

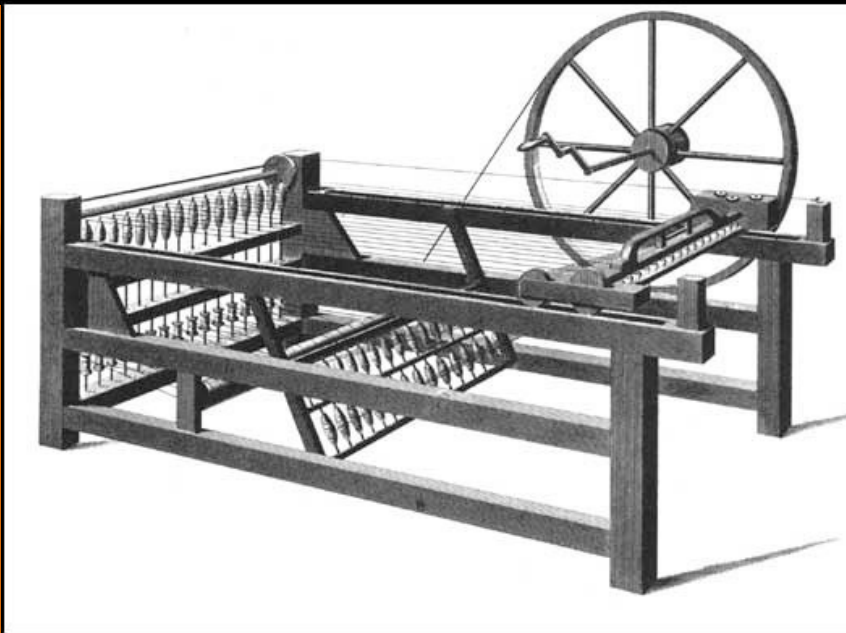
Servicedesign - tjenesteutvikling med brukeren i sentrum

NOKIOS | 29.10.14





Den Industrielle revolusjon (1700-1800)





Den Digitale revolusjon (2000-)

Alt er digitalt!

Digital Transformasjon



Kundernes tidsalder

Forrester feb.2014 | 1 254 «global business executives»

93%

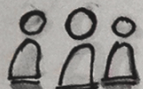
73%

14%

73%



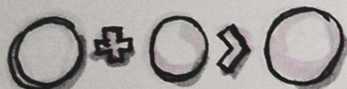
PERSONAS



MÅLGRUPPE



SEGMENTERING



ENDRINGSLEDELSE



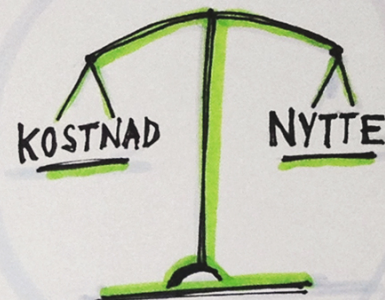
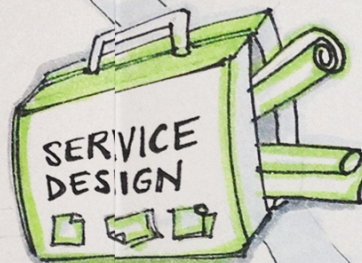
LEAN



TOGAF

19..

I DAG

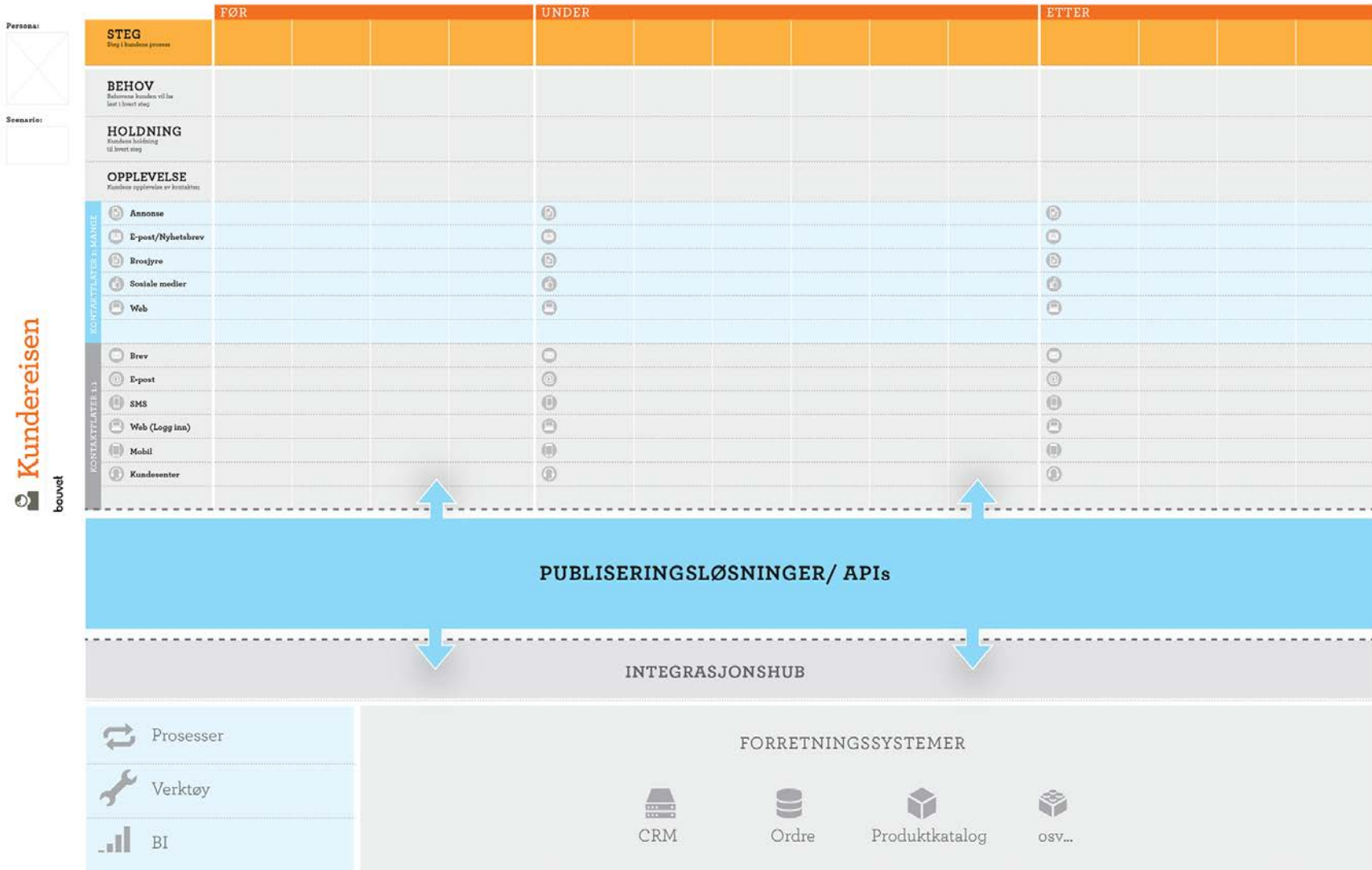


=



ORGANISERING

«Kundereisen»

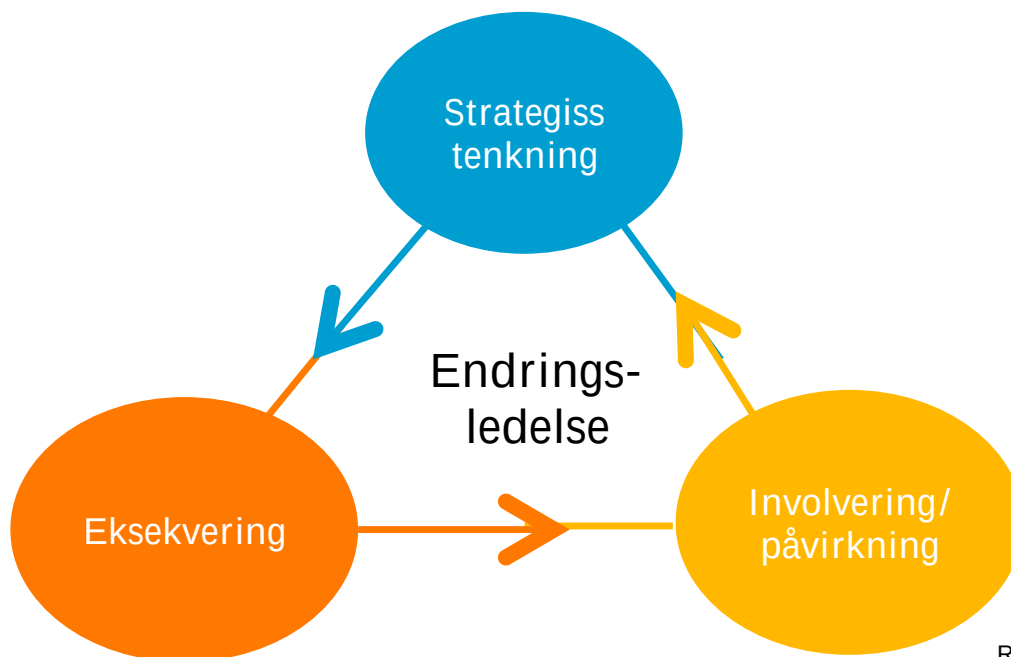


De tre største utfordringene:

01 Feil kompetanse

02 Siloorganisering

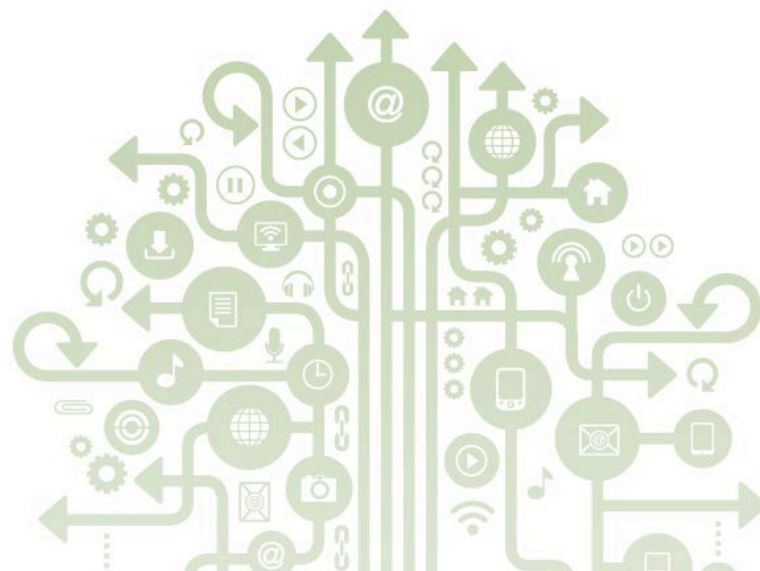
03 Teknologi som ikke støtter nye behov



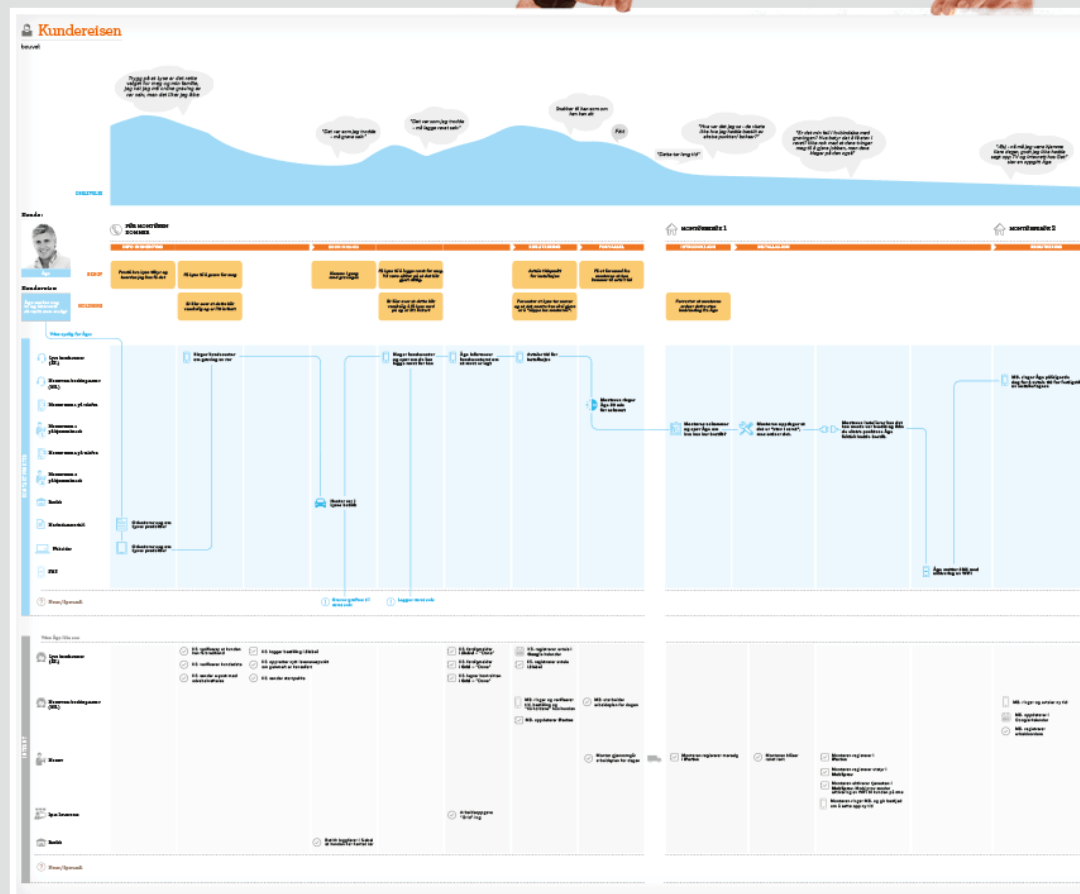
Russel Reynolds Associates | Forrester Chicago 2014

PÅ NETT MED INNBYGGERNE

Regjeringens digitaliseringsprogram

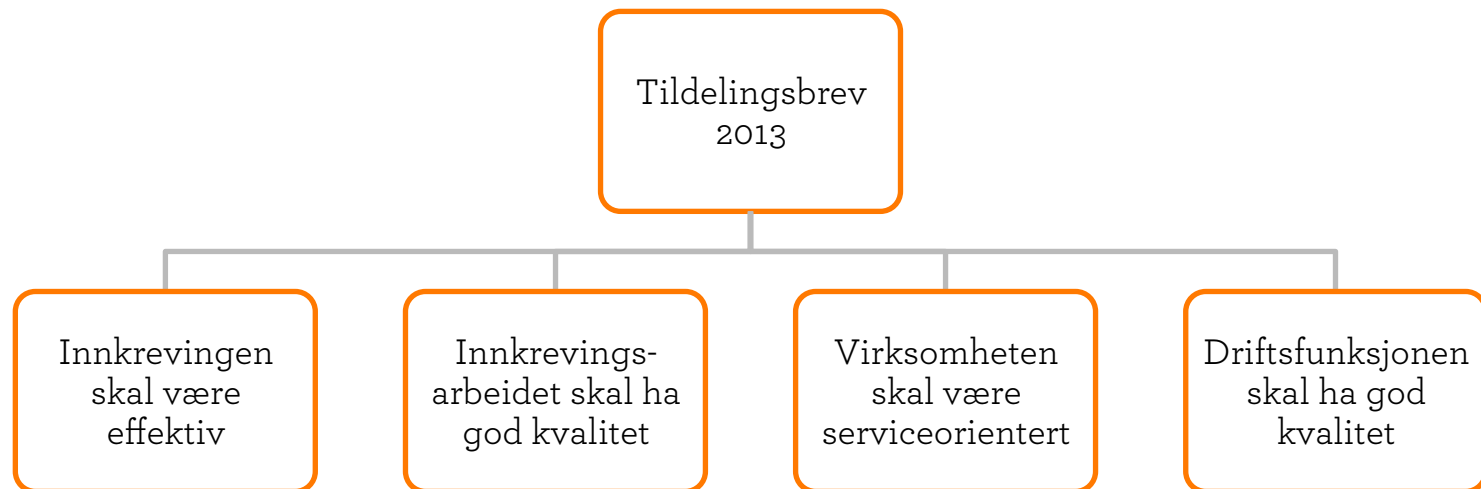


Statens innkrevingssentral



"med 32 statlege oppdragsgivarar har Statens innkrevingssentral ei bokstaveleg tald krevjande oppgåve. I sitt kanskje mest ambisiøse prosjekt nokosinne har SI bygt ein tenester på nett som lèt skuldnar få oversikt over og betale krav, inngå nedbetalingsplanar og få betalingsutsetjing. Med eit eksemplarisk brukartilpassingsarbeid set SI eit eksempel til etterfølging for andre offentlege tenesteytarar.»

Kvalitetsindikatorer må være forankret i overordnet strategi og tildelingsbrev



Sis prioriterte målgrupper:

SI | Personas



Guro Arnesen

Alder: 40
Stilling: Jurist i Udi
Status: Gift, 3 barn

Har uregistrerte krav
"Jeg er veldig opptatt av at jeg aldri får noen heftelser."



Birgit Stensrud

Alder: 55
Stilling: Uføretrygdet
Status: Enslig, ingen barn

Har en klagesak
"Jeg vil absolutt gjøre opp for meg, men er det mulig med et mindre trekk?"



Asbjørn Bakke

Alder: 43
Stilling: Fagarbeider i Oslo
Status: Samboer, 3 barn

Har tvangsinnkreving
"Jeg må få endret beregningsgrunnlaget, det trekkes alt for mye av lønna mi."



Frank Hermansen

Alder: 49
Stilling: Selvstendig næringsdrivende, Bergen
Status: Samboer, 1 barn

Er solidarisk ansvarlig
"Dette er takken for at man er grei. Jeg skulle bare hjelpe noen kompisar med å starte et firma."



Anton Peer

Alder: 57
Stilling: Tidligere rørlegger, omskolert til lærer
Status: Samboer, voksen sønn fra tidligere ekteskap

Har pant i bolig
"Jeg har jo gjort opp for meg, men det blir visst aldri ende på denne tragedien."

Indikatorer utledet fra krav om at innkrevingen skal være effektiv

Tildelingsbrev

Innkrevingen skal være effektiv

Resultater

Kostnadseffektivt:
Antall innkrevd /
Kostnad SI

Høy løsningsprosent:
Antall innkrevd /
mottatte krav

Færrest mulig
kontakter SI

Færrest mulige
papiirutsendinger

Flest mulig
overholder frister
for avdrag og
utsettelse

Raskest mulig
innkreving

Riktig
dokumentasjon
ved utlegg

Flest mulig
betaler før solidar
involveres

Mest mulig
oppgjør før
utleggsforretning

Størst mulig andel
digitalt

..

..

Indikatorer

Færrest mulige
endringer av
trekk etter at
trekk har startet

1

Andel som betaler
før brev til solidar
går ut / antall
krav

2

Antall krav som
betales før
utleggsforretning
/ totalt antall
registrerte krav

3

Antall søknader om
avdrag eller utsettelse
på nett/ totalt andel
søknader (tlf, brev, web)

4

Andel som
overholder frist /
antall avdrag og
utsettelser

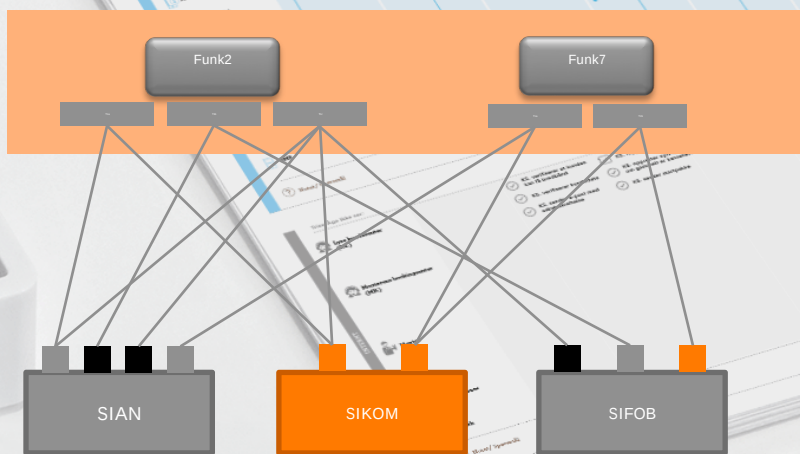
5

Andel innbetalt
etter 1. faktura/
utsending

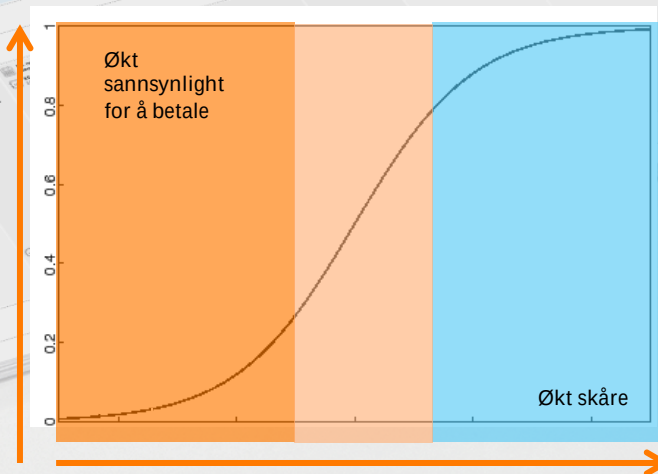
6

1 program = 9 parallele prosjekt

Bla.
Virksomhetsarkitektkur



Logaritmisk regresjonsanalyse



«*Hvis pasienten
fikk bestemme*»

Et DIP prosjekt

Designrevet innovasjonsprogram)

Sykehus kuttet ventetiden med 90 prosent

Uvisshet er den mest pinefulle
av alle påkjenninger.

PAUL TOURNIER



Oslo: Ventetiden ved utredning av brystkreft er redusert med 90 prosent ved Oslo universitetssykehus. Suksessoppskriften er ingen dyr helsereform, men derimot et innovasjonsprosjekt ledet av designere som fikk fagmiljøene til å trekke i samme retning.



Takk for meg :)

Anne.stokke@bouvet.no | *mob 982 38 713*