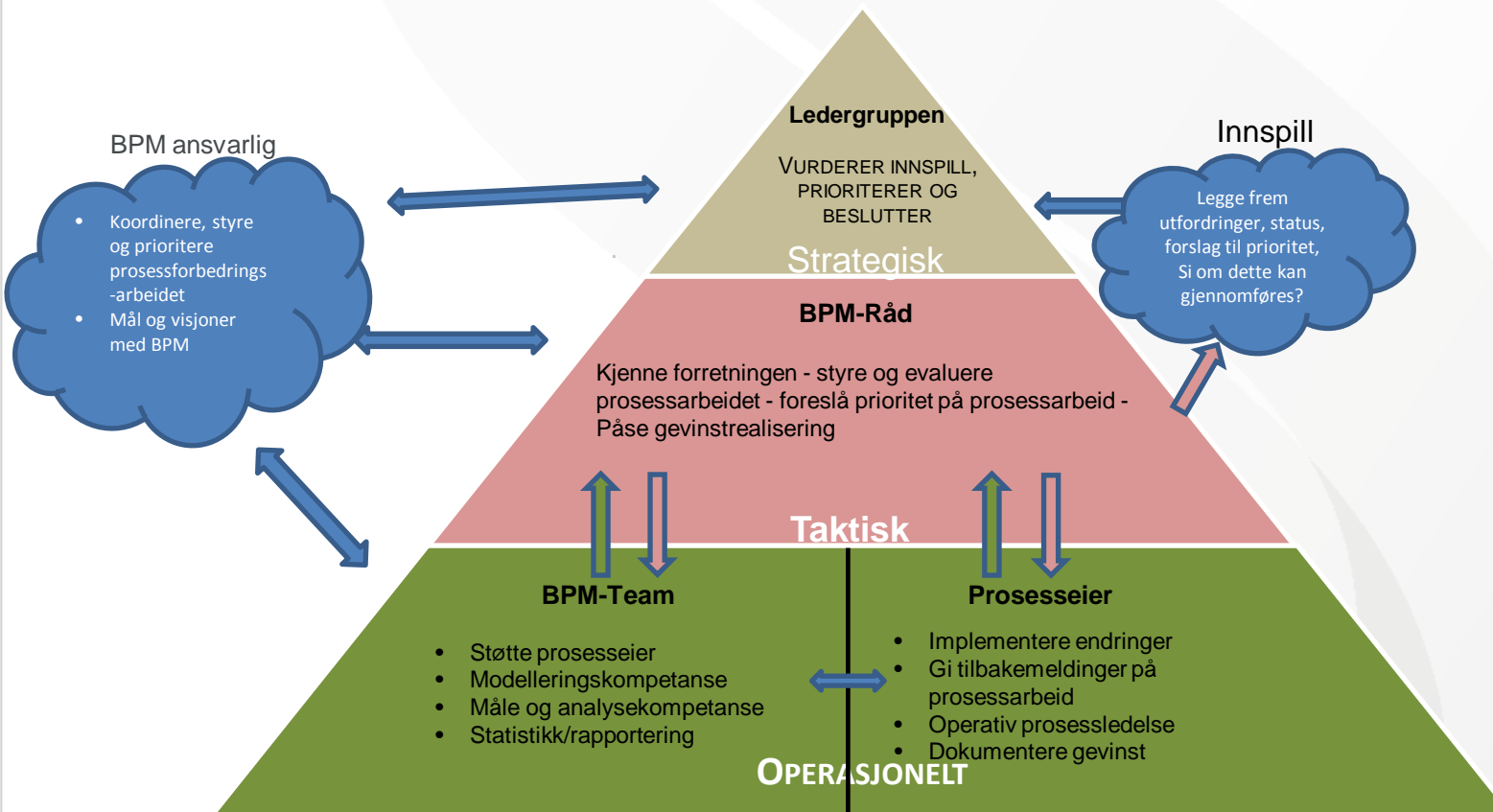


Prosessledelse og virksomhetsarkitektur

Statens innkreivingsentral (SI) utfører innkreivingsoppgaver på vegne av staten og statlige oppdragsgivere.

Det har vært satset betydelig på digitalisering av innkreivningen og flere elektroniske tjenester til innbyggerne og oppdragsgiverne.

Styringsmodell BPM



Strategisk styring:

- De langsiktige prosess-strategiske forholdene
- Målbilder og beslutninger om prosjekter/prosesser som skal gjennomføres

Taktisk styring:

- Gjennomføring av de initiativ og prosjekter som er prioritert og besluttet
- Realiseres i et tett samarbeid mellom forretning, prosessansvarlige, DS og kompetansemiljøer i stab og linje

Operasjonell styring:

- Daglige styring og håndtering av prosessutvikling, modellering etc.
- Foregår fortløpende i organisasjonen.

BitStream case



- **Besluttet prosess «Henvendelsesprosessen»**
 - Kostnader, ressursbruk, krav til «digitalt førstevalg»

Case:
Prosessutvikling (digitalisering av) henvendelsesprosessen

Viktigste flaskehals ble identifisert som:
– Postgang mellom SI og skyldner/arbeidsgiver

Prosessutvikling i henvendelsesprosessen - Formål digitalisering

Videre arbeid ble delt i tre områder for forbedring av prosessen:



Elektroniske skjema

Skjema med Økonomiopplysninger

Mulig besparelse: 40 000 brevhenvendelser.

Innsparing i saksbehandlingstid ved å automatisere behandlingen av opplysningene.

Chat

En chat-løsning vil øke servicen betraktelig.



Altinn

Kommunikasjon med arbeidsgivere om lønn og utleggstrekk.

Mulig besparelse: 47 000 brev

Innsparing i saksbehandlingstid

Gevinstrealisering



Gevinster ved digitalisering av prosessen:

- Reduksjon i årsverksforbruk på 20,5 årsverk
- Besparelse på ca. 10 millioner kroner, eller alternativt en inntektsøkning på 40 millioner kroner ved reallokering av ressurser
- Besparelser ved færre brevutsendinger på ca. 0,5 millioner kroner

Forretning og IT

