

Strategi for FlexDanmark

Indledning

Denne strategi fastlægger retningen for FlexDanmark og udgør det fælles udgangspunkt for, hvordan FlexDanmark vil udvikle og levere stabile, sikre og tidssvarende it-services til vores ejere og borgere i Danmark. Strategien skal sikre, at organisationens prioriteringer, ressourcer og udviklingsindsatser understøtter vores kerneopgave og realiseringen af FlexDanmarks vision:

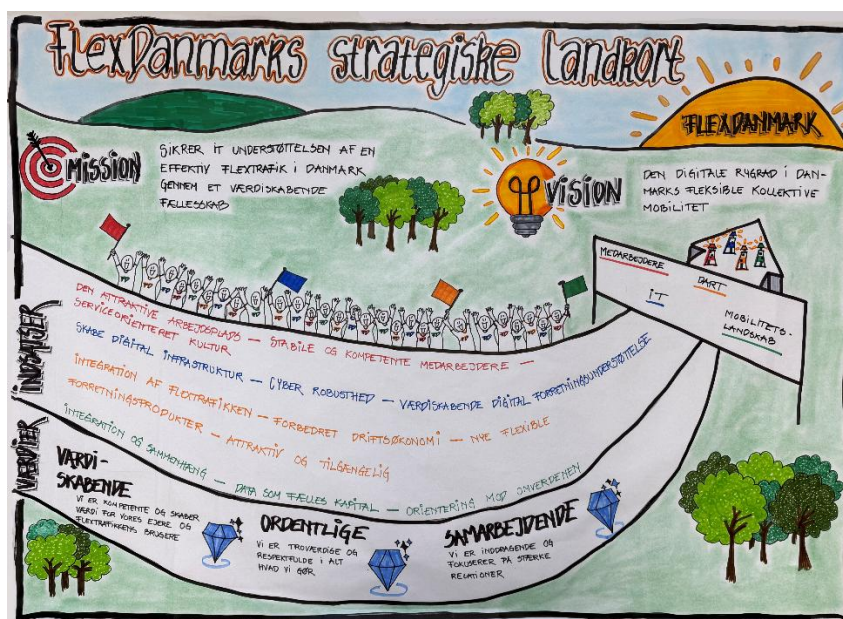
”Den digitale rygrad i Danmarks fleksible kollektive mobilitet”

Formålet med strategien er at skabe en tydelig og langsigtet ramme for FlexDanmark. Strategien fungerer som et styringsværktøj for bestyrelse og ledelse og som en fælles rettesnor for organisationens medarbejdere.

Strategien er forankret i et behov for at balancere tre hensyn: kontinuitet i driften, løbende forbedringer og komplet systemudskiftning. FlexDanmark skal sikre en robust og stabil it-plattform, der kan understøtte flextrafikken hver dag – uden afbrydelser – og samtidig skabe plads til modernisering og forenkling, hvor det er nødvendigt, og er struktureret ud fra fire temaer:

- Medarbejdere
- Aktiv del af mobilitetslandskabet
- Sikker, relevant og effektiv IT
- DART – Fremtidig systemunderstøttelse af flextrafikken

Strategiens fire temaer sætter den overordnede retning for, hvordan FlexDanmark vil udvikle sig i de kommende år – både som organisation, som servicepartner for sine ejere og som samarbejdspartner i mobilitetslandskabet. Temaerne samler de vigtigste prioriteringer og skaber en fælles ramme for de valg og investeringer, der skal træffes. Med strategien styrker vi vores evne til både at levere stabil drift i hverdagen og gennemføre de nødvendige forandringer, der følger med en ny systemportefølje.



Figur 1 FlexDanmarks strategiske Landskab

FlexDanmarks kerneopgave og værdigrundlag

FlexDanmarks kerneopgave er at levere sikker, relevant og effektiv IT, der understøtter ejernes opgaveløsning og bidrager til en effektiv flextrafik. Som it-serviceorganisation har FlexDanmark ansvaret for at sikre kontinuerlig systemunderstøttelse, høj driftsstabilitet og rettidig udvikling af de digitale løsninger, som er kritiske for flextrafikken. FlexDanmarks opgave er ikke alene teknisk – den er også forretningsunderstøttende. Vi vil omsætte behov og krav til robuste, brugervenlige og fremtidssikrede løsninger, der skaber reel værdi i praksis.

Vores værdigrundlag er fundamentet for, hvordan vi løser kerneopgaven:

- **Værdiskabende** betyder, at vi er kompetente og skaber værdi for vores ejere og flextrafikens brugere. Vi arbejder systematisk med kvalitet, effektivitet og gennemsigtighed, så vores løsninger bidrager til en effektiv flextrafik. Vi prioriterer indsats og ressourcer dér, hvor de gør størst forskel for vores ejere.
- **Ordentlige** betyder, at vi er troværdige og respektfulde i alt hvad vi gør. Vi agerer professionelt, ansvarligt og med høj integritet. Vi leverer det, vi lover, og vi kommunikerer åbent om muligheder, risici og prioriteringer. Informationssikkerhed, compliance og respekt for fælles ressourcer er en naturlig del af vores arbejde.
- **Samarbejdende** betyder, at vi er inddragende og fokuserer på stærke relationer. Vi skaber resultater i tæt dialog med vores ejere, øvrige samarbejdspartnere og med hinanden. Vi anerkender, at stærke løsninger udvikles i fællesskab, og at tillid, videndeling og tværgående samarbejde er afgørende for at sikre sammenhængende og bæredygtige it-services.

Strategiske temaer

FlexDanmark har fastlagt fire strategiske temaer, som sætter retning for vores arbejde.

For hvert tema er der identificeret 3-4 prioriterede indsatsområder. Temaerne og de tilhørende indsatsområder er blevet til i løbet af 2025 gennem løbende involvering af medarbejdere og trafikselskaber.

Tema nr. 1: Medarbejdere

FlexDanmarks medarbejdere er afgørende for, at vi kan levere høj kvalitet, skabe udvikling og være en stærk samarbejdspartner for trafikselskaberne. Derfor vil vi målrettet styrke FlexDanmark som en attraktiv arbejdsplads, hvor trivsel, faglighed og engagement går hånd i hånd. Vi vil sikre stabile og kompetente medarbejdere gennem fokus på rekruttering, kompetenceudvikling og fastholdelse, så vi står robust i en hverdag præget af både drift og udvikling. Samtidig vil vi forfine vores serviceorienterede kultur, hvor vi møder hinanden og vores samarbejdspartnere med professionalisme, ansvarlighed og et fælles fokus på løsninger.

Den attraktive arbejdsplads

- Vi vil være en stabil og fremtidssikret organisation med en tydelig strategisk retning og ledelse, der balancerer forretningsforståelse, menneskelig indsigt og handlekraft. Ledelsesstilen skal være tillidsbaseret, transparent og skabe klare rammer for prioritering og eksekvering.
- Organisationen skal understøtte fleksibilitet, medindflydelse og selvledelse, så beslutninger træffes tæt på opgaven, og opgaveløsningen sker effektivt og ansvarligt. Vi arbejder aktivt for at reducere silotænkning og styrke helhedsorienteret samarbejde på tværs.
- Arbejdsopgaverne skal være meningsfulde og tydeligt koblet til vores samfundsansvar. Den enkelte medarbejder skal kunne se sin rolle i den større sammenhæng og opleve reel værdi i sit bidrag.
- Vi prioriterer et psykologisk trygt arbejdsmiljø og en stærk samarbejdskultur med professionel sparring, respektfuld tone og fælles fejring af resultater. Samtidig sikrer vi attraktive fysiske og organisatoriske rammer, der understøtter trivsel, fastholdelse og kontinuerlig kompetenceudvikling.

Stabile og kompetente medarbejdere

- Vi vil sikre en stabil og fagligt stærk medarbejderstab gennem målrettet kompetenceopbygning, præcis rekruttering og systematisk forankring af viden.
- Vi prioriterer løbende kompetenceudvikling, så vi opbygger og fastholder centrale kompetencer internt og reducerer sårbarhed i opgaveløsningen. Rekruttering skal understøtte både aktuelle og fremtidige behov, og vi ansætter med blik for faglig styrkelse af det samlede team.
- Vi skaber rammer, hvor ansvar, faglig frihed og udviklingsmuligheder går hånd i hånd med respekt for medarbejdernes kapacitet. Samtidig sikrer vi kontinuitet gennem struktureret vidensdeling og systematisk overdragelse.
- Målet er en robust organisation med høj faglig kvalitet, leverancesikkerhed og langsigtet bæredygtighed.

Serviceorienteret kultur

- Vi vil styrke vores serviceorienterede kultur ved konsekvent at arbejde udefra og ind og vil sætte slutbrugernes og samarbejdspartnernes behov i centrum for vores prioriteringer og løsninger.
- Vi forankrer os tættere i kunder, ejere, leverandører og trafikselskaber gennem aktiv, opsøgende og rådgivende dialog. Vi sætter ansigt på samarbejdet, deler viden systematisk på tværs af organisationen og bruger både udfordringer og løsninger som fælles læring.
- Vi skaber organisatoriske rammer, der giver medarbejdere mandat til at handle serviceorienteret – med balance mellem interne hensyn og eksterne behov. Vi er lydhøre, spiller hinanden bedre og tør både udfordre og give kvalificeret feedback.
- Målet er en organisation, der agerer proaktivt, rådgivende og sammenhængende – med høj oplevet kvalitet hos slutbrugere og samarbejdspartnere.

Tema nr. 2: Aktiv del af mobilitetslandskab

FlexDanmark vil være en tydelig og aktiv medspiller i udviklingen af fremtidens mobilitet. Vi vil styrke integration og sammenhæng af den fleksible mobilitet, så det bliver lettere for borgere og samarbejdspartnere at navigere i et samlet mobilitetstilbud. Samtidig vil vi arbejde målrettet med data som fælles kapital – hvor kvalitet, tilgængelighed og ansvarlig anvendelse af data bliver en nøgle til bedre beslutninger, mere effektiv drift og nye muligheder. Endelig vil vi øge vores orientering mod omverdenen, så vi løbende opsamler viden, følger udviklingen og bringer relevante trends og samarbejder ind i FlexDanmarks arbejde.

Integration og sammenhæng

- FlexDanmark vil være en samlende og integrerende aktør i det danske mobilitetslandskab
- Vi skaber systemintegration via API'er med tydeligt slutbrugerfokus
- Vi tager en rådgivende rolle og synliggør både muligheder og begrænsninger
- Vi samler vores ejere om fælles retning og harmonisering
- Vi styrker samarbejdet med Rejsekort/Rejseplanen særligt i forhold til en fremtidig mobilitetsplatform og øger tilgængeligheden af flextrafik

Data som fælles kapital

- Vi vil aktivere vores data som en fælles strategisk ressource, der skaber værdi på tværs af mobilitetslandskabet.
- Vi gør relevante data tilgængelige via åbne API'er
- Vi øger transparens og dataudstilling, så andre kan udvikle nye løsninger
- Vi sikrer høj datakvalitet og relevans for trafikselskaber og øvrige interessenter
- Vi sikrer at trafikselskaberne kan anvende data aktivt til optimering og beslutningsstøtte

Orientering mod omverdenen

- Vi arbejder struktureret og opsøgende i det mobilitetslandskab, vi er en del af – med tydeligt kundefokus
- Vi forstår og kortlægger mobilitetslandskabet systematisk (myndigheder, interessegrupper, DRT-markedet, forskning, vognmænd m.fl.)
- Vi indtager en mere opsøgende og rådgivende rolle
- Vi understøtter nye mobilitetsformer i det omfang trafikselskaberne efterspørger det

Tema nr. 3: Sikker, relevant og effektiv IT

FlexDanmarks vil være garant for et stærkt og stabilt IT-fundament, der gør trafikselskaberne i stand til at levere høj kvalitet – hver dag. En robust og velfungerende digital infrastruktur er afgørende for, at flextrafikkens løsninger fungerer sikkert, effektivt og uden afbrydelser for både trafikselskaber og borgere. Vi har et vedvarende fokus på drift stabilitet, performance og en teknisk platform, der kan udvikles og skales i takt med nye behov.

Samtidig vil vi styrke vores cyber robusthed, så vi står solidt i et trusselsbillede, der løbende udvikler sig, og hvor sikkerhed er en forudsætning for tillid og samarbejde. Endelig vil vi udvikle en mere værdiskabende digital forretningsunderstøttelse, hvor teknologi ikke blot understøtter processer, men aktivt bidrager til bedre beslutninger, smartere arbejdsgange og stærkere service.

På den måde sikrer vi, at IT både understøtter en stabil drift i dag og giver os handlekraft til at udvikle morgendagens løsninger.

Stabil digital infrastruktur

- Vi opbygger og vedligeholder en digital infrastruktur, der ikke blot understøtter forretningen, men aktivt muliggør udvikling, innovation og sikker drift – både i dag og i fremtiden.
- Vores infrastruktur er være moderne, robust og skalerbar, så den kan tilpasse sig nye krav, teknologier og samarbejdsformer uden at gå på kompromis med stabilitet og performance.
- Vi udfaser løsninger før End-of-Life og arbejder systematisk med reduktion af teknisk gæld.
- Vi konsoliderer og forenkler vores teknologistak, så den bliver mere vedligeholdelsesvenlig, transparent og bæredygtig over tid.
- Vi sikrer reel redundans og dokumenterede recovery-mekanismer, så vi står stærkt – også når noget uforudset sker.

Cyber robusthed

- Vi er en organisation, hvor cybersikkerhed er en integreret og naturlig del af både teknologi, processer og kultur.
- Vi arbejder risikobaseret med cybersikkerhed.
- Vi styrker beskyttelsen mod datatab og databrud og sikrer konsekvent overholdelse af NIS2 og GDPR som en integreret del af vores styring og governance.
- Vi står stærkt og handlekraftigt i et digitalt landskab, hvor risici konstant udvikler sig.
- Vi vedligeholder og udvikler en sikker arkitektur, der fra designfasen understøtter høj modstandsdygtighed.
- Vi arbejder målrettet med digital suverænitet og reducerer afhængigheden af eksterne aktører, så vi bevarer kontrol over kritiske systemer og data.

- Gennem løbende penetrationstest, grænsesøgende sikkerhedstests og kontinuerlige phishing-simuleringer holder vi vores beredskab skarpt.
- Vi investerer i målrettet sikkerheds- og GDPR-træning, så alle medarbejdere bidrager aktivt til en stærk sikkerhedskultur.
- Vi træner og tester beredskabsplaner, gennemfører regelmæssige audits og sikrer gennem systematisk opfølgning, at vores indsats er dokumenteret, effektiv og løbende forbedres.

Værdiskabende digital forretningsunderstøttelse

- Vi bruger data, teknologi og innovation som aktive drivkræfter til at skabe målbar forretningsværdi og styrke flextrafikens rolle i et mobilitetslandskab i hastig udvikling.
- Vores digitale løsninger skal ikke kun understøtte den daglige drift – de skal også åbne nye muligheder, forbedre brugeroplevelsen og gøre os i stand til at reagere hurtigt på nye behov og forventninger.
- Vi udvikler nye digitale produkter og services med udgangspunkt i reelle brugerbehov og sikrer høj inddragelse af slutbrugere.
- Vi integrerer AI og automatisering i kerneprocesser, hvor det kan frigøre tid, reducere fejl og skabe mere ensartet kvalitet.

Tema nr. 4: DART

Systemunderstøttelsen af flextrafikken skal hen over de kommende år fornys. Programmet for denne anskaffelse er navngivet DART. Visionen for DART er: ”at anskaffe en åben og fremtidssikret IT-plattform, der gør flextrafikken mere integreret, effektiv og tilgængelig”.

Programmet arbejder ud fra følgende fire pejlemærker:

- Det skal være let at integrere flextrafikken med eksterne systemer og mobilitetsløsninger herunder den nationale MaaS løsning.
- DART skal sikre en bedre driftsøkonomi igennem mere proaktiv realtidsplanlægning, trafikstyring og udnyttelse af data.
- DART skal understøtte muligheder for at tilbyde nye og mere fleksible forretningsprodukter, som ligeledes forbedrer driftsøkonomien.
- Flextrafikken skal gøres mere attraktiv og tilgængelig via kundesvenlige selvbetjeningsmuligheder og øget tryghed før, under og efter rejsen.

FlexDanmark forventer at programmet strækker sig frem til udgangen af 2031, hvor alle 5 trafiksselskaber er overgået til den nye løsning.

På vej mod 2031

På vej mod 2031, vil FlexDanmark udvikle sig til en endnu stærkere og mere sammenhængende organisation, hvor mennesker, teknologi og samarbejde spiller tættere sammen end i dag. Vi vil være en attraktiv arbejdsplads med høj trivsel, stærke faglige miljøer og en tydelig serviceorienteret kultur, hvor engagement og kompetence omsættes til kvalitet i hver eneste leverance.

Vores digitale fundament vil være stabilt, moderne og robust – driftssikkerhed vil være en forudsætning, ikke en ambition. Samtidig vil cybersikkerhed være fuldt integreret i vores arkitektur, processer og adfærd, så tillid og ansvarlighed præger alt, hvad vi gør. Vi vil have reduceret teknisk gæld, styrket vores digitale suverænitæt og opbygget en infrastruktur, der både understøtter sikker drift og giver frihed til at udvikle nyt.

Data vil være en aktiv og fælles kapital, der systematisk omsættes til indsigt, bedre beslutninger og dokumenteret værdi. Gennem målrettet anvendelse af teknologi, AI og automatisering vil vi understøtte en effektiviseret afvikling af flextrafikken. Samtidig vil vi styrke integrationen på tværs af mobilitetsløsninger og positioneret os som en digital drivkraft i et mere sammenhængende mobilitetslandskab i Danmark.

I fremtiden vil FlexDanmark stå som en stabil, sikker og fremsynet organisation, der mestrer balancen mellem sikker drift og udvikling.

FlexDanmark vil underskrive en kontrakt om levering af et nyt standardsystem til understøttelse af flextrafikken og vil sammen med den valgte leverandør have kortlagt og håndteret nødvendige forretningstilpasninger samt systemtilpasninger. FlexDanmark vil udover standardsystemet, have tilpasset og udviklet en række støttesystemer forud for en udrulning af det nye system.