

KS



Tjenester på nett - hvordan realisere gevinster?

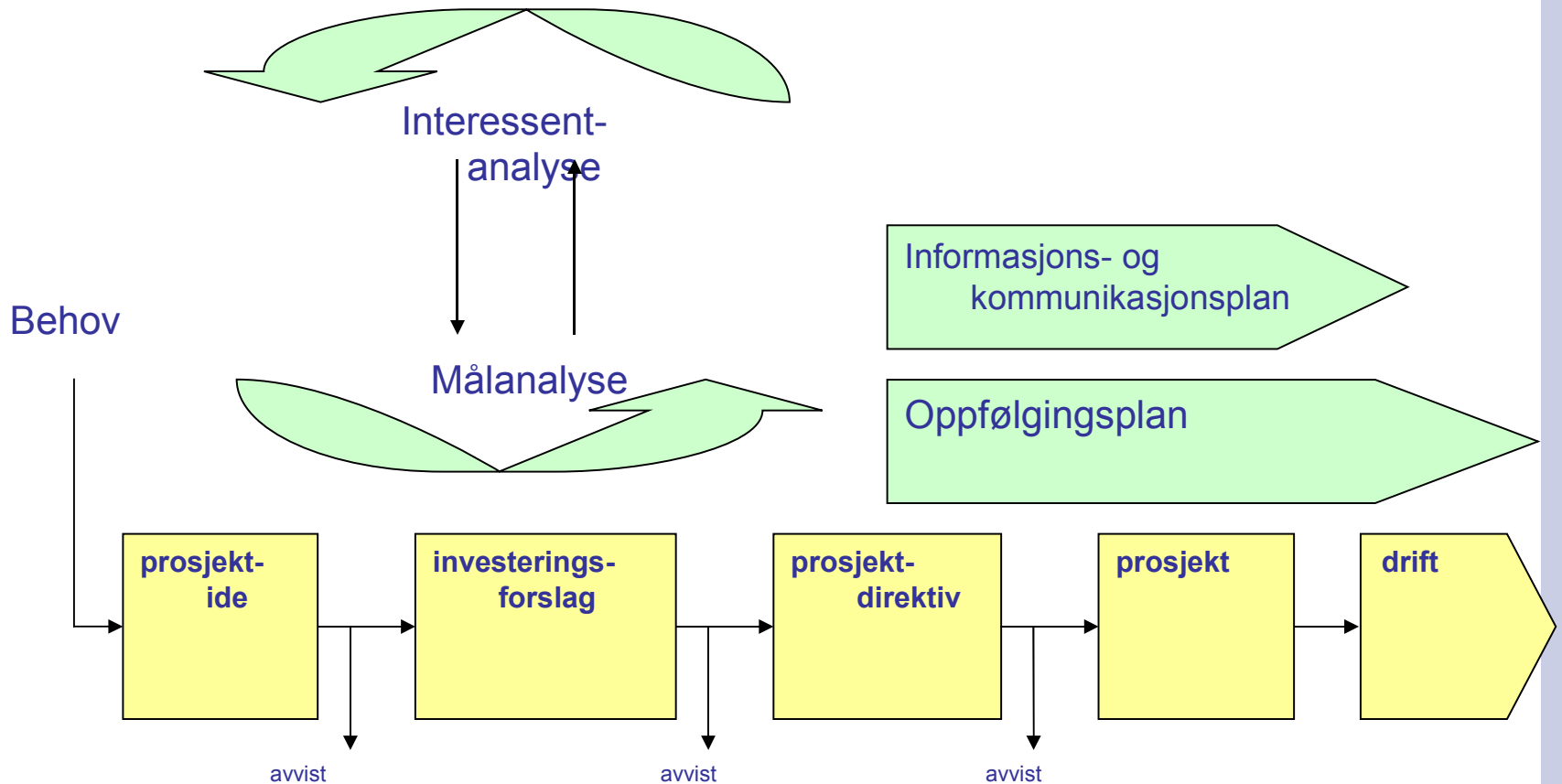
Terje Borge Olsen, eKommune 2007 i Tromsø

HØYKOM

To begreper – ulik tilnærming

- Kost/nytte
 - beregninger på kvantitative og kvalitative mål
 - trenger gode effektmodeller
 - viktig beslutningsgrunnlag
 - resulterer i en gevinstplan
- Gevinstrealisering
 - prosessen med å få til endring slik at gevinsten blir realisert
 - starter med ønskede gevinster, og lager en plan for realisering
 - fokuserer på ”hva skal til for at ...”
 - organisering av arbeidet for å få til omstilling
 - motiverer for å få ytterligere positive effekter

eGevinst



Gevinstrealiseringsprosessen

- aktiviteter

- Definer behov for endring og overordnet målsetning med endringen *Lag en kort beskrivelse av bakgrunn for prosjektet*
- Kartlegg nå-situasjonen *Prosessmodellering "as is" er egnet metodikk*
- Beskriv ønsket situasjon *Gjennomfør målanalyse, interessentanalyse og prosessmodell "to be"*
- Utarbeid kommunikasjonsplan *God kommunikasjon er nøkkelen til suksess - konsekvensanalyse*
- Utarbeid og kommuniser ansvars- og gevinstoppfølgingsplan *Målskjemaet er underlag – linjen er involvert*
- Følg opp gevinstplan og korriger underveis *Gevinstrealiseringsplan kan gjerne organiseres som et eget løp i prosjektet med forlenget levetid*

Gevinstrealisering forutsetter

- **Kompetanse innen**
 - utviklingspotensiale i egen organisasjon
 - mulighetsrommet ny teknologi skaper
 - sammenheng mellom omorganisering og teknologianvendelse
 - måling og mål-indikatorer
- **Ferdigheter**
 - prosjektledelse (kommunikasjon, ansvarsfordeling, oppfølging)
 - beskrivelsesteknikker, f.eks. prosessmodellering
- **Innstilling like viktig som teknikk!**

eGevinst: Interessentanalyse



- Gruppearbeid/brainstorm:
 - Hvem blir påvirket av et prosjekt?
 - Hvem kan påvirke prosjektet vårt?
 - Hvilken innstilling til prosjektet har interessentene?
 - Hvilken evne (og vilje) har interessentene til å påvirke prosjektet?
- Resultat i tabell
- Samspill med målanalyse

eGevinst: Målanalyse



- Prosesskart er en god begynnelse
- Gruppearbeid:
 - Hvilke overordnede effektmål skal prosjektet oppnå?
 - Hva er naturlige delmål?
 - Hvilke gevinster får vi dersom vi når målene?
 - Hvordan måler vi gevinsten?
 - Hvilke kostnader medfører det - og for hvem?
- Samspill med interessentanalyse

Konsekvensanalyse

- Juridiske
- Personalmessig
- Faglig
- Ressursbruk
- Administrativ styring
- Politisk styring

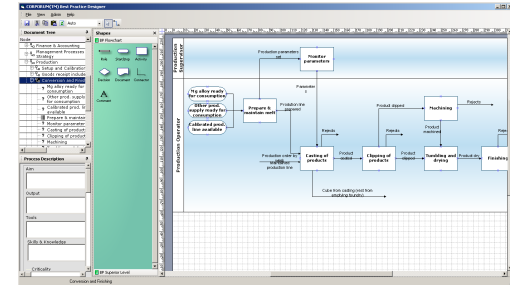
(fra "Samarbeid om sosial ... i Hemne og Snillfjord")



Organisering av
"Communities of Practice"



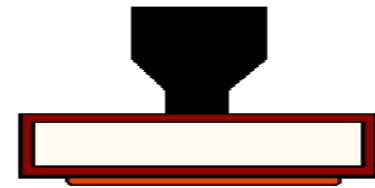
Modellere



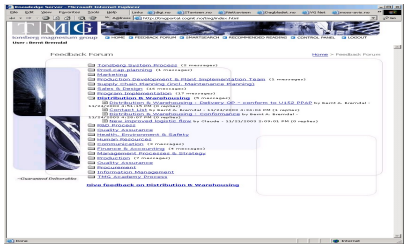
Diskutere



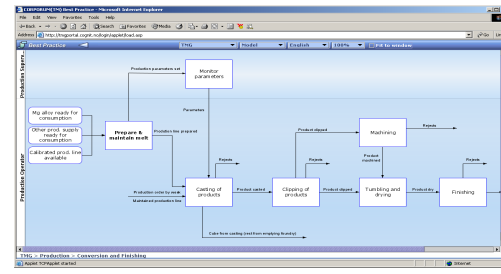
Verifisere



Publisere



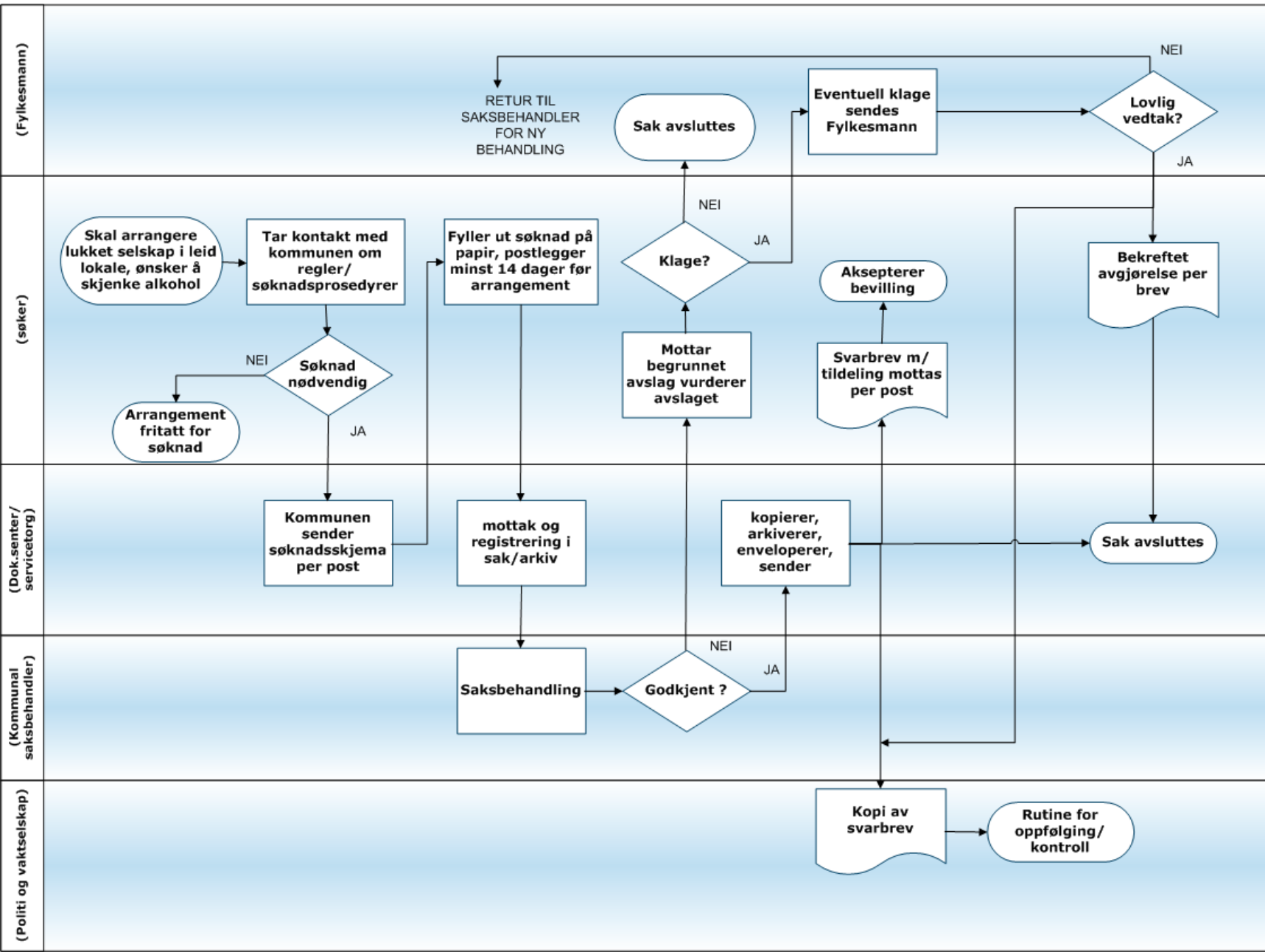
Tilbakemelding



Utføre Erfare



Ambulerende sjenkebevilling – manuell Arendal

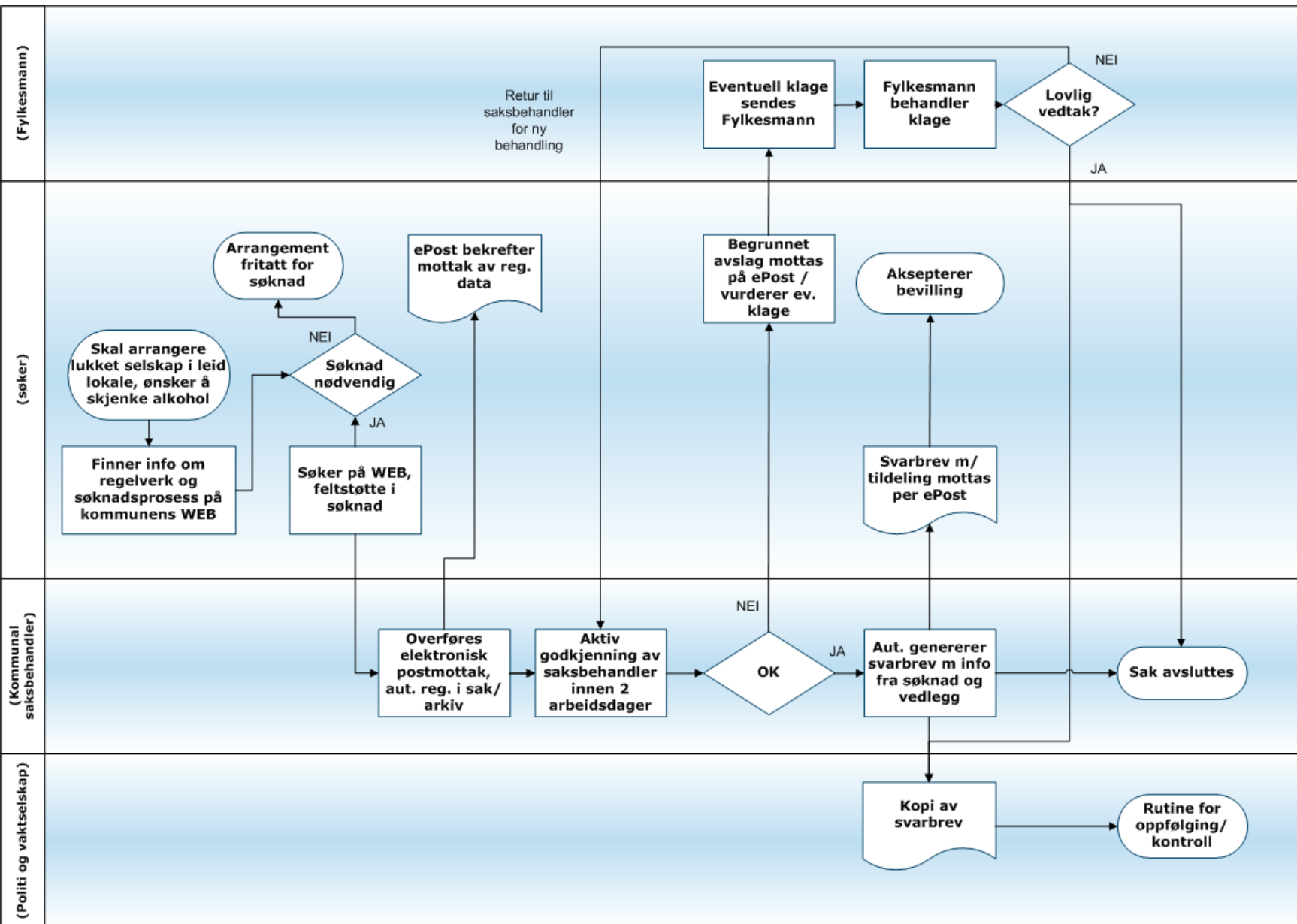


Kostnader dagens praksis

Dagens rutiner (manuelle rutiner basert på papirskjema)	Normal tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) normal	Max. tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) max.
1) Dok.senter mottar og registrer søknad i sak/arkiv	20	67	60	200
2) Internpost		2		2
3) Saksbehandling / kontroll av skjema / svarbrev	30	100	60	200
4) Internpost		2		2
5) Dok.senter kopierer, arkiverer, enveloperer, sender	15	50	30	100
6) Porto		12		12
SUM	65	233	150	516
Gjennomsnittstall basert på (normal x 0,8 + max x 0,2) =	Tidsbruk / søknad		Kostnad / søknad	
	90		290 kr	

- har forutsatt en timepris på kr 200,-
- forutsetter at 80% av sakene kun krever normal saksgang/normal tidsbruk
- forutsetter at 20% av sakene er problemsaker som krever ekstra innsats, eks: søker har glemt å fylle ut adresse til selskapslokalet og må ringes opp

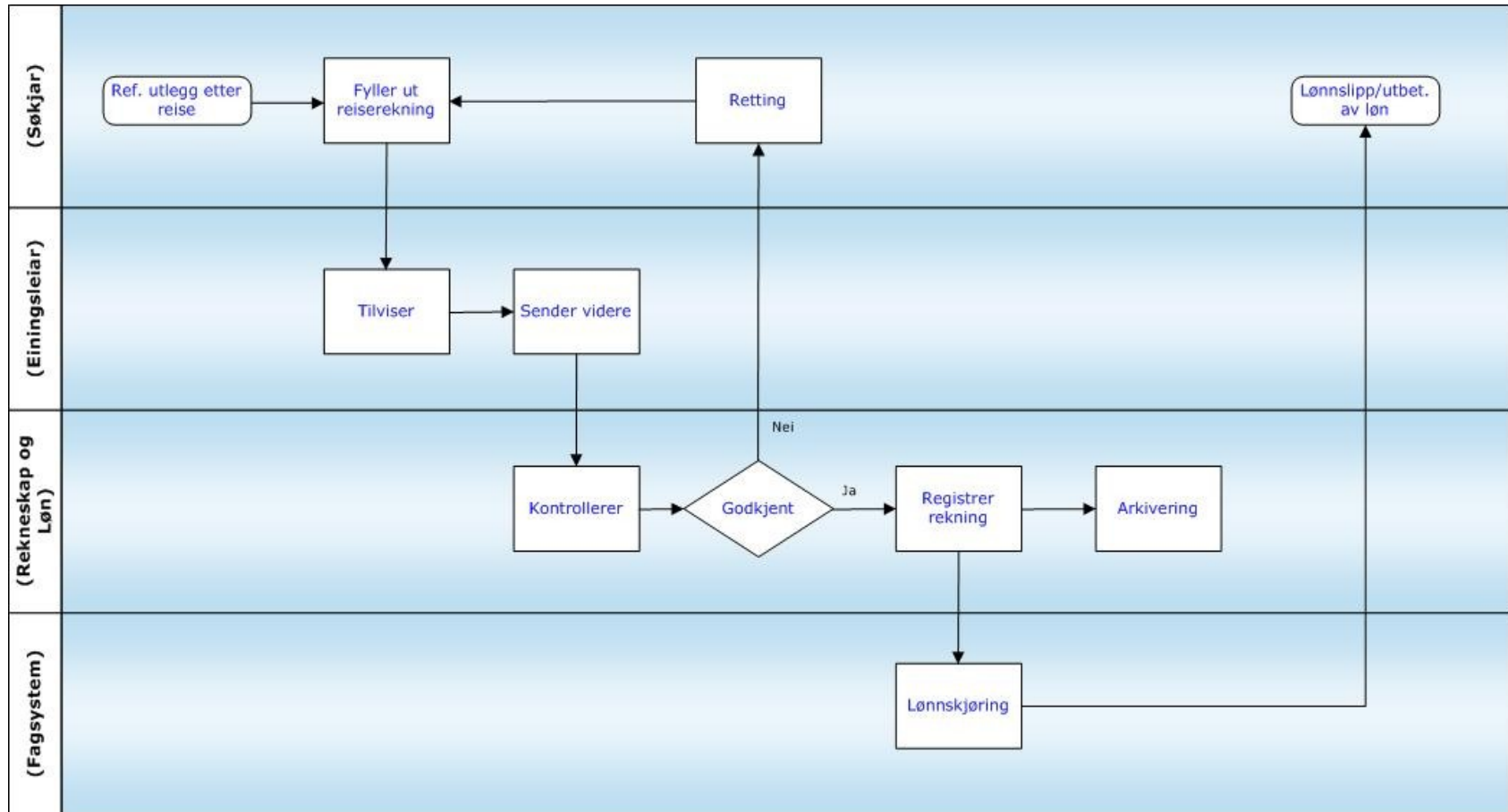
Ambulerende sjenkebevilling digital - Arendal



Kostnader ny rutine

Ny rutine (selvbetjening på web – elektroniske skjema integrert mot sak/arkiv)	Normal tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) normal	Max. tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) max.
1) Søknad registreres automatisk i sak/arkiv	0	0	0	0
2) Internpost – NEI, elektroniske rutiner		0		0
3) Saksbehandling, minimal grunnet intelligent skjema med kontrollrutiner på web	5	17	10	33
4) Internpost – NEI		0		0
5) Dok.senter; ikke involvert, automatisk svar på ePost	0	0	0	0
6) Porto				
SUM	5	17	10	33
Gjennomsnittstall basert på (normal x 0,8 + max x 0,2) =	Tidsbruk / søknad		Kostnad / søknad	
	6		20 kr	

Prosesskart – reiseregning manuell



Reiseregning – papirbasert rutine, tidskostnader	Minimum tidsbruk (minutter)	omregnet tidsbruk (gj.snitt)	Max. tidsbruk	Kommentarer til kolonner vektning
1) Ansatt fyller ut reiseregning	15	18	30	80% min – 20% max
2) Kollega kontrollere	3	4,4	10	-ii-
3) Enhetsleder tilviser	1	2,8	10	-II-
4) Enhetsleder sender videre	3	3,6	5	-II-
5) Regnskap & Lønn kontrollerer/godkjenner	5	11	30	-ii-
6) Ikke godkjent, retur til utfyller, 2 av 10 regn.				
7) Ansatt korrigerer		1,4	7	Gjennomsnittet er vektet 20%
8) Kollega kontrollerer rettet reiseregning		0,6	3	-ii-
9) Enhetsleder tilviser rettet reiseregning		0,4	2	-ii-
10) R & L kontrollerer/godkjenner rettet regning		0,8	3,6	-ii-
11) R & L registrerer reiseregning	2	2	2	80% min – 20% max
12) R & L arkiverer reiseregning	0,5	0,8	2	-ii-
SUM	29,5	45,8	104,6	



Reiseregning – datastøttet rutine, tidskostnader	Minimum tidsbruk (minutter)	omregnet tidsbruk (gj.snitt)	Maximum tidsbruk	Kommentarer til kolonner vekting
1) Ansatt fyller ut reiseregning	15	18	30	80% min – 20% max
2) Kollega kontrollere				-ii-
3) Enhetsleder tilviser	1	2,8	10	-II-
4) Enhetsleder sender videre				-II-
5) Regnskap & Lønn kontrollerer/godkjenner				-ii-
6) Ikke godkjent, retur til utfyller (2 av 10 reiseregn.)				
7) Ansatt korrigerer				Alle tall vektet 20%
8) Kollega kontrollerer rettet reiseregning				-ii-
9) Enhetsleder tilviser rettet reiseregning				-ii-
10) R & L kontrollerer/godkjenner rettet regning				-ii-
11) R & L registrerer reiseregning				80% min – 20% max
12) R & L arkiverer reiseregning				-ii-
SUM	16	20,8	40	

PENG modellen – sett verdi både på kvantitative og kvalitative nytter

- Endringsprosjekter i næringslivet kvantifiserer nytteeffekter oftest som mer salg eller intern rasjonalisering, begge deler er målbart – slik er det ikke i offentlig sektor
- Kommunale tjenester på nett: hvordan lager vi et beslutningsgrunnlag for oppstart av prosjekter – kun rasjonalisering i tidsforbruk er målbart, men primærnyttan kan være bedre kundeservice, mer tilrettelagte tjenester eller raskere betjening
- PENG modellen gir oss en god metode for å beregne og presentere alle former for nytte i økonomiske termer - både kvantitative og kvalitative nytter
- Det handler ikke om å måle nytten med bokføringsmessig presisjon. Derimot handler det om å måle og vurdere nyttenivået anslagsvis – ikke presist, men omforent og dokumentert
- Nyttevurderingene og estimatene har verdi i seg selv og spesielt når de er koblet til brukerundersøkelser - hva er viktigst?

Kost-/nytte beregninger for ambulerende skjenkebevilling ved overgang til selvbetjening, integrering og automatisering

- Tilgjengelig 24/7 for selvbetjening har verdi for kunden
- Mindre behov for personlig oppmøte gir besparelser både for kunde og tjenesteyter
- Redusert svartid, eks: 2 uker til 2 dager har verdi for kunden
- Sterkt redusert kost for kommunen til saksbehandling, mer enn 90% er oppnåelig ved selvbetjening og automatisering
- Betingelser oversiktlig og relevant informasjon på nett både om regelverk og utfylling
- Betingelser intelligent skjema på nett fullt ut integrert med sak/arkiv

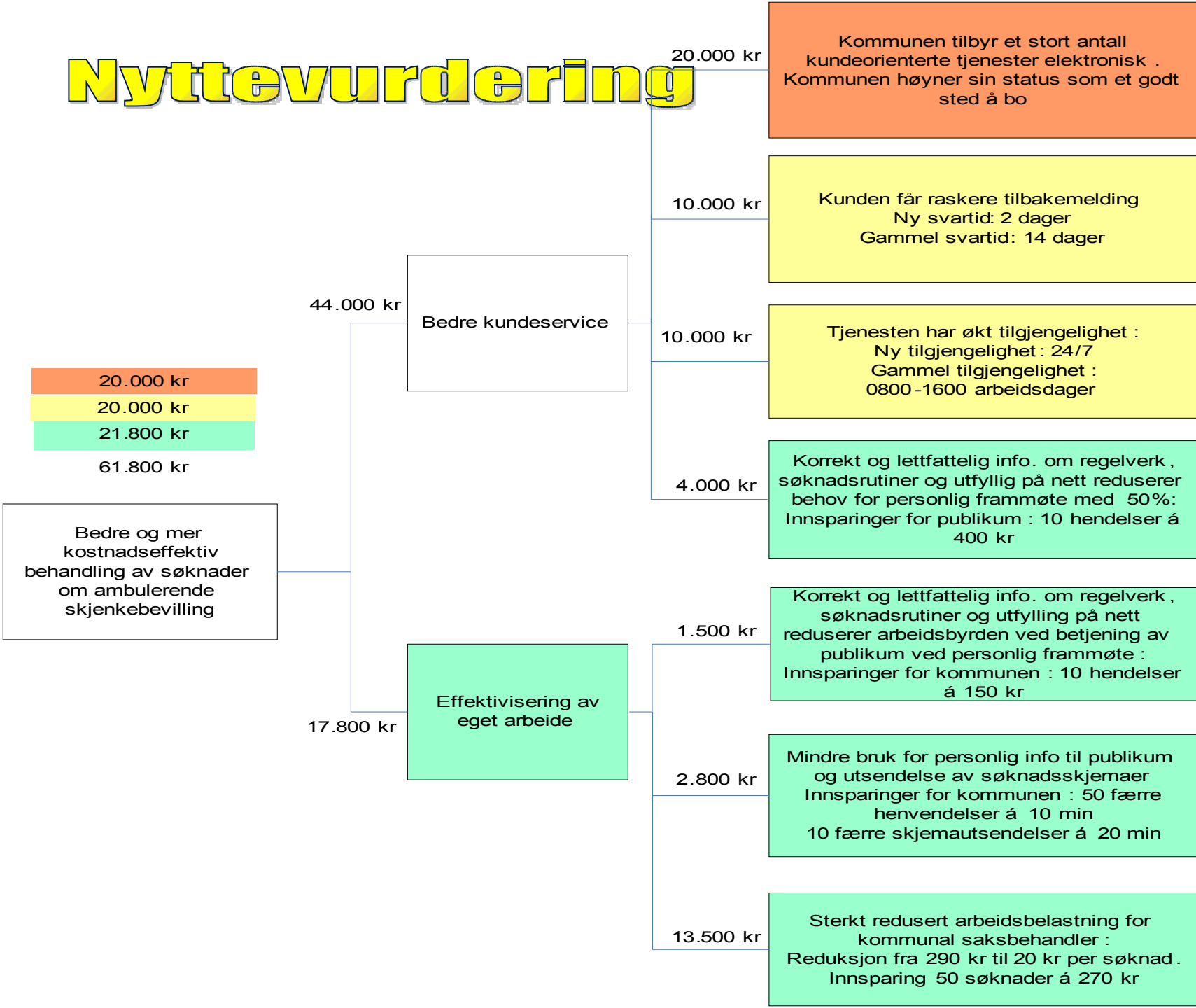
PENG modellen – 10 steg

- Steg 1: Bestem hensikten med nytteanalysen
- Steg 2: Skap innsikt
- Steg 3: Bestem og avgrens objektet (område, prosess, system)
- Steg 4: Beskriv objektet (prosesser/systemer)
- Steg 5: Identifiser nytteeffektene
- Steg 6: Strukturert nytteeffektene
- Steg 7: Verdivurder nytteeffektene
- Steg 8: Beregn kostnadene for nytten
- Steg 9: Gjennomfør risikoanalyse
- Steg 10: Beregn Nettonytten, fastsett gevinstrealiseringsansvar

Kostnadsanalyse

- Interaktive skjema ambulerende skjenkebevilling: leiepris 1.000 kr/år
- Integrasjon sak/arkiv og fagsystem inkl lokal tilpasning, del av pakkeløsning: 9.000 kr / 3 år = 3.000 kr/år
- Utvikle work flow og aut. forsendelsesrutine, del av pakkeløsning: 50.000 kr / 3 år = 17.000 kr/år
- Innføring, konsulent, opplæring: 30.000 kr / 3 år = 10.000 kr/år
- Løpende support og drift: 3.000 kr/år
- SUM kostnader per år = 34.000 kr/år (de tre første årene)
- SUM kostnader per år fra og med år 4 = 4.000 kr/år

Nyttevurdering



20.000 kr
20.000 kr
21.800 kr
61.800 kr

Bedre og mer kostnadseffektiv behandling av søknader om ambulerende skjenkebevilling

44.000 kr
Bedre kundeservice

17.800 kr
Effektivisering av eget arbeide

20.000 kr

Kommunen tilbyr et stort antall kundeorienterte tjenester elektronisk . Kommunen høyner sin status som et godt sted å bo

10.000 kr

Kunden får raskere tilbakemelding
Ny svartid: 2 dager
Gammel svartid: 14 dager

10.000 kr

Tjenesten har økt tilgjengelighet :
Ny tilgjengelighet : 24/7
Gammel tilgjengelighet :
0800 -1600 arbeidsdager

4.000 kr

Korrekt og lettfattelig info. om regelverk , søknadsrutiner og utfylling på nett reduserer behov for personlig fram møte med 50%:
Innsparinger for publikum : 10 hendelser å 400 kr

1.500 kr

Korrekt og lettfattelig info. om regelverk , søknadsrutiner og utfylling på nett reduserer arbeidsbyrden ved betjening av publikum ved personlig fram møte :
Innsparinger for kommunen : 10 hendelser å 150 kr

2.800 kr

Mindre bruk for personlig info til publikum og utsendelse av søknadsskjemaer
Innsparinger for kommunen : 50 færre henvendelser å 10 min
10 færre skjema utsendelser å 20 min

13.500 kr

Sterkt redusert arbeidsbelastning for kommunal saksbehandler :
Reduksjon fra 290 kr til 20 kr per søknad .
Innsparing 50 søknader å 270 kr

Bruttonytte



Nettonytte = 27.800 kr

Nyttefaktor = 1,82 (61,8/34,0)