

Gevinstrealisering i Statens pensjonskasse

Presentasjon NOKIOS 26. oktober 2010

Om oss

Espen Frøyland, seksjonssjef i
pensjoneringsområdet og prosessleder for
pensjoneringsprosessen, Statens pensjonskasse,
efr@spk.no,
tlf 93 49 18 01

Anne Kristine Næss, sjefskonsulent og
fagansvarlig for gevinstrealiseringsprosessen i EDB
Consulting Group
anne.kristine.ness@edb.com
tlf 47 93 24 90

Innhold

1. Om Statens pensjonskasse og pensjonsreformen
2. Hvordan jobber vi med gevinstrealisering i Statens pensjonskasse?
3. Erfaringer: hva må til for å lykkes?
4. Spørsmål og kommentarer
5. Oppsummering

1. Hvorfor gevinstrealisering av prosjekter i SPK

- Fremmer effektiv ressursbruk i offentlig sektor når vi realiserer gevinster
- Sikrer uttak av gevinster for alle brukergrupper
- Gir toppledelsen trygghet i at organisasjonen leverer



1. Statens pensjonskasse

- Tjenestepensjon for 950 000 medlemmer
- Pensjoner:
 - Alderspensjoner
 - Uførepensjoner
 - Etterlattepensjoner
 - Avtalefestet alderspensjon (AFP)
- Forsikringsordninger
- Forvalter pensjonsordningen for alle apotekene

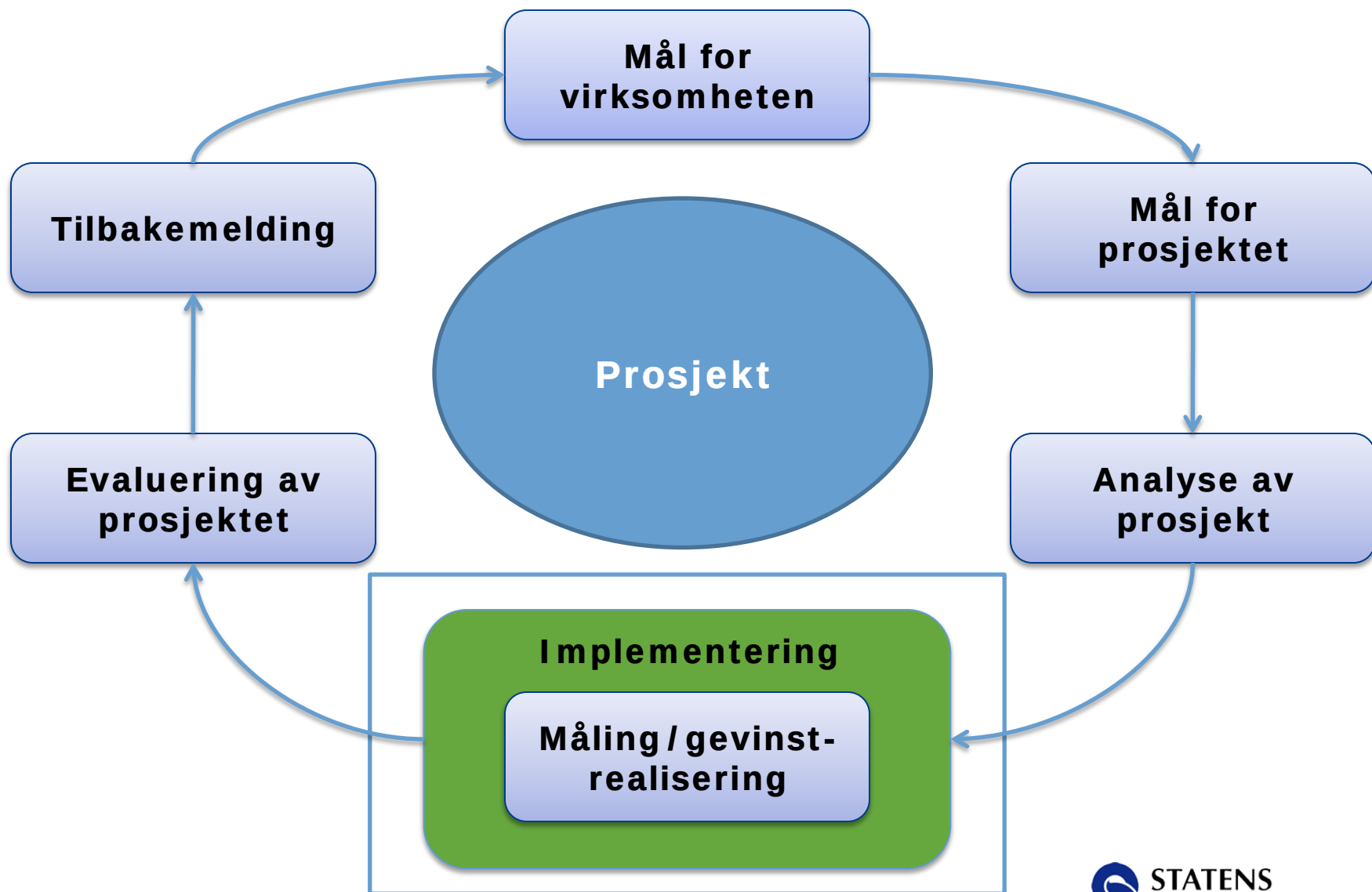
2. Pensjonsreformen i SPK

- Hvorfor Prosjekt Perform?
 - Nytt regelverk fra 1. januar 2011
 - Gammelt saksbehandlingssystem supporteres ikke lenger
 - Endrede grensesnitt for overføring av data mot NAV og andre samarbeidspartnere
 - Behov for oppgradering av all infrastruktur
- Kostnadsramme på om lag 1 mrd. kroner
- Nytt system blir levert gjennom leveranser hvert tertial fra 2009 og ut 2011

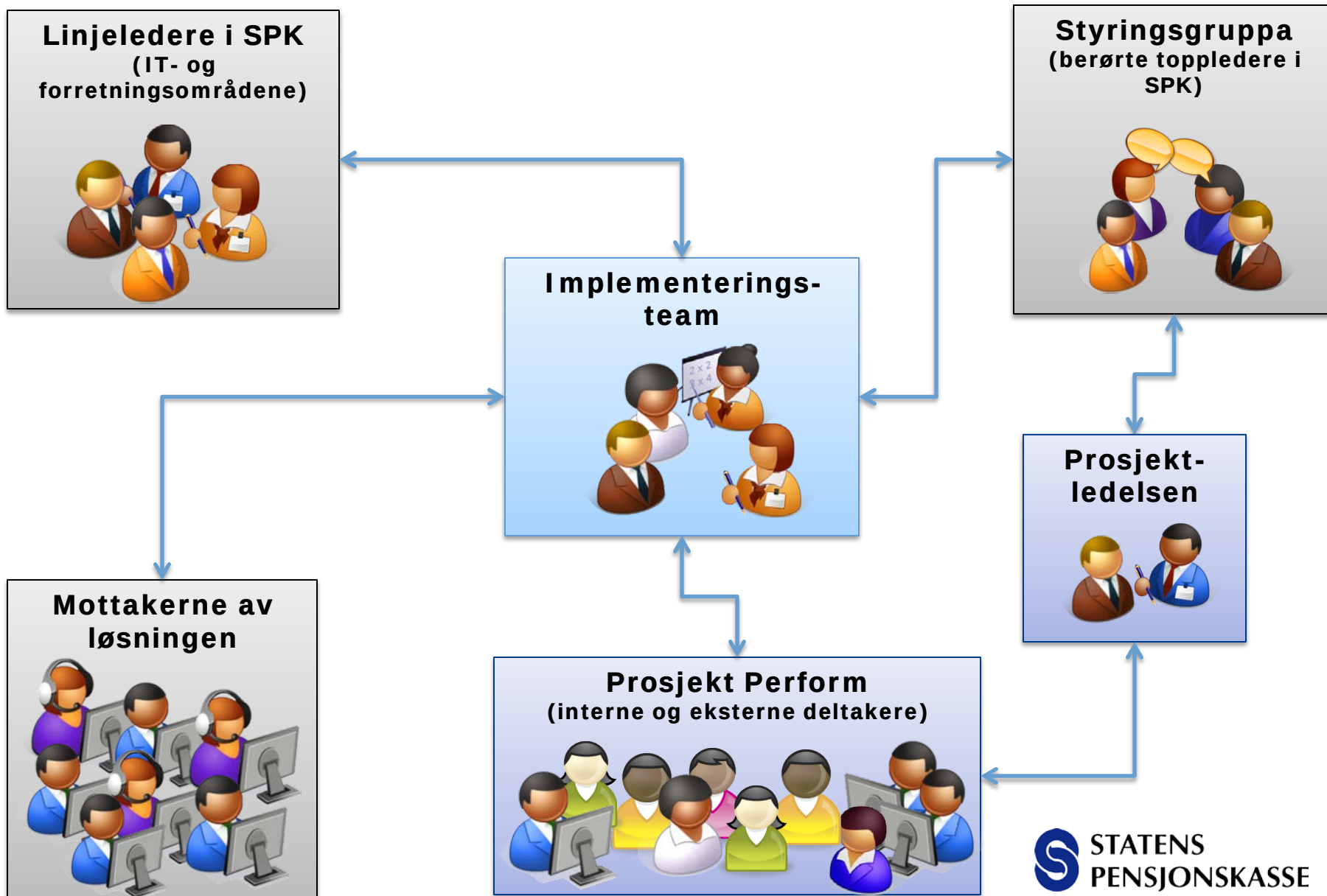
2. Viktigste mål for Performprosjektet

- Finansielle gevinster:
 - Mer effektiv saksbehandling
 - Økt automatisering og selvbetjening på sikt
- Kvalitetsforbedring:
 - Korrekt pensjon og premie
 - Opprydning i medlemsdatabasen
 - Bedre elektroniske grensesnitt gir mer korrekte data inn
- Økt omstillingsdyktighet
- Økt elektronisk samhandling
- Økt styring og kontroll internt
- Økt eller opprettholdt kunde-/medlemstilfredshet

2. Fasene i prosjektet



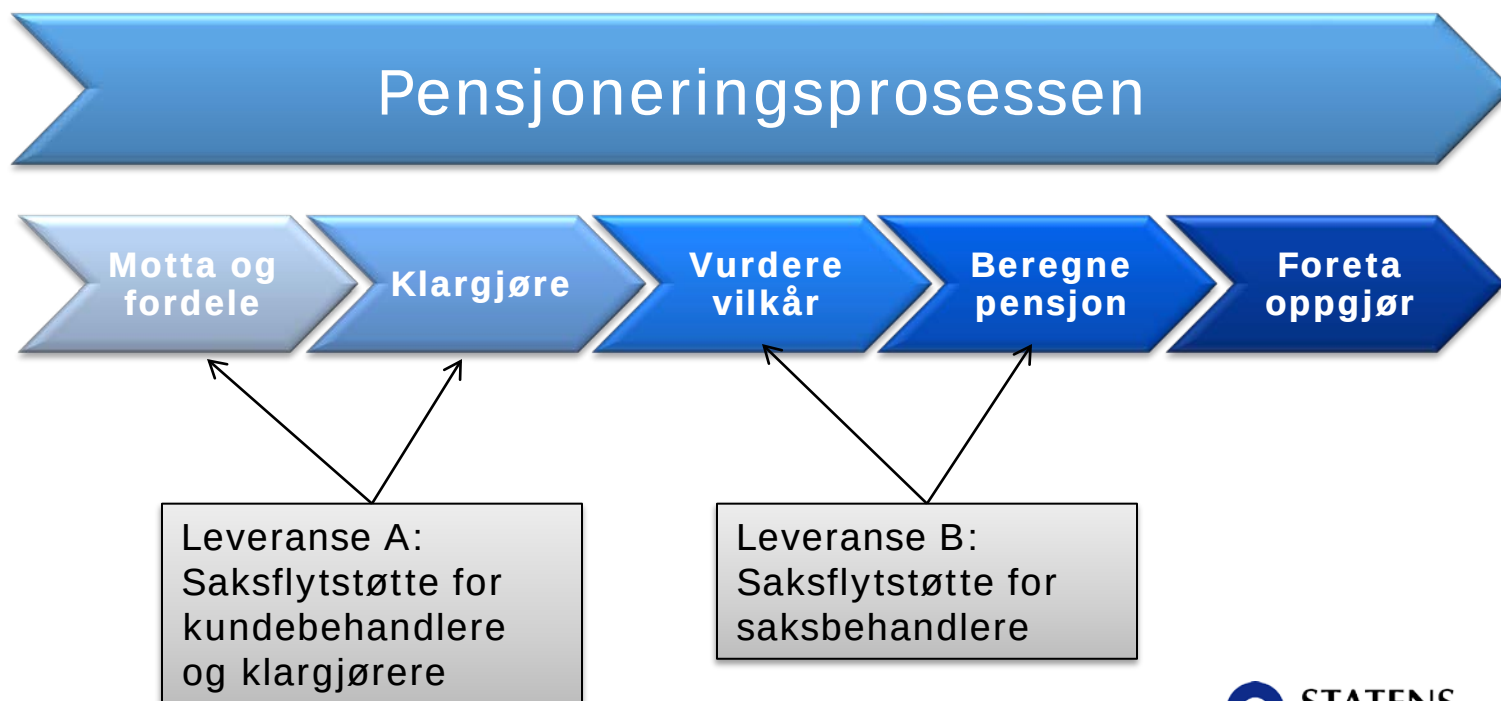
2. Roller og ansvar



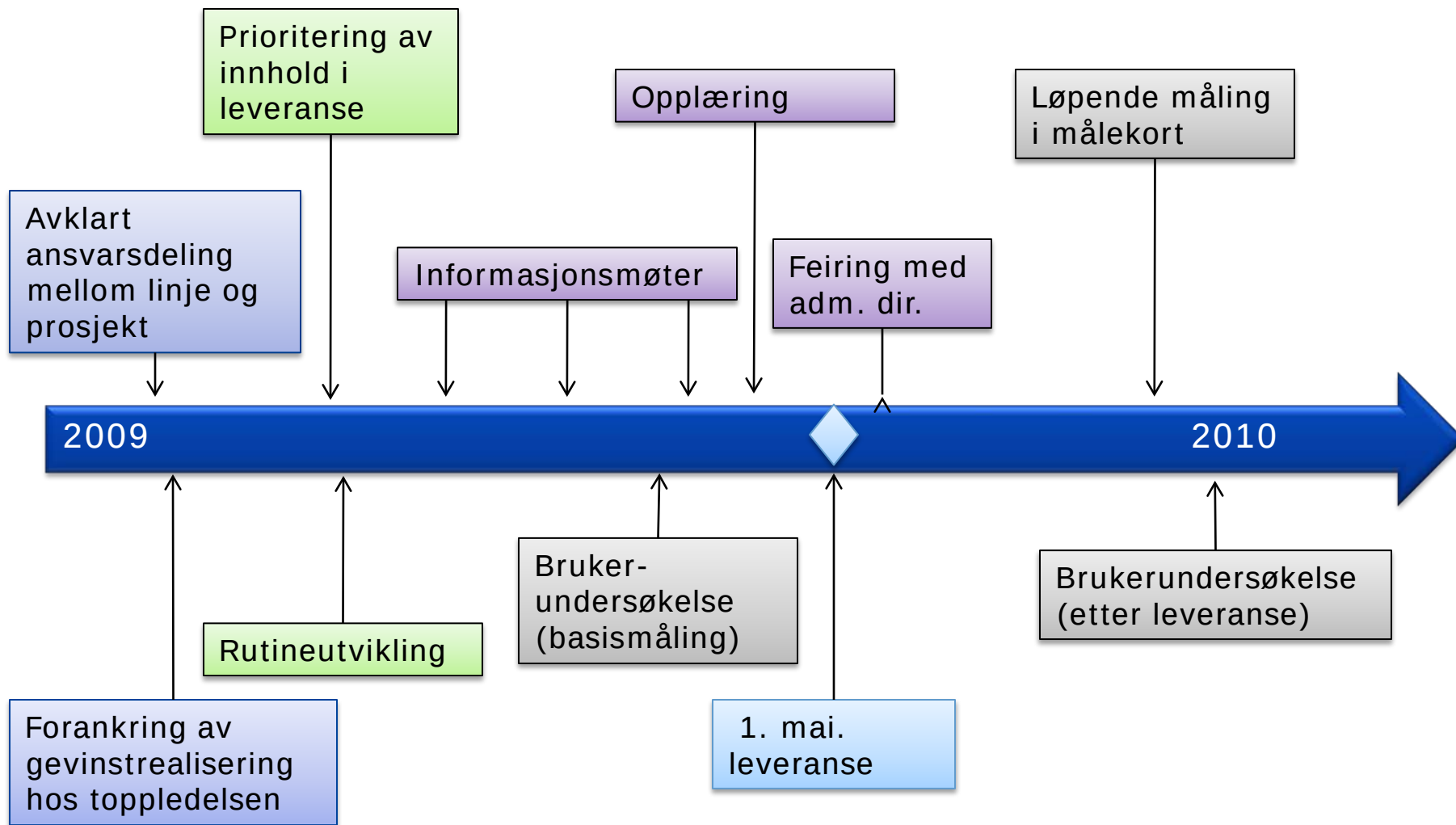
2. Analyse av hvordan leveranser påvirker pensjoneringsprosessen

Melding fra arbeidsgiver om at ansatt skal pensjoneres

Pensjonisten mottar rett pensjon til rett tid



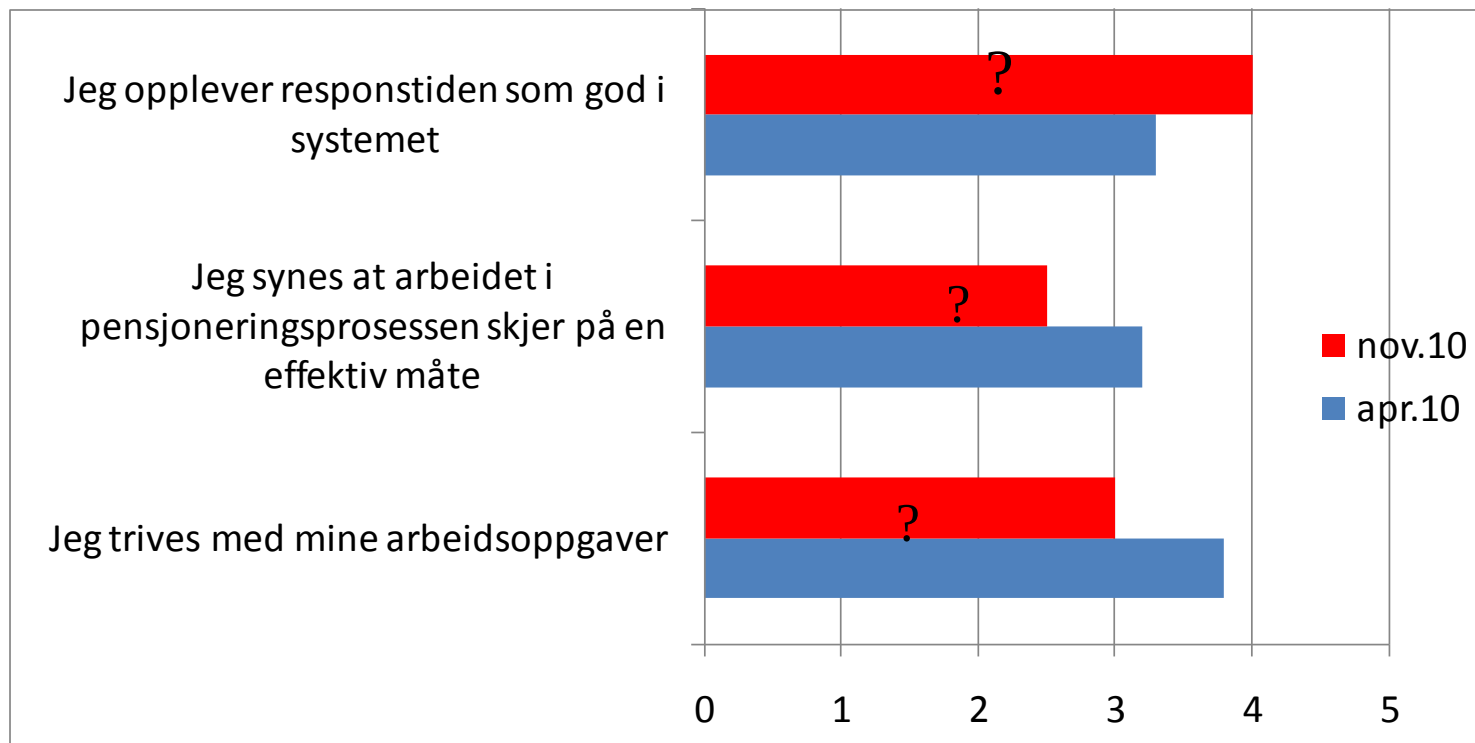
2. Tidsløp og aktiviteter ifm. gevinstrealisering av mai-leveransen (saksbehandle nye alderspensjoner)



2. Målinger

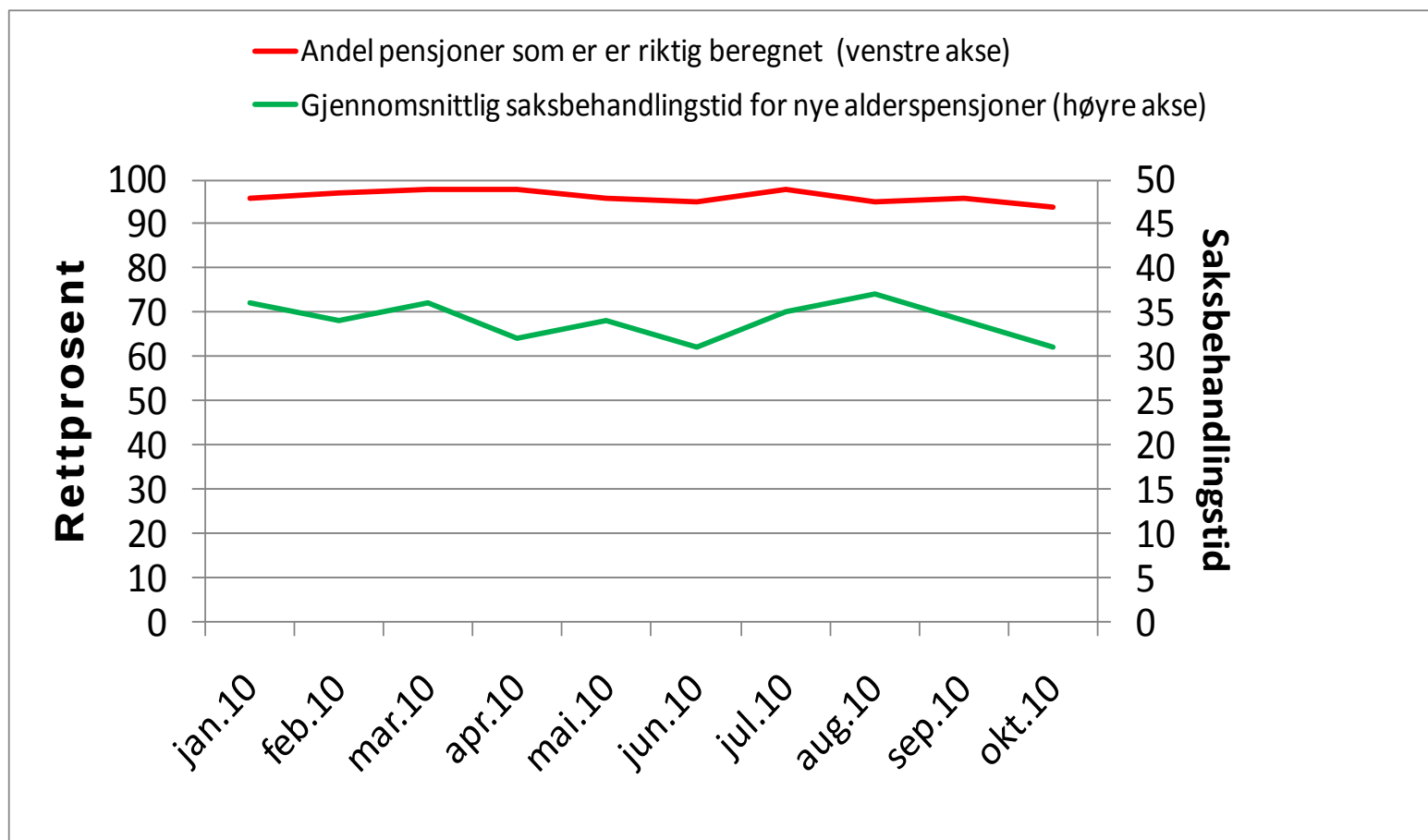
- Medarbeiderundersøkelser
 - Tilfredshet blant saksbehandlere i pensjoneringsprosessen før og etter leveranse
 - Hvordan opplever du kvalitet og effektivitet i pensjoneringsprosessen?
 - Hvor tilfreds er du med pensjonssystemet?
 - Hvordan trives du med arbeidet ditt?
 - Gjør oss i stand til å måle virkninger av innføringen av nytt verktøy
- Løpende måling i målekort
 - Tidsregistreringsverktøy (effektivitet)
 - Antall feil (kvalitet)

2. Resultat fra brukerundersøkelse april 2010 og gjetning for neste måling¹⁾



¹⁾ Gjennomsnittlig score. Skala fra 1 til 5 der 1 er helt uenig og 5 er helt enig. Kilde: Intern måling SPK

2. Løpende måling. Målekort i pensjoneringsprosessen¹⁾



¹⁾ Merknad. Ikke reelle tall

3. God ansvarsfordeling og forankring

- Både prosjekt, linje og toppledelse må involveres i gevinstrealiseringsarbeidet
 - Felles ansvar å prioritere innhold i prosjekt
 - Linjeledelsen må involveres på et tidlig tidspunkt
- Må avklare hvem som har ansvar for hvilke aktiviteter.
- Må sikre at den enkelte forstår hva arbeidet består i.

Spørsmål eller kommentarer?

Oppsummering

- Gjør det enklest mulig
- Etabler en samarbeidsmodell mellom linje og prosjekt
- Start tidlig med å tenke gevinstuttak
- Analyserer forventede gevinster, kostnader, risiko og nødvendige tiltak
- Følg opp gevinstuttak i etterkant av prosjekt-leveranse

Takk for oss!



Vedlegg

Utfordringsbildet i offentlig sektor

- Fokus på teknologi heller enn forretning
- Starter for sent med gevinstrealisering
- Ansvar for oppfølging av prosjekt pulveriseres når linja overtar
- Målkonflikter på kort sikt mellom prosjekt og linje
- Skjønner ikke poenget med gevinstrealisering
- Toppledelsen tror at "ting går av seg selv"

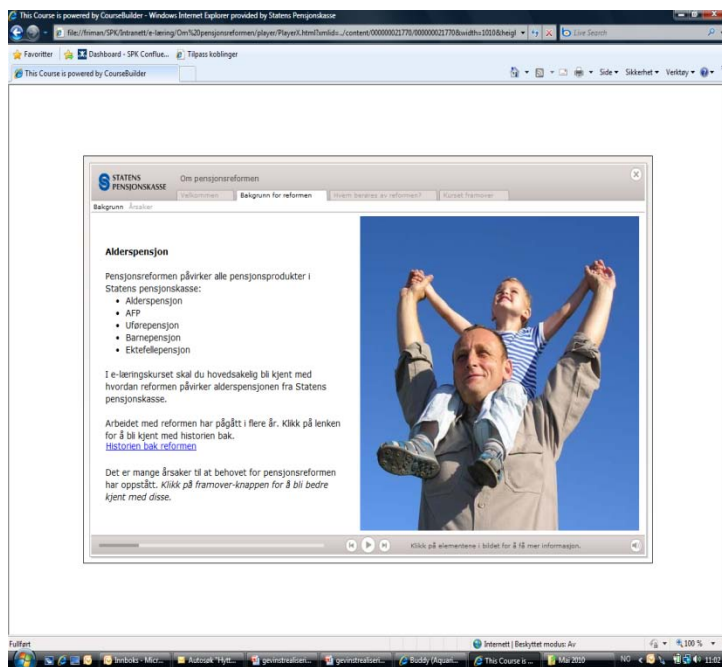
Analyse av potensielle gevinster, kostnader, risiko og nødvendige tiltak for å ta ut gevinster (et utvalg)

Type	Spesifisering
Forventede gevinster	
Effektivitet	Arkivet sparer tid på tid på å lete og slipper postrunde på alderssaker
	Avdeling Klargjøring sparer tid fordi vi får lik behandling av alle alderssaker, mindre papir
Kvalitet	Saksbehandler må følge en fast saksflyt slik at vi i større grad får lik behandling av alle alderssaker
	Saker blir ikke borte i et fysisk arkiv eller i pensjonsavdelinger
Forventede kostnader	
Opplæring	Opplæring i alderspensjon for alle saksbehandlere. Om lag 5 timer per saksbehandler
	Opplæring i bruk av elektronisk arkiv. Ca 1 time per saksbehandler
Tidsbruk	Midlertidig økt saksbehandlingstid som følge av nye rutiner. Midlertidig behov for 2 nye saksbehandlere ut 2010
	Arkiv må skanne flere alderspensjoner for to nye avdelinger. Om lag 20-30 saker ekstra i uken
Risiko	- For lav bemanning i arkiv kan gi flaskehals - Saksbehandlere har motvilje mot nye roller i saksbehandlingsverktøyet
Tiltak	Gjennomføre opplæring. Ansvar: Innføringskoordinator
	Motivere for nye roller. Ansvar: seksjonsledere

Opplæring og rutineutvikling i parallell

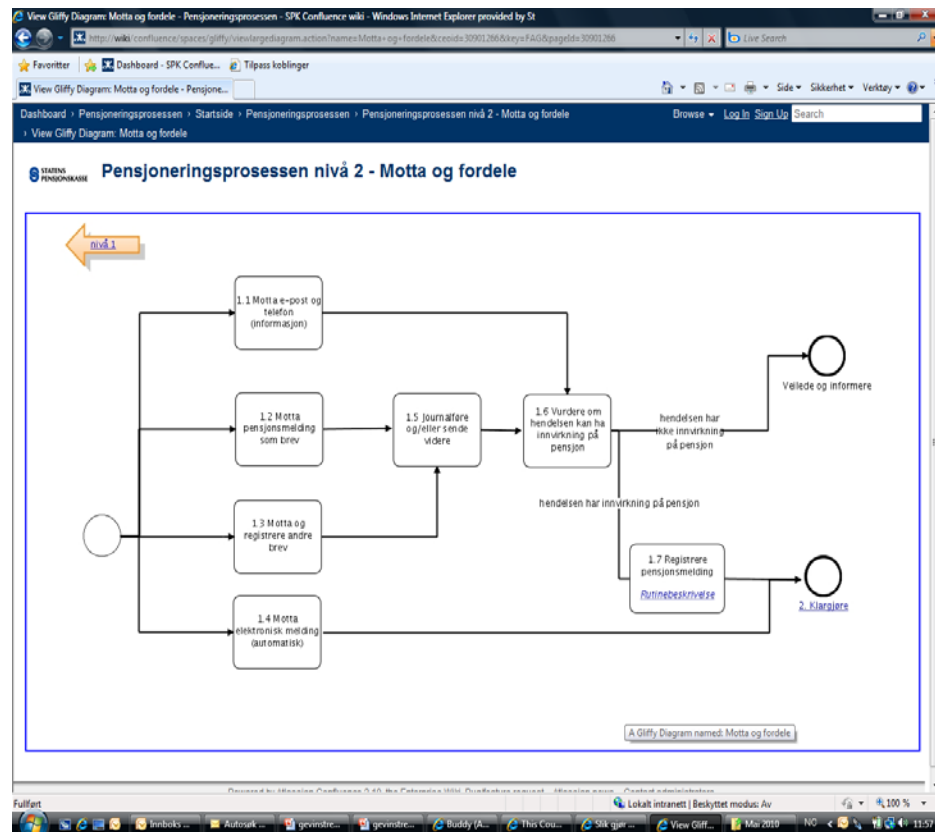
Opplæring

- Elæringskurs
 - Gir læringsutbytte
 - Fleksibelt
 - Motiverende
- Klasseromsundervisning



Rutineutvikling

- Knytter rutiner til pensjoneringsprosessen
- Etablerer beste praksis



Bygge motivasjon for endring

- Viktig med markering av leveranser
- Ikke bare prosjektmedarbeidere, men også mottakerne av leveransen, er med på markeringer



Implementeringsteam

- **Ett implementeringsteam per hovedprosess**
 - Prosess- og delprosessledere
 - Representant fra forretnings siden i prosjektet
 - Representant fra IT-området
 - Representant fra innføringsteam
- **Planlegger og gjennomfører implementering av leveranser**
 - Planlegge og gjennomføre informasjon- og opplæringsaktiviteter
 - Utvikle nye rutiner
 - Gjennomføre faste møter rundt forventede gevinster og kostnader, risiko og tiltak
 - Måle og evaluere effekt av leveransene
- **Innføringsteamet i prosjektet** lager brukerdokumentasjon, holder opplæring og andre kommunikasjonsmessige aktiviteter (som for eksempel markeringer).

