

Hvorfor elektronisk tinglysning startede som en katastrofe

(selvom alle gjorde
deres bedste)

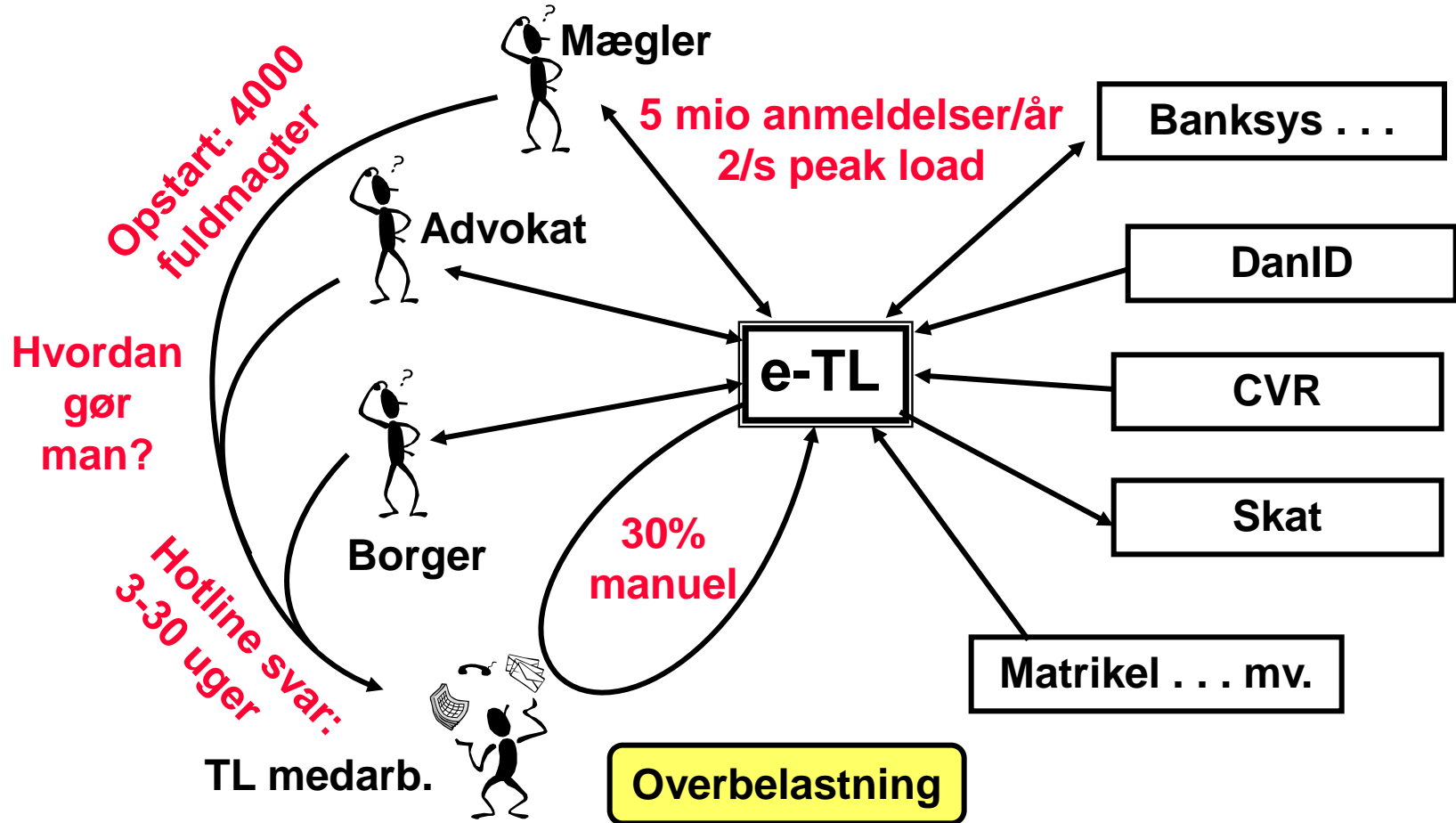
Søren Lauesen

Januar 2012

IT-University of
Copenhagen

E-mail: slauesen@itu.dk
www.itu.dk/people/slauesen

2. Elektronisk tinglysning (eTL) – big-bang 08-09-2009



Jan 2010: 60.000 sager
venter over 50 dage

Kunne det forudsiges?
Næppe - så aldrig Big-Bang

3. Oversigt over e-TL projektet

Tidsforløb	Plan	Faktisk
Udbud		juni 06
Kontrakt		dec 06
Bilbog	jan 08	nov 10
Tingbog	marts 08	sept 09

Dokumentation	
Kravs spec (413 krav)	406 sider
Kontrakt	32 sider
Tilbud	ca. 600 sider
Løsninger, ændringer	> 2000

Mio. 2006-16	Budget	Faktisk
IT-udvikling	76	103
Skanning	161	202
Andet	30	30
Udvikling ialt	267	335
Drift	163	163
Driftsbesparelser ?	-163	-163
Lønbesparelser	-750	-627
Nettogevinst	-483	-292

Plus samfundsmæssig gevinst

Minus erstatninger

Behandlingstid	Før	Start	Senere
De heldige 70%	5 dage	1 min	1 min
De uheldige 30%	15 dage	2 mdr	10 dage
"Åbningstider"	25%	98%	99,9%

Fra 99.5 til 99.9% koster 10 mio pr. år?
Pengene værd?

4. Årsag til overbelastning af TL medarbejdere

1. Flere fuldmagter end forventet – færre borgersignaturer.
2. Langt flere hotline-henvendelser – fra advokater og mæglere.
3. Lang tid om at opbygge rutine hos TL medarbejdere – turde ikke trykke på slut-knappen.
4. Sidste papirpantebreve tinglyst af vikarer – mange fejl skal rettes.

Heldigvis: Kun halvt så mange nye sager pga. finanskrisen.

**Endnu en IT-skandale?
Nej, en organisatorisk skandale**

**Stor succes med
katastrofal start**

5. Manglende brugervenlighed - hotline overbelastes

1. Hvordan tinglyser man skøde på en ejerlejlighed? Muligheder: enfamiliebolig, andelslejlighed, landbrugsejendom, men ikke ejerlejlighed.
Kur: Ring til hotline en time daglig i tre uger. Svar: Vælg enfamiliebolig - som i loven.
2. Er det gratis at udføre en prøvetinglysning, og hvor meget afprøver den?
3. Anmeldelse afvist. Men hvorfor? Prøv igen - håb på Jackpot?
4. Hvornår bliver sager udtaget til manuel behandling?
(Nogle skrev "glædelig jul" i feltet *meddelelser til tinglysningsmedarbejderen*.
Resultat: Sagen blev udtaget til manuel behandling - to måneders behandlingstid).

Ok, noget skal være hemmeligt, men ...

Hvad sagde kravene om brugervenlighed?

Krav 153: Kvalitetssikring af brugervenlighed. Leverandøren skal under udviklingen kontrollere den eksterne portals brugervenlighed. . . . Tilbudsgiver skal beskrive hvordan.

Svar på krav 153: Test med Rolf Molichs principper (tænke højt med tidlig prototype).

Svar bilag 21, kvalitetssikring, dvs.: Testleder guider testdeltagerne igennem opgaverne, stiller uddybende spørgsmål, og hjælper hvor det er nødvendigt.

Ændring 32, 30-03-2009: Brugervenlighedstest erstattes af en meget tæt dialog mellem [leverandørens og kundens eksperter]

Ups !

6. Kravspec: Hvad skal systemet gøre - med brugerhistorier

Anmeldelse af bodeling

Hans og Grethe blev gift i 1989, men nu skal de skilles. De har i hele ægteskabet boet i Hans' ejendom og de har aftalt at Grethe skal blive boende.

Hans logger sig ind på www.e-tl.dk. Frem toner en velkomsttekst. Der er tekst og tegning for tingbogen over fast ejendom, bilbogen . . . Han kan se et ikon for informationscenter . . .

Hans klikker på teksten for fast ejendom. Herefter får han vist et login-billede . . . Hans har sin digitale signatur lagret på sin PC . . . Han bliver bedt om at oplyse om han vil tinglyse eller forespørge på fast ejendom . . . og sin e-mail adresse . . . og om han skal arbejde med oplysninger om ejer, pant, servitutter eller andet.

Han vælger ejer og bliver bedt om at oplyse om det er

- endeligt skøde
- endeligt skøde på flere ejendomme
- skøde betinget af købesummens betaling
- (og fire andre muligheder, herunder bodeling)

**I alt 5 A4-sider
for dette eks.
Teksten siger
det ikke er krav.**

Færdigt system: 22 skærbilleder for at tinglyse et skøde

7. Kravspec: Hvad skal systemet gøre - med use cases

USE CASE				
Navn:	Prøve tinglys	Aktør:	Ekstern bruger	Ver: ID: 1.0 A.5 Pakke: Anmeldelse
Formål:	Det skal være muligt at foretage en prøvetinglysning på en anmeldelse, som er udfyldt i portalen, således at anmelder får et hurtigt svar på, om og hvordan anmeldelsen kan tinglyses.			
Startbetingelser:	Brugeren har færdigudfyldt en anmeldelse og ønsker at kontrollere den direkte op imod tinglysningssystemet.			
Trin:	Aktør:	System:	Tilbudsgiver løsningsbeskrivelse:	
1.	Vælg anmeldelse	Brugeren skal vælge den færdigudfyldte anmeldelse, som skal prøvetinglyses.		
2.	Prøve tinglys	Systemet gennemfører en prøvetinglysning af den valgte anmeldelse.		
Undtagelser:				
Slutbetingelser: Brugeren får resultatet af prøvetinglysningen.				

Kontekst: Hvorfor ønsker han at kontrollere?

Use case A.5. Egentlig står der bare:

1. Bruger vælger en udfyldt anmeldelse
2. Systemet udfører en prøvetinglysning
3. Brugeren får resultatet

Andre use cases:

Udfyld anmeldelse
Vedhæft fil
Underskriv digitalt
...

8. Med "moderne" user stories?

Som køber vil jeg gerne kunne udføre en prøvetingslysning.

9. Med task (SL-07). Systemet skal støtte task C1 . . .

C1: Tinglys ejerskab
Hyppighed: Få gange i borgerens liv
Bruger: Almindelig borger

**Dækker kontekst
plus 6 use cases**

Delopgaver og varianter:	Eksempler på løsning:
1. Udfyld tinglysningsoplysninger (se data i kapitel D) 1a. Hent evt. en parkeret sag	Systemet markerer hvilke data der skal udfyldes.
2. Vedhæft evt. dokumenter	
3. Prøvetinglys sagen og se hvad der evt. skal ændres. Prøvetinglys evt. igen. 3p. Hvad koster det? Også hvis der er fejl?	Systemet forklarer fejlen i borgerligt sprog. Priserne vises på forhånd.
4. Giv betalingsinformation og send til tinglysning.	Systemet forklarer hvad der nu vil ske og hvor lang tid der vil gå.
5. Underskriv det nødvendige.	Systemet bruger digital signatur.
6. Parker evt. sagen.	

**Valgfri delopgaver
og rækkefølge**

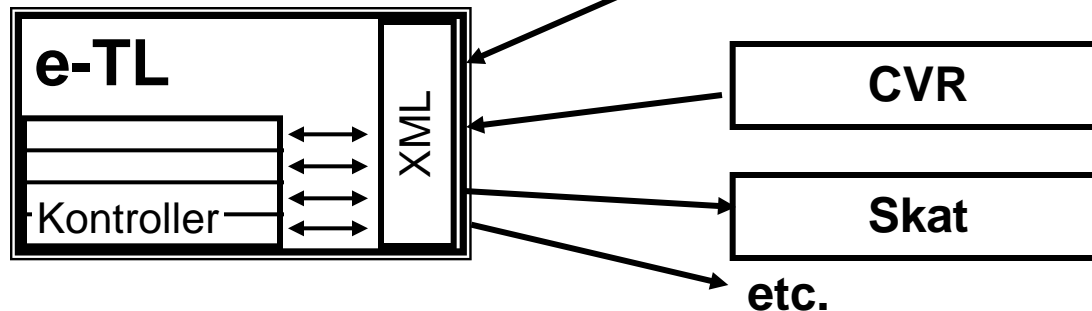
**Udføres af bruger
+ computer**

**Eksempel på computers
del - ikke krav**

10. Arkitektur, integration og SOA

Valgt løsning:

Ingen intern SOA.
Datareplikering
de fleste steder.



K1. Alt skal være SOA-XML-services internt såvel som eksternt.	Problemer: Kræver 10-50 gange mere computerkraft.
K2. Data må kun lagres ét sted - skal hentes i fødesystemet.	Leverandøren kan ikke tage ansvar for svartider og oppe-tider.
K3. Systemet forventes baseret på eksisterende moduler.	Inkonsistens eller urimelig indskrænkning af leverandør-skaren.
Bem. Alle eksterne systemer har veldefinerede XML-snitflader.	Alle på nær CPR var under omlægning.

Hvorfor SOA?

Leverandøruafhængighed?

Hjælper ikke.

IT-præsteskabets vision?

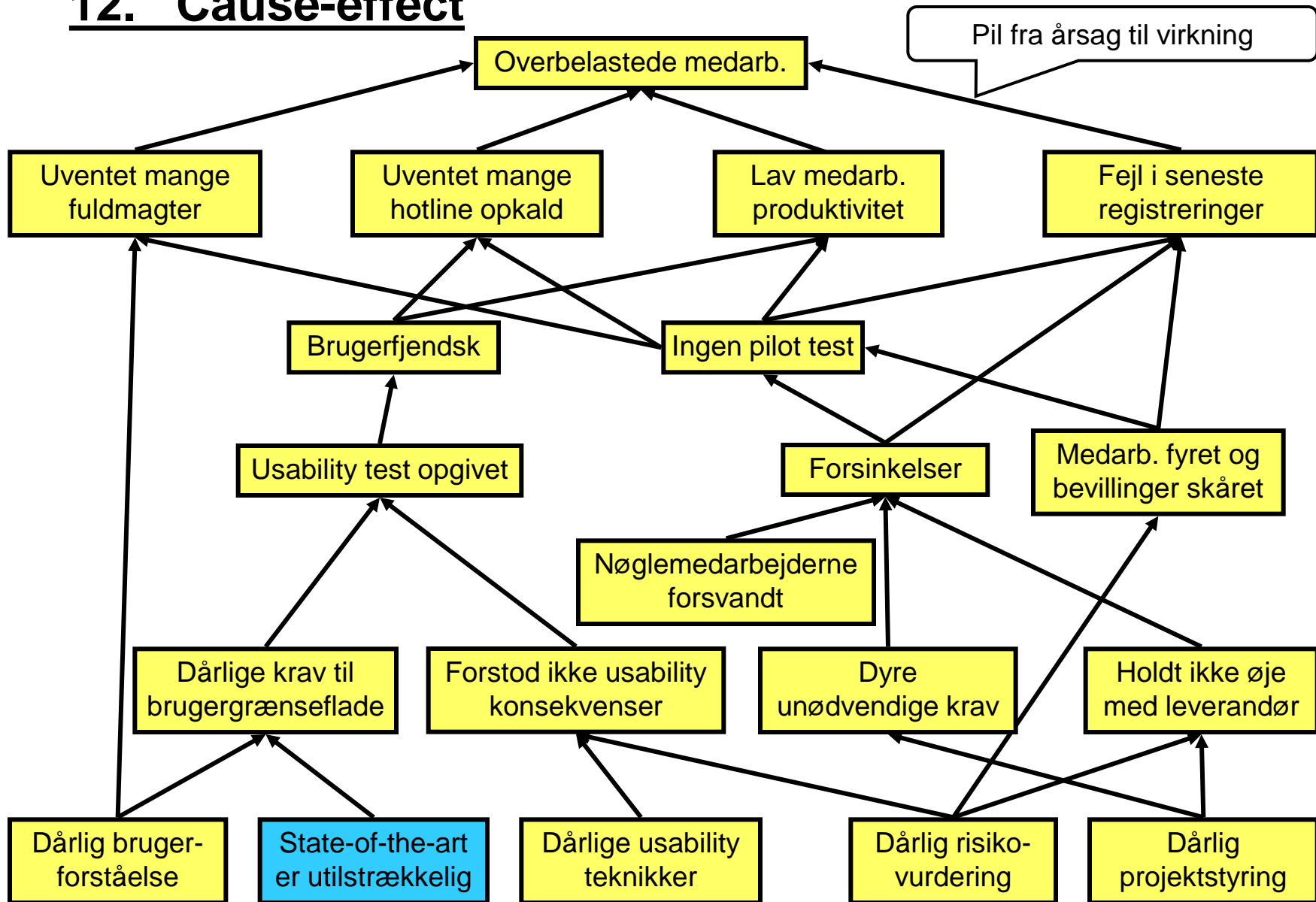
(Skal lovfæstes - så behøver vi ikke argumentere for den).

11. Risikoanalyse - et par tvivlsomme eksempler

Risiko (tidligt 2007)	Niv. 1-5	Konsekvens	Status, kommentar
SOA er en umoden teknologi	1		Bruges hos SKAT
Har kunden ringe IT erfaring?	1		DSS har stor erfaring [Ja med interne sys.]
Leverandør-stab forsvinder [Google købte dem]	3	Mindre tid til test	Stram projektstyring
Snitflader til mange systemer	3		Systemerne er stabile
(3-9-2009) Ved idriftsættelse viser der sig mangler ved brugervenligheden		Manglende brugervenlighed	Sagen er lukket. Sandsynlighed reduceret.
(3-9-2009) Personalemangel hos TL	4	Lang behandlingstid	DSS vurderer

5 dage inden big-bang

12. Cause-effect



13. Senere i projektet

Succes og nye problemer :

1. Man kan gå ind i sin bank og 30 min efter stå med 1 mio til disposition. Ikke muligt andre steder i verden.
2. Bilbogen i drift som big-bang nov. 2010. Uden problemer.
Årsag: Man havde lært at sætte sig ind i brugernes faktiske behov.
3. Nyt krav til eTL: Store kunder i udlandet tror ikke på skærmprint - ser amatøragtigt ud. Svar: Beviset på ejerskab er i systemet ?
4. Nyt krav: Vi har 100+ sager i systemet. Kan ikke søge på tværs. (Er systemet blevet jeres sagsbehandlingssystem?)

14. Fiasko-årsager = konkurrerende dødsårsager

1. Sætter sig ikke ind i brugernes behov, skaber ikke win-win (undtagen Skat).
2. Ved hvordan man sikrer brugervenlighed, men gør det meget sjældent.
3. Ved ikke hvordan man skal skrive kravene.
4. Beskriver løsningen i detaljer (16.000 sider) - ingen frihed til leverandøren.
5. Kræver ind og tror det er gratis.
6. Nonsenskrav med nonsenssvar: Systemet skal være let at ændre. Svar: Vores system er **meget** let at ændre.
7. EU-regler for udbud overdrives.
8. Leverandør for optimistisk - den der lyver vinder.
9. Kunden vurderer ikke tilbuddet - beder leverandøren gøre det.
10. Teknologier oversælges, fx SOA og "alt skal være web-based".
11. Vil have det hele på én gang.
12. Glemmer forretningsmæssige mål undervejs - hvis man havde nogle.
13. Planlægger ikke de nye arbejdsprocesser.
14. Tør ikke sige til leverandøren at de ikke forstår hans løsningsforslag.
15. Land med 1 mio regler - leverandør må selv finde de relevante.
16. I Danmark kan alle sige nej, men ingen sige ja.

15. Flere konkurrerende dødsårsager

17. Opdager ikke at leverandøren ikke arbejder på sagen.
18. Jura spænder ben for forretning.
19. Skridt for skridt i grøften uden at det opdages.
20. Ser ikke faren i øjnene. Risikoanalysen bagatelliserer risici.
21. Pengene slipper op og parterne skændes i stedet for at samarbejde.
22. Datagrundlaget viser sig ubrugeligt.
23. Høster gevinsten inden den er opnået, fx fyrer medarbejdere.