

# En monopolvirksomhets ferd mot skyen

Hvordan Lånekassen rigger seg for ytterligere effektivisering og innovasjon



**Sigurd Eriksson**

IT-direktør i Lånekassen

Twitter: @sigurd\_e



**Severin B. Hanssen**

Forretningsutvikler i Lånekassen

Twitter: @sevhan

# Lånekassen har en tradisjon for å være i front

## VISJON

Lånekassen skal bli oppfattet som **Norges mest moderne offentlige virksomhet.**

## MÅL

I 2020 har vi **enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog** med kundene.

## STRATEGI

Vi skal **effektivisere driften for å finansiere utvikling.**

# Lånekassen har en tradisjon for å være i front

Innbyggerundersøkelsen 2017: Inntrykk av kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester:



Hvorfor skal en statlig  
**monopolvirksomhet** være i front?

... og hvordan vet vi at det er  
**effektiviserende?**



# En kontekst i kraftig endring der suksess avhenger av endringsdyktighet



Kundebehov



Politiske rammer  
og føringer



Teknologiske  
muligheter



**Økt fleksibilitet**

A person wearing a blue denim shirt and black headphones, looking out over a body of water. The person is wearing a blue denim shirt and black headphones. The background is a bright, overcast sky over a body of water.

# 40%

**sier at skyteknologi er en  
prioritert investering**

**Kilde:**

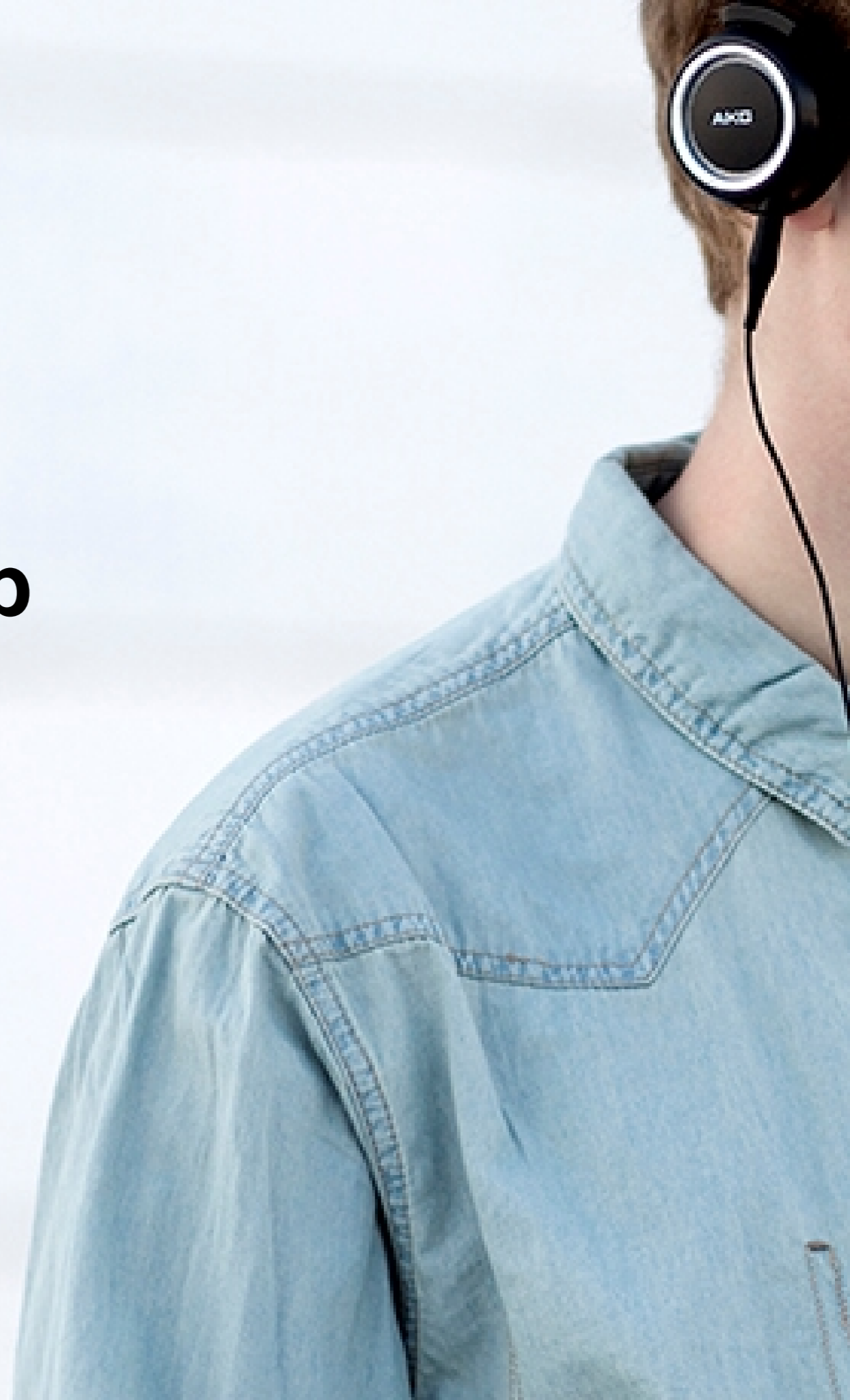
Gartner: Developing and Advancing Hybrid and Public Cloud Strategies

# 42%

**har et kompetansegap  
innen skyteknologi**

**Kilde:**

Gartner: Developing and Advancing Hybrid and Public Cloud Strategies



**Alltid** ekstern drift av  
kjerneløsninger

**2008-2015**  
Modernisering av  
kjerneløsninger

**2012**  
Privat sky for  
kjerneløsninger

**2014**  
Administrative løsninger  
fortløpende satt ut i skyen

**SKY  
FØRST**

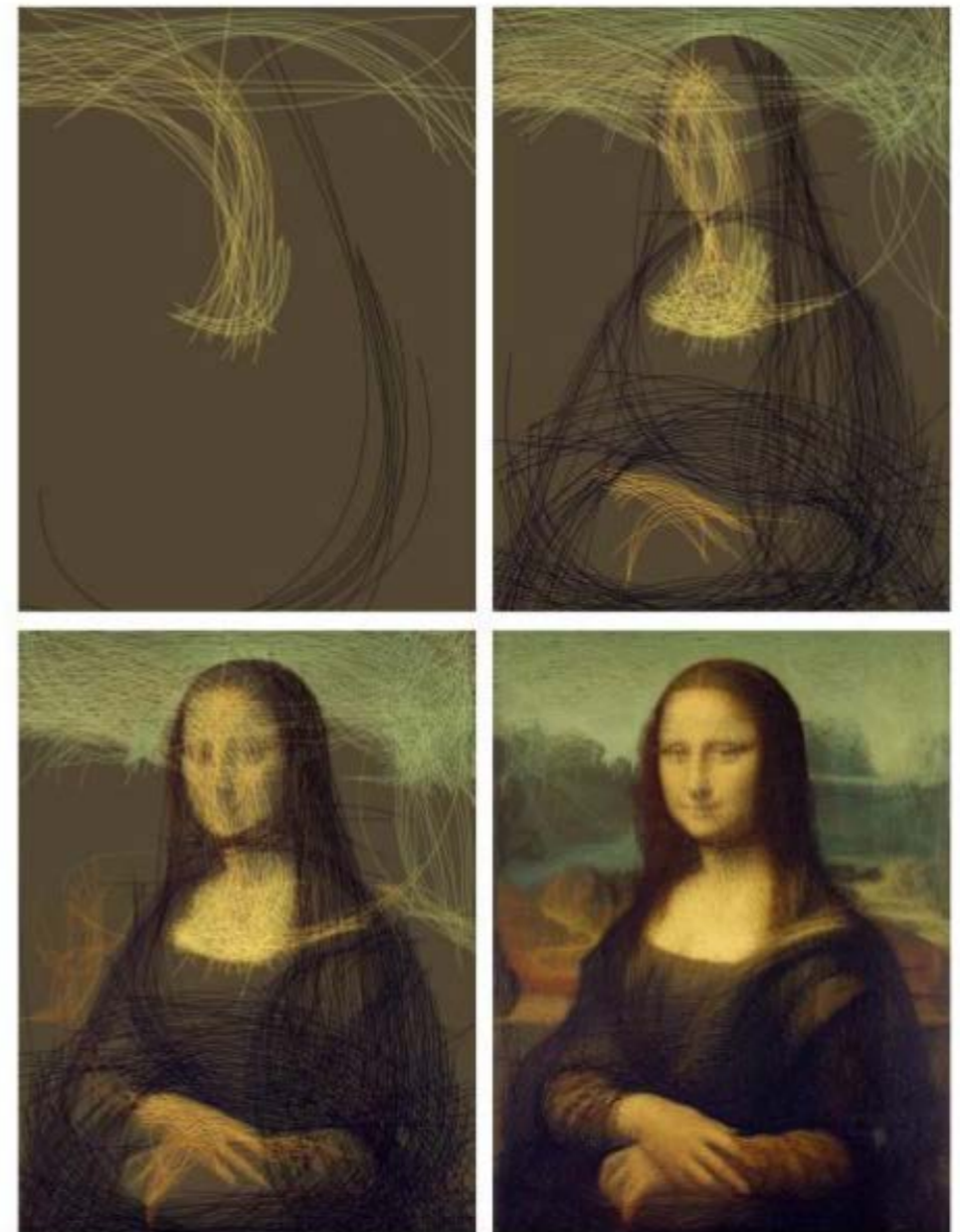
**2015**  
Ny sourcingstrategi.  
Sky-først som delstrategi

**2016-17**  
Ny samhandlingsplattform

**2017**  
Utprøving av kunstig  
intelligens



Kunstig intelligens er **en av tre hoveddrivere** for at offentlige tjenester vil bli ytterligere datadrevne og selvbetjente.

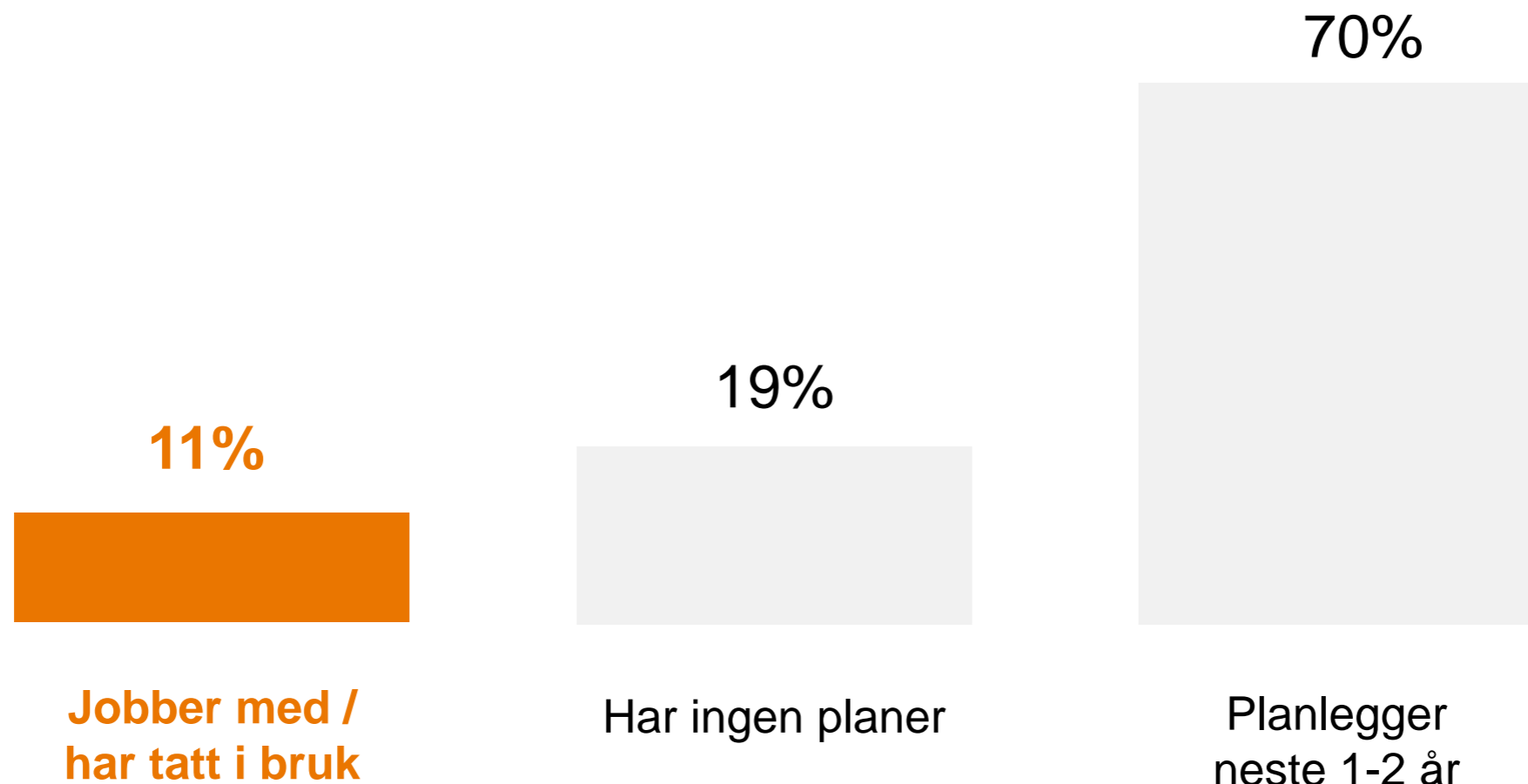


DENNE GANGEN ER DET PERSONLIG

Det digitale skiftet i offentlig sektor



Mai 2017: **1 av 10 virksomheter i offentlig sektor** har tatt i bruk eller jobber med å ta i bruk kunstig intelligens



«Eksperimentering er den nye  
utredningen – lær fort, forkast og feil  
fort»

**FREDRIK WINTHER**  
PHD / ADM. DIR., OSLO BUSINESS REGION

# CASE 1:

## «Runa» - Lånekassens første virtuelle assistent

Runa



Hei! Jeg heter Runa og er Lånekassens nye Chat Bot. Jeg vil gjerne hjelpe deg å komme i gang med Una.

hva kan du hjelpe meg med?



Jeg kan svare på spørsmål om den nye samhandlingsplattformen Una. Jeg lærer fort og blir bedre etterhvert som jeg snakker med folk.

Still ditt spørsmål her

110

## Lav risiko og åpenbare effektiviseringsmuligheter

En maskin – ikke et menneske

Har mye å lære – må mates

Risiko for «glorifiserte søkemotorer»

## Behov for trening og integrasjon back-end

En maskin – ikke et menneske

Har mye å lære – må mates

Risiko for «glorifiserte søkemotorer»

«Det mest effektivt gjennomførte  
prosjektet - uansett sektor!»

**HENRY VAAGE IVERSEN**  
CO-FOUNDER, BOOST AI

# CASE 2:

## Maskinlæring for effektivisering av kontroller

# INNSATS

**50% uttrekk**

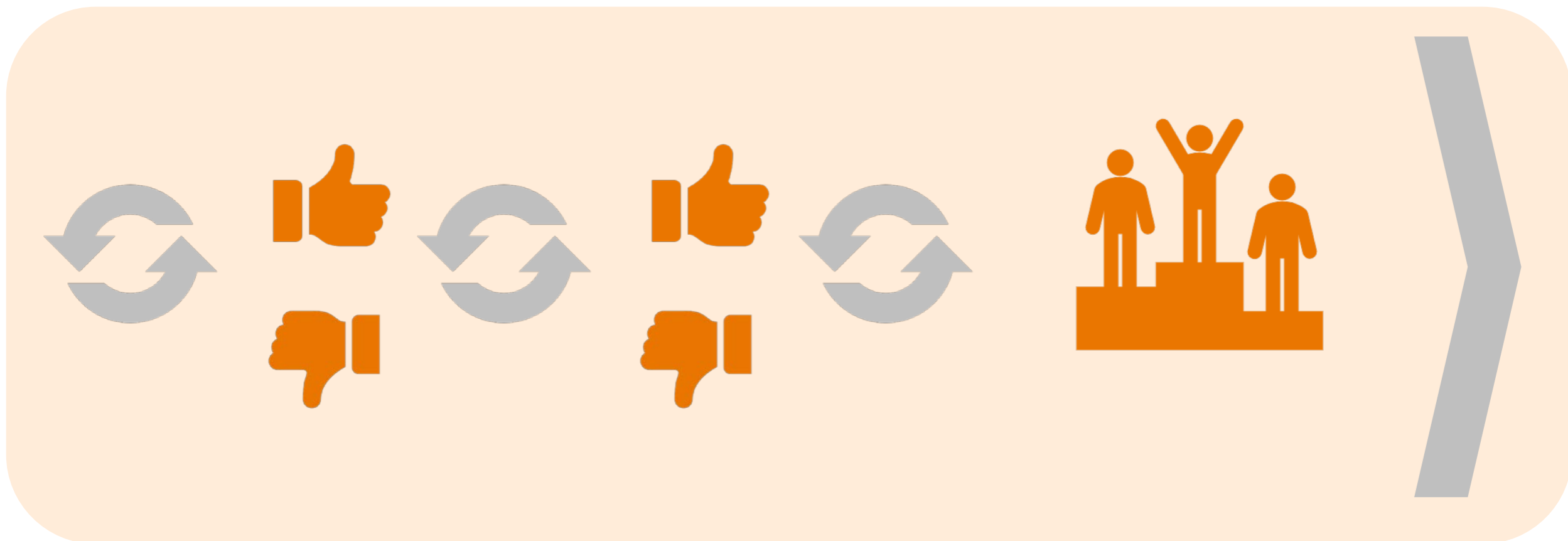
# RESULTAT

**8,4 av 10 svindlere identifisert**



# Et konseptarbeid med rom for læring og praktisk utprøving







**Utforsking** gir økt kunnskap  
**Utprøving** gir praktisk erfaring  
**Involvering** gir ideer til nye tiltak

**”Alla vill till himmelen men få vill  
ju dö. Man vill kamma in vinningen,  
men sår inga frön”**

**TIMBUKTU**  
SVENSK HIPHOP-ARTIST

«Vi skal kontinuerlig søke å utnytte områder (...) som har potensiale for standardisering og verdiskapning gjennom skytjenester.»

**FRA LÅNEKASSENS  
SOURCINGSTRATEGI**

# Fra intranett og filservere til ny samhandlingsplattform i skyen

Office 365 fra Microsoft for **deling av informasjon og dokumenter** utenfor sikker sone.

Connect **kontaktsenterløsning** fra Intelecom.

**Bedriftstelefoniløsning** fra Phonerio med Skype for business som brukergrensesnitt.

# 1. Build Skills, and Assess Applications



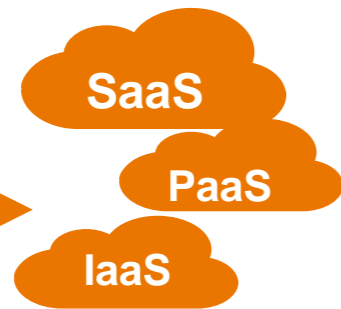
Create Your Cloud Team



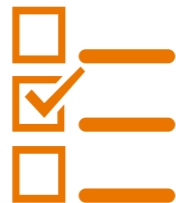
YES NO

Assess Application Readiness

# 2. Select Cloud Providers and Services



Compare the Cloud Layers



Select Cloud Providers

# 3. Architect Cloud Services, and Mitigate Risks



Architect Cloud Services



Secure Cloud Implementations



Design for Business Continuity

# 4. Estimate the Bill, and Establish Governance



Create a Forecast



Define Policies and Procedures

# 5. Provision and Automate Cloud Services



Order Cloud Services



Orchestrate Cloud Workloads

# 6. Operate Cloud Environments at Scale



Manage Cloud Deployments



Monitor Cloud Consumption



Become the Broker



Google Cloud Platform



**Alltid** ekstern drift av  
kjerneløsninger

**2008-2015**  
Modernisering av  
kjerneløsninger

**2012**  
Privat sky for  
kjerneløsninger

**2014**  
Administrative løsninger  
fortløpende satt ut i skyen

**SKY  
FØRST**

**2015**  
Ny sourcingstrategi.  
Sky-først som delstrategi

**2016-17**  
Ny samhandlingsplattform

**2017**  
Utprøving av kunstig  
intelligens

**2019**  
Kjerneløsninger  
i offentlig sky



TYDELLIG OG  
ENGASJERT  
GJØR VI UTDANNING MULIG