



UNIVERSITETET I AGDER

Tjenesteutviklingsteam

Effektivisering av administrasjon med
fokus på digitalisering

A black and white photograph of a man wearing a dark cap and a checkered shirt, looking down at a stone wall. The background is a cloudy sky. The image is partially obscured by a red and black text box on the left side.

Hvorfor skal vi drive tjenesteutvikling?

- Mye tid går til tungvinte manuelle prosesser
- Øke kvalitet på de tjenestene vi leverer
 - bli mer attraktive for studenter og ansatte
- Fremstå som et enhetlig universitet
- Flytte ressurser fra manuell kontroll til Tjenesteutvikling og forbedring

TUT

- Skal være en ressurs som skal støtte administrasjonen i utvikling, forbedring og levering av tjenester på UiA
- Skal være en ressurs for prosjekt, prosess og tjenester
- Tar i bruk beste praksis innenfor prosjekt, prosess og serviceledelse, og sørge for en enhetlig tilnærming i administrasjonen på UiA
- Fokus på digitalisering - Forenkle, fornye og forbedre hverdagen for studenter og ansatte
- Sørge for gevinstrealisering og fokus på kontinuerlig forbedring

TUT

Utvikling av Tjenesten

Drift av
tjenesten

Avvikling
Av
tjenesten

Prosjekt

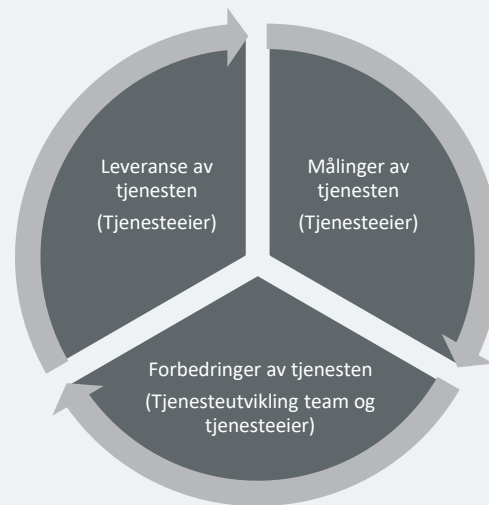
Utarbeide tjenestekonsept
Starte opp prosjekt
Avklare leveransen av
tjenesten i samarbeid med
tjenesteeier.

Prosess

Bistå
prosjektorganisasjonen i
utvikling av tjenesten.

Service (tjenesteleveranse)

Støtte tjenesteeier i
implementering av
tjenesten inn i
linjeorganisasjoen





VI BYGGER TUT

- Hvordan skal vi få en god prosess på tjenesteutvikling fra idé til drift i linjen og gevinstrealisering?
- Hvordan skal vi organisere oss?
- Hvilke erfaringer kan vi hente fra andre organisasjoner?

colorbox.com

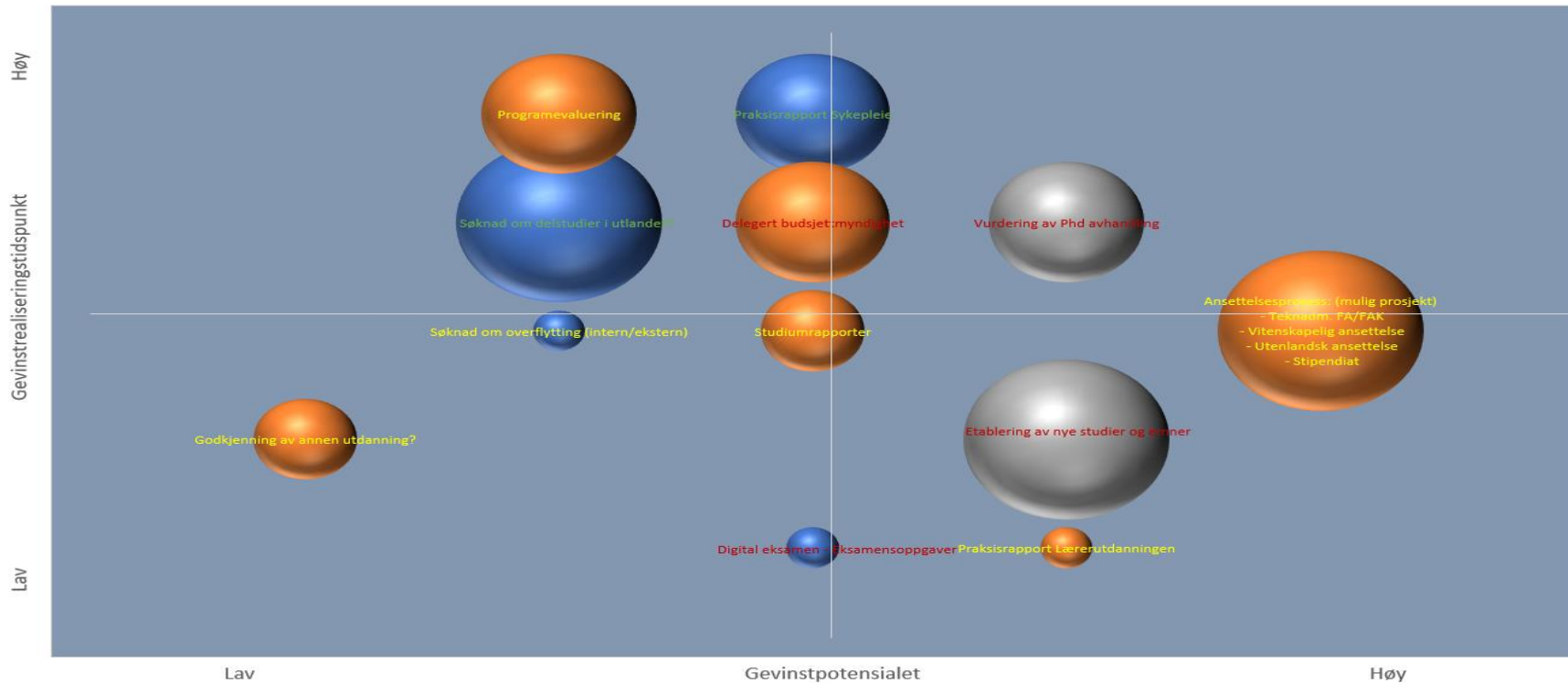


Hvorfor prioriteringsråd?

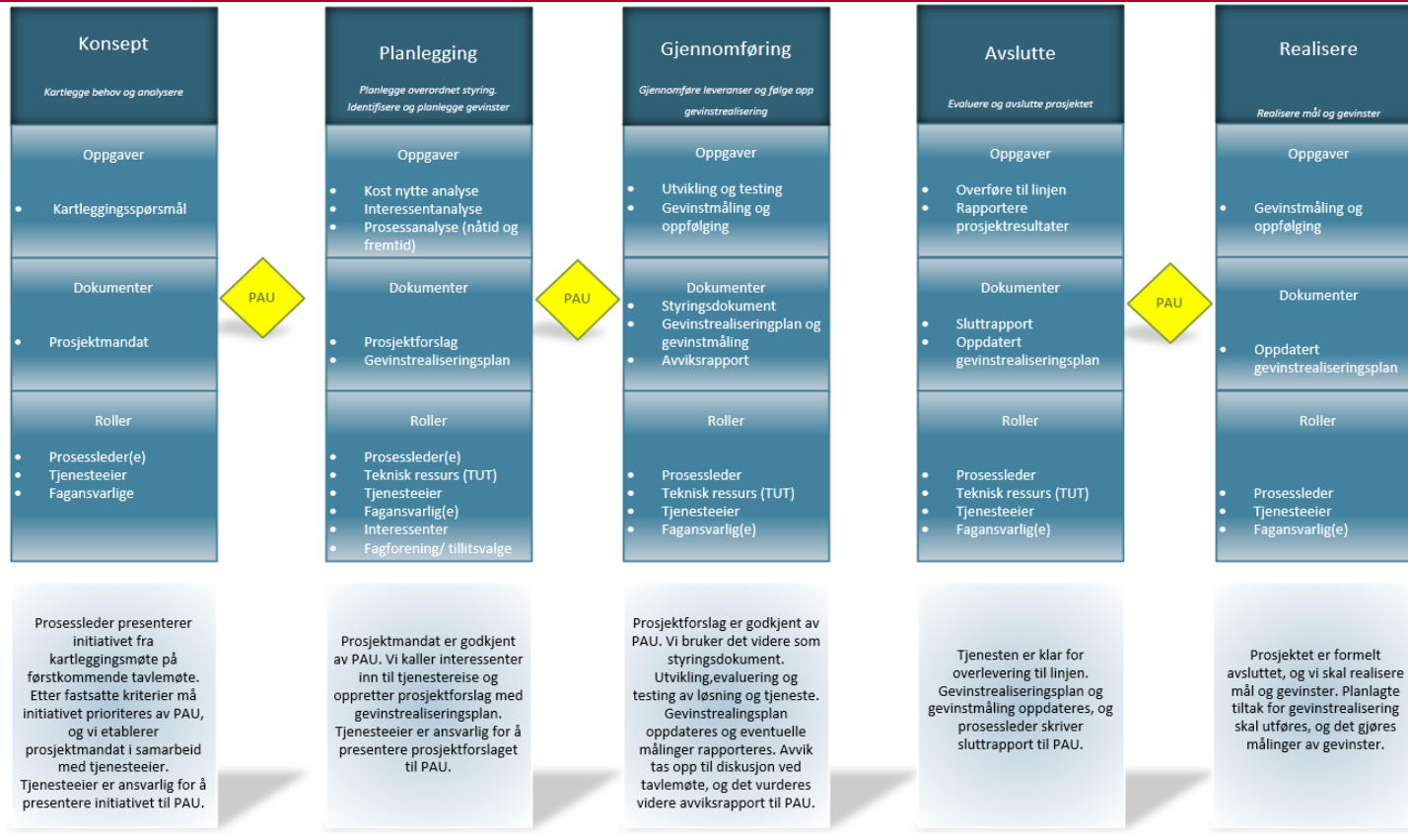
- Samlet prioriteringer gir bedre og mer forutsigbar ressursprioritering i fellesadministrasjonen –
 - Veien til Porteføljestyling
- Felles retning – Strategi
- Forankring og kulturbygging
- Må unngå unødvendig byråkrati

Prioriteringsmatrise

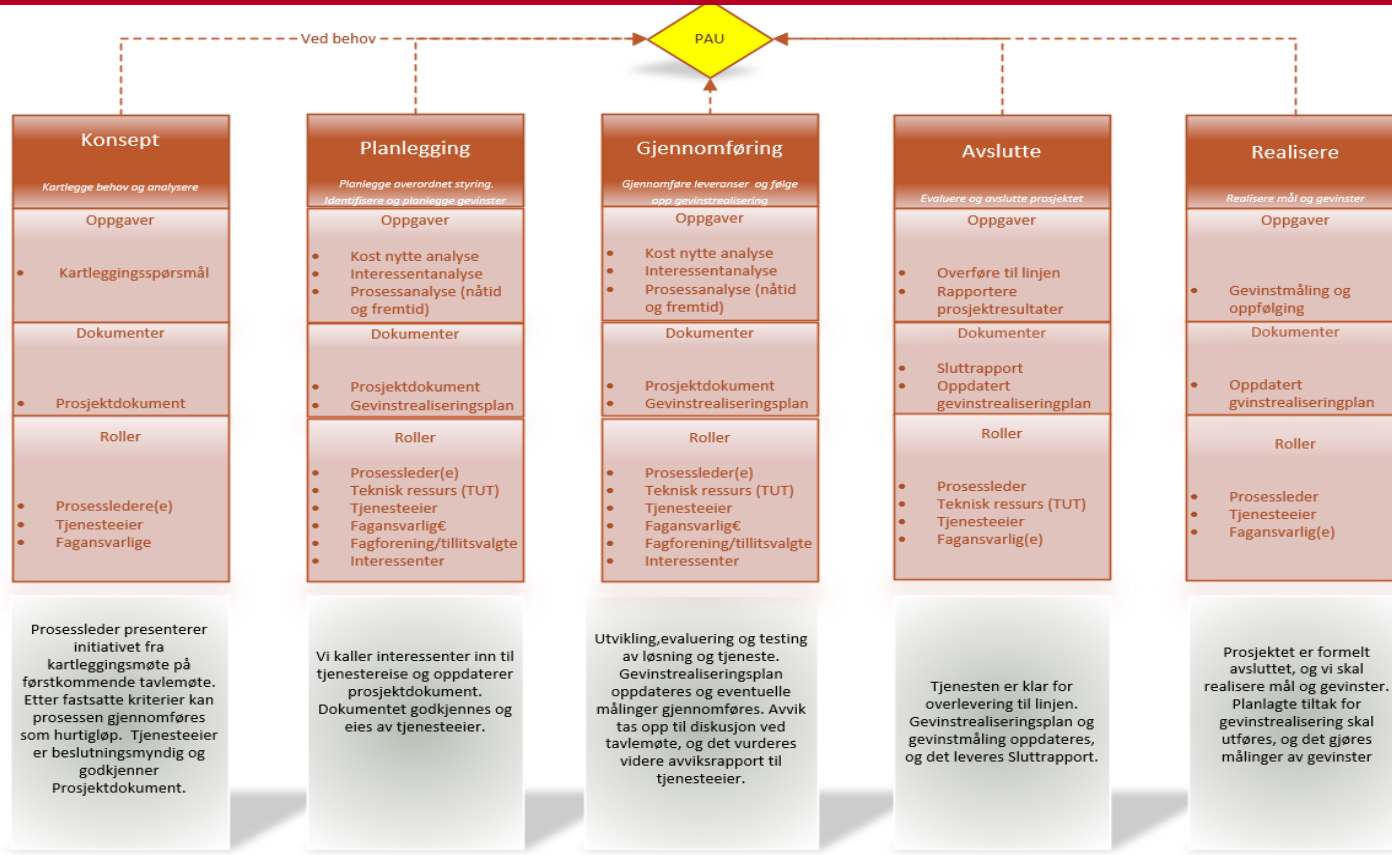
Prioriteringsmatrise



Tjenesteutviklingsmodellen



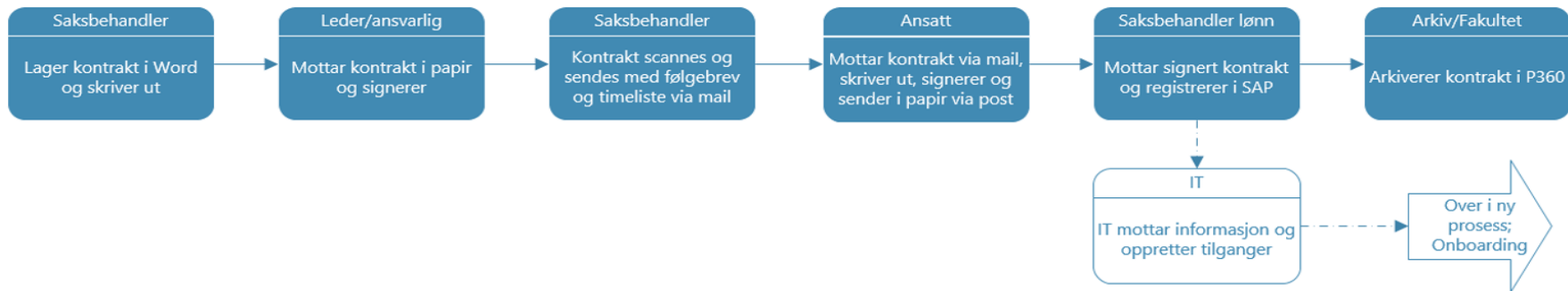
Hurtigløp modellen



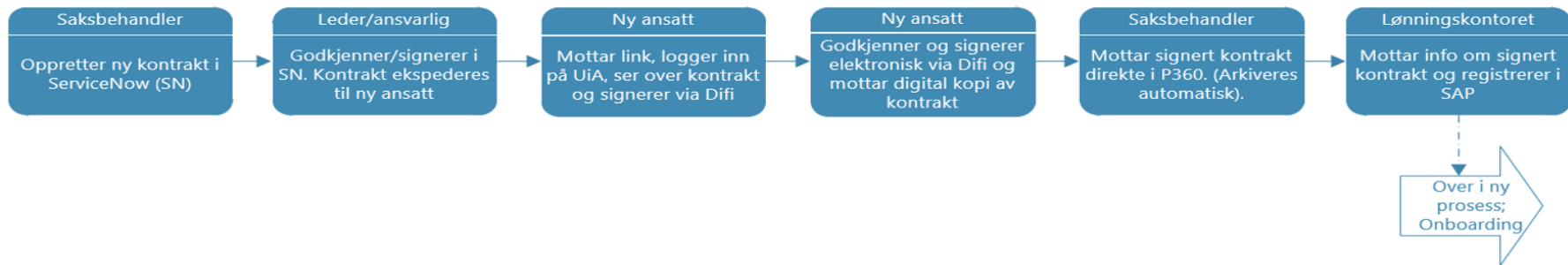
Timelønnskontrakter

1. Nåtid og fremtid?

Nåværende situasjon



Fremtidig situasjon



Timelønnsktrakter

2. Mål med prosjektet

Typer mål	Beskrivelse
Virksomhetsmål	<p>Digitalisere arbeidsoppgaver.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikre kvalitet og effektivitet ved å digitalisere prosesser.• Sikre oppslutning og bruk av nye digitale løsninger i arbeidet.
Effekt mål	<ul style="list-style-type: none">• 6mnd etter prosjektets avslutning skal <u>ventetid</u> pr timelønnsktrakt reduseres med 80%.• 6mnd etter prosjektets avslutning skal <u>arbeidstid</u> pr timelønnsktrakt reduseres med 75%.
Resultatmål	<ul style="list-style-type: none">• Utvikle og implementere heldigital arbeidsflyt for opprettelse og arkivering av timelønnsktrakt.• Implementere Difi e-signering.• Utvikle et generisk rammeverk for gjenbruk av digital løsning på andre prosesser ved UiA.• Produktet skal leveres innen desember 2017.

Timelønnsktrakter

3. Leveranser

Leveranser

- Ny flyt i ServiceNow som lar saksbehandler opprette Timelønnsktrakt og leder/ansvarlig kan godkjenne i samme flyt.
- Difi e-signering for elektronisk signering av dokumenter.
- Ny flyt i ServiceNow som sørger for automatisk arkivering av signerte dokumenter til Public360.

Timelønnsktrakter

4. Gevinster

Kvantitative	
Sparte timer saksbehandlere	243t pr år (reduksjon 75% pr kontrakt)
Spart ventetid	12d pr kontrakt (reduksjon 80% pr kontrakt)
Sparte kostnader (porto,papir,utsendelse)	11029,- pr år

Kvalitative	
Økt sikkerhet	Personvern, innlogging, sporbarhet
Bedre omdømme	Forenkling for brukere internt og eksternt
Miljøhensyn	Fjerne utskrift/papir
Økt kvalitet	Mindre rom for feil

Utfordringer

- Manglende prioritering og dedikasjon av tid hos nøkkelpersoner
- Håndtering av Roller i organisasjonen – Sikkerhetsrisiko
- Fagsystemer med manglende mulighet for integrasjon og dataflyt
- Uavklart tjenesteeierskap – vanskelig å ta beslutning
- Forskjellig tilnærming for håndtering av samme tjeneste i organisasjonen – Standardisering
- Vilje til å se hva som skjer før og etter egne prosesser – Gevinstpotensial

TuT Teamet



Eldri Galteland, Jørgen Bakke-Pedersen, Leif Helge Daland, Sijamek Nuri, Laila Risdal Flyvholm, Beate Nordal, Karen Mortensen, Arvid Dørmænen, Bjørn Gjersvik, Miroslav Takev, Benjamin Krause, André Roshan, Dag Løvlie