

Som ett **digitalt** brev på posten



Henrik Höglin

Kommunikationschef, Kivra



Agenda

- En postmarknad under förändring
- Så fungerar Kivra
- Demonstration av tjänsten och olika funktioner
- Säkerhet och bedrägerier
- Utmaningar med Kivra
- Summering

Varför är jag här idag?

Lära er

Lära mig

Ställ frågor

En postmarknaden i förändring

En postmarknad i förändring

- Fysisk post har funnits i över 400 år
- Sjunkande fysiska brevvolymer & varannandagsutdelning
- Norden i framkant med digital post
- En miljon svenskar i digitalt utanförskap
- Kort om Kivra: hållbar kärnaffär, 5 miljoner användare, 30 000 som skickar



Så fungerar Kivra

- Kvitton
- Brev
- Räkningar
- Lönebesked
- Deklarationen



Så fungerar Kivra

- Du får automatiskt post från anslutna avsändare
- Du aviseras när du får ny post (via e-post eller pushnotis i app)
- Demonstrera på www.kivra.se
 - Läsa på om Kivra
 - Söka efter anslutna företag och myndigheter
 - Skapa konto

Frågor?

Funktioner som kan förenkla

- Betala fakturor
- Funktioner för synskadade (zoom & syntolkning)
- Demonstrera på www.kivra.se
 - Logga in med Mobilt BankID på en dator (ej specifikt för Kivra)
 - Automatisk sortering
 - Zooma/förstora brev
 - Ladda ner och öppna som pdf
 - Skriva ut
 - Ställa om en avsändare till papperspost
 - Avsluta tjänsten
 - Delad brevlåda
 - **Fråga:** Vill ni att jag demonstrerar någon annan funktion?

Vill ni att jag demonstrerar
fler funktioner?

Skillnad mellan app och webbtjänst

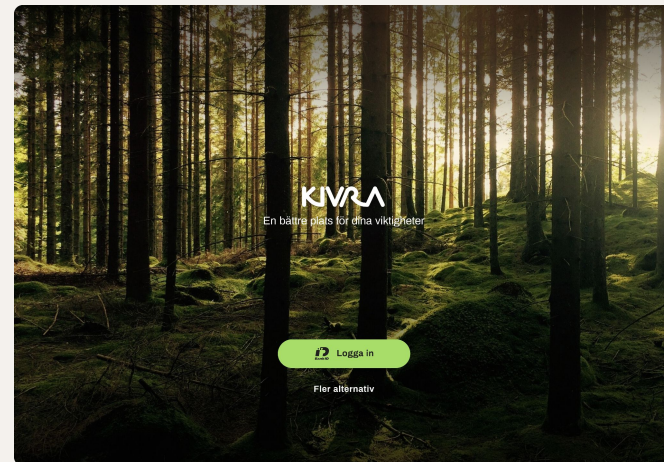
- **App** för smartphone och padda

- Pushnotiser
- Alltid i fickan
- Covidbevis offline



- **Webbtjänst**, dvs www.kivra.se, för smartphone, padda och dator

- Större skärm
- Tydlig överblick över post, funktioner
- Eventuellt lättare att skriva ut från datorn



Frågor?

Säkerhet

Säkerhet

- Tjänsten är knuten till ditt personnummer
- Rätt person får rätt post, från betrodda avsändare
- Krypterad post bakom lås och bom: BankID
- Granskat av företag och myndigheter
- Det finns inget system, vare sig fysiskt eller digitalt, i världen som är vattentätt. Det handlar om att kontinuerligt arbeta med att utveckla säkerheten.

Säkerhet: att upptäcka bedrägerier med Kivra

- Det finns inga ID-skydd
- Men, att upptäcka bedrägerier i tid kan vara viktigt
- I Kivra får du snabbt information om kreditupplysningar, post om ändrad folkbokföring etc

Utmaningar med Kivra

Utmaningar med Kivra

- Vi har gått från att enbart få fysisk post till att idag kunna få information via fysisk post, Kivra, efaktura, autogiro, mina sidor, osv. För vissa blir nya tjänster såsom Kivra bara ännu en plats att hålla koll på.
- Jag skaffade Kivra för att få mitt covidbevis digitalt, men förstod inte att jag skulle få mer post i Kivra.
- Fler funktioner har stor förbättringspotential: *Dela* som exempel

Målgruppsanalys tillsammans med PRO

Vi utvecklar tjänsten kontinuerligt. Här är ett exempel på samarbete för att förbättra tjänsten för äldre.

Sammanfattning

Det här är en övergripande analys utifrån vad som kom fram i utvärderingen under workshopen, den 17 januari 2022.

- Liten, tunn och grå text är svårare att fokusera på och läsa.
- Avsändarnas loggor behöver vara större på datorn.
- Det är inte helt tydligt hur man navigerar fram och tillbaka på datorn. Pilen är svår att uppfatta.
- Gränssnittet i appen uppfattas som enklare att se och förstå.
- Funktioner skiljer sig åt i appen och på datorn. Det förvirrar.
- Det går inte att söka i tjänsten.
- En fejkapp vore hjälpsamt för att kunna lära sig själv och utbilda andra hur Kivra fungerar.
- Signering (i menyn) är ett begrepp som är något otydligt. Vi signerar ett dokument, men även en betalning. Det förvirrar.
- De tre prickarna i listan med brev är svåra att se och förstå.
- Brev från avsändare kan vara svåra att läsa digitalt. De är ofta inte anpassade för digital och tillgänglig distribuerings.
- Tydlighet är viktigt. Det finns många andledningar att gå med i Kivra. Vaccinpass är en. Idag slutar posten komma med brev automatiskt när man går med. Det skapar problem och oro.

Få hjälp med Kivra

- Kivras kundtjänst (Telefonnummer:0770 457 000, visa hjälpsidan på <https://kivra.se/sv/privat/hjalp>)
- Familj eller vänner
- Forum såsom dessa

Summering

Summering

- En pågående omställning för medborgare, myndigheter, företag och samhället i stort
- Frivilligt att använda digital brevlåda i Sverige
- För er som använder Kivra: viktigt att logga in när du får ny post
- Var inte rädd för att fråga

Tack!

Henrik Höglin
Kommunikationschef, Kivra



Bilagor

Vad händer med Kivra när en person avlider?

Efter att en person har gått bort stoppas automatiskt den digitala posten från företag och myndigheter och ställs om till fysisk distribution igen.

Om en anhörig från dödsboet vill avsluta Kivra-kontot och/eller få tillgång till tidigare mottagna digitala försändelser kan vi dela inkorgen med en eller flera personer från dödsboet efter att dödsfallsintyg med släktutredning från Skatteverket skickats till **support@kivra.se**

Vi kan även ta emot bouppteckning där dödsboet framgår, testamente eller beslut från Tingsrätten. Består dödsboet av flera personer krävs även fullmakt från övriga dödsbodelägare.

Observera att det krävs att den anhöriga som vill ta del av inkorgen själv behöver ha en aktiv Kivra, som vi kan dela innehållet med.

Så loggar du in med Mobilt BankID på en dator

- Se guide här: <https://kivra.se/sv/privat/mobilt-bankid-dator>

Hur hanterar jag fakturor i Kivra om jag inte vill använda betaltjänsten i Kivra?

Om du inte vill betala dina fakturor direkt i Kivra kan du som alltid betala fakturor du får i Kivra direkt via din internetbank. Du kan sedan välja att markera fakturan som hanterad i Kivra så slipper du få påminnelser om att fakturan är obetald.

Kvitton
samlas i
appen.

