



Utfordringer og gevinster ved bruk av felleskomponenter – Lånekassens erfaringer

Ingunn Bakkene Cowan

Lånekasses moderniseringsprogram

- **Lånekassen**
 - Litt over 1 million kunder
 - Betalinger årlig ca. 30 mrd. kr
 - Utestående gjeld 147 mrd. kr.
- **LØFT-programmet**
 - Klar politisk målsetting og tydelig prioritering
 - 40 pst. egenfinansiering av IKT-investeringen (815 millioner)



Gevinster - tatt ut underveis

- **Spart tid og raskere svar for kundene**
- Bedre informasjon og digital søknadsdialog, enklere selvbetjening
- 90 prosent har samtykket til digital kommunikasjon (digital postkasse)
- 90 prosent signerer avtale om støtte elektronisk



Økt og bedre bruk av IKT

- Bedre kostnadskontroll og forpliktende gevinstrealisering
 - samfunnsøkonomisk lønnsomhet
- Økt samordning og samhandling på tvers av enheter og forvaltningsnivåer
 - økt bruk av nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger
 - styring, organisering og finansiering
- Brukervennlige selvbetjeningsløsninger - «vinn-vinn»



Gevinster - tatt ut underveis

- hovedkanalen lanekassen.no - 7 millioner besøk årlig
- selvbetjentløsningen - 5 millioner innlogginger årlig
- 64 prosent av søknadene er helmaskinelle
- økt kundetilfredshet
- driftskostnader - ned 20 prosent
- bedre arbeidsmiljø, kompetanseløft, digital kultur



Lånekassen bruker felleskomponenter



2004 Altinn (8%)
2013 egenutviklet (90%)
2016 fellesløsning?



Første virksomheten som
satset 100% på MinID



Sikker post

2006 egenutviklet løsning for kundene
2 533 000 utsendelser (besparelse i
2014 - 15 mill kroner/45 mill totalt)
2016 felleskomponent sikker post til
foresatte



Registerinformasjon: DSF/Kontakt-og reservasjon/matrikkel etc

Krav til felleskomponenter

- ivareta brukerperspektivet
- enkle å innpasse i virksomhetens systemportefølje
- evne å tilfredsstillе tidsaktuelle behov og forventninger (tempo)
- samfunnsøkonomisk nytte



Strategi 2020



TYDELLIG OG
ENGASJERT
GJØR VI UTDANNING MULIG