

INChange digitalisering og organisering

Kristin Malonæs og Unn Elin Hatelid

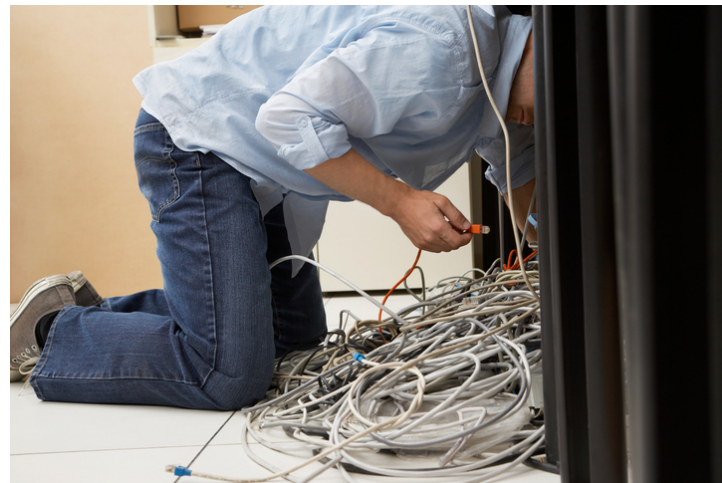
InChange digitalisering og organisering

Kristin Malonæs og Unn Elin Hatelid

- Bakgrunn og historikk
- 2014-2016
- Innsikt fra analyser
- Organisering

Status på teknologi når vi startet i 2013

- Innovasjon Norge hadde vært underinvestert på IT med 15-20% i mange år. I tillegg hadde vi kompleksitet fra 4 sammenslåtte selskaper.
- Det betyr at vi startet med betydelig teknisk gjeld
- Servere i kjellerne og ikke et sekundært datasenter forklare dette...



Verdiløfter til departementene i 2015

Innovasjon Norge er med å skape fremtidens næringsliv og bidrar til omstilling og fornying av etablerte bedrifter - **vi må være relevante!** (kundeorientert)



Nye digitale arbeidsformer vil utløse økt verdi i alle Innovasjon Norges delmål:

- Flere gode grundere
- Flere vekstkraftige bedrifter
- Flere innovative næringsmiljøer

Kapitalisere på vår IN kompetanse, delingskultur.



Optimalisering av drift (lean og kostnadseffektiv et BC)



Ferdig når alle kundegrupper har fått ny digital flate inklusiv ny forbedret prosess på baksiden samt digital flate for oppdragsgivere (digitalisering av IN vil aldri bli helt ferdig)

Ny digitalflate for alle ansatte med ny delingsplattform. Tilgjengeliggjøring av INs kompetansepool direkte til kunde.

Ferdig når vi har levert estimert gevinstrealisering

→ **Denne nytten kan tas ut ved å bruke mer tid på kundene, gjennomføre en større oppdragsmengde eller ta ut besparelsen direkte gjennom redusert bemanning.**

Målbilde IN 2020

- Kundens behov driver rådgivning og produkttilbud
- Forenklet og tydeligere produkt- og tjenesteportefølje
- Standard «beste praksis» er tilgjengelig for kunden overalt

*Kunden
i fokus*

*Smart og
kostnads-
effektiv*

IN 2020

*Lett å bruke,
lett å like*

*Medarbeidere i
utvikling*

- Tydelig kommunikasjon til kundene
- Transparent og forutsigbar kundeprosess
- Forenklede og betydelig raskere søknadsprosesser
- Sømløs flyt av kundeinformasjon i IN
- Tilpasset og kompetent rådgivning

- Digitale løsninger forenkler kundens og rådgiverens hverdag
- Bemanning og kompetanse tilpasset reelle kundebehov og aktivitetsnivå
- Samordning og strømlinjeforming av all saksbehandling
- Betydelig tid frigjort til verdiskapende aktiviteter

- Tydelige roller/ ansvar og samhandling
- Større samordning gir bedre kompetanse og effektivitet
- Riktig kompetanse – rett person på rett plass

2014-2016 Resultater så langt

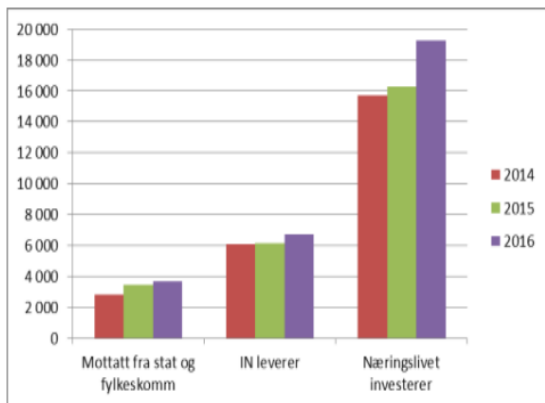


| | | | |
|------|-------|---|--------|
| CTMX | 0.45 | ▲ | +0.45 |
| FTR | -0.23 | ▼ | -2.34% |
| CSCO | -1.01 | ▼ | -1.89% |
| CHK | 0.02 | ▲ | +0.21 |
| AAPL | +2.59 | ▲ | +2.59 |
| PRT0 | -0.01 | ▼ | -0.01 |
| AMZN | 0.01 | ▲ | +0.01 |
| TSLA | 0.01 | ▲ | +0.01 |
| AVGO | 0.01 | ▲ | +0.01 |
| SIRI | -0.65 | ▼ | -0.65 |

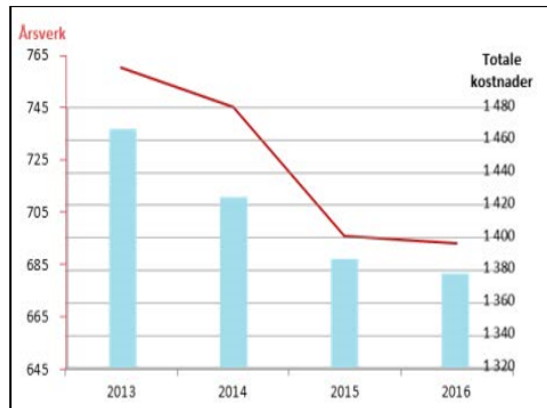


Improved efficiency with fewer employees

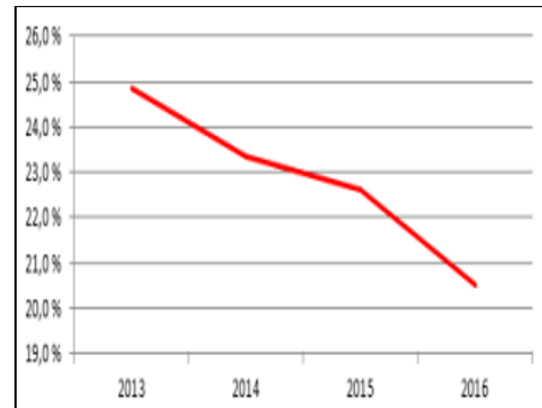
Deliver more: + 14 %



Fewer employees: - 9 %



Improved cost efficiency: + 18 %



Innovation Norway elected Norway's second most attractive work place



2

Landets nest mest
attraktive arbeidsplass
Universum 2016

Innovasjon Norges egen digitale reise

Selvbetjening



Deling



Datadrevet



Effektive



Gründersenteret– Det vi gjør virker! Gå Gründersentere !!!!

Kva?

Team på 9 personar

1600 Markedsavklaringstilskot (nasjonalt),

5000 samtaler og epostar med Gründerar på Gründertelefonen

2700 IN-kundar får teknisk assistanse på esøknadssupport



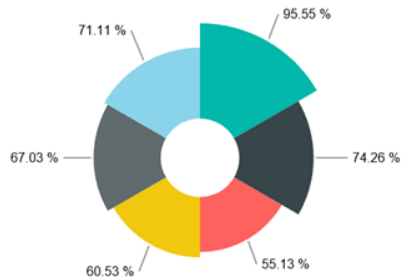
Fun facts:

- Gründersenteret behandla **25%** av alle IN-søknadar første halvår 2017 (tal saker)
- **4-6 dagar** saksbehandlingstid første halvår 2017

- Sikker pålogging og identifisering
- Elektronisk signering
- Elektronisk tilbakesending til kunde ved for lite opplysninger
- Automatisk utbetaling
- Alle dokumentene lages automatisk
- Alle dokumenter tilgjengelig for kunde på Min Side
- Kunden kan utføre alle aktiviteter på en arbeidsflate (Min Side)
- Nettsidene er tilpasset nettbrett og telefon
- Kunden får SMS når saken er besluttet eller Min Side er oppdatert.
- Automatisk kredittsjekk
- Kunden kan sende inn sluttrapport via Min Side

Ny delingsplattform for alle ansatte

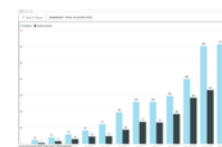
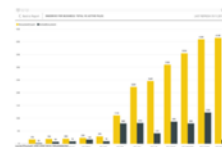
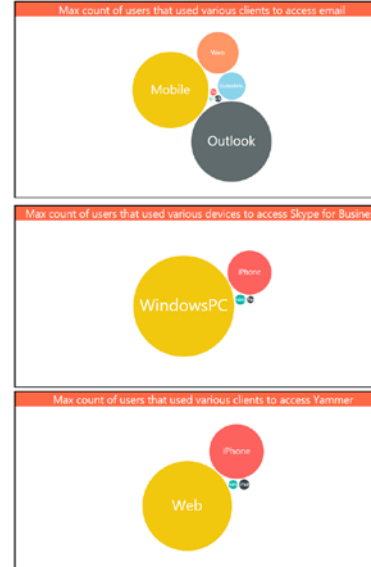
Last month: % of users active in a product



Product ● Exchange ● Office365 ● OneDrive ● SharePoint ● Skype ● Yammer



Deling

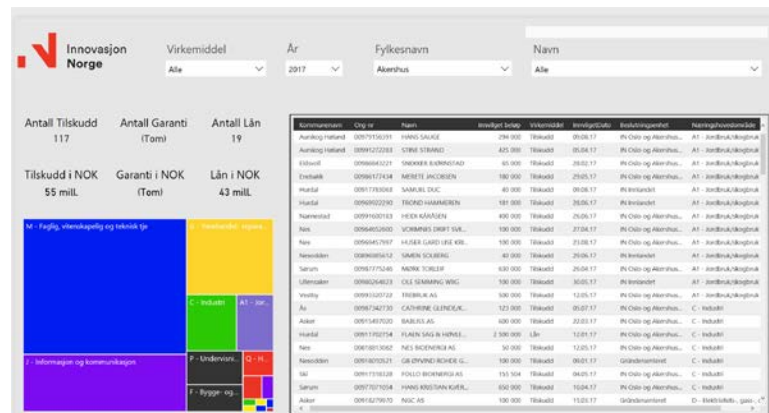
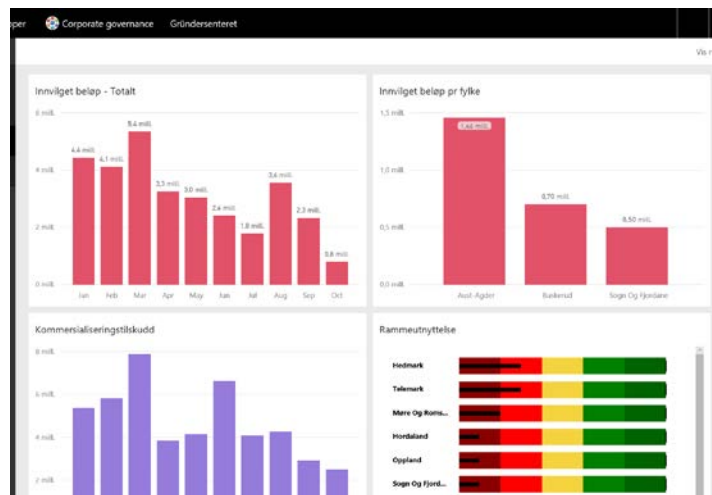
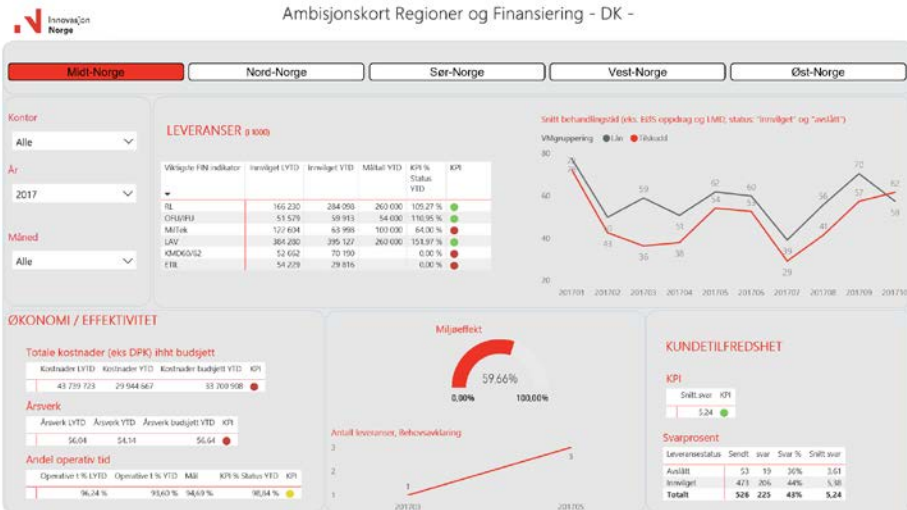


- OneDrive:
 - Growing steadily in content and use
 - Left graph: total files vs active files
 - Middle graph 120.000 active files
- SharePoint sites:
 - Growing steadily. Today 615 sites
 - Right graph: total sites vs active sites

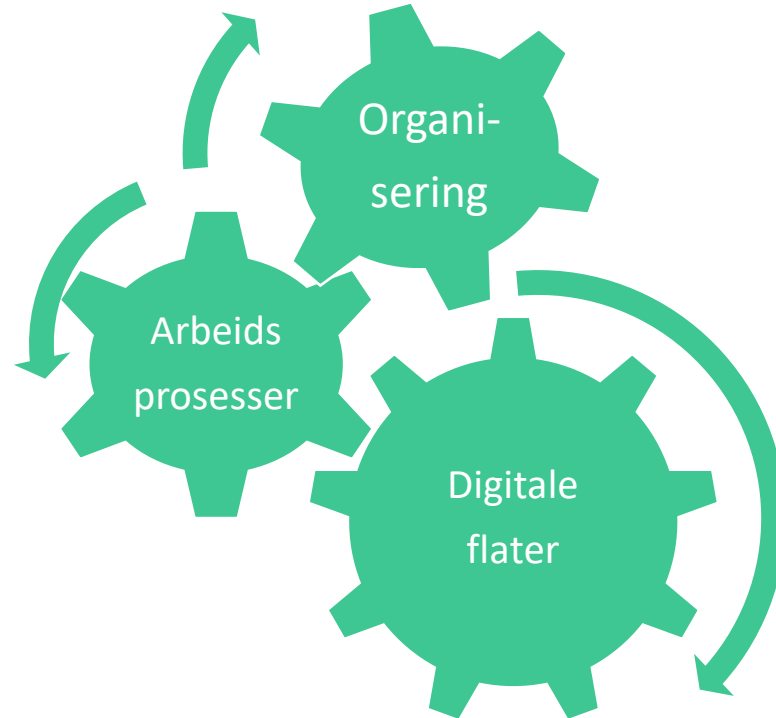
Office 365 adoption is increasing rapidly

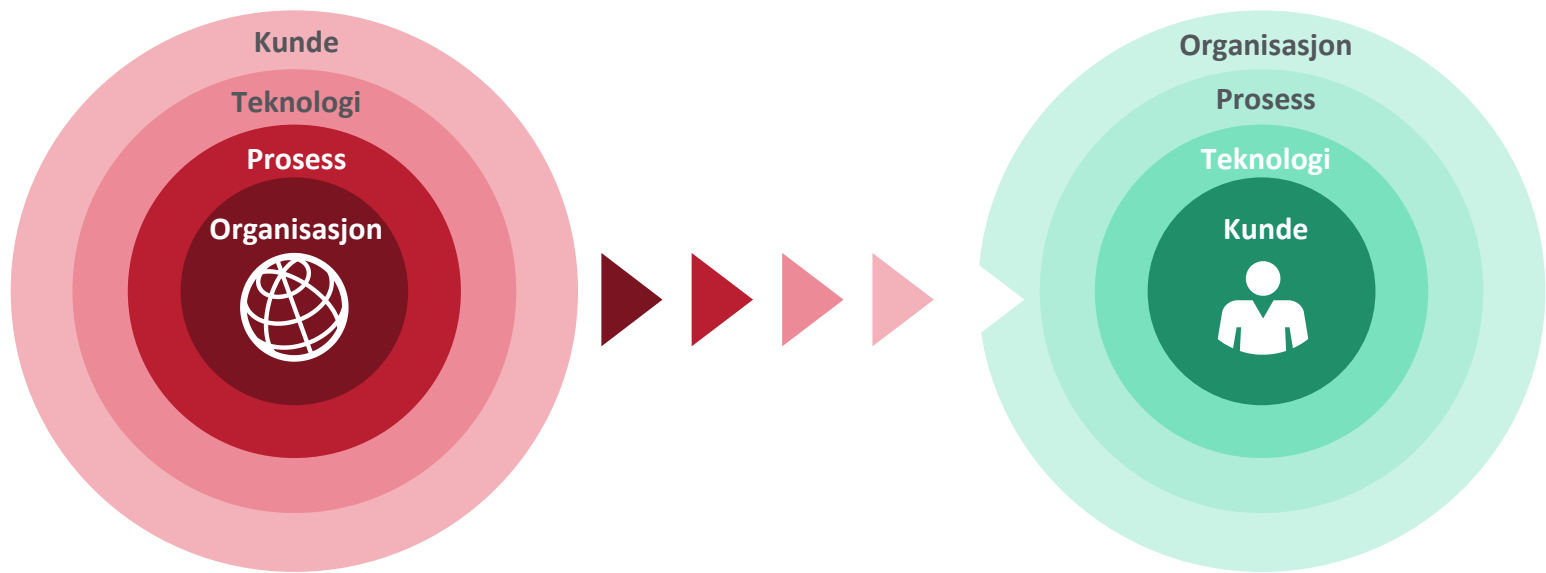
Dashbord internt og eksternt:

20171010 DK
AMBISJONSKORT REGIONER OG FINANSIERING - DK



Som vi var inne på sist: Vi endrer både arbeidsprosesser, digitale flater og organisasjon samtidig når vi utvikler oss





Oppsummering av utvalgte hovedfunn fra fase 1 og fase 2 (hittil)

Hva sa kundene?

- Mange er meget godt fornøyde
- Mange er dessverre ikke så fornøyde
- Gjennomgangstema: **Tydighet, tilgjengelighet, kompetanse**

Hva lærte vi fra *benchmarkingen* av finansielle tjenester?

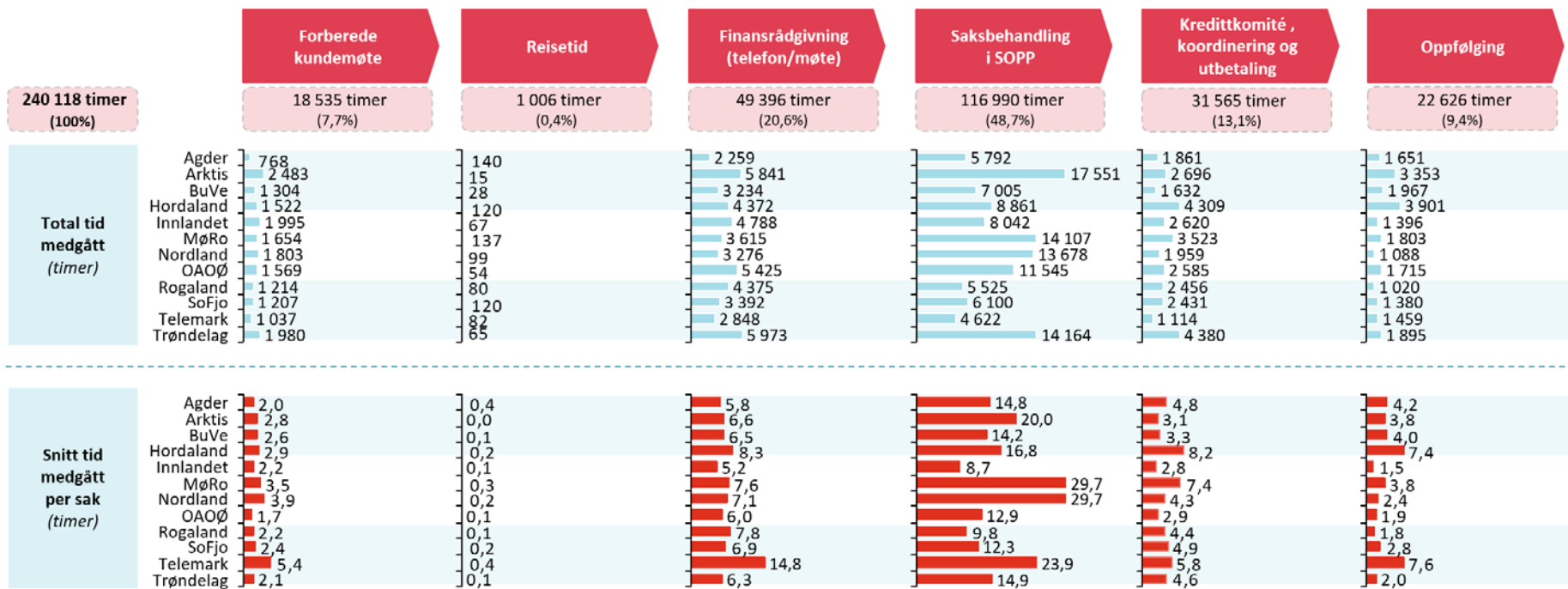
- **Store forskjeller i effektivitet mellom DK**
- Vi finner de samme forskjellene på tvers av både lån og tilskudd
- Effektivitetsforskjellene **betyr forbedringspotensial også før digitalisering**
- Ingen kontor er best på alt – alle har noe å lære

Hva fant vi ut da vi så på *produktporteføljen*?

- **Stort antall tjenester** – og ingen nettoreduksjon de siste årene
- De nye tjenestene har både lavt volum og lav verdi
- Stort antall årsverk og meget stort antall involverte (sent i prosessen)
- **Kilde til betydelig kompleksitet i dagens modell**

Aktivitetsanalysen ved distriktskontorene viser store variasjoner i tidsbruk mellom kontorene for alle virkemidler i finansieringsprosessen

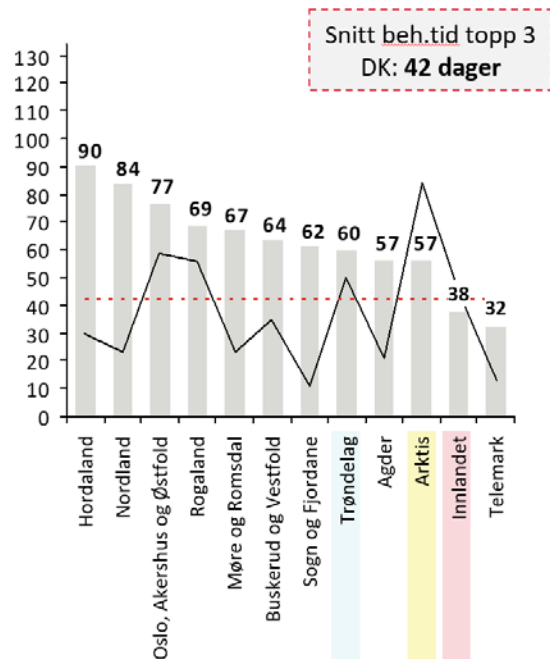
Prosess for finansiering av lån og tilskudd – forenklet for illustrasjon



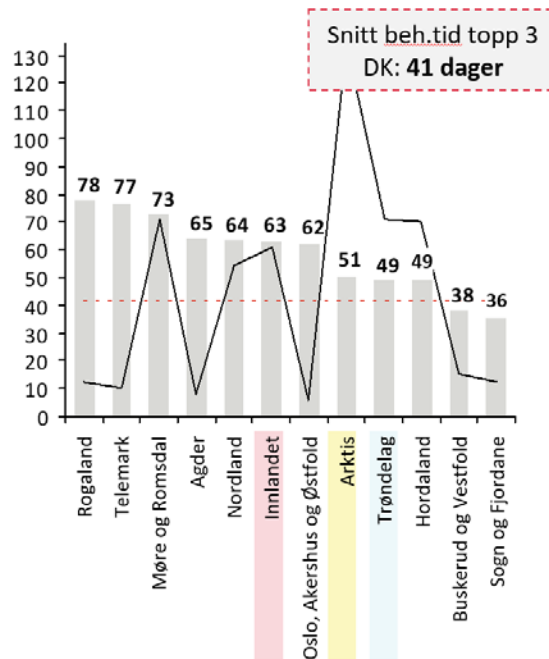
Kundene opplever gjennomgående lang saksbehandlingstid – dette bildet gjelder for alle virkemidler

Gjennomsnittlig behandlingstid (kolonner) og antall saker besluttet i 2016 (linje), alle saksutfall

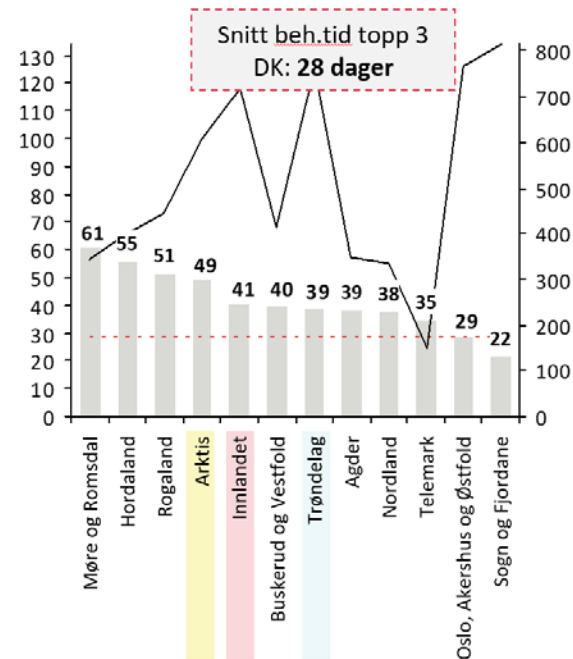
Risikolån



Lavrisikolån



Tilskudd



Tilbakemeldinger fra distriktskontorene

Legg til rette for mer effektiv håndtering av gründere,
landbrukskunder og andre som trenger fast track leveranse

Sett kunden i sentrum når dere skal
utvikle IN videre

Få på plass arbeidsprosesser fra A til Å!

Vi må bruke tiden ute i markedet og hos
kundene - inspirere og stimulere
bedriftene som har potensiale for vekst

Hele verktøykassen må utvikles og
understøtte mer LEAN arbeidsprosesser!

Utvikle en sterkere resultat- og
markedsorientert «slik gjør vi det i IN
kultur»

Tydeliggjør hvem er vi til for og hva
kundene kan forvente av oss

La kundene få tilgang til vår bransje- og spisskompetanse
uavhengig av hvor den sitter i organisasjonen

Digitalisering gir mulighet for større grad av differensiert kundebehandling og dermed høyere måloppnåelse totalt sett for våre kunder

Digitalkanalen

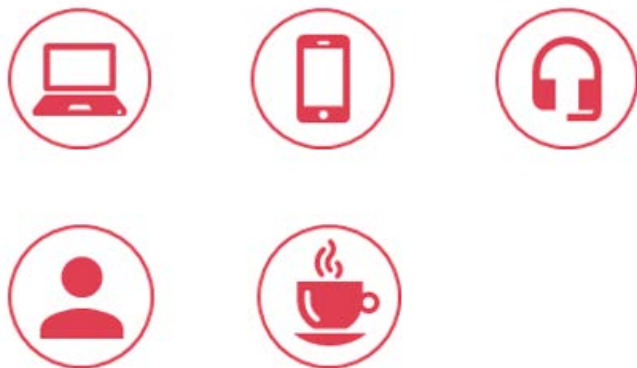


Relasjonskanalen





I begge kanaler skal vi ha kundeverdi og kundens beste i sentrum

- I begge kanaler skal kunden møte relevant og tilpasset kompetanse og få effektive og gode leveranser
- Begge kanaler vil være gjensidig avhengig av hverandre for at kunden skal få en helhetlig og god prosess



Vi jobber nå med å opprette et kundesenter, videreutvikle Gründersenteret og tilrettelegge for fast track leveranser til våre landbrukskunder



| |  Digitalkanal <i>Standardisering og stordriftsfordeler</i> | Relasjonskanal <i>Lokal spisskompetanse og skreddersøm i vårt kontorapparat</i> |
|---|---|---|
| Beskrivelse | <ul style="list-style-type: none"> Digital kundeflate med høy oppetid og rask responstid for kunder og oppdrag uavhengig av geografisk tilhørighet «Kundesenter»: ett kundetelefonnummer til IN og chat tjeneste. Løse så mye som mulig så fort som mulig på kundens premisser Personifisert og dedikert kundedialog | <ul style="list-style-type: none"> Lokal dedikert kundefrådgiver som tilrettelegger og fasiliterer kundens reise gjennom INs tjenestetilbud Lokal behandling av finansieringssaker som krever skreddersøm Lokale nettverks- og kompetansetilbud Dedikert rådgiverteam basert på kundens behov (bransje og fag) Ekspertrådgivning (geografi, eller fag) ved henvisning og behov (1:1) |
| Hvorfor | <ul style="list-style-type: none"> Stort antall kunder med relativt sammenfallende behov Opptatte av rask responstid og høy oppetid | <ul style="list-style-type: none"> Komplekse kunder og prosjekter som i større grad har behov for foredling, skreddersøm og kombinasjoner av ulike virkemidler |
|  | <ul style="list-style-type: none"> Landbruk og gründere SMB med «enkle» behov – fast track | <ul style="list-style-type: none"> SMB og store bedrifter med behov for skreddersøm Fiskeri – hav og kyst |

Digitalisering og rendyrking av oppgaver vil frigjøre tid til verdiskapende oppgaver på distriktskontorene

- **Mer TID i markedsarbeid mot kunder og partnere**
- **Mer verdiskapende TID med de rette kundene** for å klargjøre de for vekst
- **Følge opp** bedriftene med rådgivning og kompetanse innenfor kjerneområdene finansiering, internasjonalisering og innovasjon
- Jobbe med **skreddersøm** av løsninger basert på kundenes behov
- **Rendyrke og spisse kompetanse** – bransjer/mulighetsområder – nasjonalt ansvar



I 2018 vil vi fortsette arbeidet med spesialisering av kompetanse og oppgaver

