



# Framtiden är inte längre vad den varit!

- Växande behov och finansieringsproblem för offentlig sektor.
  - Allt färre jobbar och betalar skatt.
    - Skatteintäkterna minskar
    - Bristande arbetskraftsutbudet sänker tillväxten i ekonomin
  - Pressade skattebaser genom internationaliseringen.
  - Baumols sjuka.
  - Maxtaxor begränsar avgiftsuttag.
  - Försörjningskvoten ökar.
  - Global konkurrens om arbetskraften.
  - Sjukvårdsparadoxen.

# Strategi

Öka andelen **direkt** värdeskapande aktiviteter

- Minska på omfattningen av och ändra formerna för myndighetsutövning och administration.
- Dra in kunden i värdeskapandet.
- Ökad produktivitet och effektivitet genom ökad kundtid i produktionen .
- Verka för strategiska allianser regionalt och nationellt
- Centralisera och standardisera stödprocesser
- Utnyttja ny teknik med öppen teknisk plattform

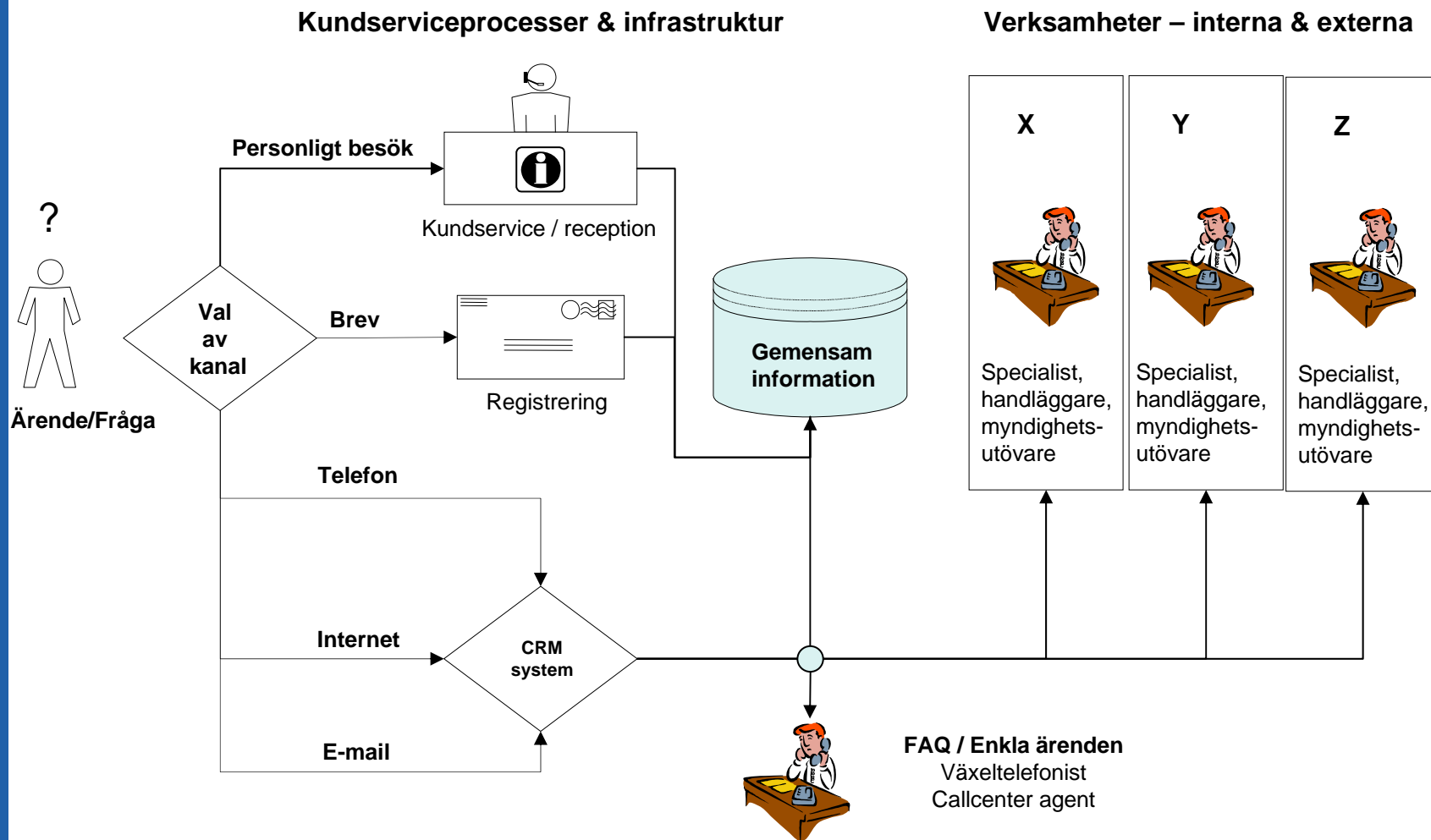
# Webben – framtidens kommunikationskanal!

- Global tillgänglighet 24/7 externt /internt.
- Ökad service
- Informations- och kunskapsdelning.
- Multifunktionellt –bild, film, ljud, kartor....
- Låga transaktionskostnader.
- Gränsöverskridande gemensamma lösningar - ASP och outsourcing .

# Organisatoriska utmaningar

- Medborgarperspektiv –tänk utifrån och in.
- Delarna och helheten -stuprör, rutor och organisationskultur.
- Professionell konservatism.
  - Processtyrning.
  - Ledarskap på alla nivåer.
- En väg in via olika kanaler – Kontaktcenter.
- Regionalt och nationellt samarbete ett måste.
- Vem äger vilken information och hur den ska exponeras.
- Jante och Nasse.

# Målbild för kontaktcenter



# Ekonomiska utmaningar

- Det är dyrt att utveckla nya effektiva arbetsprocesser.
- Det är dyrt och komplicerat att byta system.
- För- och efterkalkyler – ett måste.
- Utnyttja 40-talisternas uttåg.

# Tekniska utmaningar

- Vi har en uppsjö av system som har svårt att "tala med varandra".
- Hur kan vi samutnyttja information, systemlösningar och hårdvara internt och externt.
- Tillgänglighet och behörigheter – behov av nationella och internationella standards.

# Exempel från Nacka

- Integrerat självservicesystem med beslutsstöd för personal, ekonomi, e-handel och schema.
- Barnomsorgs- och skolval via nätet.
- Tidmätning med handdatorer i äldreomsorg och skolan.
- Säkerhets- och trygghetssystem för äldreboende.
- Snöröjning på webben.
- RFID bibliotek.
- E-böcker och boklån via nätet.
- Synpunktshantering.
- Detaljplaner och GIS-info på nätet.
- Bygga villa projektet.
- Annaprojektet.
- Ärende- och dokumenthantering.
- Närvaro i skolan.