



Hva er tjenstedesign 2.0?

NOKIOS

1. november 2017

Trude Hole

A background image showing two people in a meeting room. One person in the foreground is wearing a VR headset and a dark blue cardigan with a small green reindeer logo on the left chest. Another person in the background is also wearing a VR headset. They are sitting at a table with a glass and a cup. The room has blue walls and white horizontal bars.

Heidi Austlid, administrerende direktør i IKT-Norge

”Vi digitaliserer overalt, men vi gjør det i blinde. **Vi tar grep vi ikke klarer å hente ut effekten av.** Fallhøyden har aldri vært større for Norge, samtidig er mulighetene enorme.”

Aftenposten 22.10.16



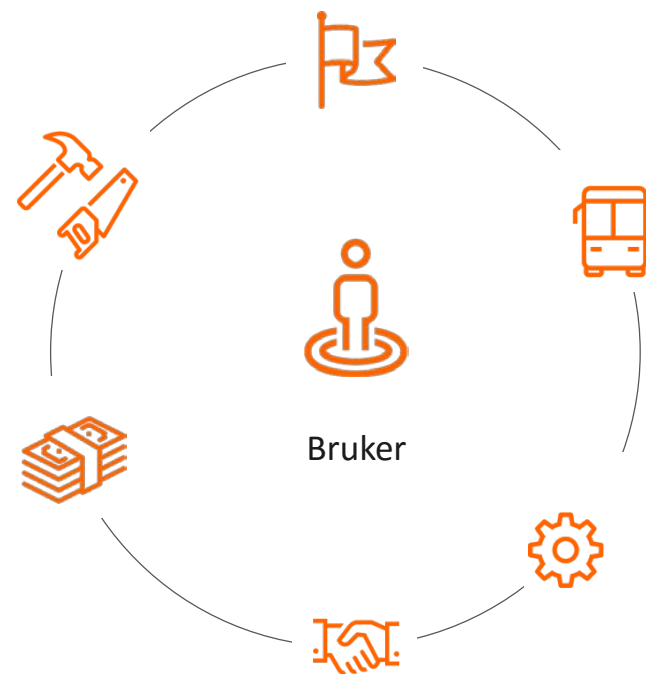
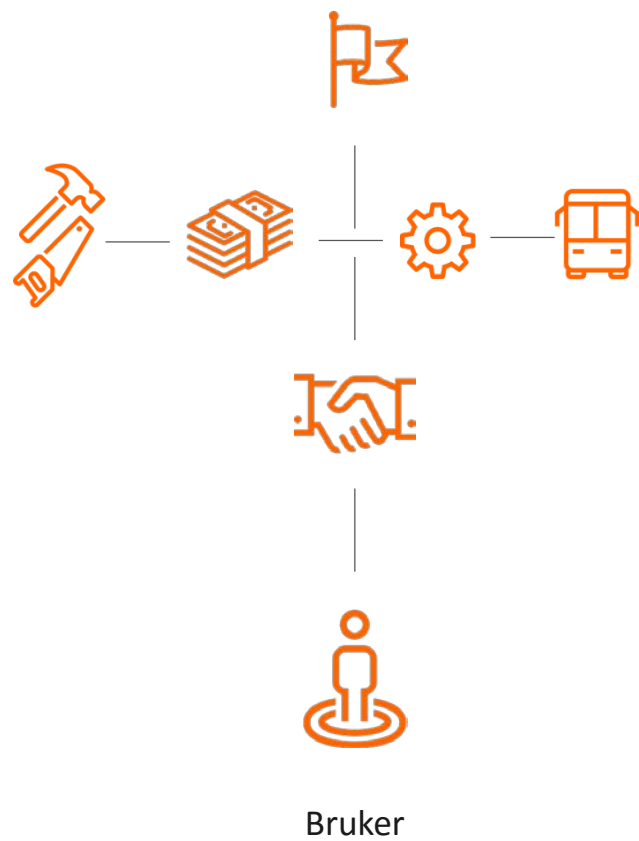
Hva er tjenstedesign:

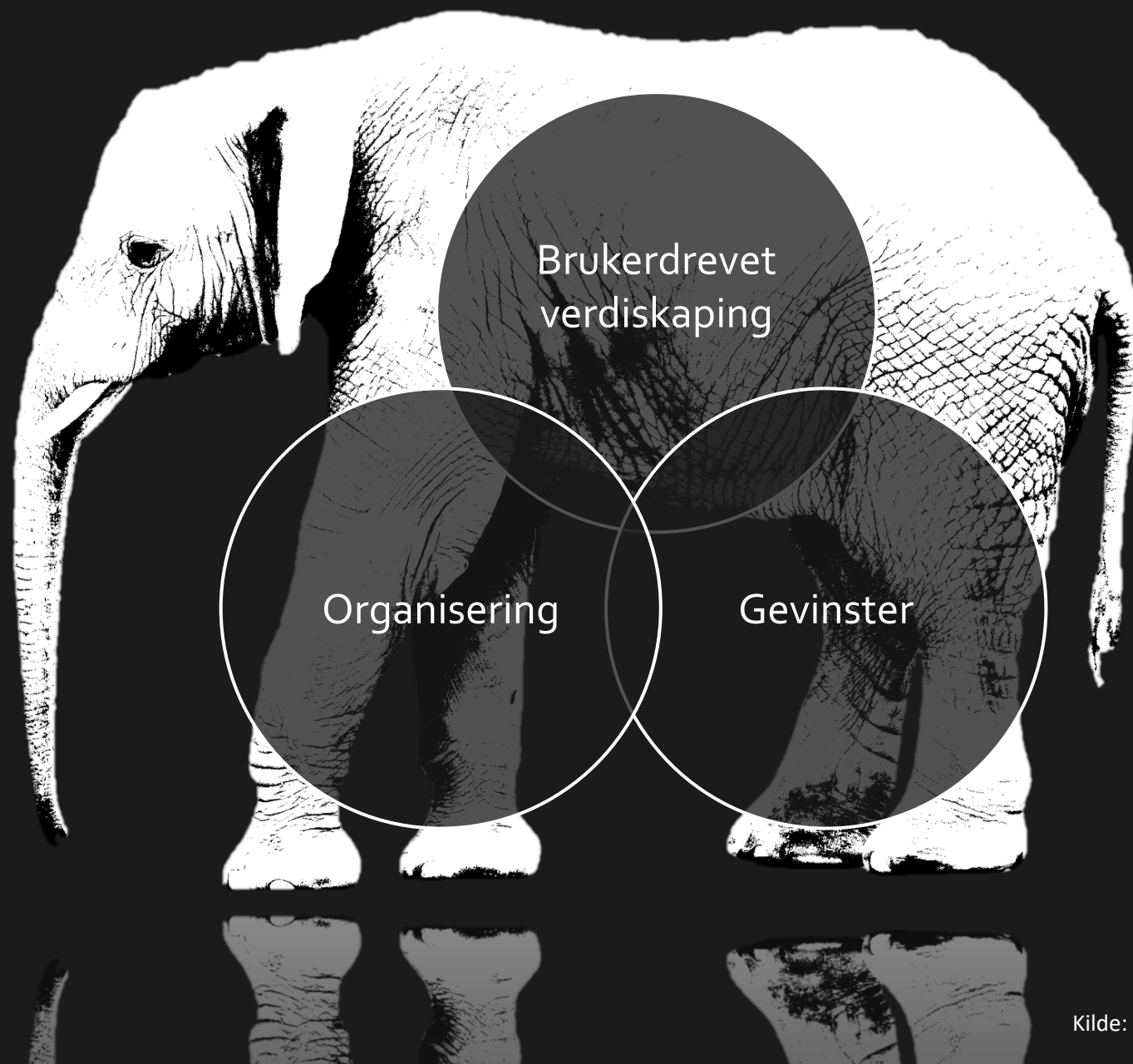
Tjenstedesign skiller seg fra andre utviklingsprosesser ved at den er **brukersentrert** og **helhetlig**. Grunntanken er **å sette brukeren i sentrum** for utviklingsprosessen og se hele tjenestetilbudet fra brukerens perspektiv.

På den måten kan tjenstedesignerne **utvikle og organisere mer verdifulle, effektive og helhetlige tjenester, som svarer på reelle brukerbehov**. Det gir helt andre løsninger enn dersom vi hadde tatt utgangspunkt i forvaltningens behov.

difi.no

Brukeren i fokus





Brukerdrevet
verdiskaping

Organisering

Gevinster



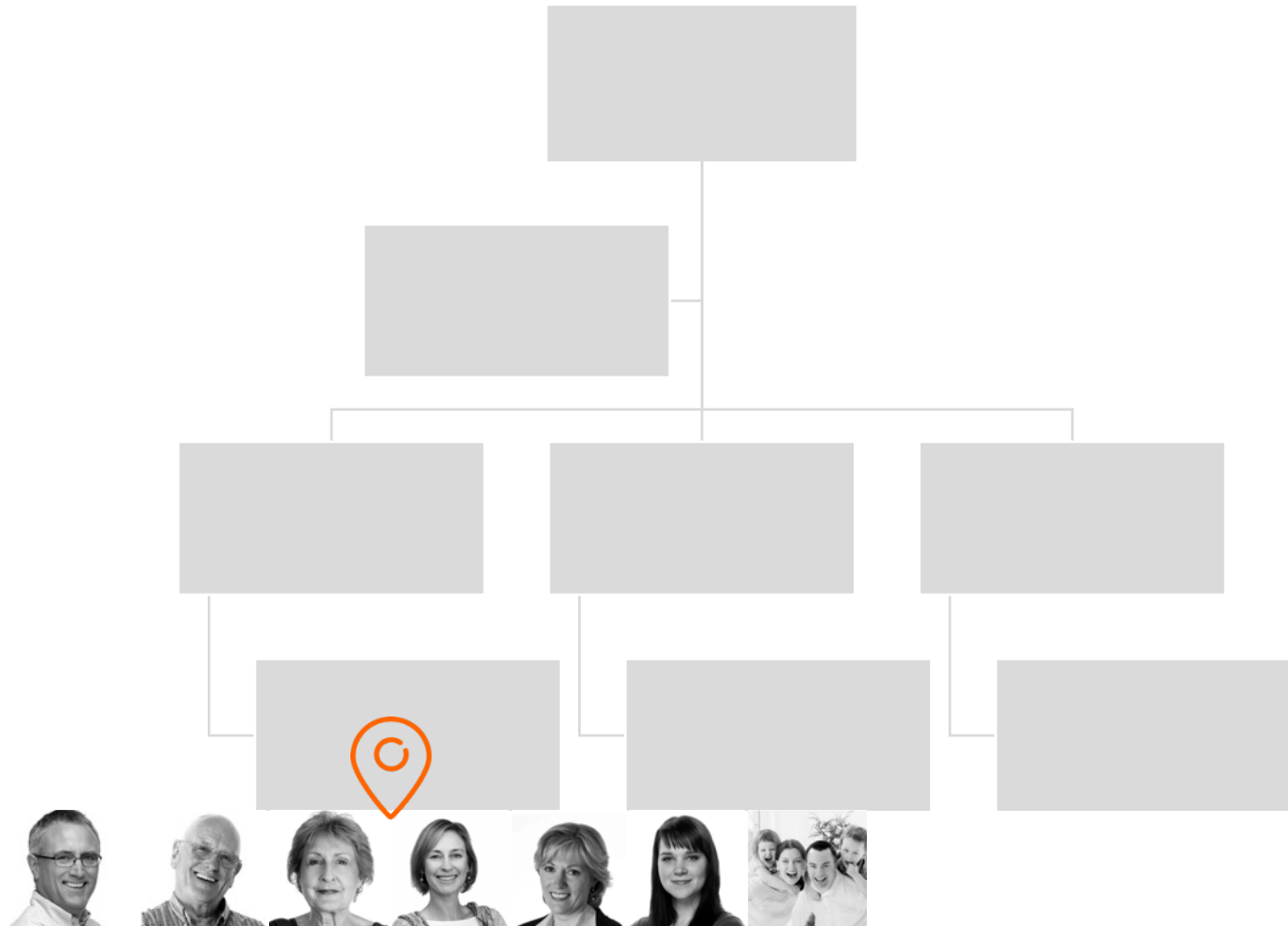
Tormod Varhaugvik, virksomhetsarkitekt Bouvet:

Endring må ledes. Dette er ikke en oppgave som kan delegeres ned i eksisterende organisasjon, den vil **bevare det gamle.**

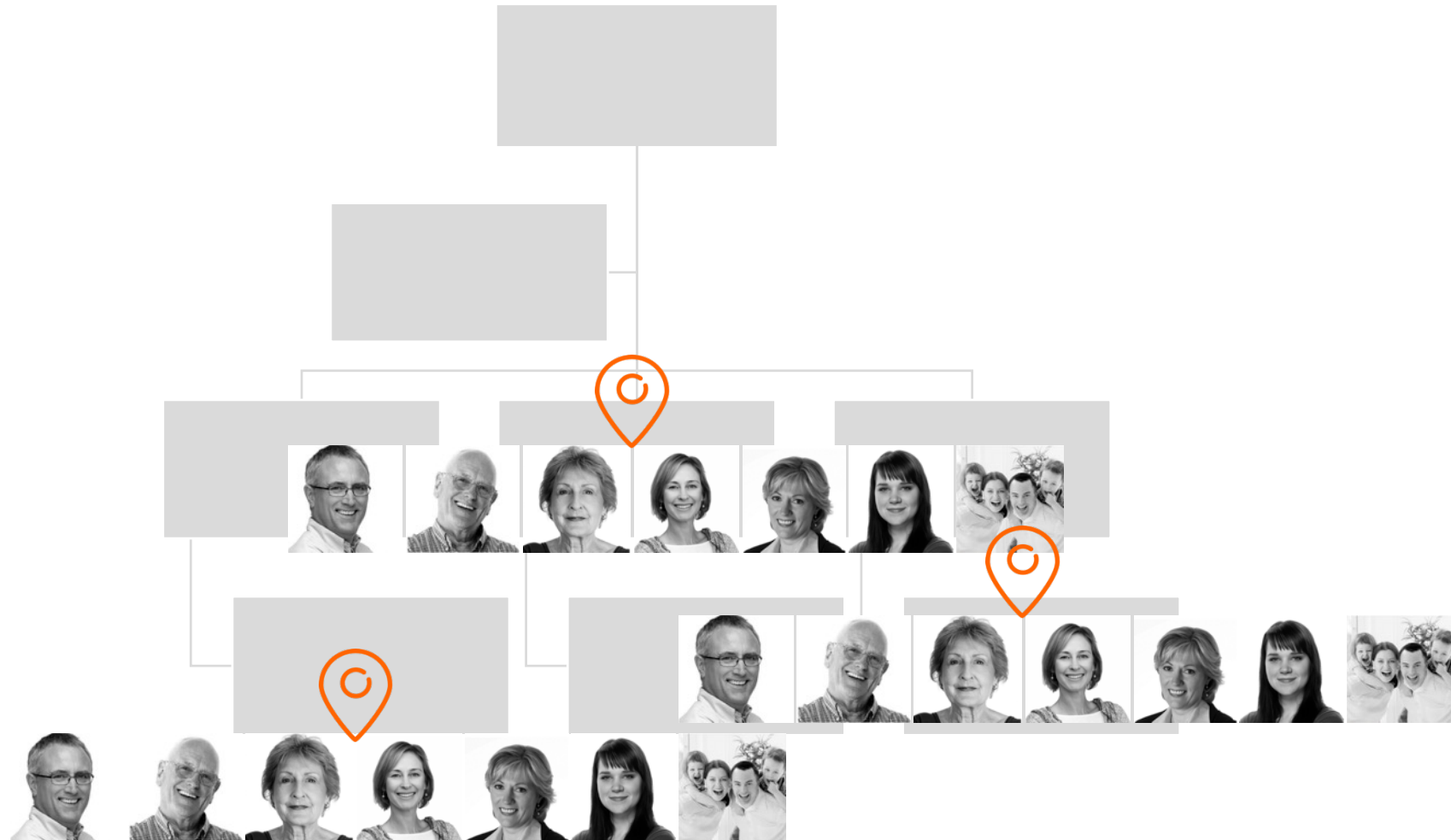
<https://www.bouvet.no/bouvet-deler/digitalisering-i-sneglefart>

30. august 2017

Tjenestedesign 1.0



Tjenestedesign 1.0



Tjenestedesign 1.0

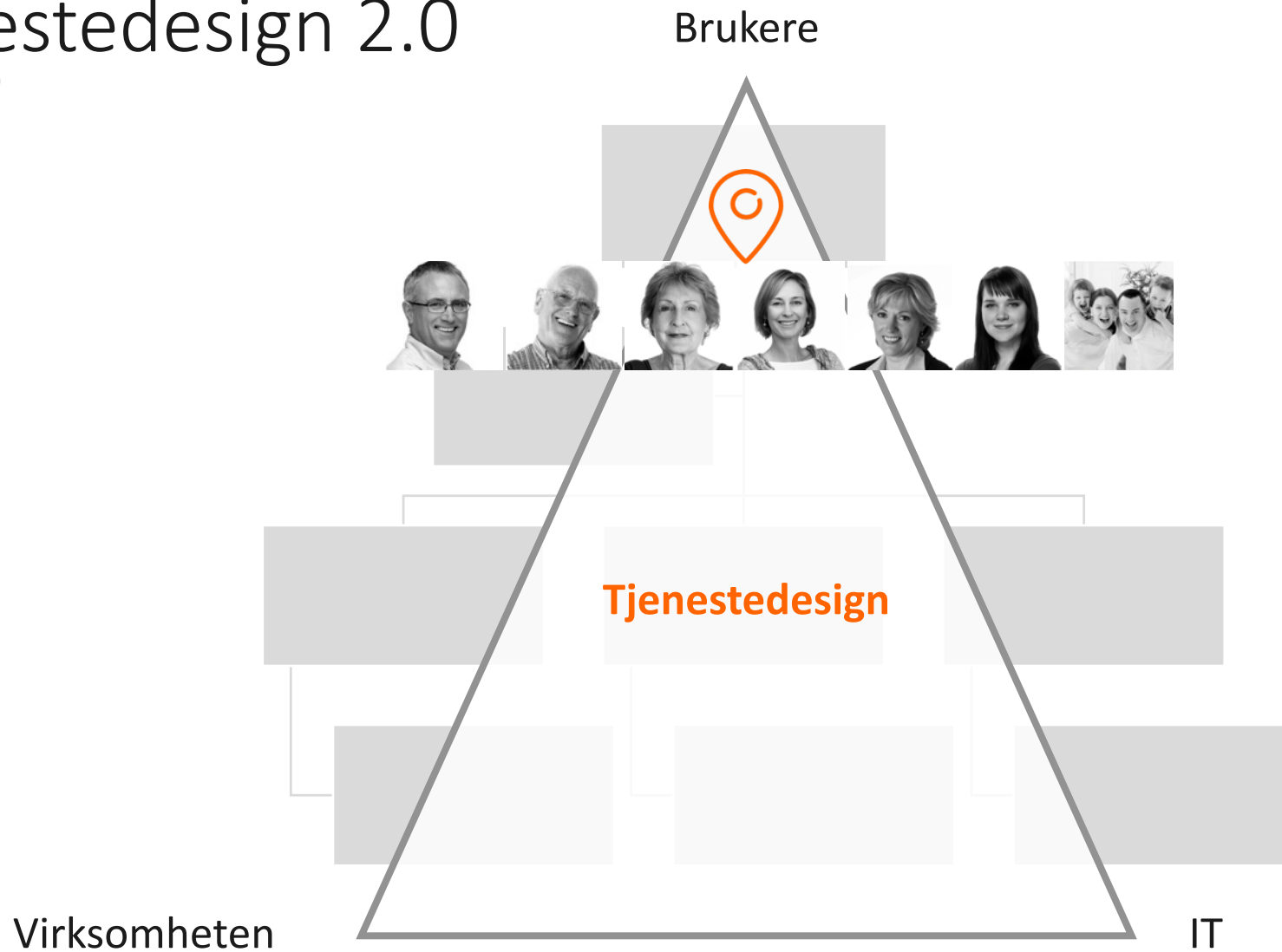


**70% av tjenstedesignprosjekter blir
ikke implementert**

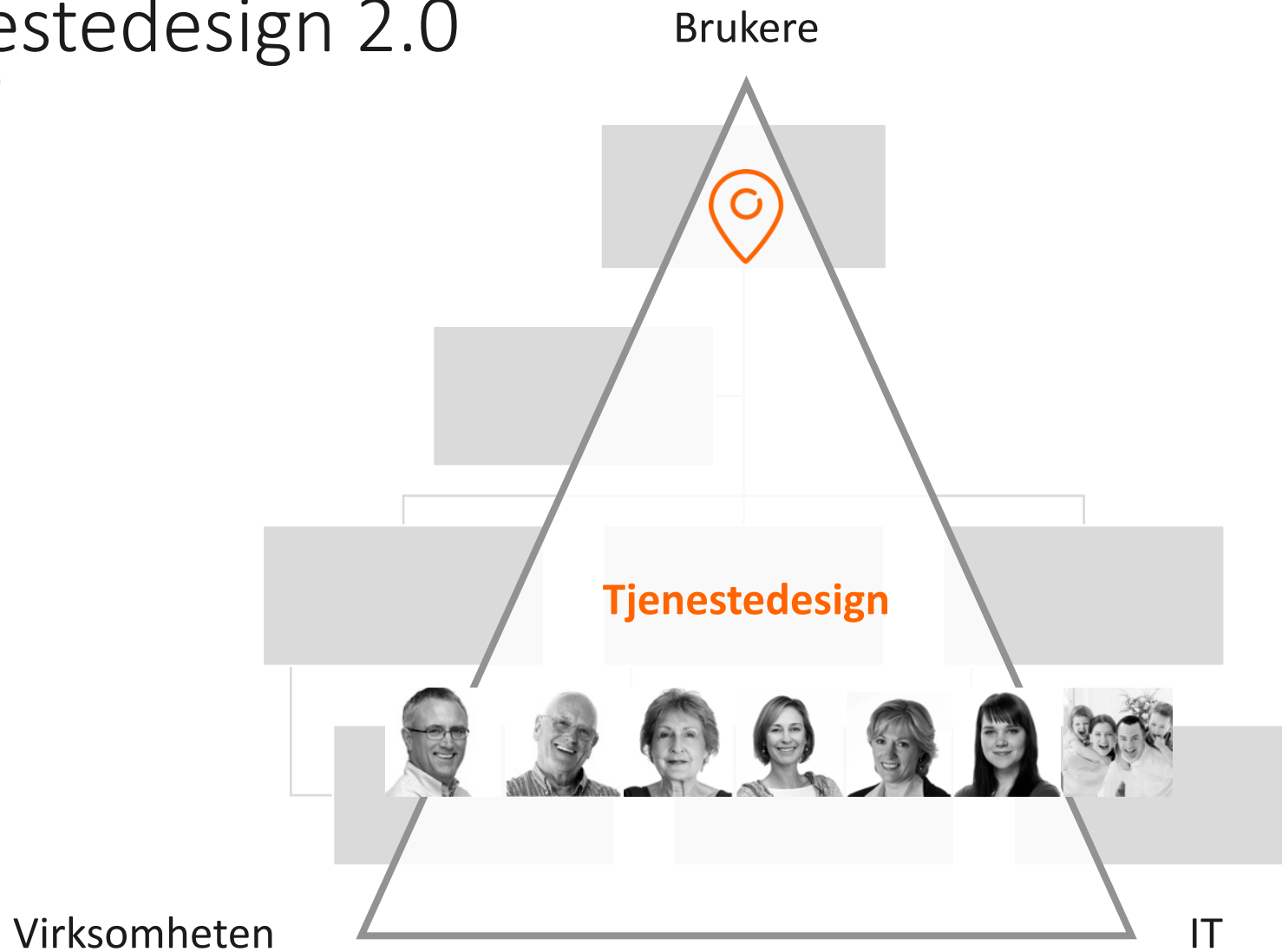
Hva er da tjenstedesign 2.0

Det å ha brukeren i fokus ligger virksomhetens DNA. Virksomheten evner og har vilje til å se helheten, tenke langsiktig og samtidig bygge sten for sten.

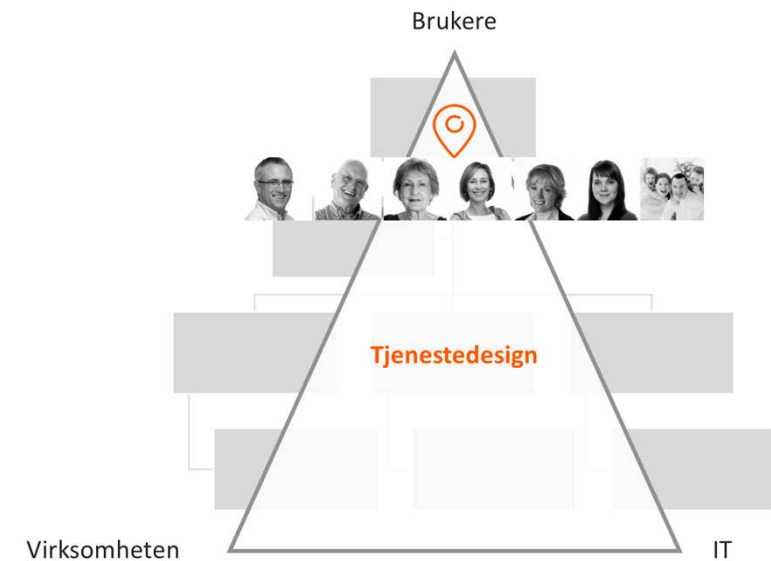
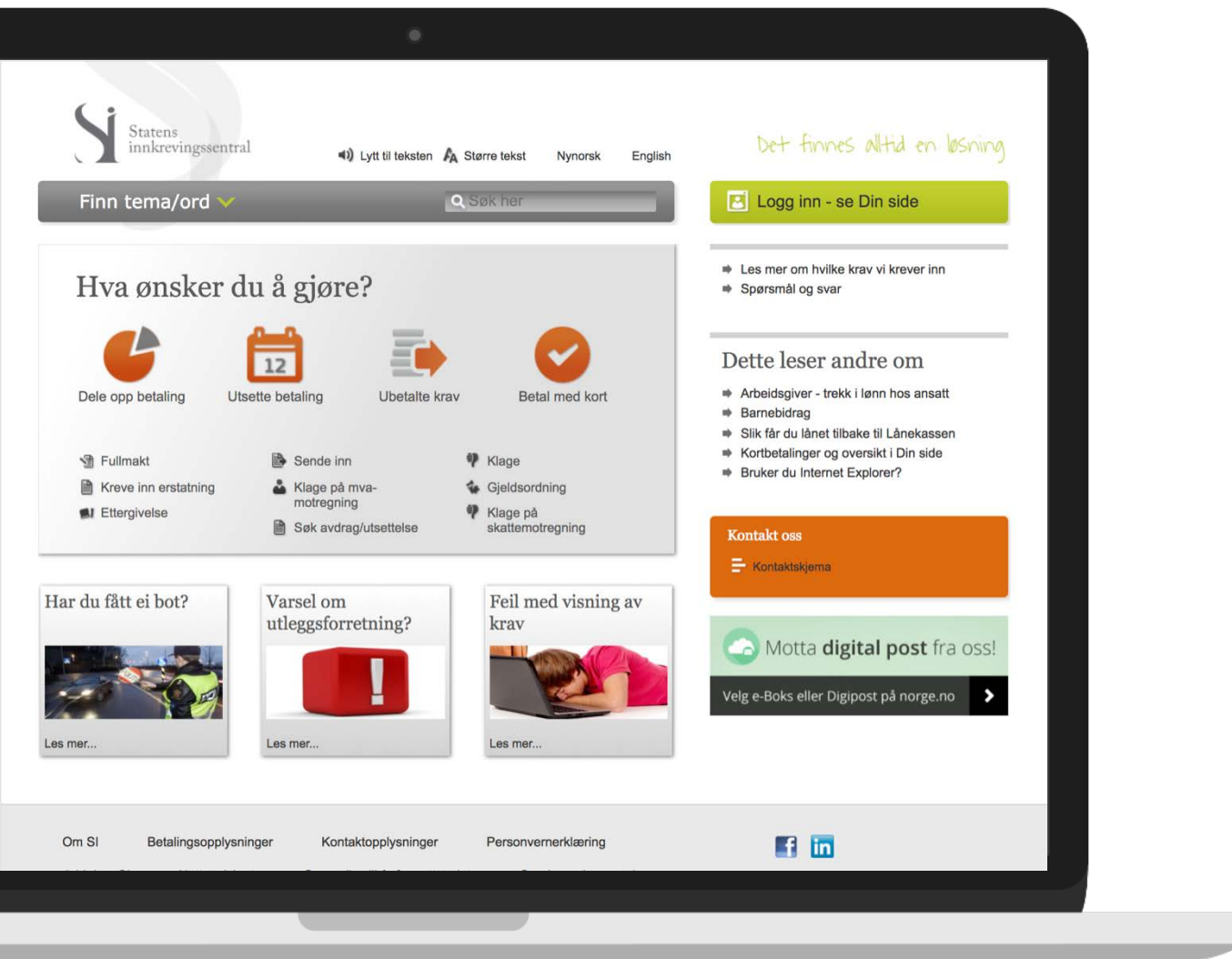
Tjenestededesign 2.0



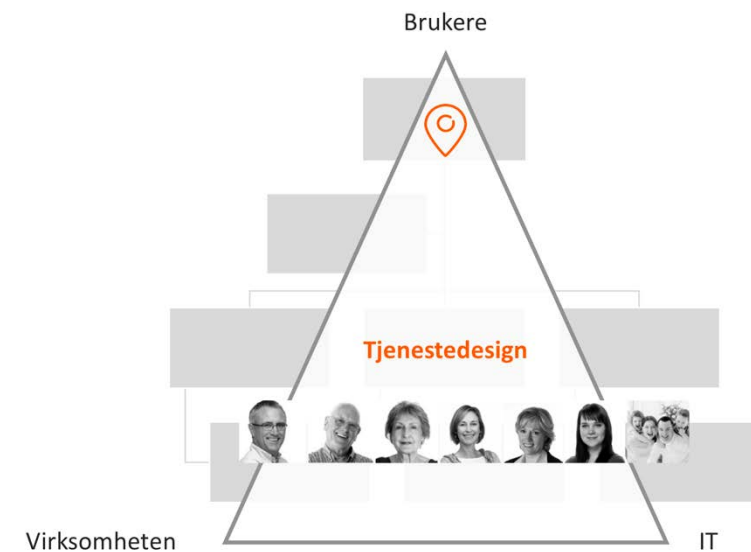
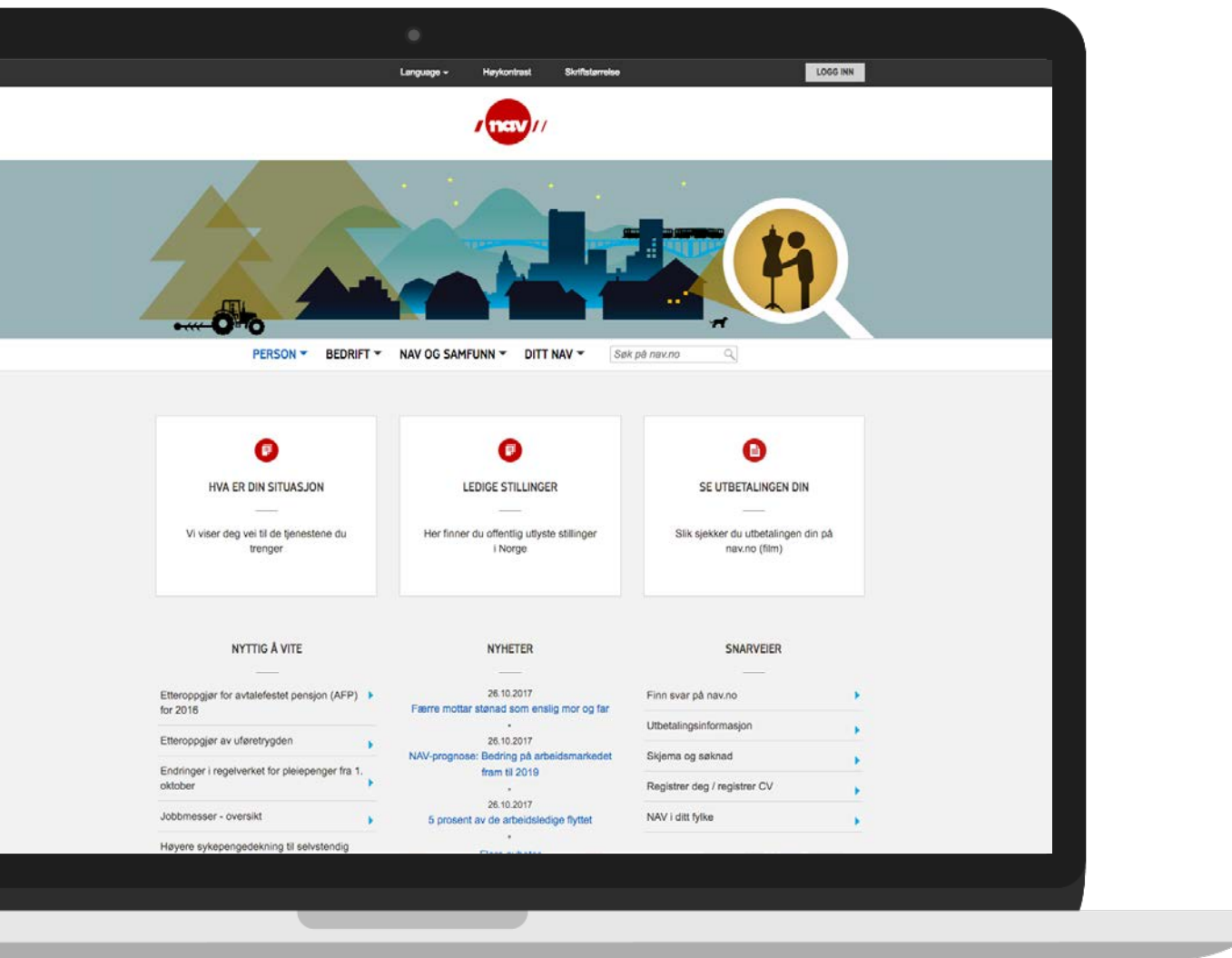
Tjenestededesign 2.0



To eksempler: Statens Innkrevingsentral



To eksempler: NAV, dagpengesøknaden



Finn tema/ord ▼

🔍 Søk her



Logg inn - se Din side

Hva ønsker du å gjøre?



Dele opp betaling



Fullmakt



Kreve inn erstatning



Ettergivelse

Statens Innkrevingssentral

Den digitale transformasjonen

➡ Les mer om hvilke krav vi krever inn

➡ Spørsmål og svar

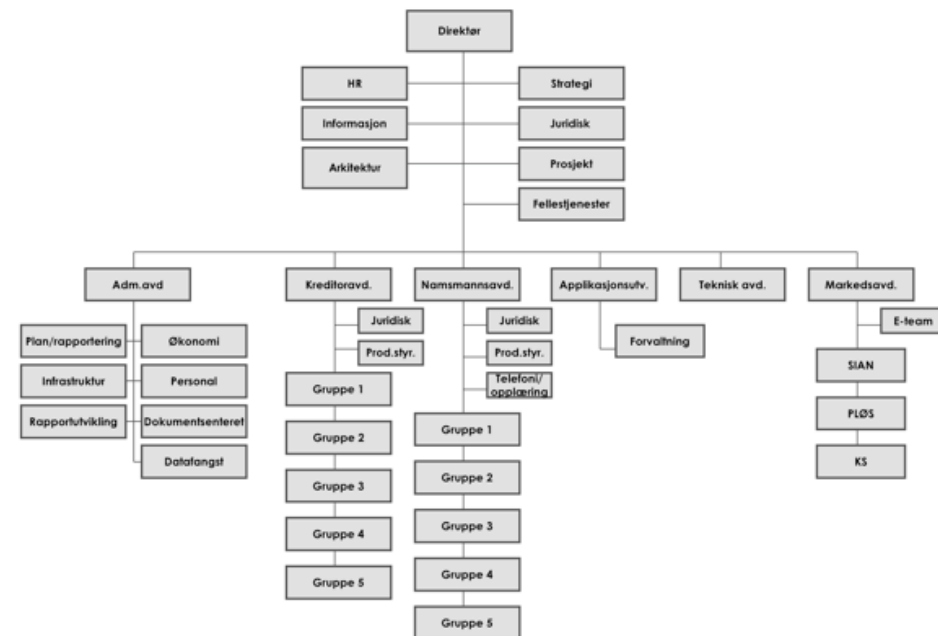
Mer andre om

- trekk i lønn hos ansatt

Nett tilbake til Lånekassen
er og oversikt i Din side
Nett Explorer?

Problemstilling

- Manglende totaloversikt over prosessene
- Silotenking - avdelinger med like prosesser, men med ulike KPIer
- Ulik behandling av skyldnere avhengig av møtepunkt
- Brukerne hadde språkutfordringer
- Manglende evne til raske endringer



The screenshot shows the homepage of the Statens innskrevingsentral (SI) website. The header includes the SI logo and navigation links for English, Kontakt SI, Sidekart, Ordbok, S&S, and Lenker. The main content area features a large image of a person at a computer, a search bar, and a navigation menu with links like 'DIN SAK', 'PRESSE OG INFO', and 'ALT DU VIL VITE OM SI'. The 'Velkommen til Statens innskrevingsentral' section provides information about the SI's role and offers links for 'Har du fått et krav fra SI?' and 'Har du fått bot av politiet?'. The 'Kontakt' section lists phone, fax, and email numbers, as well as the physical address in Rana.

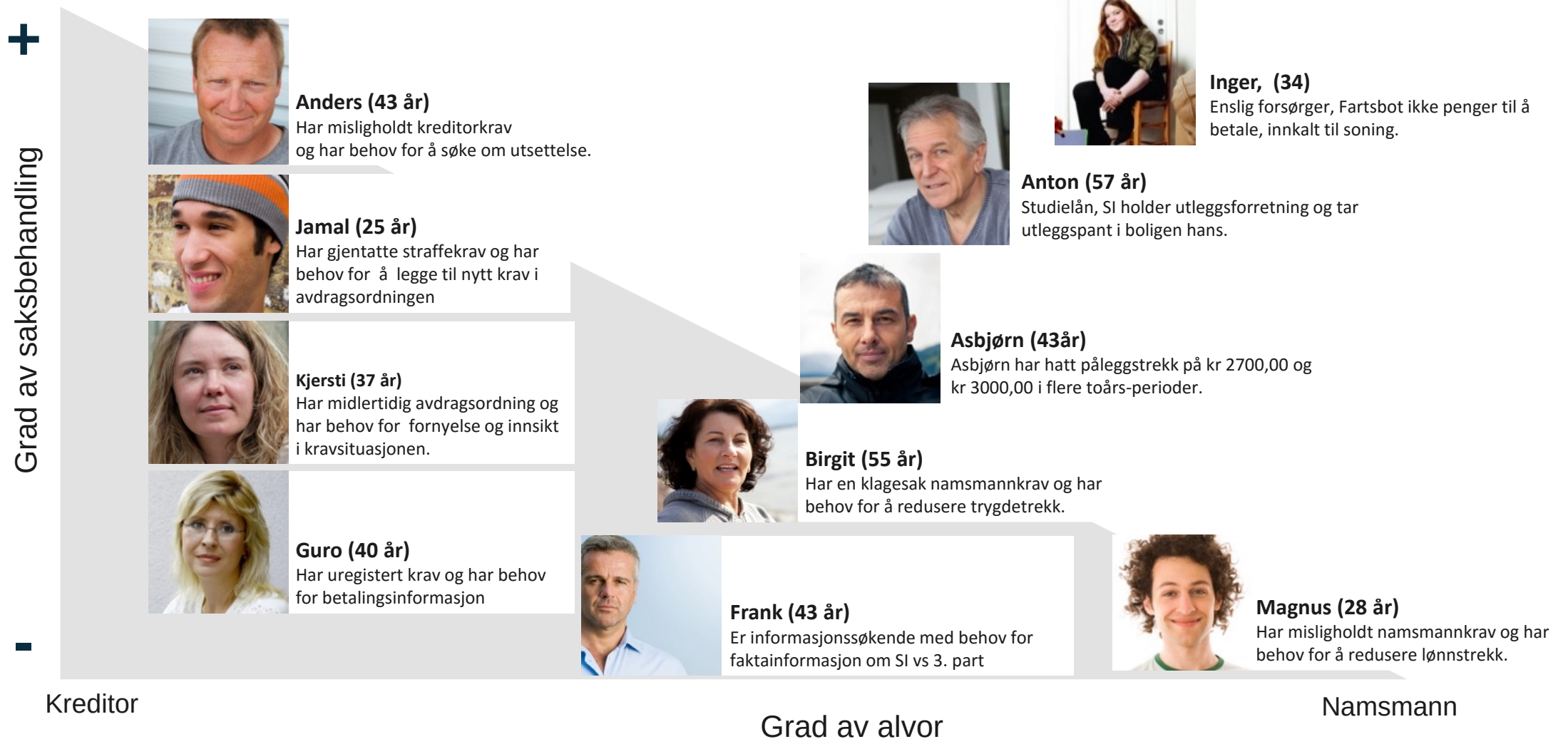
Forretningsmål i 2010

- Frigjøre ressurser til å løse andre oppgaver som ikke enkelt lar seg løse på nett
- Mobilisere skyldneren til å ta eierskap over egen situasjon så tidlig som mulig
- Motivere skyldneren til selvbetjening der det er mulig
- Skape en primærkanal for kommunikasjon

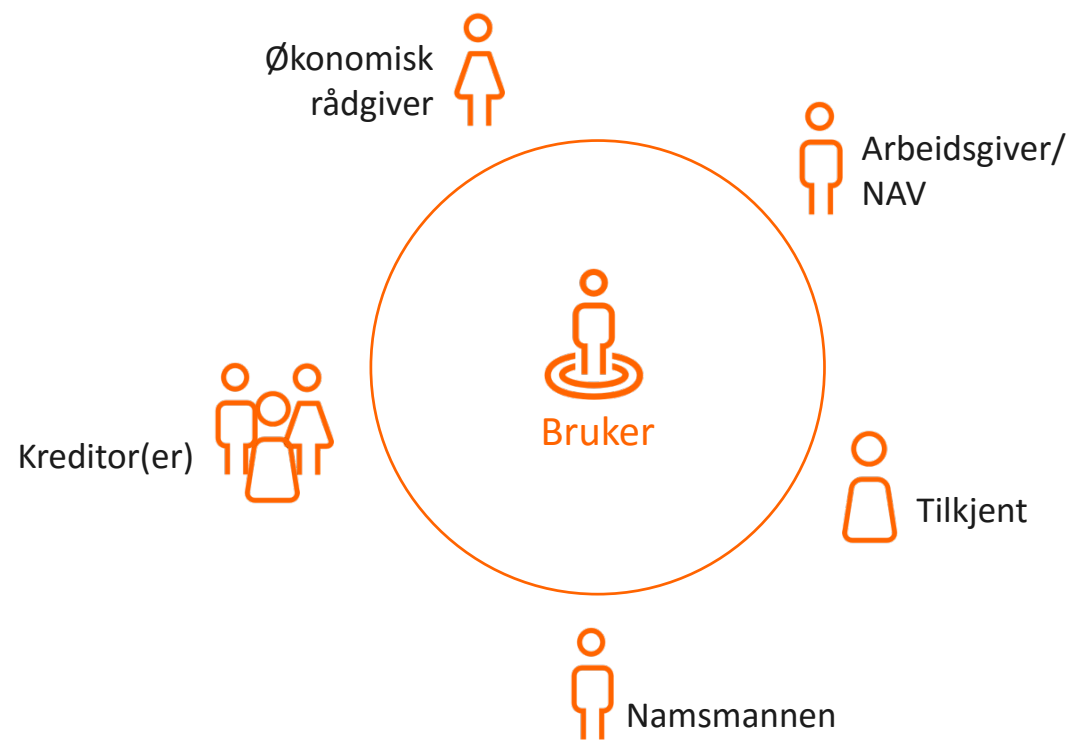
"Dette vil trolig bli den største omstillingen SI har vært igjennom"



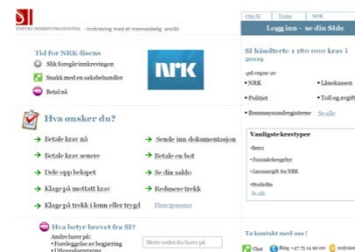
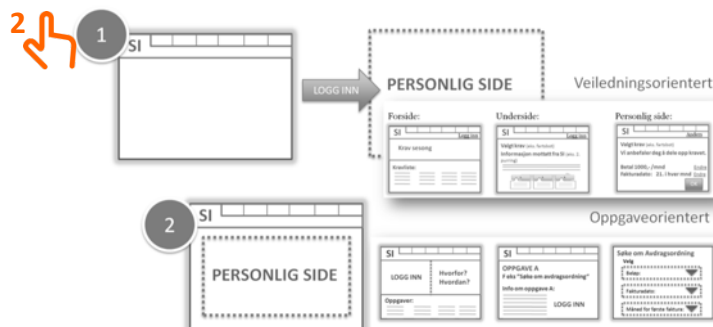
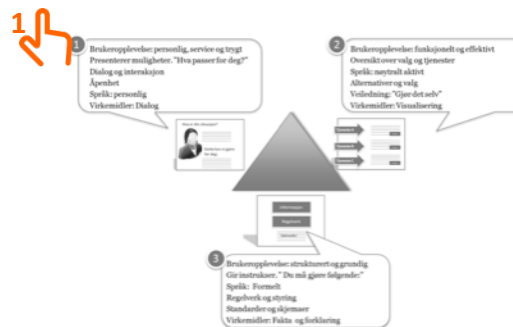
Personas



Brukernes økosystem



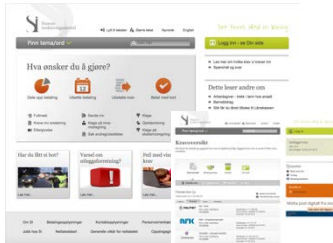
Tjenestedesign – mange muligheter



Den digitale transformasjonen

Brukeren er alltid i sentrum



Verdi for brukerne	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	Organisasjon		Organisasjon		Organisasjon		Organisasjon		Organisasjon		Organisasjon	
     	Tilrettelegge for bedre brukeropplevelse - Ett telefonnummer - Ny SI lov - Lansering av nye sismo.no		Nye digitale tjenester - Få større innsikt i egen situasjon - Få bedre kunnskap om innkrevsprosessen - Kan innvilge seg selv avdrag - Utsette betaling - Betale krav		Helhetlig brukeropplevelse - Når bruker ringer oppdragsgivere har de god oversikt - Opplever reduksjon i tvangsinnkreving		Økt tilgjengelighet - Digital postkasse - Folkelige brev		Forbedring av brukeropplevelse Forbedret og raskere trekkberegninger			
Organisasjon	- Ny telefoniløsning - Omorganiserer, fra silo til prosess - Etablere servicesenter - Etablere ny språkprofil		- Kontinuerlig teknologiutvikling for å sikre brukerne korrekt trekk - Produksjonssetting av ny brevmodul - Utvikling av selvbetjeningsløsning for oppdragsgivere - Oppstart av Klart språk		- Videreutvikling av personas og kundereiser - Utvikle KPIer - Etablere program basert på kundereisen		Gjennomgang av brev		- A-melding grunnlag i trekkberegning - Forprosjekt økonomidialog		Vurdere muligheter for prediktiv analyse	
	2011		2012		2013		2014		2015		2016	

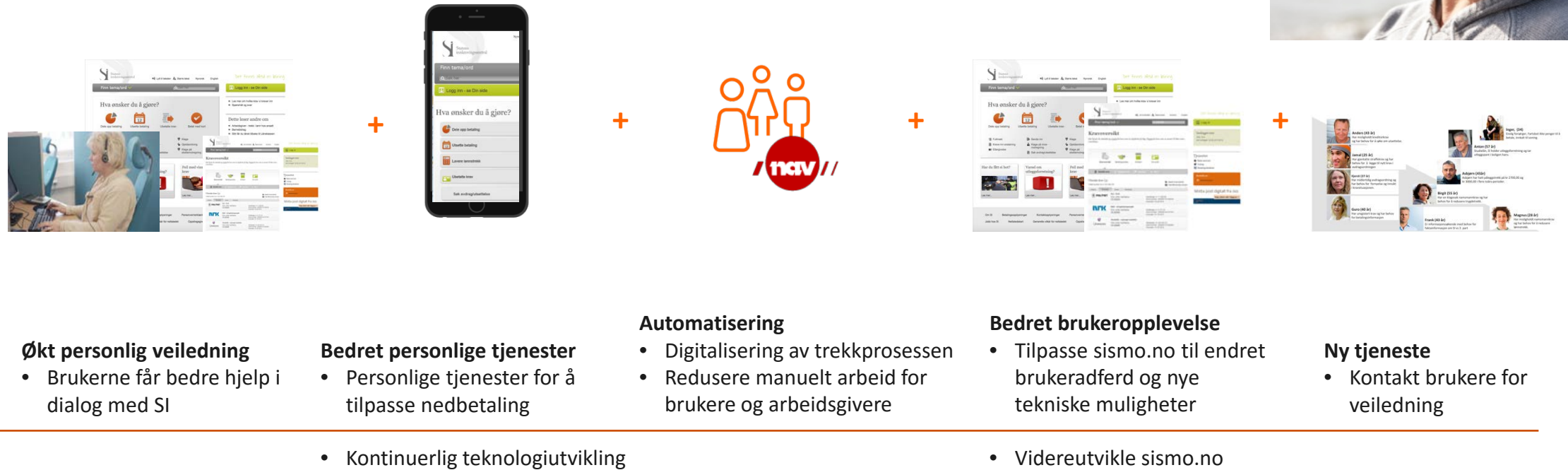
Den digitale transformasjonen

Brukeren er alltid i sentrum



Verdi for brukerne

Organisasjon

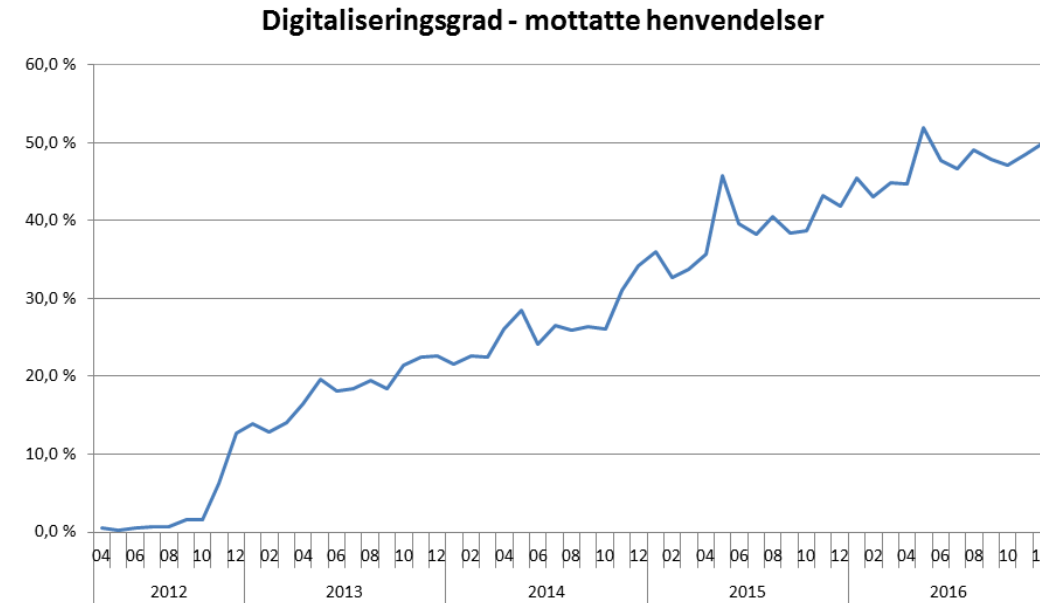


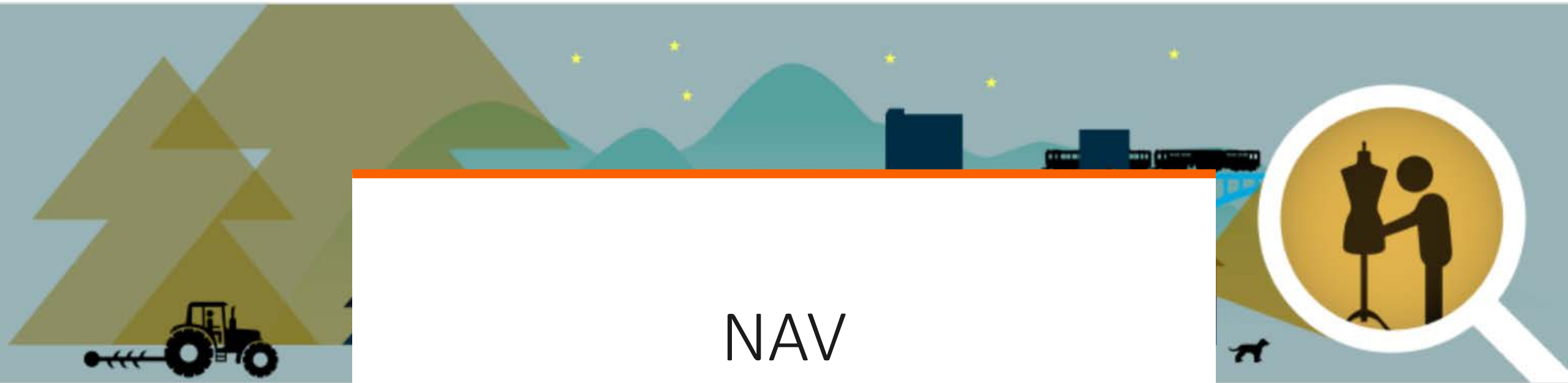
2017

2018

Gevinster

- 70% digitaliseringsgrad når det gjelder frivillig innkreving
- 76% flere avdrag på innloggede sider i 2016
- Antall henvendelser har økt med 46% fra 2012 til 2016
- Antall telefoner pr kvartal er redusert med 17 % reduksjon fra 2012 til 2016
- Antall post pr. kvartal er redusert med 37 % fra 2012 til 2016





PERSON

NAV

Lansering av digital dagpengesøknad

Bruken av den digitale dagpengesøknaden

- Av 230 000 dagpengesøknader ble 75 prosent levert digitalt 4 måneder etter lansering våren 2014. Målet var 65 prosent.
- Pr. 1. kvartal 2017 var det 90 prosent

HøykontrastSkriftstørrelseTrude HoleLOGG UT



PERSON ▾BEDRIFT ▾NAV OG SAMFUNN ▾DITT NAV ▾Søk på nav.no 🔍🔔

Dagpenger

Dagpenger er en delvis erstatning for tapt arbeidsinntekt når du mister jobben

Har du rett på dagpenger?

Her er de viktigste kravene du må oppfylle for å ha rett på dagpenger:

- ✓ **Arbeidstid**
Arbeidstiden din må være redusert med minst 50 prosent.
- ✓ **Inntekt**
Lønnsinntekten din i 2016 må være minst **140 451** kroner. Eller til sammen **280 902** kroner for årene 2014, 2015 og 2016.
- ✓ **Registrert arbeidssøker**
Du må registrere deg som arbeidssøker og sende meldekort hver 14. dag.
- ✓ **Søke jobber**
Du må være aktiv arbeidssøker og søke på jobber.
- ✓ **Bor eller oppholder deg i Norge**
Du må bo eller oppholde deg i Norge.

Når bør du søke om dagpenger? >

Hvor mye kan jeg få i dagpenger? >

Søk om dagpenger >

Relatert innhold

- [Utfyllende informasjon om dagpenger](#)
- [Meldekort - hvordan gjør du det?](#)

30% økning i antall klager innen geografisk mobilitet

- Flere klikket nei uten å oppfylle vilkåret
- Hvorfor:
 - Før ble brukere informert ved NAV-kontoret om at de fikk avslag om de satte nei
 - Brukeren endret krysset på papirsøknaden umiddelbart

Skriftstørrelse Trude Hole LOGG UT

NAV

Søknad om dagpenger

VEILEDNING **SKJEMA** VEDLEGG SEND INN

Reell arbeidssøker

Som hovedregel må du være villig til å ta både hel- og deltidsjobb for å ha rett til dagpenger

☐ Ja, jeg er villig til å ta både hel- og deltidsjobb

☐ Nei, jeg har kun mulighet til å ta deltidsjobb

Som hovedregel må du være villig til å ta arbeid i hele Norge for å ha rett til dagpenger

☐ Ja, jeg er villig til å ta arbeid i hele Norge

☐ Nei, jeg har ikke mulighet til å ta arbeid i hele Norge

Som hovedregel må du kunne ta alle typer arbeid for å ha rett til dagpenger ?

☐ Ja, jeg kan ta alle typer arbeid

☐ Nei, det finnes arbeid jeg ikke kan ta av helsemessige årsaker

Som hovedregel må du være villig til å ta ethvert arbeid du er kvalifisert for. Dette gjelder også innenfor yrker du ikke er utdannet til eller har arbeidserfaring fra. Du må også være villig til å gå ned i lønn.

☐ Ja, jeg er villig til å ta ethvert arbeid, selv om jeg må bytte yrke eller gå ned i lønn

☐ Nei, jeg er ikke villig til å bytte yrke eller gå ned i lønn

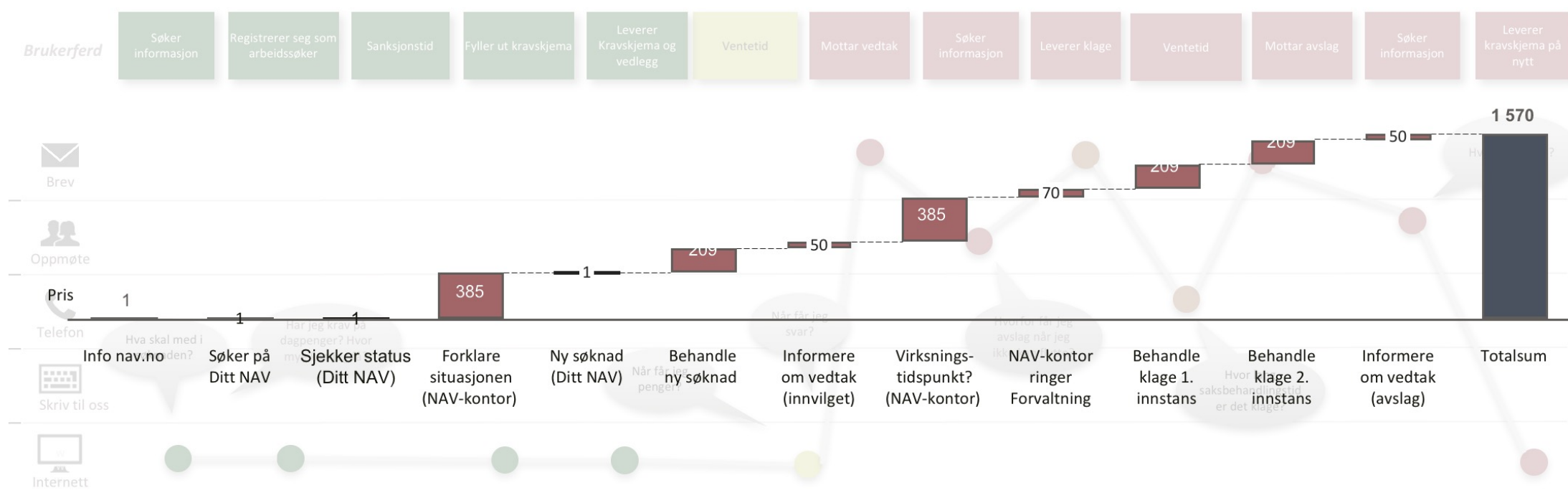
Følgene av "feilonasen" innen geografisk mobilitet

NAV fikk en merbelastning beregnet til **NOK 1570,-** per søker
Brukeren taper **2-3 uker med dagpenger**



Kari 43 år

Søker elektronisk, men får avslag på grunn av mobilitet.



Suksessfaktorer

1. Brukeren er alltid i sentrum
2. Toppledelsen tar initiativet og/eller har eierskapet
3. Overordnet og langsiktige forretningsmål
4. Brukeranalyser som ser brukeren som menneske og forteller helhetsbildet
5. Utforske ulike tjenestekonsepter sammen med brukere og ansatte før valg av endelig løsning
6. Helhetlig, men stegvis tilnærming innen tjeneste- og organisasjonsutvikling
7. Veksle mellom bruker- og teknologidrevet utvikling
8. Målinger og KPIer som støtter opp om ønsket endring/utvikling
9. Analysere gevinster og konsekvenser etter lansering av tjenester på tvers av organisasjonen