

Digitalisering med kunden i fokus

Servicekonferansen 2013

Kommunikasjonsdirektør Anne-Berit Herstad

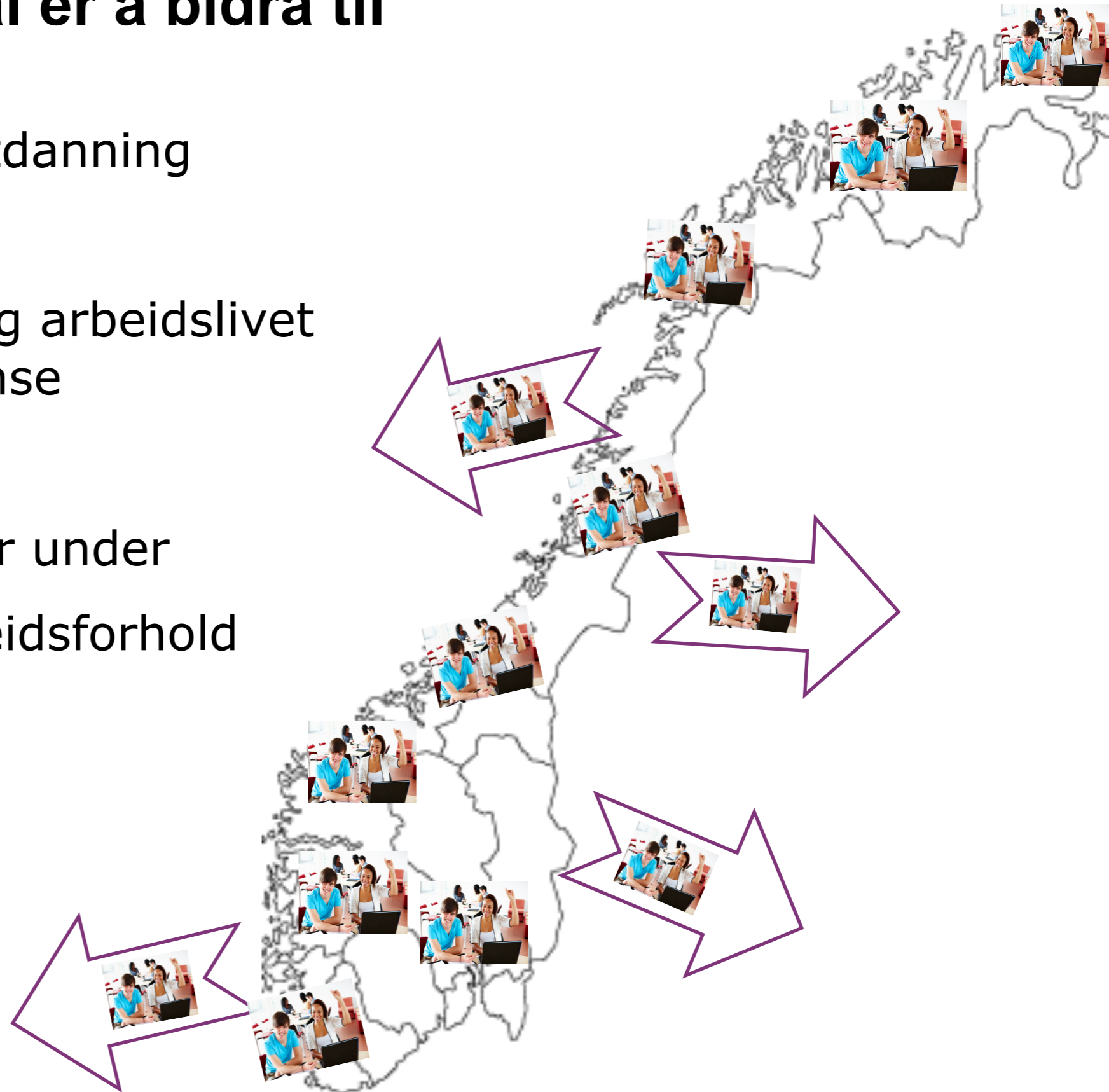




VI GJØR
UTDANNING MULIG

Lånekassens formål er å bidra til

- like muligheter til utdanning
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold



St.meld. nr.12 (2003-2004)



St.meld. nr. 12 (2003-2004)

Om modernisering av
Statens lånekasse for utdanning

Lånekassen skal arbeide for å

- tilby høyere kvalitet i tjenestene overfor kundene
- øke tilbud og bruk av selvbetjente løsninger
- øke automatiseringsgraden og effektiviseringen
- få bedre og mer målrettet informasjon til kunder og andre

Fornye med stor grad av egenfinansiering

Realisere kjernelånekassen

Valg i prosessen

Visjon

Lånekassen skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige virksomheten i Norge

Digitalt førstevalg

Overgripende strategi. Digitale løsninger skal være standard

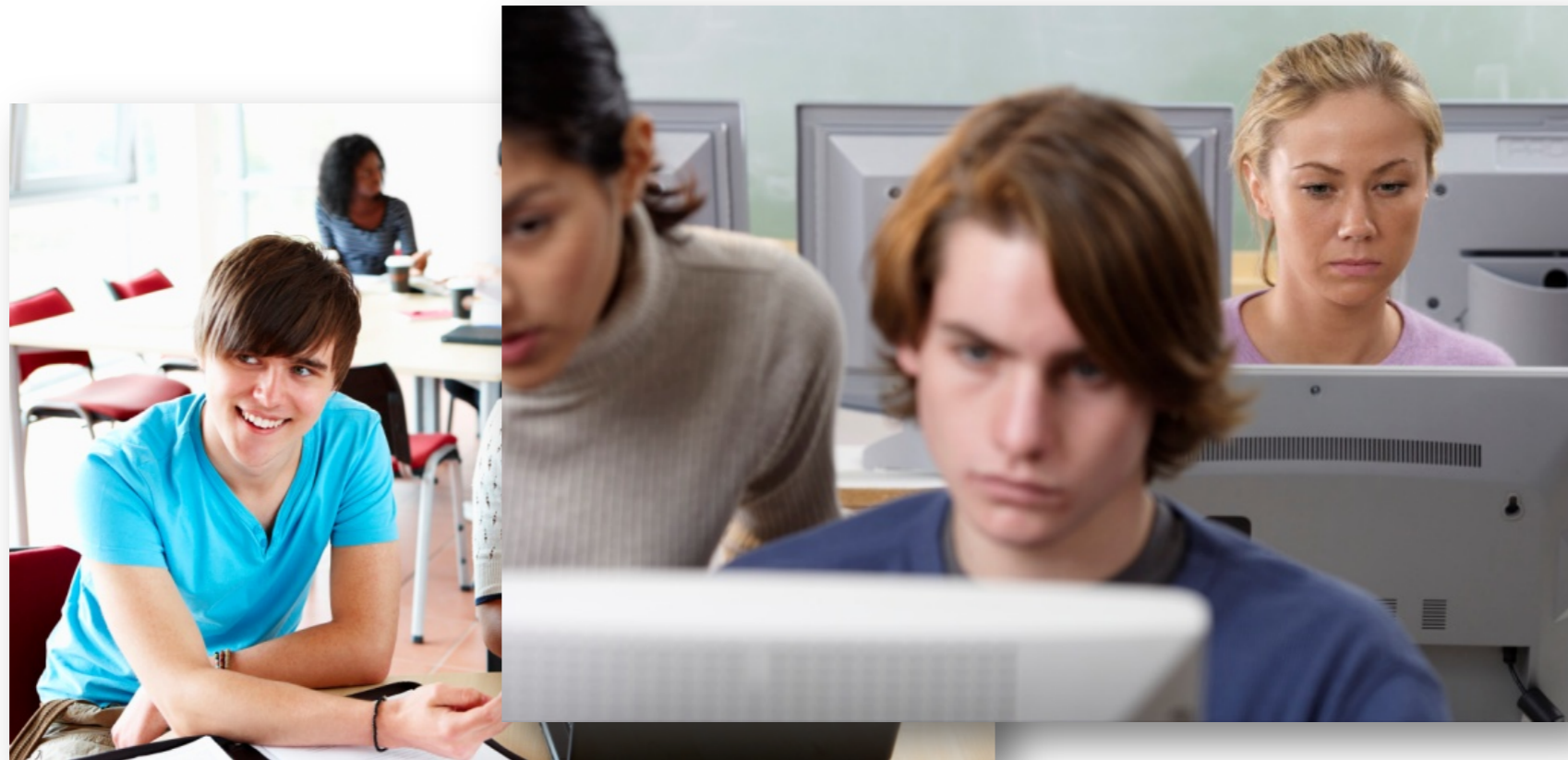
Kundestrategi

Fornøyd på første forsøk

Samhandling

Kunden skal kun levere informasjon om seg selv ett sted  Lånekassen

Kjernelånekassen = utdanningsstøtteordningen



Effektive, tilgjengelige og fleksible løsninger med høy kvalitet

Hva gjorde vi?

- Nytt saksbehandlingssystem/ IKT-plattform.
 - Effektiv kundebehandling
 - Halvert behandlingstiden
- Automatisering er normen
- Satser på selvbetjening. Søknader på nettet
- Øker samhandlingen med andre. Datafangst
- Endret styring og kontroll internt



Hva gjorde vi?

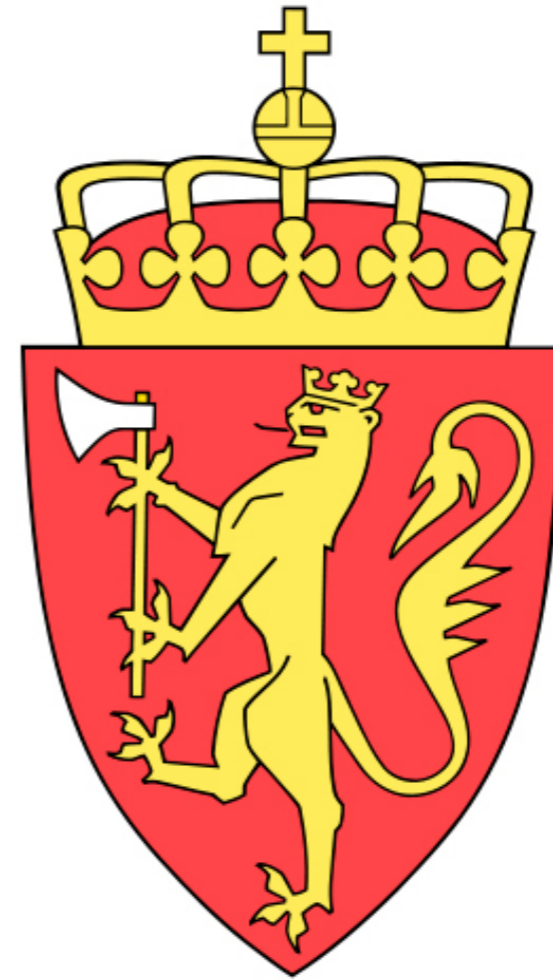
- Kompetanse
- Kommunikasjon og kanalstrategi
- Opprettet et kundesenter for telefoner og e-post
- Segmentering av kundemassen

Klarspråk



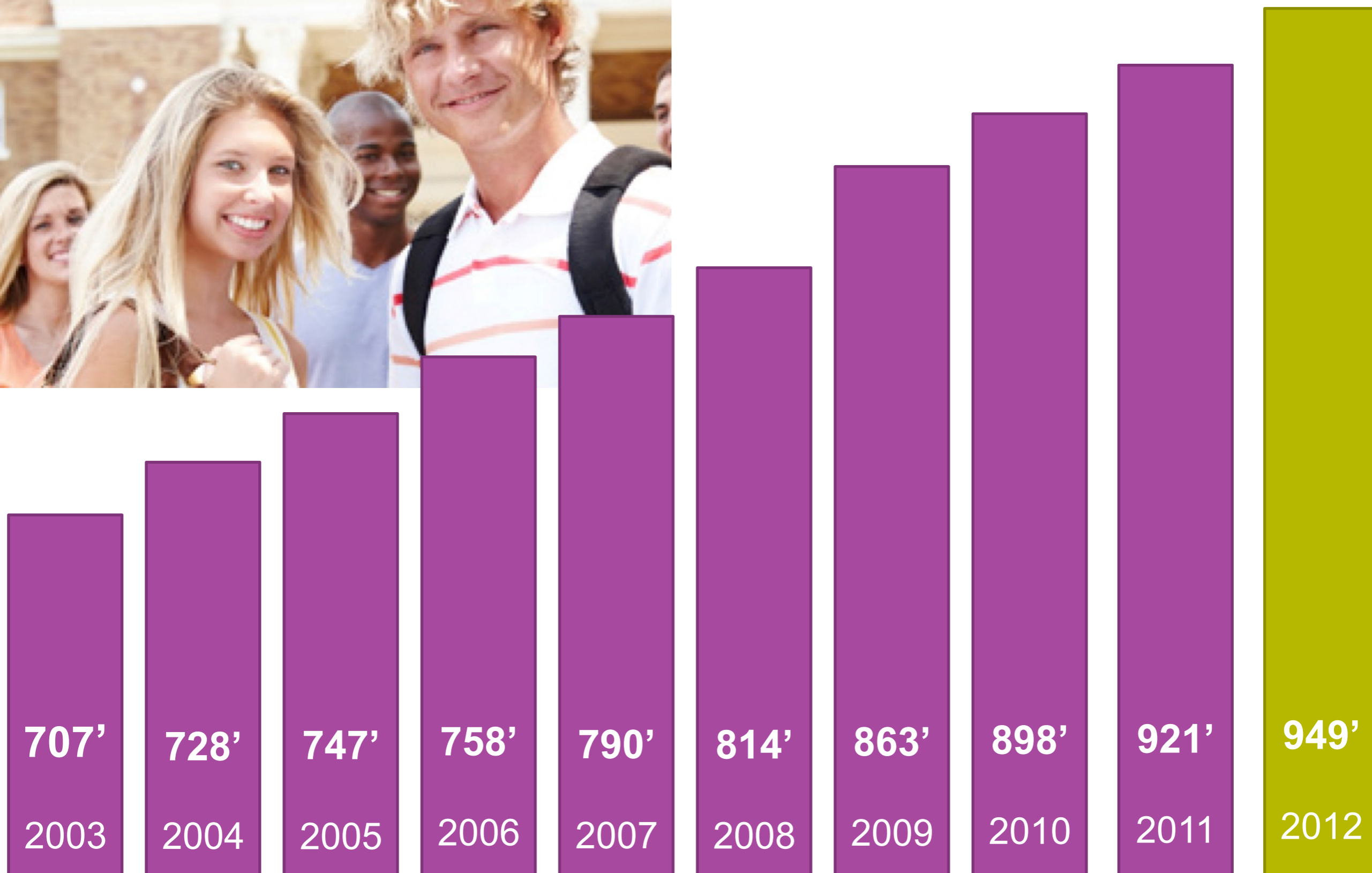
Redusert sykefravær og bedre arbeidsmiljø!

Kinderegget – gevinster til alle



Lånekassen

Massekommunikasjon og dialog



Kommunikasjonsarbeidet skal

- sikre at våre kunder får korrekt og klar informasjon
- sikre en aktiv, åpen og servicerettet kommunikasjon
- styre kundens adferd mot det som er hensiktsmessig
- skape trygge relasjoner mellom Lånekassen og kunden

Fra papir



til @



Fra
papirpost



til sikker
digital
postkasse

Dine sider



Logg inn ▶

» Søk og sjekk status

» Hjelp til innlogging

Telefon

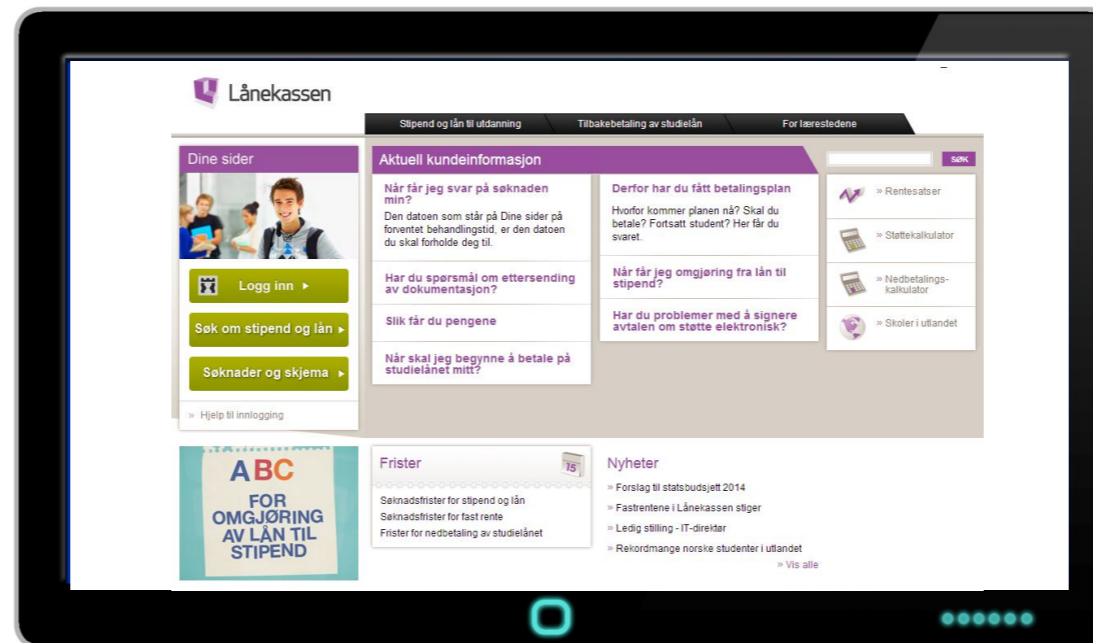
Twitter

Animasjon
YouTube

Facebook

E-post

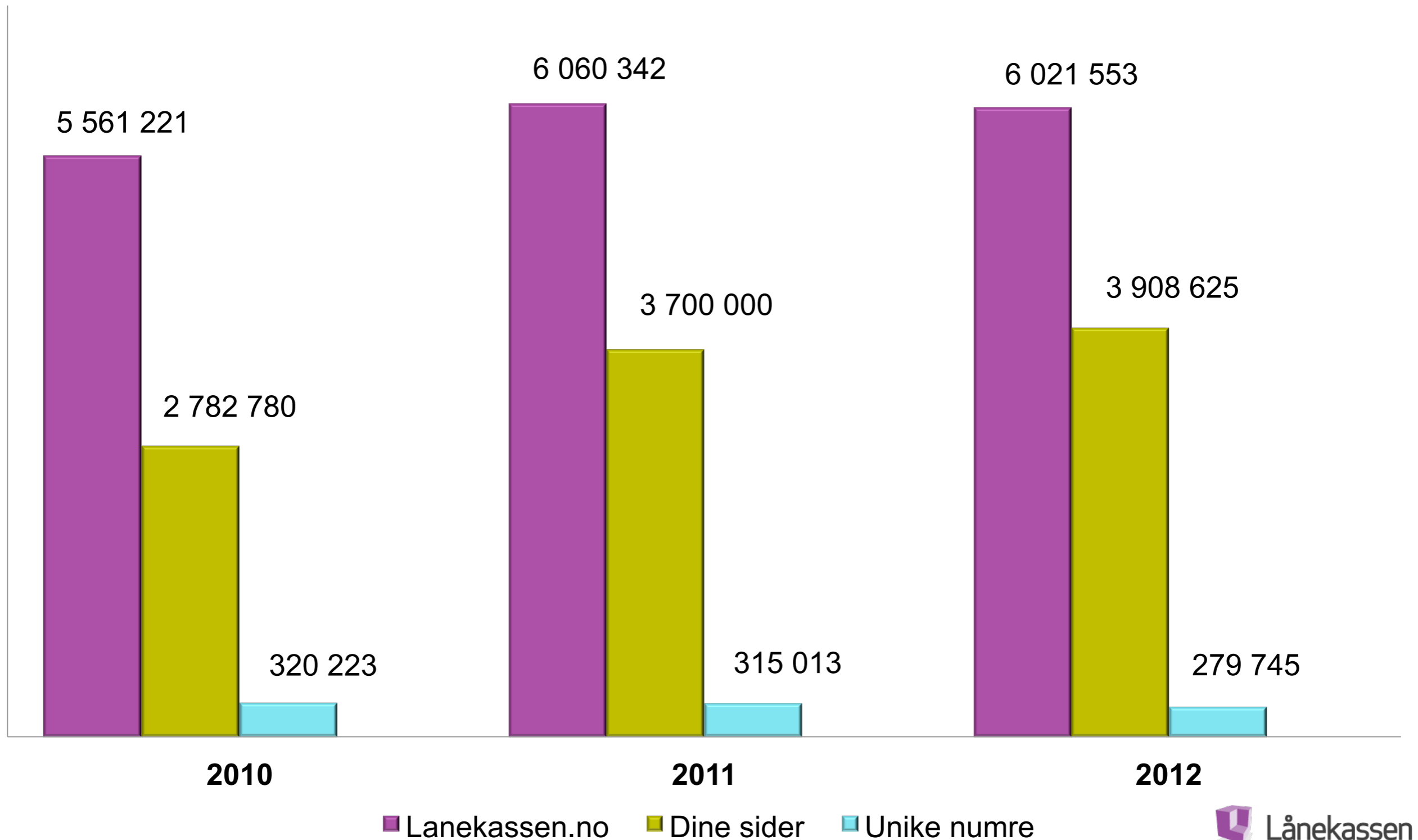
SMS

Brev
(postale
og
digitale)

Den digitale «reisen»



Nettbesøk og anrop fra unike numre



Kunden i fokus – kunnskap om det de vil og gjør

Kundeundersøkelser
Nettanalyser
Henvendelser
Dialog i sosiale medier



Norsk Kundebarometer - tilfredshet

Hvor fornøyde kunder er med sine offentlige tjenester

Basert på poenggivning fra 0 til 100

80-89: Svært tilfreds 😊

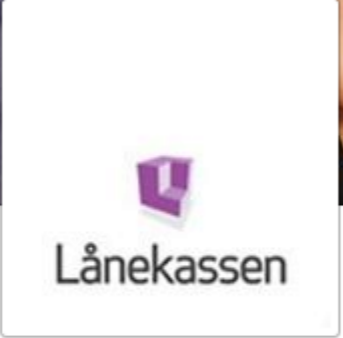
70-79: Tilfreds 😊

60-69: Likegyldig/Misfornøyd 😐

50-59: Klart misfornøyd 😞



Offentlig	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Fastlege	80	81	77	79	82	74
Renovasjon	78	79	76	75	69	67
Offentlig barnehage	77	68	70	71	-	-
Lånekassen	72	70	65	60	60	60
Legevakten	69	56	57	58	-	-
Trafikkstasjon	68	63	63	58	56	55
SFO/Aktivitetsskolen	67	62	61	57	-	-
NAV	59	59	56	51	59	50
Ligningskontoret	56	65	61	61	60	58
Gjennomsnitt offentlige	70	67	65	63	64	61



Lånekassen for elever på videregående skole

Update Page Info ✓ Liked * ▾

10,785 likes · 52 talking about this

Government Organization
Lånekassens side for alle som går i 10. klasse på videregående skole!

About



Lånekassen for studenter i utlandet

3150 liker · 68 snakker om dette

✓ Likt * ▾

Statlig organisasjon
Lånekassens side for deg som studerer i utlandet, eller planlegger studier i utlandet.

Om – Foreslå en endring



Bilder



6 ▾

Lånekassen



24 Jul

Til kjære [@lanekassen](#): Er det en sjanse for å få utbetalt stipend nå i juli? Har vært snill gutt og gjort alt jeg må gjøre vedr. søknaden!

Collapse

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#) [⋮ More](#)**Lånekassen** [@lanekassen](#)

24 Jul

. Det er det nok ingen mulighet for.
Men vi, og verden forøvrig, setter stor pris på at du er en snill gutt :-)

Expand



[@eivindnrk](#) supert:) Lånekassen og gratis utdanningsinstitusjoner er juvelen i sosialdemokratiet,

[🌐 View translation](#)[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#) [⋮ More](#)

9:03 PM - 1 Sep 13



Får ikke logget inn på Lånekassen

Expand

10h



Lånekassen @lanekassen

Hei! Nå kan du logge inn, alt er i orden :-)

Hide conversation

Reply Delete Favorite More

58m



Fikk jo faktisk tweet fra Lånekassen

Svar Retweet Favorittmarker Mer

1.31 AM – 27. aug 13

25 Jul

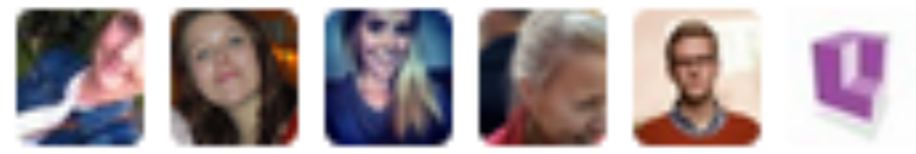


Elektronisk signering; det beste som har skjedd @lanekassen siden Lånekassen!

Collapse

Reply Retweeted Favorite More

6 RETWEETS



10:19 AM - 25 Jul 13 - Details

8 av 10 velger nå e-signering



Hva nå?

Nye ordninger for tilbakebetalere fra juli 2014

Nye systemer skal forvaltes og videreutvikles

- Utnytte mulighetene i nytt system
- Rask teknologiutvikling
- Informasjonssikkerhet

Organisasjonstilpasninger og endrede kompetansebehov

Prioriteringer av videre utvikling





anne-berit.herstad@lanekassen.no  Lånekassen



VI GJØR
UTDANNING MULIG