



Fornyelse i Lånekassen

- løsninger og utfordringer

Trondheim, 17. oktober 2007

Visjon

LLånekassen skal bli **oppfattet** som den mest moderne offentlige etaten i Norge!



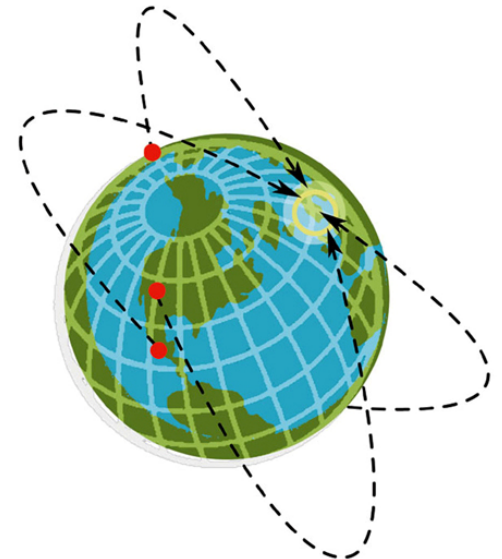
Lånekassens nøkkeltall - 2006

- 780 000 kunder
- 600 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser
 - Halvparten uberørt av mennesker
- I 2005–2006 ble det gitt om lag 17 milliarder i utdanningsstøtte
- Innbetalt beløp i 2006: 7,5 milliarder kroner
- Utestående utdanningsgjeld utgjør i alt ca. 91,7 milliarder kroner



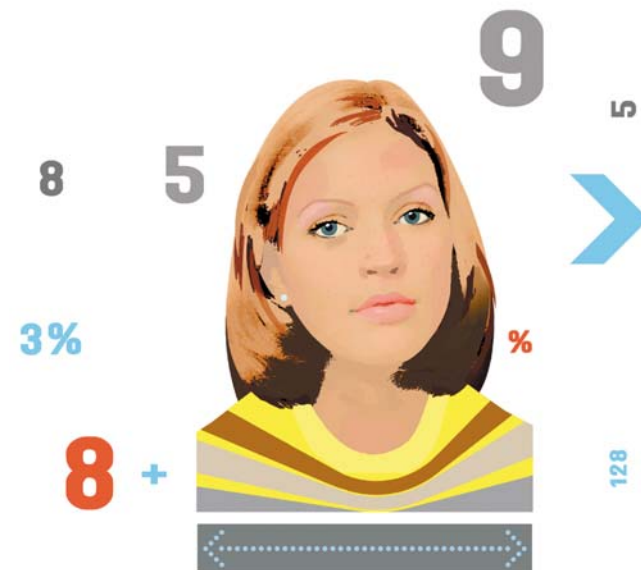
Lånekassens nøkkeltall - 2006

- Driftsutgifter: 258,3 millioner kroner, derav 139,5 millioner kroner lønnsutgifter
- 316 fast ansatte (210 ved hovedkontoret og 106 ved 5 regionkontorer)
- Arbeidsstyrken redusert med 60 årsverk siden 2004

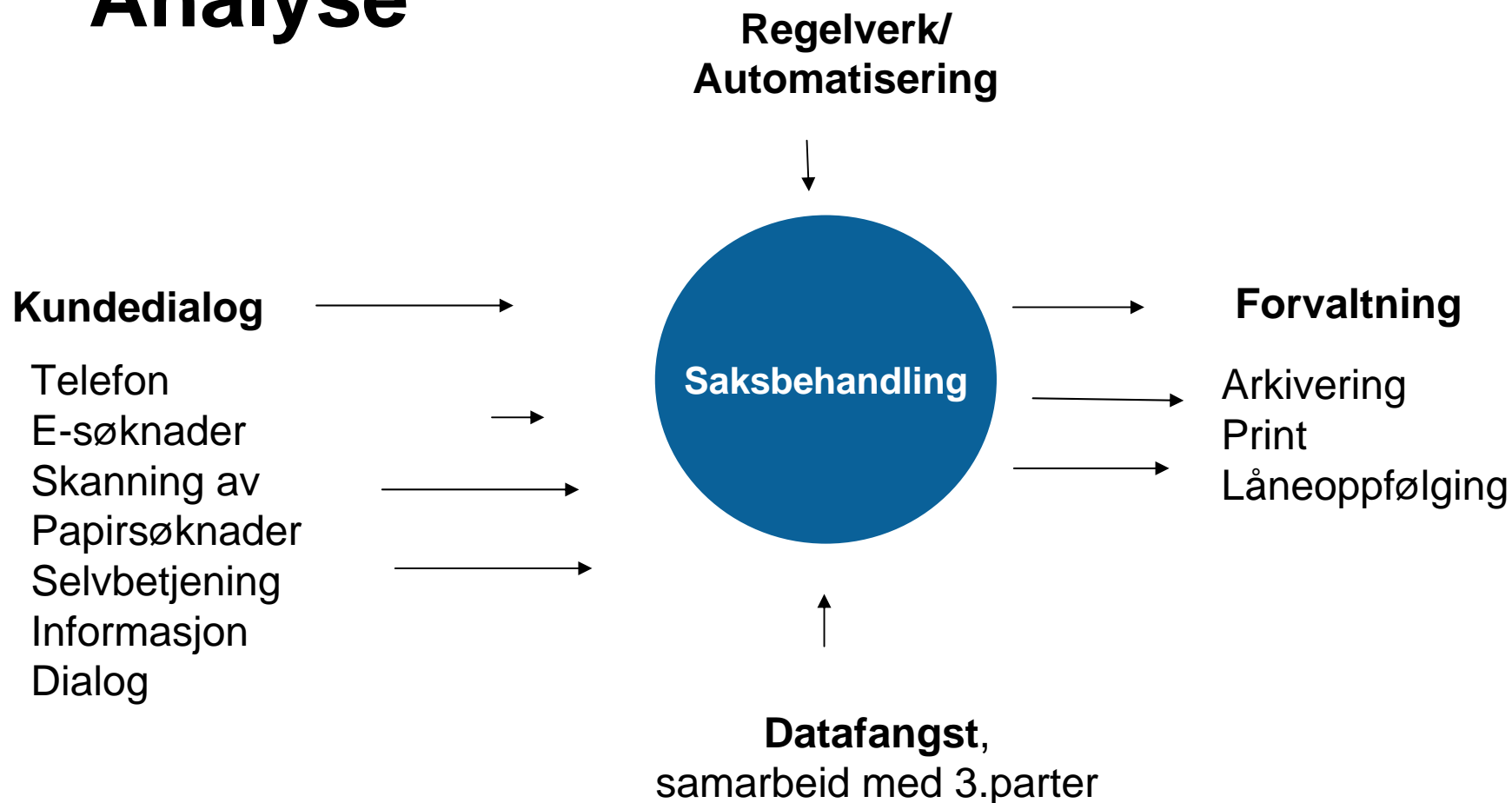


Arbeid med fornyelsen

- Analyse
- Quick wins
- Prosjekter
- Ny IKT-løsning

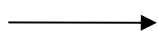


Analyse



Resultat

Redusert
behandlingstid

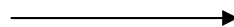


Bedre
service



Frigjør
ressurser til
komplekse
saker

Kundedialog



Forvaltning

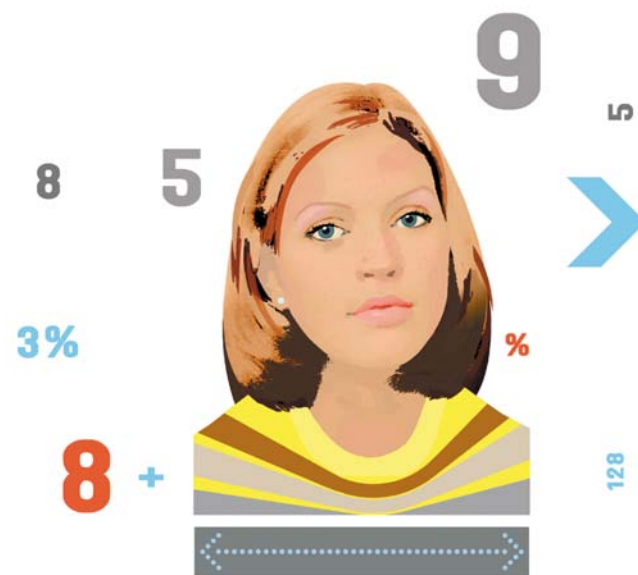
Regelverk
Automatisering



Datafangst,
samarbeid med 3.parter

Arbeid med fornyelsen

- Analyse
- **Quick wins**
- Prosjekter
- Ny IKT-løsning



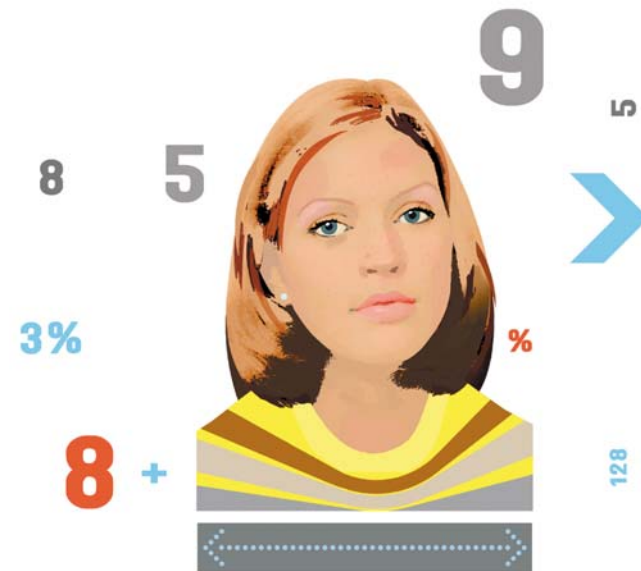
Quick wins

- Flere selvbetjeningsløsninger
 - Økt bemanning og endret struktur på telefonitjenesten
 - Færre henvendelser
 - Bedre service til de som trenger det mest
 - Reduserte portokostnader og transaksjonsgebyrer



Arbeid med fornyelsen

- Analyse
- Quick wins
- **Prosjekter**
- Ny IKT-løsning



Eksempel fra prosjekter med 3. parter

- Ny utbetalingsordning
 - Nye kommunikasjonskanaler
 - Data fra Skatt
 - Data fra læresteder



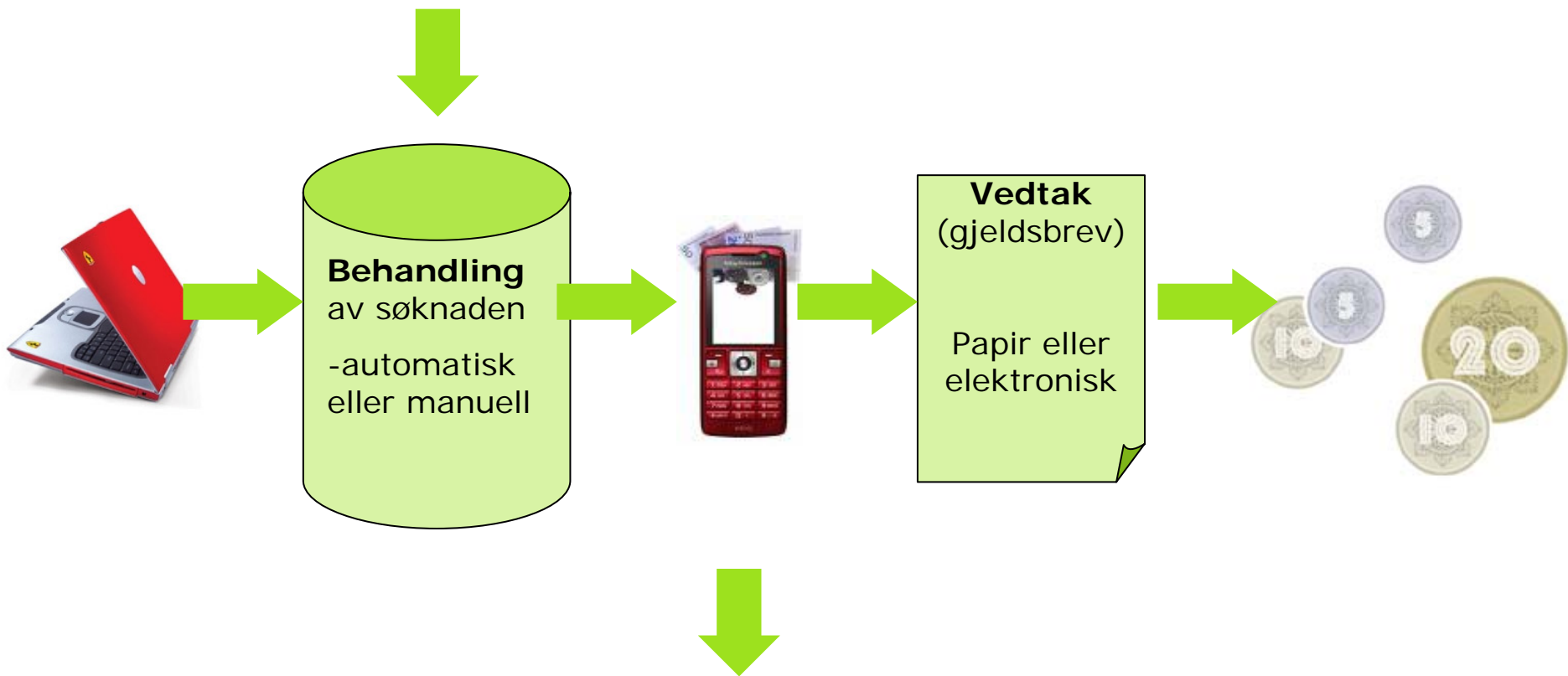
Eksempel fra regelverk og forvaltning

- Mulighet til å innhente data fra flere 3. parter
- Gi rentefritak og betalingsutsettelse i etterkant slik at data fra 3. part (ligning) blir lagt til grunn
- Utkontraktering av print og konvoluttering til Skattedirektoratet
- All Skanning av post og søknader til BBS



Helelektronisk fra første søknad til betalt studielån

Sjekk mot 3.part: Lærested, Skattedirektoratet, Folkeregisteret



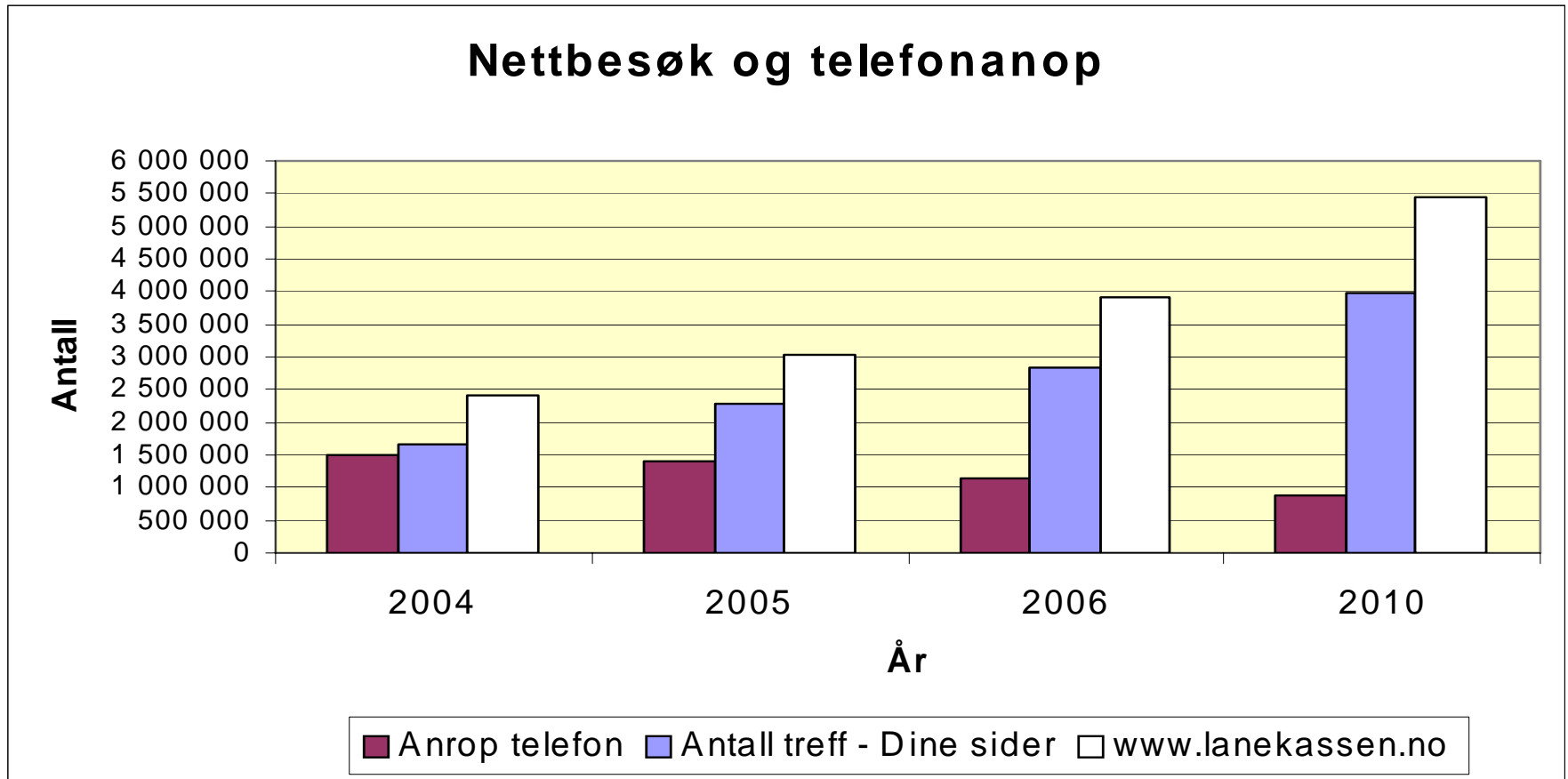
Dine sider – alltid oppdatert

Resultater fra prosjektene

- Bedre kundeservice
- Mer automatisert saksbehandling
- Redusert med 60 årsverk siden 2004
- Egenfinansierer fornyelsen med 50 prosent



Nettbesøk og telefonanrop



Arbeid med fornyelsen

- Analyse
- Quick wins
- Prosjekter
- **Ny IKT-løsning**



Ny IKT-løsning

- System som opprettholder automatiseringen
- System som fleksibelt tar inn regelendringer
- System som kan fortsette utviklingen ift kundedialog

- IKT-systemer er ikke fornyelse, kun et hjelpemiddel
 - Mindre enn 50 % ressurser brukt på fornyelsen er ressurser til utskifting av IKT.



2004

2005

2006

2007

2008 -2012

Aktiviteter

Analyse

Quick wins

IKT-oppstart

IKT-
forhandlinger

IKT-utvikling og
innføring

Andre prosjekter

Organisering og kultur

Verdi
diskusjon

Ny organisering

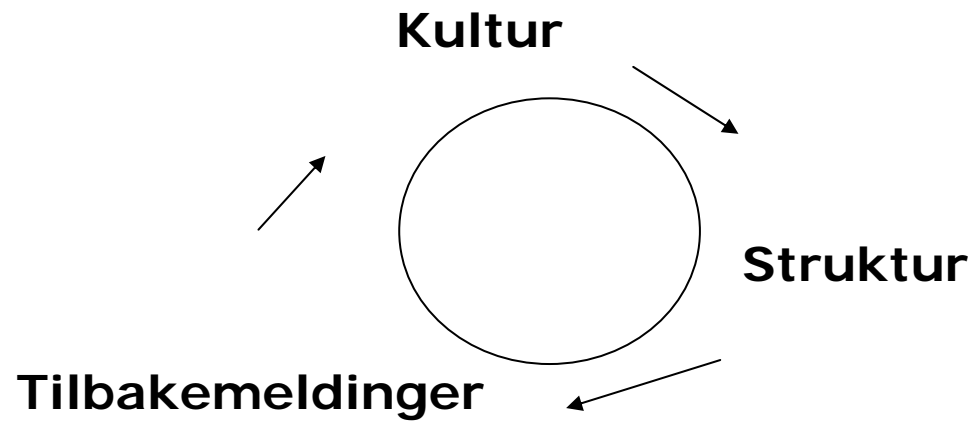
Kompetanse og lederutvikling

Motivasjon

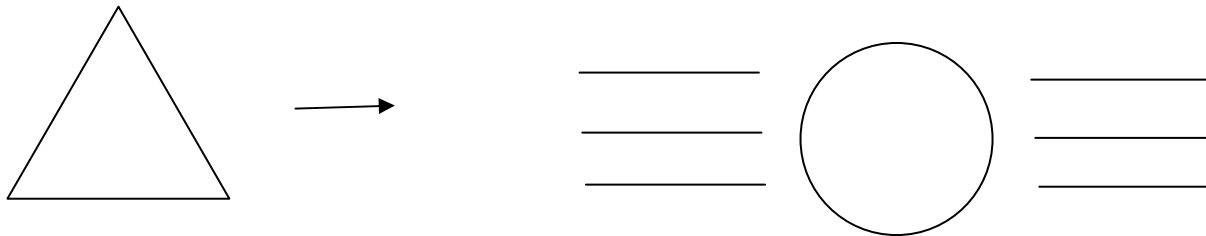


Lånekassen

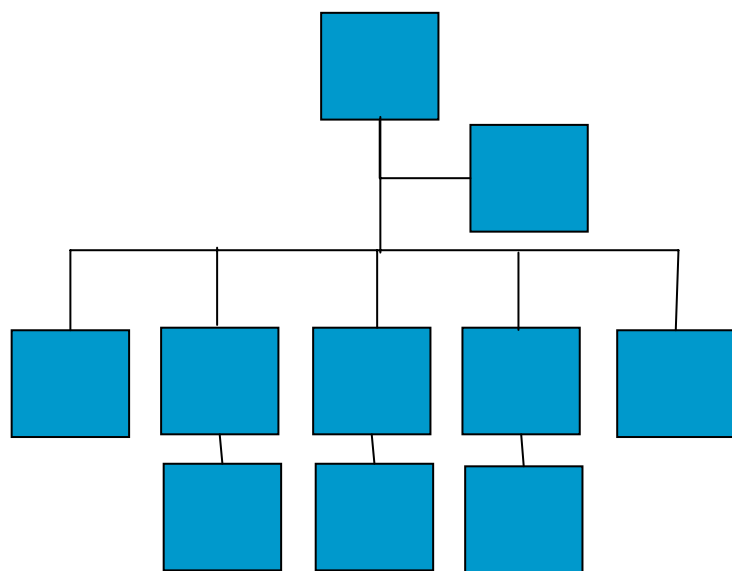
Hva er modernisering?



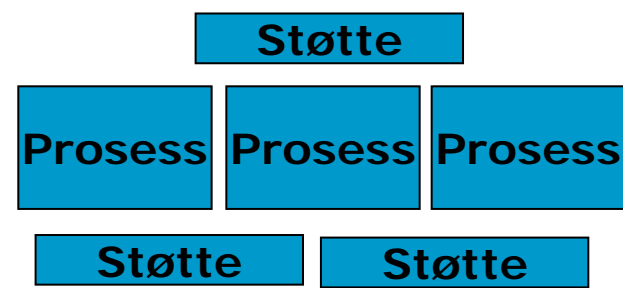
Når strukturen endrer seg...



Gammel og ny struktur

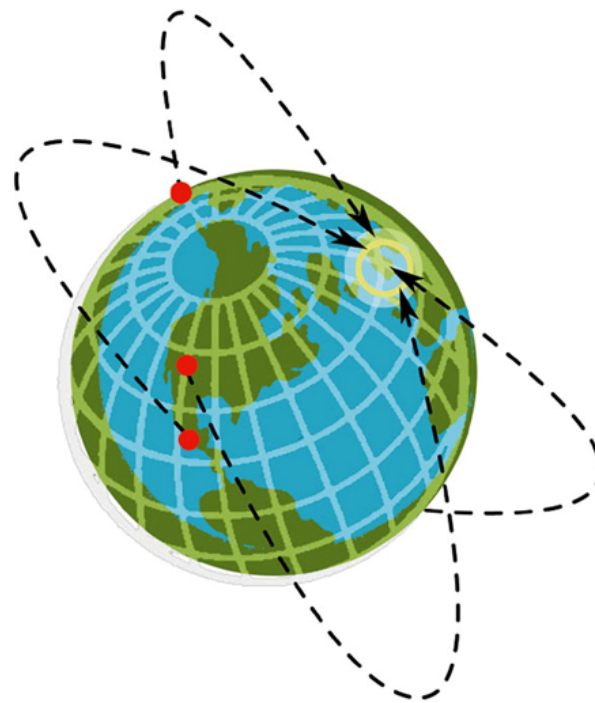


Kundekontorer



Hva endrer seg...

- Åpenhet
- Ledelse
- Kommunikasjon på tvers
- Kultur



Hovedutfordringer i fornyelsen

- Få ansatte med på laget
 - Deltakelse, holdninger og aksept
- Påvirke kunders adferd
 - Lytte til kundene og implementere løsninger som begge parter vinner på



Hvis du lykkes med utfordringene

- Høyere effektivitet
- Bedre kommunikasjon med kundene
- Bedre service
- Enklere løsninger



Visjon

LLånekassen skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge!

