

KOM GODT I GANG MED SERVICEDESIGN

Sinatur Nyborg, 26. februar 2020



Anne-Sofie Thomsen, servicedesigner, asth@kl.dk

Programmet for Sammenhængende Digital Borgerservice
Center for Digitalisering og Teknologi

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi

”Kommunerne vil frem mod 2020 arbejde for, at borgerens møde med kommunale service opleves sammenhængende, nært og personligt, uanset om det er via digitale løsninger eller gennem det fysiske møde.”

Borgerbetjening 3.0 i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

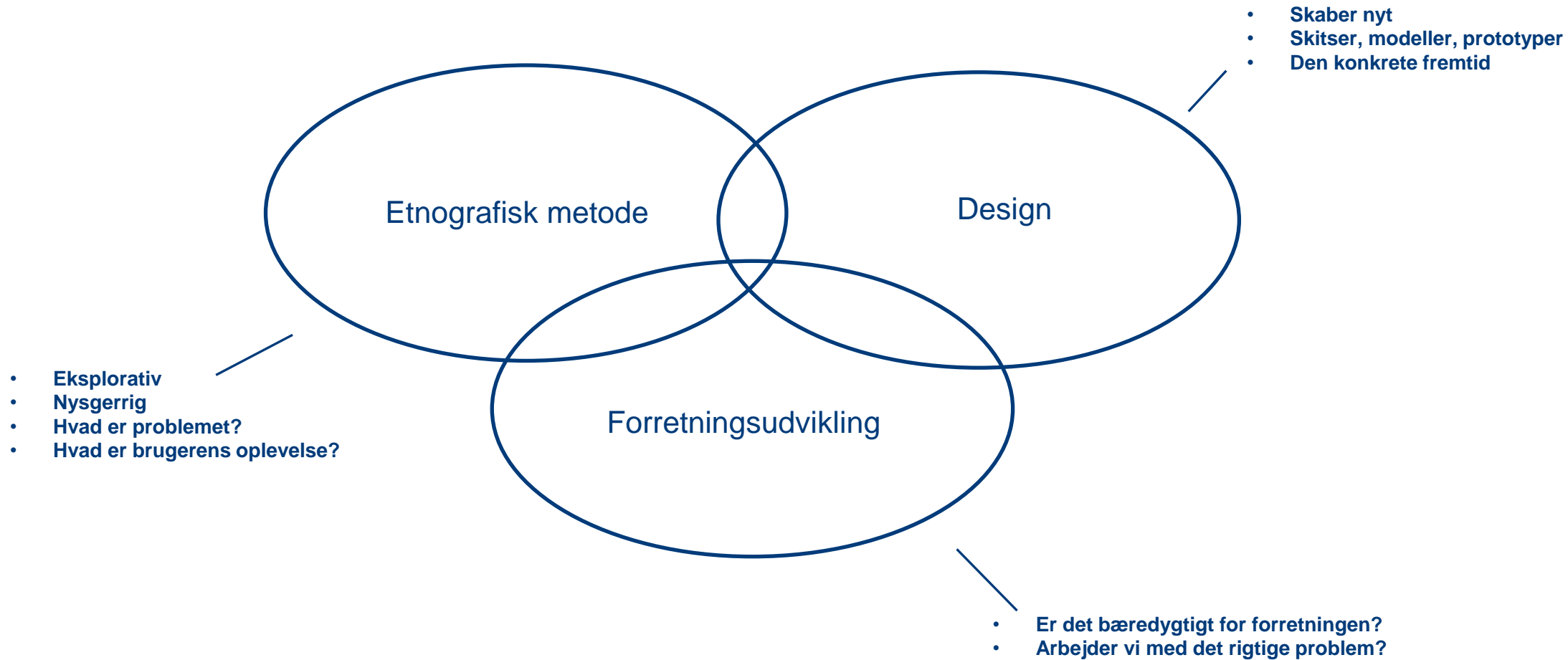
Sammenhængende
brugerrejser

Udefra ind-
perspektivet



Service design

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN



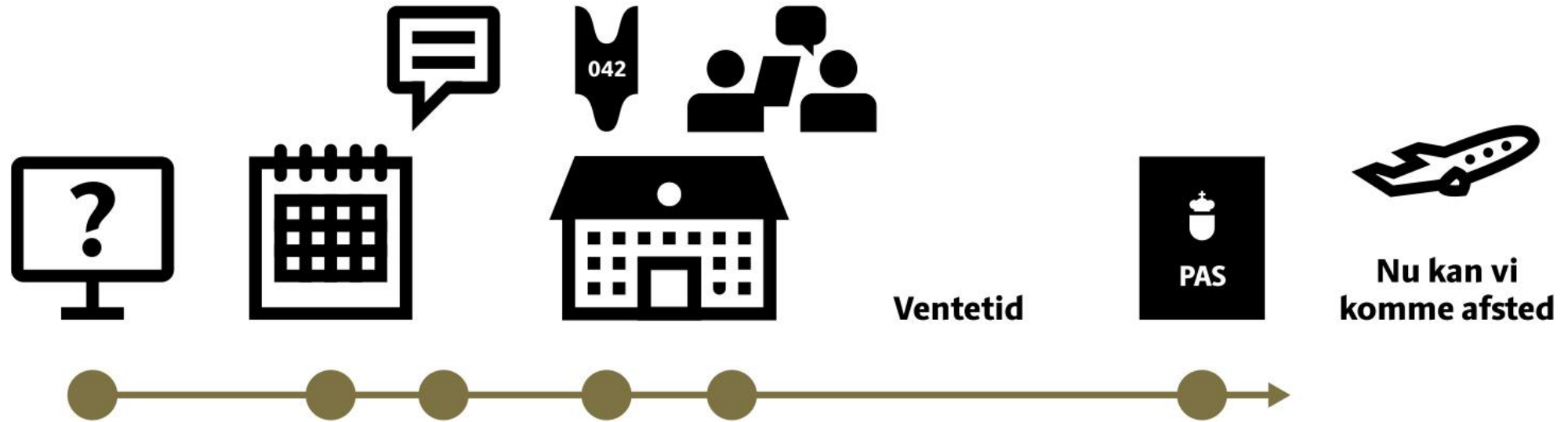
WEBDAGEN

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN

Skab løsninger til brugerens virkelighed



Service designeren arbejder med forløb over tid og på tværs af kanaler eller afdelinger

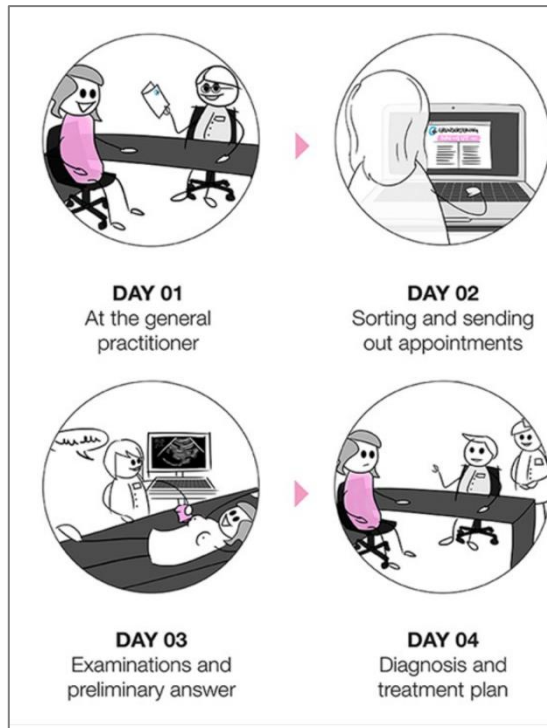


Vigtige begreber:

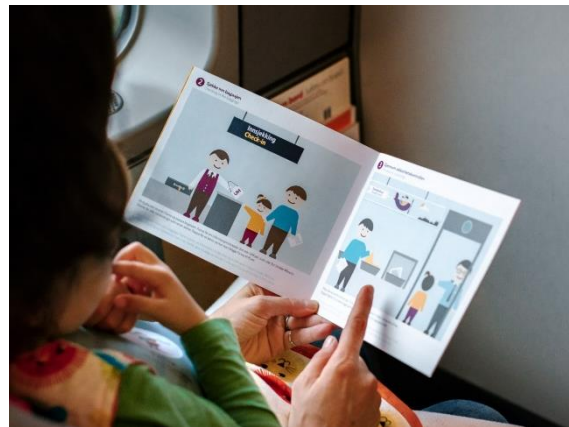
Før, Under, Efter
Kontaktpunkter/touchpoints

Service designeren udvikler løsninger i forskellige medier ...

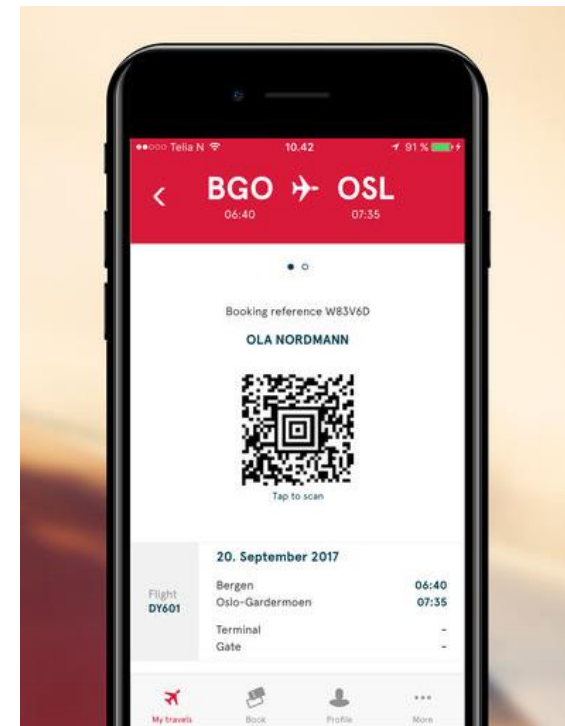
Det endelige produkt kan bestå af et mix af fx ...



En arbejdsgang



Kommunikationsmateriale



En digital løsning

WEBDAGEN

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN



Ansøgning om støtte til handicapbil

Medarbejder:

"Vi bruger meget tid på at give information".

Borger:

"Vi fik ikke nok information om vores muligheder".

Odense: Ansøgning om ældre- og handicapvenlig bolig

Kommune:
Ansøg her!

Borger:
Men er jeg
overhovedet
berettiget? Og hvad
med boligstøtte?

SERVICEREJSEN I ARBEJDSPROCESSEN

blanket

nnit

design center

dansk design

brugerrejse

ddc

customer journey

servicedesign

service design

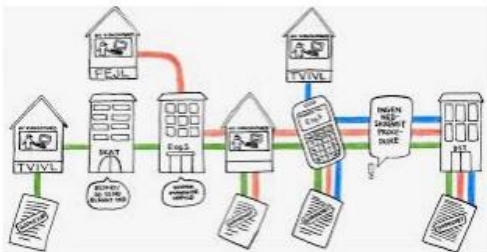
mindlab

studerendes

digitaliseringsbølge

metoder

user j



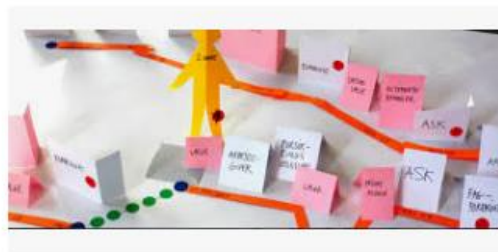
Kommunikationsforum | Servicedesign sætter bruger...
kommunikationsforum.dk



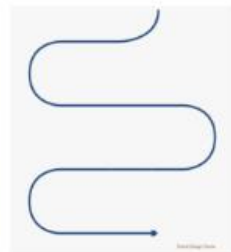
Servicerejse | Dansk Design Center
danskdesigncenter.dk



Kommunikationsforum | Servicedesign s...
kommunikationsforum.dk



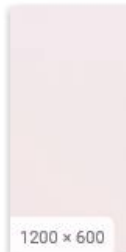
Kommunikationsforum | Servicedesign sætter brugere...
kommunikationsforum.dk



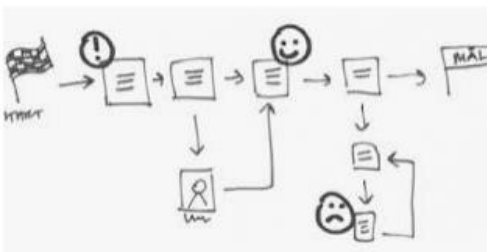
Servicerejse | Dansk De...
danskdesigncenter.dk



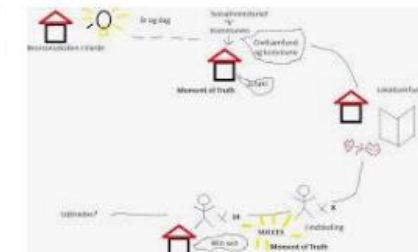
Kommunikationsforum | Service...
kommunikationsforum.dk



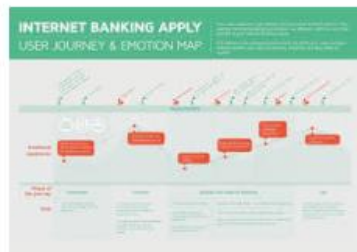
Servicerejse | danskdesign...
danskdesigncenter.dk



Sådan kan du gennemgå processer | OIO Arkitekturguid...
arkitekturguiden.digitaliser.dk



Skoletanker og skoleonkler – lidt ekstra o...
innovationsantropologi.wordpress.com



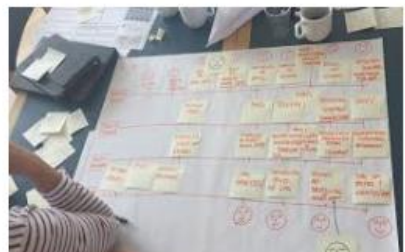
User journeys - en begynderguide - UN...
ungkom.dk



Kommunikationsforum | Servicedesign sætter bruger...
kommunikationsforum.dk



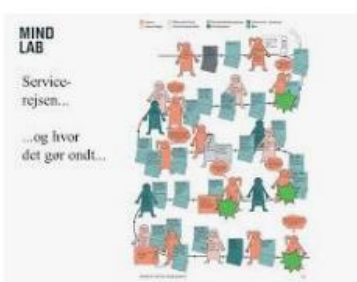
Udbredelse i organisatio...
docplayer.dk



SAMMEN-HÆNGENDE SERVICEREJSER - ...
videncenter.kl.dk



ARTIKEL: Fra blanket til...
yumpu.com



Bedre offentlige løsninger – motivation...
slideplayer.dk



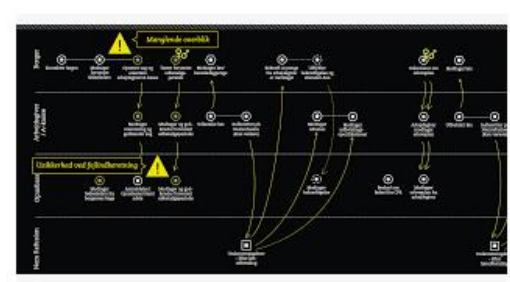
Bedre offentlige løsninger – motivation...
slideplayer.dk



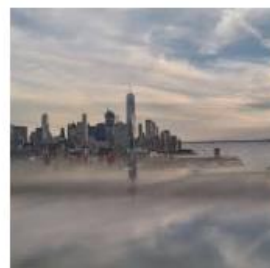
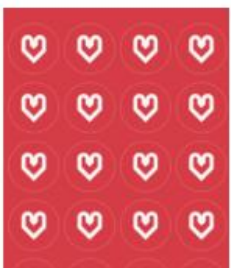
Inspiration til servicedesign | Dansk Design...
danskdesigncenter.dk



Mindset & Metoder. Se vores mindset & metodesa...
docplayer.dk



ATP s kundeoplevelsesstrategi - PDF Gratis download
docplayer.dk



Servicerejse-interview

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN

BEHUVET
MUTALE
NATHAN
LETTER S16
1
UGLESTOL

1-2 MDR.
PRISER
PRODUKTER

LEGETEKET
- HVER
ONSDAG 15-17
DANKED OP
- RÅD 2 VEDC.
- GIVER OPL.
KAL + TLF

2 MDR
LÅNE 1
- PÅLÆGGET
1 MDR

4 MDR
"TILLØB"
JONATHAN
SPØRGER
STOLEN

ARRERA . DK
"HJÆLPEMIDLER"
→ SÅNCESTIMULEREN

UDFØLTE
ANSØGNING
- PAPIR LIGGENDE
- PRINTET
3 TIMER

SKULLE PRINTET
OG AFLEVERES
PÅ 1 NFO

VENTETID
- 4 UGER-

RINGEDE
- FE OPL. MORTAET
PATO
- 6 UBER
TIL START
PÅ
SACS.

BEV RINGET
OP MED
TILLÆSSPM.
- 5 MIN.
- SIN ANSØGNING

12M
1-2 UGER
BLEV LIND
OP -
VISTED
TIL
APPROVNING

LEVERET
TIL
APPROVNING

10.000

MAHA

KAR DET
DEN BILBURE

KAR FÆLLE
BAGGRUND
NOGEN HAR
MÅSKE BRUG FOR MERE
HJÆLP

GOSE STIRED
- MÅ HA VEDET
PART M.
ON PERSON.

MEGET
1 TIL/ULZ

1 UGE

AMR IKKE
NOGET PÅ
SRIFT

BLANKET
TIL DÅGOG
OVER
AFPROVNING

BEV IKKE
BRUGT

0 PERS.
+ BLANKET

• WAS SEU
DET GØRE
GODT FOR

3 TIMER
DÅGOG





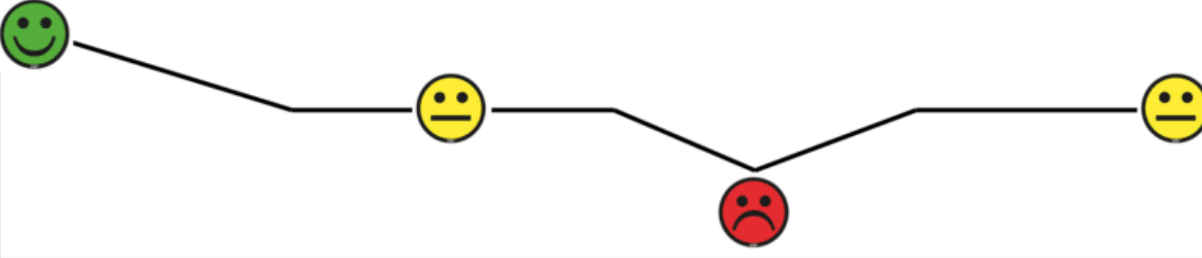
"JAM
JANTE
S16 OP
TIL DET"
MOD

FIK IKKE
ALT I
1 PÅLTEN

SKULLE
REPIGERE
FLERE GANGE
TEKSTEN BLEV
MINDRE

WEBDAGEN		UNDER										EFTER	
FØR		Ansøgning	Telefonsamtale	Ventetid - Kontaktpunkter evt mail og tilføjelse om status	Aftale om møde	Første besøg (møde)	Ventetid - Variation af kontaktpunkter	Afgørelse	Afprøving og besøg hos opbygger	Bevilling	Slutseddel og ventetid mv.	BIL	Hverdag med bil - vedligeholdelse
Hvad består kontaktpunktet i?	Forskellige kontaktpunkter leder hen til ansøgningen – alt afhængigt af livssituationen: Rehabiliteringscenter, Aarhus Tilfældig information fra venner og bekendte Egen læge	Selvbetjeningsløsning) på Skanderbog.dk -Suppleret af blanket - 2 separate logins	Borger ringer eller ringes op ifm. ansøgningstidspunktet.	Ventetid – ca. 4-6 måneder	Borger ringes op mhp. et aftale første møde	Der afholdes et møde i hjemmet eller hos kommunen.		Afslæg kommer skriftligt Sagsbehandler ringer med besked om valg af bil og aftale om afprøving og besøg hos opbygger	Sagsbehandler besøger sammen med ansøger forhandler og evt. opbygger for at afprøve om den valgte bil møder behov. Sagsbehandler tjekker: 1) ind og ud 2) sidde i 3) betjene 4) hjælpemidler	Digital post?	Efter bevilling er der variationer af kontaktpunkter <ul style="list-style-type: none">• Forhandler• Handicarer• Kommune Borger underskriver slutseddel hos forhandler eller Handicarer – hos handicarer får man bilen med med det samme – hos. I ventetiden ringer borger selv rundt.	Borger henter bilen	
Hvad oplever borgerne	Borger er i gang med at undersøge, hvordan deres situation kan løses selv; kigge på biler, søge handicap p-skilt, overvejer muligheder, læser på borger.dk.	Selve ansøgningen virker ikke til at give kvæler	Borgeren føler sig godt behandlet. Borger oplever at ansøgningen altid suppleres af en telefonsamtale på en af fig. 3 måder; <ul style="list-style-type: none">• Ringer selv inden• Ringer imens de udfylder• Ringes op af sagsbehandler	Borgere venter på svar. Flere ringer og skriver for at høre nyt undervejs, men forstår ikke, hvad det vil sige i tid, at nogen er foran dem.		Afklining af behov Mødet afhænger af borgeres situation <ul style="list-style-type: none">• Evt. aftale om lægeerklæring, kørebog (log), gangtest mm.• Gangtest• Gennemgår ansøgning	Nogle venter yderligere på andre processer – anmærkning i kørekort fx Nogle til køretest hos handicapbilcenter Ventetid er præget af håb - men i værste fald afmagt, frustration og vrede.	Ved afslag: stor skuffelse Ved godkendelse: fokus på bil ikke afgørelse	Borger prøver og se bilen for første gang – dvs det nu bliver meget konkret.	Nogle borgere får bevilget en anden bil efter afprøving.	Nogle oplever at skulle være bindeled mellem kommune, forhandler og handicarer.	Borger føler ikke, der er helt informeret om vedligehold.	
Findings	Erkendelsen om behovet for bil kommer ikke pludseligt. Ofte har borgeren selv været i gang med at undersøge muligheder, så behovet accelererer henimod ansøgningstidspunktet. I retrospektiv undrer flere sig over, at de ikke er blevet præsenteret for muligheden af andre aktører i kommunen; hjerneskedekordinator, ved bevilling af førtidspension, revalidering o.s. I det hele taget er borgeres livssituation præget af høj kompleksitet pga. sygdom, handicap mv. og medfølgende administrativ kompleksitet: mange	Borger oplever at løsningen er nem at bruge, men kriterierne er svære at finde ud af – og opleves derfor arbitrære og uigennemsigtige. Mange søger med en følelse af, om helheden er med dem. Borgere definerer "behov" på en anden måde end kommunen. Særligt i "trivselssagerne" (Monas ord) har borgerne en følelse af at være mistænkeliggjort.	Sagsbehandlere bruger meget tid på at informere ved ansøgningstidspunktet. Information, der tilsyneladende går tabt i det efterfølgende forløb. Ofte ændres ansøgningen ifm. denne telefonsamtale. Fx fra automatgear til bil, fra ansøgning om sæde til bil)	Rigtigt mange ansøgere har en accept af at der går så lang tid. Dette er blevet afstemt. Det føles dog stadig hårdt for mange, fordi man har ventet med at søge til behovet virkelig var der – funktionsnedsættel sen bliver værre i løbet af ventetiden. Mange har brug for en status undervejs – en forsikring om, at de ikke er blevet glemt. Ventetiden kommer også til fylde særligt		Undring: dette møde fylder ikke så meget i interviews Nogle sidder med spørgsmål, der ikke er besvaret - fx økonomi.	For nogle bliver sagen yderligere langstrakt på dette tidspunkt – fx vente på anmærkning i kørekort, ny læge-erklæring,.	Borgere venter på en bil – ikke en afgørelse. Vedr. afslag: Afslag bliver altid anket. Sagsbehandler sender i afgørelsen liste over alternative muligheder – det leder ikke til at borger læser/følger disse. Oplevelsen af ventetid og langtrukket forløb bliver forstærket af afslag .	Afgørelsen har ikke en betydning – BILEN har en betydning. Mange specifikke ønsker til bil kommer frem nu. Både valg af bil og økonomi bliver virkelighed nu – det kommer sammen med et ønske om at have fået noget information tidligere - om hvor meget de kan bestemme over vedr. valg af bil og udstyr + konsekvens for økonomi.	Sagsan- gen fylder mindre end den konkrete proces vedr. afprøving og bil – derfor optræder er sagsan- g ikke så tydeligt i interviewene.	Der er uklarehed, om hvem der har bolden i denne del af processen. Igen: Processen vedr klausulering, gældsbreve, afdrag osv. Fylder tilsyneladende mindre end den konkrete proces vedr. afprøving og bil – derfor optræder det ikke i interviewene.	Ønske om information, der følger bilen, - fx om årligt service af lift.	

Konklusioner og anbefalinger

	Første kontakt 	Første møde 	Første arbejdsgruppemøde 	Medlemskab 
Behov – hvad har medlemmet brug for?	Samvær med ligestillede om jobsøgning.	Oplevelsen af et fællesskab med ligestillede.	Afklaring af, hvad det, han/hun kan, kan bruges til.	Samvær med ligestillede om jobsøgning.
Berøringspunkt – hvordan er medlemmet i berøring med foreningen?	Personlige kontakter, aviser, nettet, aktører i jobsøgningssystemet, mail, telefon.	Torsdagsmøde.	Arbejdsgruppemøde.	Torsdagsmøder og arbejdsgruppemøder.
Tanker – hvad tænker medlemmet på dette tidspunkt?	"Jobkonsulenten forstår ikke vilkårene for min jobsøgning."	"En masse snak. Jeg ser potentialet for et netværk, men ser det ikke udfoldet."	"Er jeg mon velkommen her? Det virker noget indforstået."	"SEAA gør ikke for alvor en forskel i min hverdag."
Handlinger – hvad foretager medlemmet sig?	Hører om, fatter interesse for og tager kontakt til SEAA.	Deltager i torsdagsmøde. Lytter.	Deltager i arbejdsgruppemøde. Observerer og lytter.	Deltager i torsdagsmøder og i en arbejdsgruppe.
Oplevelse – hvordan er medlemmets overordnede oplevelse af foreningen?				
Anbefalinger til SEAA	SEAA's hjemmeside skal tale direkte til de potentielle ansøgere og give ex på, hvordan de kan være aktive i foreningen, og hvad de får ud af det.	Skab mere dialog på møder. Eksperimentér med nye indslag og mødeformer. Hjælp medlemmerne til at udveksle erfaringer m.m.	Lav en køreplan for, hvordan nye medlemmer bydes velkommen i arbejdsgruppen, og hvordan de kommer med i gruppens arbejde fra dag 1.	Tydeliggør SEAA's formål og prioritér aktiviteter herudfra. Skab mere dialog, også på et organisatorisk plan, og invitér arbejdsgivere med.

Prototyper testes - hurtigt og billigt

Prototyper er de første konkrete versioner af ideen.

Formålet med at teste er ikke at finde ud af, om det virker – men om løsningen i sidste ende vil give værdi.

WEBDAGEN

9.41AM

100%

MAPPLAN | INDKØB

NAV BAR

MA
Pasta carbonara
Rød karry m.
ONSDAG
Kartofler
2. porrer
1. l vand
ternings kylling

ternings kylling

TAB BAR

9.41AM

100%

MAPPLAN | INDKØB

NAV BAR

og kartofter
ternings kylling

□ □ □ □ □ □ □ □
□ □ □ □ □ □ □ □
□ □ □ □ □ □ □ □
□ □ □ □ □ □ □ □

KEYBOARD

TAB BAR

9.41AM

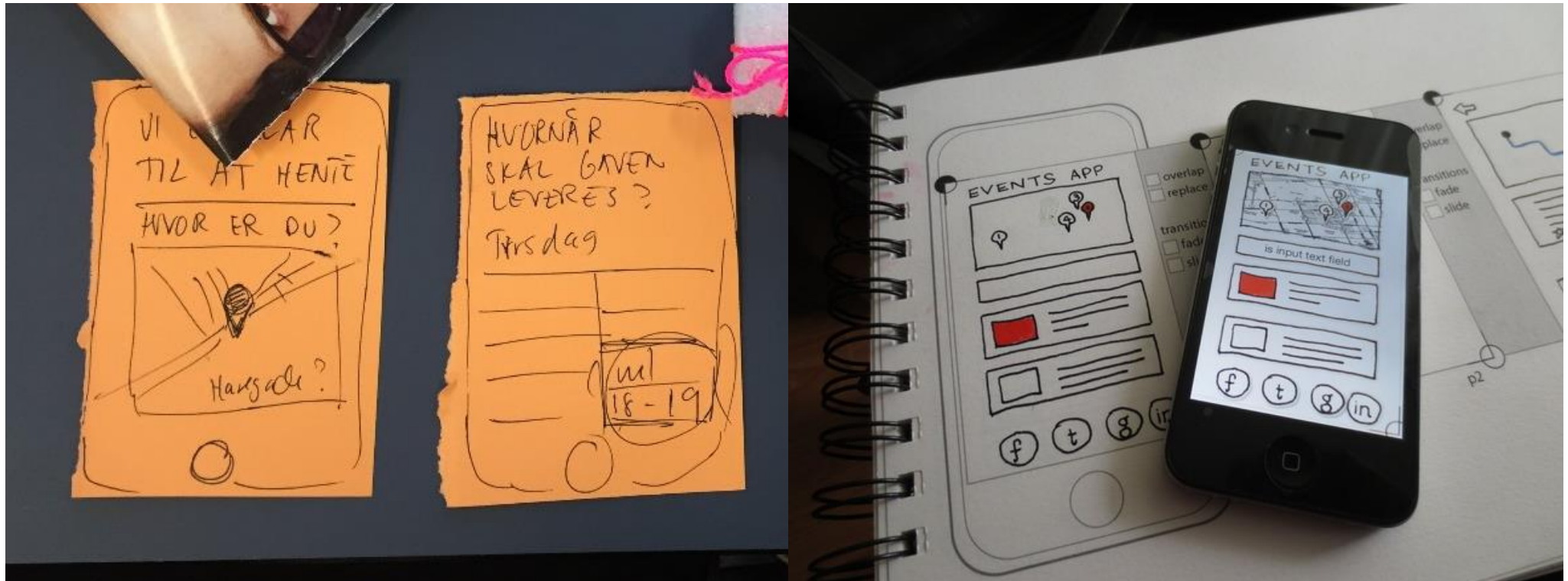
MAPPLAN | INDKØB

MA
Pasta
TIRSDAG
Rød
kylling
ONSDAG
Kartofler

MA
Pasta
TIRSDAG
Rød
kylling
ONSDAG
Kartofler

Papir-prototype

Ved de første versioner af prototyper er det stadig muligt at få brugerens refleksioner over egen situation og problemstilling.

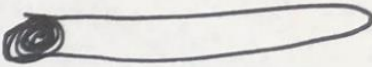


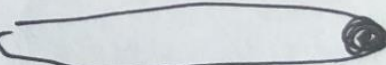
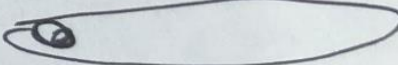

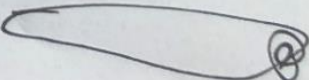
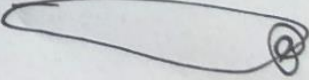


SAMTYKKE TIL AT
HENTE
OPLYSNINGER FRA

KOMMUNEN
MÅ GERNE
INDHENTE OPL.

JEG IND-
HENTER
SELV
OPLYSNINGER

GÆLDENDE
1 GANG | 3 MDR

SAMTYKKE TIL AT HENTE OPLYSNINGER FRA	KOMMUNEN MÅ GERNE INDHENTE OPL.	JEG INDHENTER SELV OPLYSNINGER	GÆLDENDE 1 GANG 3 MDR
EGEN LÆGE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
OPTIKER	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TANDLÆGE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FODBEHANDLER	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
x x x x	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
x x x x	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
x + x x	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
EPF	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

4

LUK VINDUE

Hvorfor beder vi om dit samtykke?

Kun du kan godkende, at vi henter oplysninger om dine forhold hos f.eks. din læge. Det gør du ved at give samtykke.



Hvad er et samtykke?

Et samtykke er din tilladelse til, at kommunen må indhente oplysninger om dine forhold hos andre myndigheder og aktører. Læs mere



Hvad sker der, hvis jeg ikke giver samtykke?

I stedet for at lade kommunen indhente oplysninger om dine forhold hos andre myndigheder og aktører, kan du vælge selv at indhente de nødvendige oplysninger. Læs mere



Hvor længe gælder mit samtykke?

Dit samtykke gælder kun i forbindelse med behandling af den specifikke ansøgning. Læs mere



Hvad betyder mit samtykke for min ansøgning?

Hvis kommunen mangler oplysninger, kan det have betydning det svar, du får på din ansøgning. Læs mere

6



HJÆLP

Tak for din ansøgning

Vi har modtaget din ansøgning om plads i sportsklasse.

Kommunen vil nu behandle din ansøgning, og du kan forvente svar inden for 4 uger. Du vil modtage svaret på din ansøgning i din e-boks.

Se status på din ansøgning.

Du har givet samtykke

I forbindelse med din ansøgning har du givet samtykke til, at kommunen må indhente oplysninger om dine forhold fra

din nuværende skole	Gyldighed: 1 gang	træk tilbage
din idrætsklub	Gyldighed: 1 gang	træk tilbage
det specialforbund, din idrætsgren er en del af	Gyldighed: 3 mdr.	træk tilbage

Vi behandler dine oplysninger fortroligt og opbevarer dem sikkert, og vi sletter dem, når vi er færdige med at behandle din ansøgning.

Du kan se en oversigt over alle dine aktive og passive samtykker ved at logge på Borger.dk.

Denne kvittering er også sendt til din e-boks.

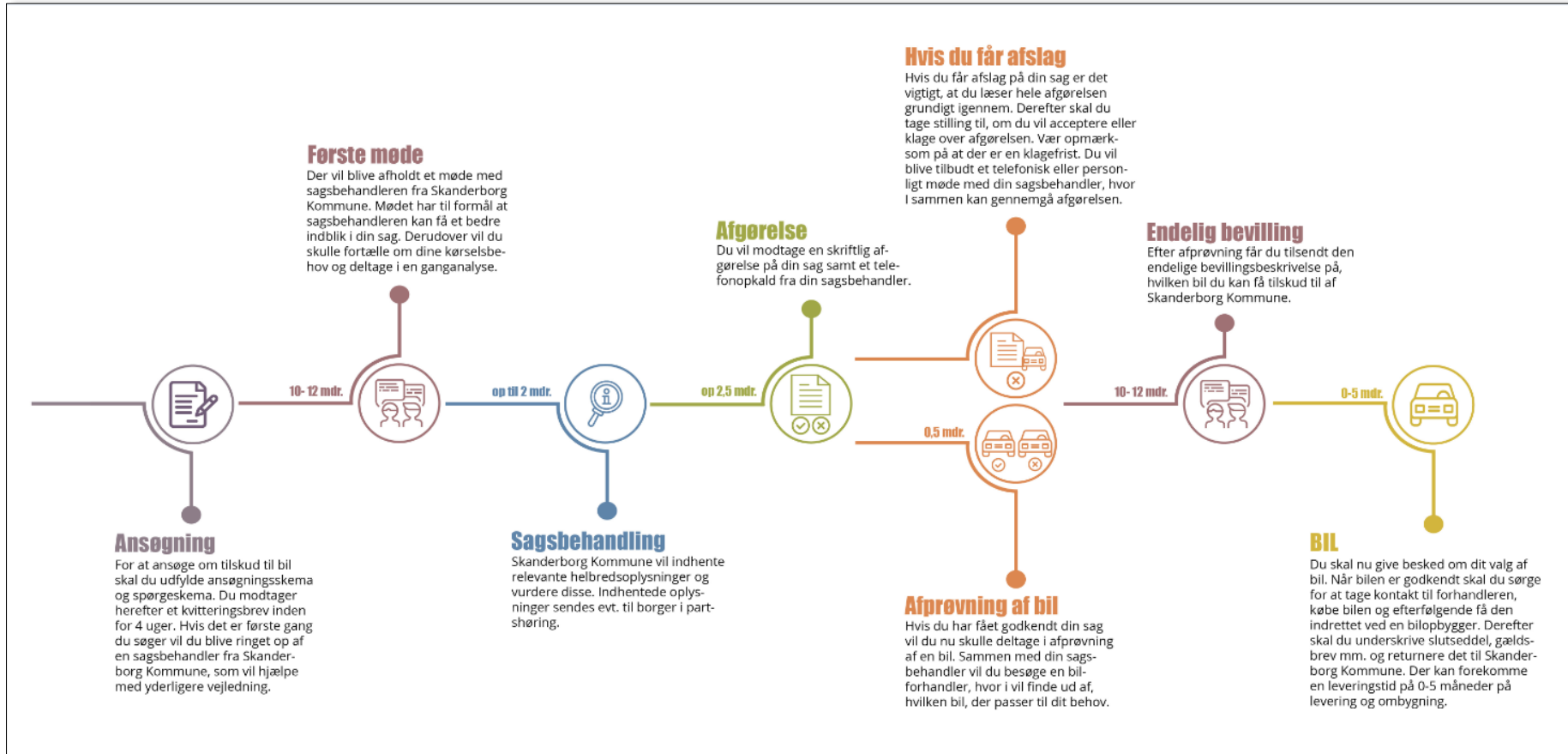


Hent som pdf

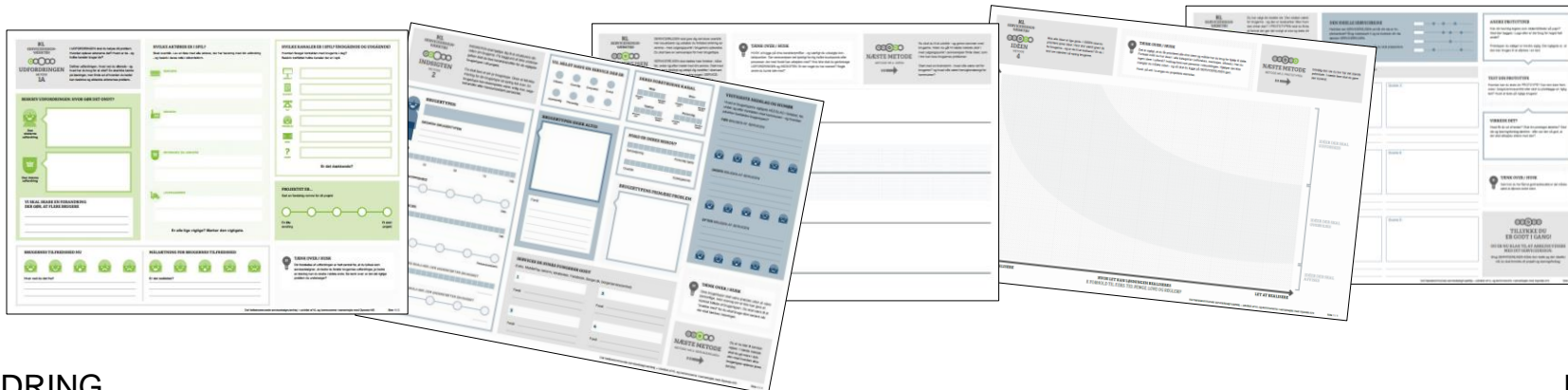


Print

AFSLUT



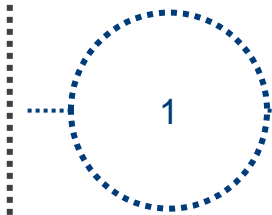
Det fælleskommunale servicedesignværktøj



UDFORDRING

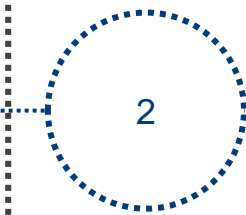


UDFORDRINGEN



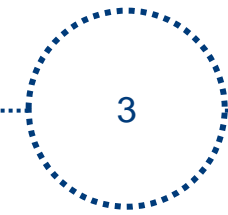
DEFINERE/
UDFORSKE

INDSIGTEN

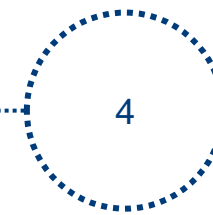


DOKUMENTERE

SERVICEREJSEN

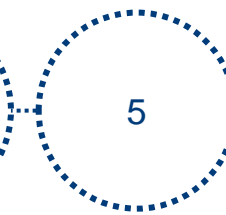


IDEEN



DESIGNE

PROTOTYPEN

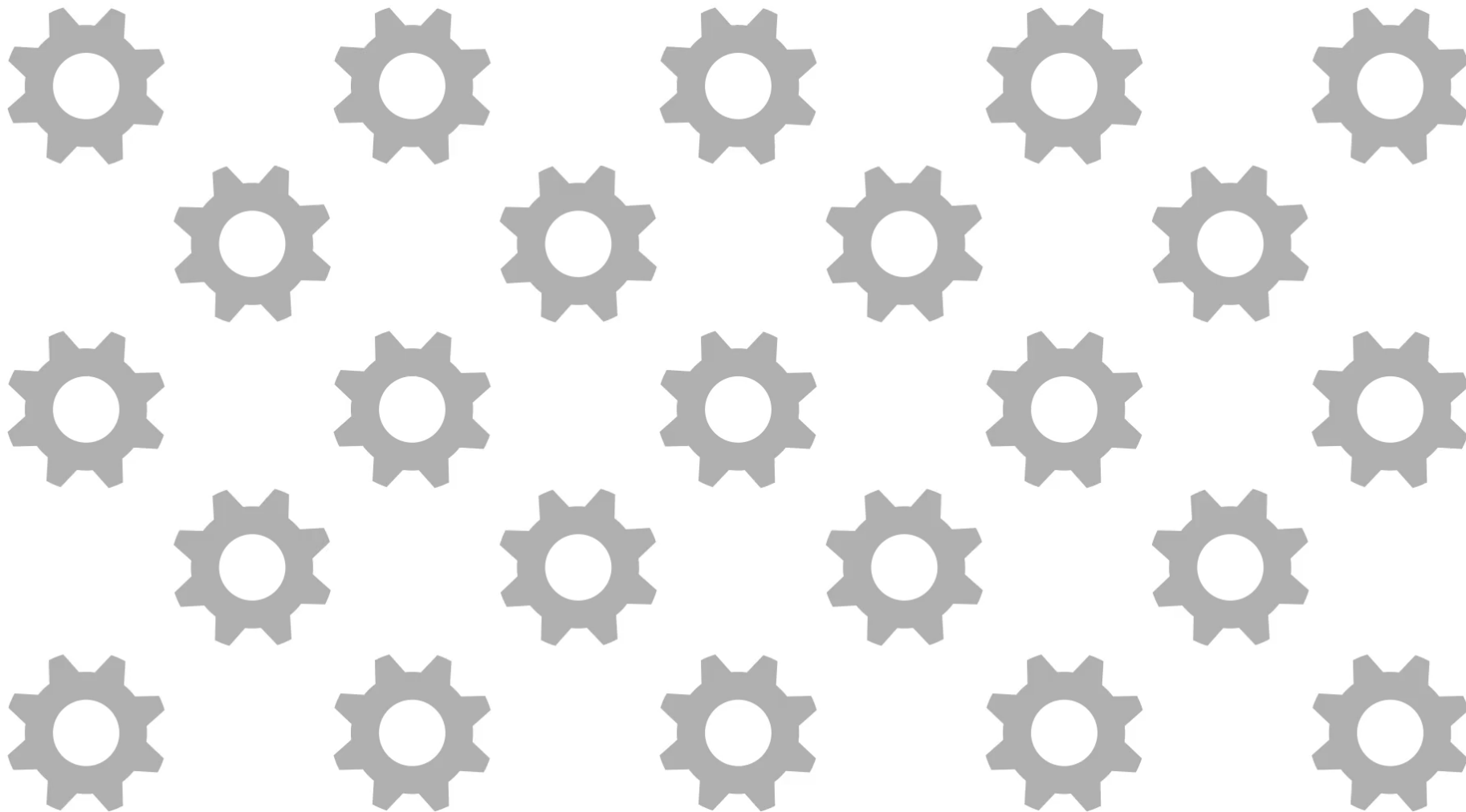


LØSNING



WEBDAGEN

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN



KL

ØVELSE

WEBDAGEN

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN

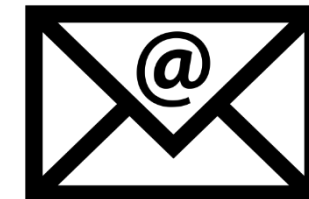
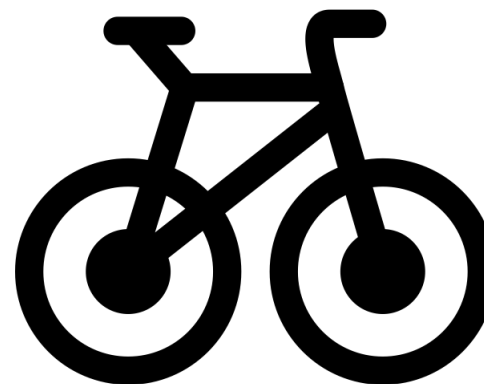
Tænk på sidste gang, du som borger, var i kontakt med din kommune.



WEBDAGEN

Det er midt på dagen – den tid er vi jo nødt til at ændre.

Du er nummer 23 i køen ...



Brev Besked fra tandplejen

↩ Besvar → Videre-send Udskriv 🗑 Slet Gem Annuller

Hej [redacted]

Vi har reserveret tid til dig på tandklinikken:
25/04-2019 kl. 12:50

Venlig hilsen Tandklinikken
Skolen på Islands Brygge
Artillerivej 57, Byg.6,1.
2300 København S

HUSK SUNDSHEDSKORT
Ved afbud, ring venligst på tlf.: 35303960

WEBDAGEN

Det er midt på dagen – den tid er vi jo nødt til at ændre.



Det er hurtigere, hvis jeg lige selv cykler forbi.

Hmmm gad vide, hvordan det skal formuleres



BRUGERENS REJSE
 Hvordan ser brugerens rejse ud?

Tid til datters tandeftersyn - nummer oplyses til aflysning

Forsøger at ringe 4 gange – er nummer 23 og 11 i køen

Kører forbi adressen og ændrer tiden personligt.

Brev om samtykke til røntgen og fluorid

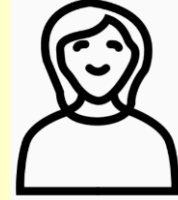
Afgiver samtykke

Besøg hos tandplejen.

TOUCHPOINTS
 Hvornår i brugerens rejse møder hun servicen?



borger.dk




KOMMUNEN
 Hvordan ser kommunens rejse ud?

PROCESSER
 Hvad sker der med brugerens input?

Find sammen 2 og 2 – vælg den bedste case.
Interview din sidemand.

- Hvad var dit ærinde?
- Hvordan så forløbet ud?
- Hvilke kontaktpunkter er der?
- Hvad skete der før, under og efter?
- Brug kun de to øverste rækker.


KL
SERVICEDESIGN-
VÆRKTØJ



SERVICEREJSEN
METODE
3


SERVICEREJSEN skal give dig det store overblik. Her visualiserer og uddyber du forløbet omkring en service - med udgangspunkt i brugerens oplevelse. Du skal lave en servicerejse for hver brugertype.

SERVICEREJSEN skal dække hele forløbet - både før, under og efter mødet med din service. Start med brugerens tidslinje og arbejd dig nedefter i skemaet. Tegn og marker, hvor der sker noget i SERVICE-REJSEN med udgangspunkt i dine indsigter.




TÆNK OVER / HUSK

HUSK at kigge på dine karakterprofiler - og særligt de udvalgte kontaktpunkter. Gør servicerejsen det tydeligt for dig hvilke touchpoints eller processer, der med fordel kan arbejdes med? Hvis ikke skal du genbesøge UDFORDRINGEN og INDSIGTEN. Er der noget du har overset? Nogle andre du burde tale med?




NÆSTE METODE
METODE NR.4: IDEEN



Nu skal du til at udvikle - og gerne sammen med brugerne. Inden du går til næste metode skal I med udgangspunkt i servicerejsen finde ideer, som I tror kan løse brugernes problemer.

Start med en brainstorm - hvad ville være rart for brugeren? og hvad ville være hensigtsmæssigt for kommunen?



BRUGERENS REJSE
Hvordan ser brugerens rejse ud?

WEBDAGEN

Det er midt på dagen – den tid er vi jo nødt til at ændre.



Det er hurtigere, hvis jeg lige selv cykler forbi.

Hmmm gad vide, hvordan det skal formuleres



BRUGERENS REJSE
 Hvordan ser brugerens rejse ud?

Tid til datters tandeftersyn - nummer oplyses til aflysning

Forsøger at ringe 4 gange – er nummer 23 og 11 i køen

Kører forbi adressen og ændrer tiden personligt.

Brev om samtykke til røntgen og fluorid

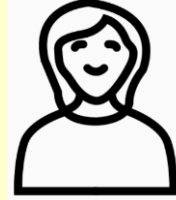
Afgiver samtykke

Besøg hos tandplejen.

TOUCHPOINTS
 Hvornår i brugerens rejse møder hun servicen?



borger.dk



KOMMUNEN
 Hvordan ser kommunens rejse ud?

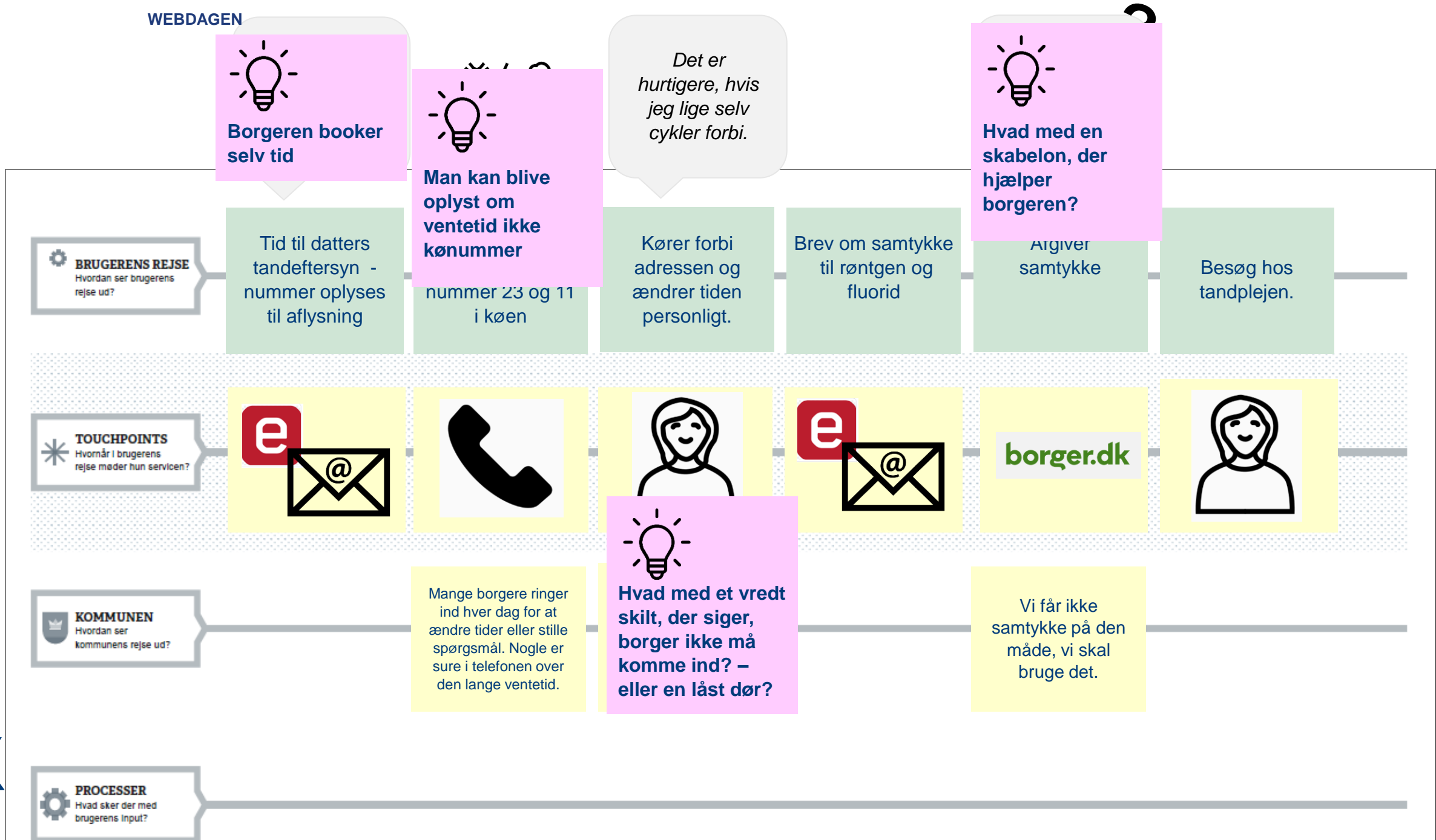
Mange borgere ringer ind hver dag for at ændre tider eller stille spørgsmål. Nogle er sure i telefonen over den lange ventetid.

Borgere dukker uanmeldt op på klinikken. Det tager tid væk fra vores arbejde.

Vi får ikke samtykke på den måde, vi skal bruge det.

PROCESSER
 Hvad sker der med brugerens input?

WEBDAGEN



KL
SERVICEDESIGN-
VÆRKTØJ

IDÉEN
METODE
4

Ikke alle ideer er lige gode. I IDEEN skal du prioritere jeres ideer. Hvor stor værdi giver de for brugerne - og er de til at realisere? Er du i tvivl om værdien så spørg brugerne.

TÆNK OVER / HUSK

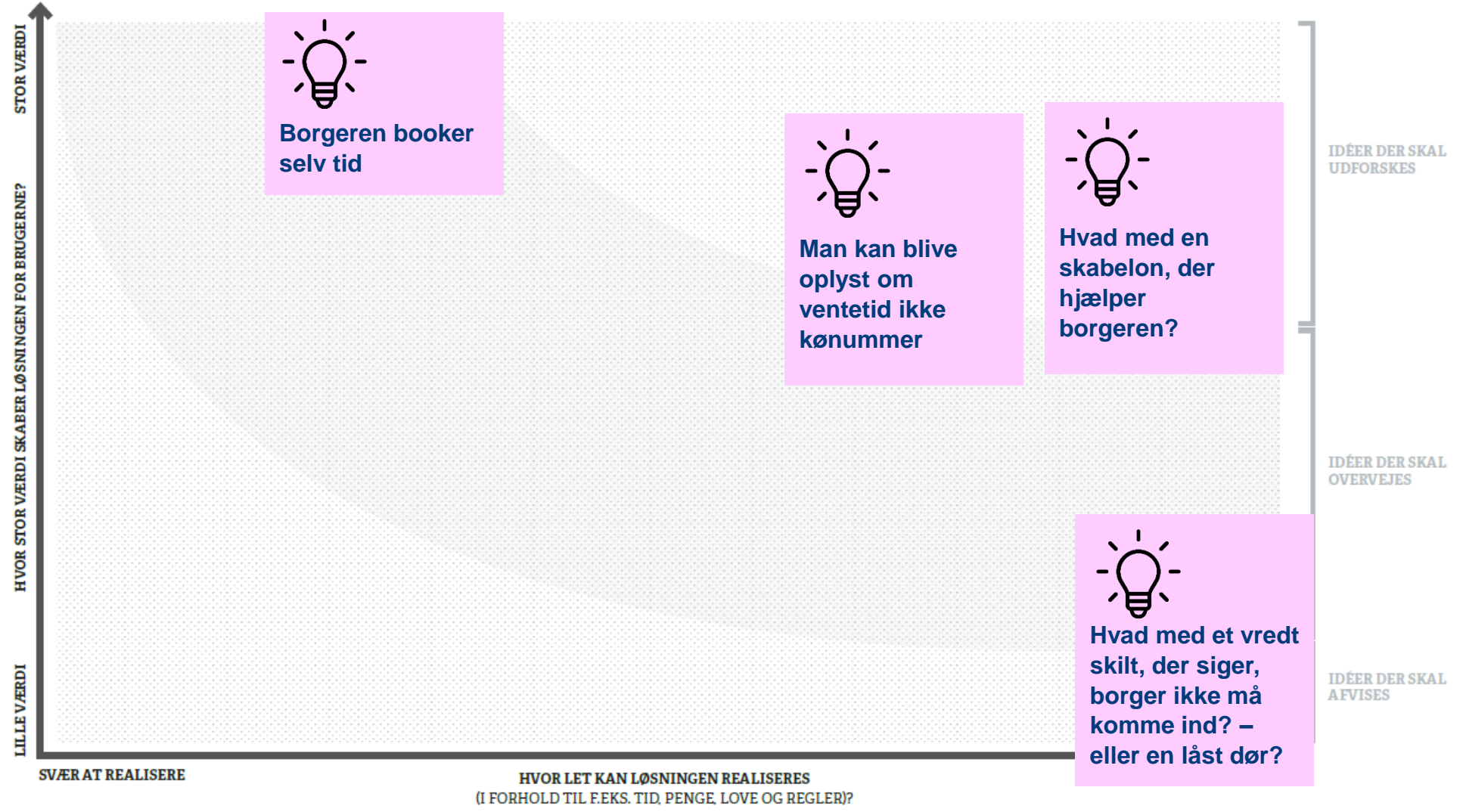
Det er vigtigt, at du får prioriteret alle dine ideer og måske har du brug for hjælp til dette. Fortsæt indtil du har ideer i alle kategorier (udforskes, overvejes, afvises). Har du ingen ideer i udforsk? Inddrag først nye personer i ideudviklingen. Hjælper det ikke mangler du måske viden - og så skal du kigge på **SERVICEREJSEN** igen.

Husk: på ark 1a angav du projektets størrelse.

NÆSTE METODE

METODE NR.5: PROTOTYPEN

Udvælg den ide du tror har det største potentiale. I næste fase skal du gøre den konkret.



Mere servicedesign

[Artikler, værktøj mv.](#)

[KL's netværk for servicedesign](#)

[Workshops](#)

[Kursus hos COK](#)

Konference 2. marts 2020

<https://tilmeld.kl.dk/BedreKommuneMedServicedesign>

WEBDAGEN

KL.DK/SERVICEDESIGN
ASTH@KL.DK

KOM GODT I GANG SERVICEDESIGN

KL