
DEL III: kk.dk som hovedkanal

DEL IV: Webstrategi taget i brug

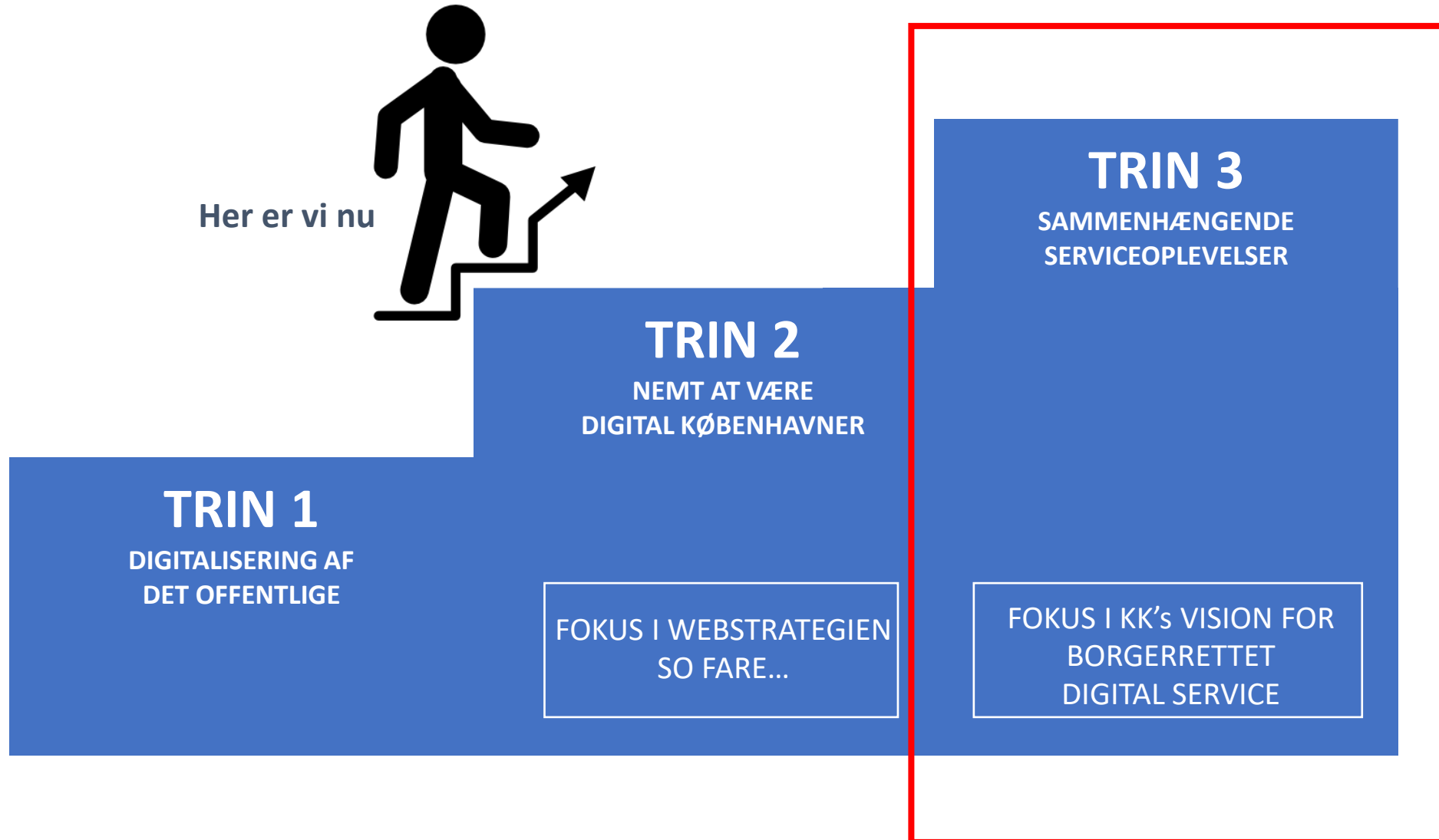
DEL I REJSEN

Fælles (langvarig) transformation mod omnichannel..

Fra oplæg af Rina Hansen om transformation til omnichannel i By Malene Birger i 2017



WEBFORTÆLLINGEN 2017: Udviklingen i KK (og det offentlige DK)



Hvad skal der så til for at nå trin 2?



2017: Det kan ske gennem disse fire overordnede webprincipper

- 01** Vi gør det nemt at være digital borger og virksomhed i København
- 02** Vi gør indholdet relevant, forståeligt og nemt at bruge
- 03** Vi designer nye webløsninger med udgangspunkt i brugerne
- 04** Vi tilpasser os den digitale virkelighed

POLITISK VEDTAGET
I KK's ØKONOMIUDVALG I 2019:



Digital service på tværs

Vision for Københavns Kommunes borgerrettede digitale service

Vision

**De digitale kanaler
understøtter, at
borgerne oplever
sammenhængende,
effektiv og imøde-
kommende service
i Københavns
Kommune**



**Sammenhængende
service**



**Effektiv
service**

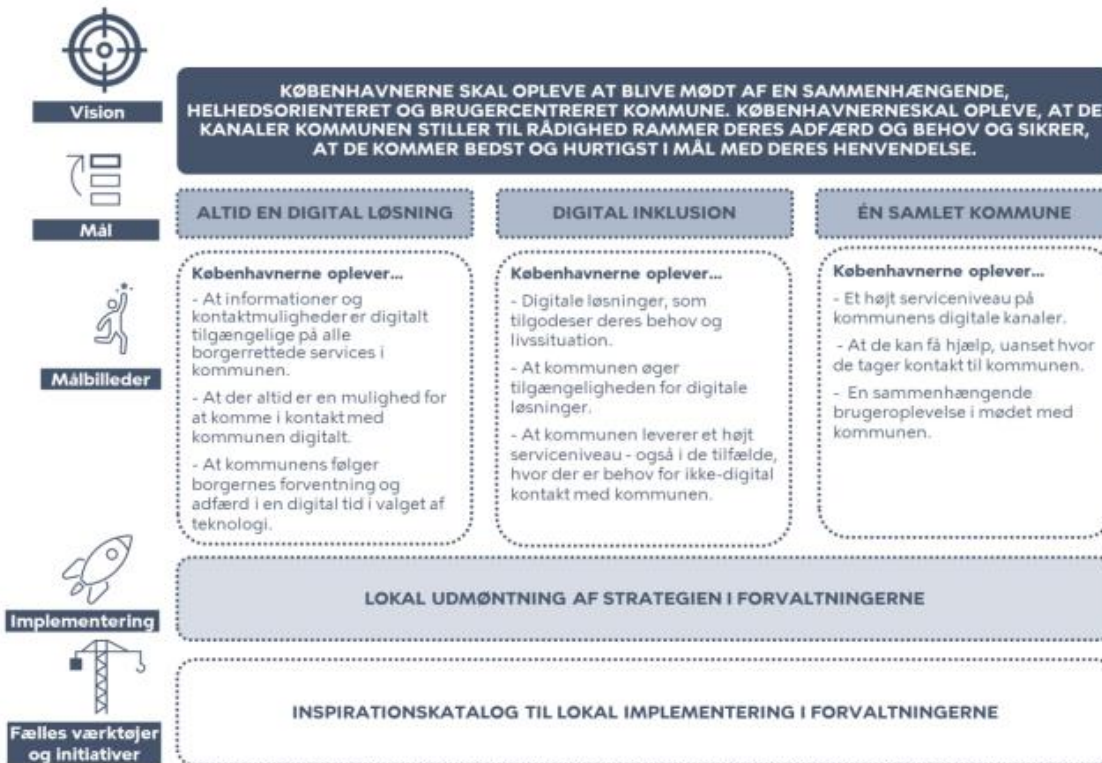


**Imødekommende
service**

**POLITISK VEDTAGET I
KK's ØKONOMIUDVALG AUGUST 2022**

FÆLLES SERVICE OG KANAL- STRATEGI

Med Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune 2022-2025 sætter vi en ambitiøs fælles retning for Københavns Kommunes service og kanalstrategiske arbejde i årene 2022-2025



Vision

Københavnerne skal opleve at blive mødt af en sammenhængende, helhedsorienteret og brugercentreret kommune. Københavnerne skal opleve, at de kanaler kommunen stiller til rådighed rammer deres adfærd og behov og sikrer, at de kommer bedst og hurtigst i mål med deres henvendelse.

Mål

Med udgangspunkt i visionen er der formuleret tre mål, som har særlig strategisk betydning og afspejler centrale dagsordener - både i kommunen og i det fællesoffentlige digitale samarbejde på tværs af stat, regioner og kommuner.

Mål 1. *Altid en digital løsning*

Mål 2. *Digital inklusion*

Mål 3. *Én samlet kommune*

**POLITISK VEDTAGET I
KK's ØKONOMIUDVALG AUGUST 2022**

FÆLLES SERVICE OG KANALSTRATEGI

Med udgangspunkt i visionen er der formuleret tre mål, som har særlig strategisk betydning og afspejler centrale dagsordener – både i kommunen og i det fællesoffentlige digitale samarbejde på tværs af stat, regioner og kommune

MÅL 1: Altid en digital løsning.

Når københavnere henvender sig til kommunen, skal vi sikre, at vores digitale løsninger imødekommer brugernes behov og matcher deres kompetencer og livssituation, så løsningerne bliver nemme og enkle at betjene.

MÅL 2: Digital inklusion.

Digitale løsninger er for mange at foretrække. Men det er ikke en selvfølge, at alle københavnere kan benytte sig af kommunens mange digitale løsninger, hvorfor digital inklusion er et helt centralt mål for Københavns Kommune

MÅL 3: Én samlet kommune

Det skal være enkelt for københavnere at møde Københavns Kommune.

Når københavnere tager kontakt til kommunen, er det oftest for at få hjælp eller rådgivning. Københavnerne skal ikke bekymre sig, om de har taget kontakt til den rette enhed, forvaltning eller serviceområde for at komme videre med deres henvendelse. Det betyder, at vi skal tage udgangspunkt i brugerens behov, inddrage københavnere i (videre)udviklingen af vores services og kanaler, og arbejde for, at Københavns Kommune fremstår som én samlet kommune i københavnernes brugerrejse.

