



BERGEN
KOMMUNE

#MulighetenesBy

30.000 / 30.000 / 280.000 / 20.000



500 +



BERGEN
KOMMUNE



Behov for å tenke nytt



20%

OVER 67 ÅR
I 2050



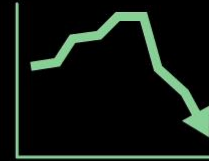
2°

TOGRADERS-
MÅLET



25%

AV JOBBENE
FORSVINNER



\$#@!

ØKONOMISKE
KRISER



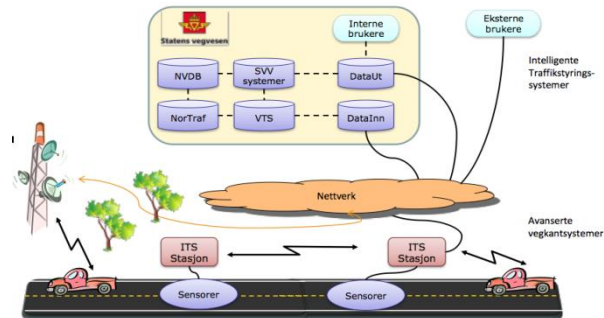
Her er Googles nye London-kontor - pris: 12 milliarder



Direktør Anita Krohn Traaseth i Innovasjon Norge under Innovasjonstain 2017. Foto: Tom Hansen (Innovasjon Norge)/Flickr

- Roboter kan behandle 80.000 byggesøknader

Offentlig sektor kjøper varer og tjener for 500 milliarder kroner i året, og må bli mye mer innovative.



SIKKERHET I BIL

- Ingen skal dø eller skades i en Volvo 2020-modell

Volvo har store ambisjoner.

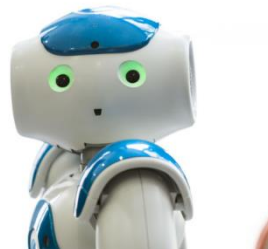
Ingen vits i å late som om det ikke vil skje: Selvkjørende biler er en del av fremtiden.



Foto: Produzentene

Lager chattetjeneste med kunstig intelligens

WHITELIST PUBLISERT: 27.03.2017 | OPPDATERT: 27.03.2017



TILLIT: - De vil være klar over at det er en robot de chatter med. Vi kan jo ikke late som det er noe annet. Pether Bae Brandtzaeg (Illustrasjonsfoto: Colourbox)

Teknologigründer: - Nå gir vi gass og blir først i verden



Utfordringsbildet – «det gamle» møter «det nye»

Digitalisering



Sensorer



Tingenes Internet



Store data



Roboter og AI



Smarte byer



Transformasjon


Virksomhetsutvikling i Bergen kommune skjer blant annet gjennom mer enn 100 prosjekter/program, herunder:

- › Ny sak-arkivløsning
- › Digital samhandling og kontorstøtte
- › Arbeidsplasskonsept
- › Digitale selvbetjening HR-tjenester
- › Smart omsorg
- › Velferdsteknologiprogrammet
- › Oppvekstadministrasjon
- › Program digitalt førstevalg
 - Tjenesteplattform Bergen kommune
 - Digitalisering Kemner
 - Digitalisering Brannvesenet
 - Digitalisering av boligetaten
 - Digitalisering Bymiljøetaten
 - Ny GIS og kartløsning
 -



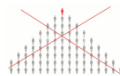
BERGEN
KOMMUNE





Hvordan hadde Bergen kommune sett ut om vi hadde startet etableringen i dag?

...og kan nye innovative løsninger bidra til å «bryte ned» etablerte strukturer?





DIGITALT: Posten har lenge prøvd å få folk til å åpne sin egen digitale postkasse. Nå må bergensere gjøre det for å få viktige brev fra kommunen. Valget er enten Digipost eller E-boks. FOTO: RUNE NIELSEN (ARKIV)

Nå får du ikke lenger vanlige brev fra kommunen

Bergen kommune er blant de første som slutter å sende brev i postkassen til folk. Målet er at all posten deres er skal bli digital innen ett år.

Av OERD TJELDFLÅT

2. des. 2015 12:11, oppdatert 14:53

Tirsdag var det stor markering i Bergen, for å feire at kommunen går over i den digitale verden. I alle fall når det kommer til postlevering.

Fra nå av kommer bergensere til å få stadig flere av brevene fra kommunen i digital postkasse, og ikke i den vanlige postkassen. Målet er at om ett år skal alle brevene fra kommunen være digitale.



altinn

e Boks.no
6 BOKS.NO

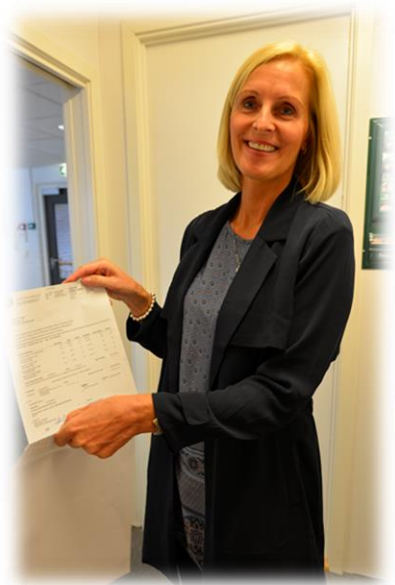
digipost



BERGEN
KOMMUNE



Digitalisere utsending



25%

75%

100%



BERGEN
KOMMUNE



Folkehelse >>	Ergoterapi >	>> Alarmer som gjør det tryggere å bo hjemme
Helsetjenester	Fastlege >	>> Behandling av person- og helseopplysninger
Pasientrettigheter >>	Fengselshelsetjeneste >	>> Brukerstyrt personlig assistanse
Psykisk helse >>	Fysioterapi >	>> Forebyggende hjemmebesøk
Svangerskap og fødsel >>	Habilitering og rehabilitering >	>> Hjemmesykepleie
	Helsestasjon >	>> Hjemmetjenester til mennesker med utviklingshemming
	Hjemmesykepleie	>> Kurs, samtalegrupper og rådgivning for pårørende til personer med demens
	Legemiddel >	>> Omsorg for døende
	Legevakt >	>> Omsorgslønn
	Skolehelsetjeneste >	>> Psykiske helsetjenester i kommunen
	Sykehjem >	>> Råd og veiledning til kreframmede
	Trygghetsalarm >	>> Utlån av tekniske hjelpemidler
		>> Utredning og tiltak for personer med symptom på demenssykdom



Hjelp

Søknad om hjemmetjenester, institusjonsopphold, tilrettelagte boliger mv.

> Her er du

→ Opplysninger om søker

↳ Søknaden gjelder

↳ Bekreftelse

[Kontrollér og send inn](#)

Opplysninger om søker?

Fornavn * Etneir	Etternavn * Carlsen	Fødselsnr. * 24126937969
Adresse * BJØRGELIEN 35	Postnr. * 5141	Poststed FYLLINGSDALEN
Telefon *	Mobil	E-post *
Kommune (folkeregister-registrert)		Statsborgerskap
Sivilstatus *	Bor alene *	Andre pårørende *

[< Forrige](#) | [Avbryt](#) | [Neste >](#)

> Logget inn som

241269

↳ [Logg ut](#)

> Veiledning

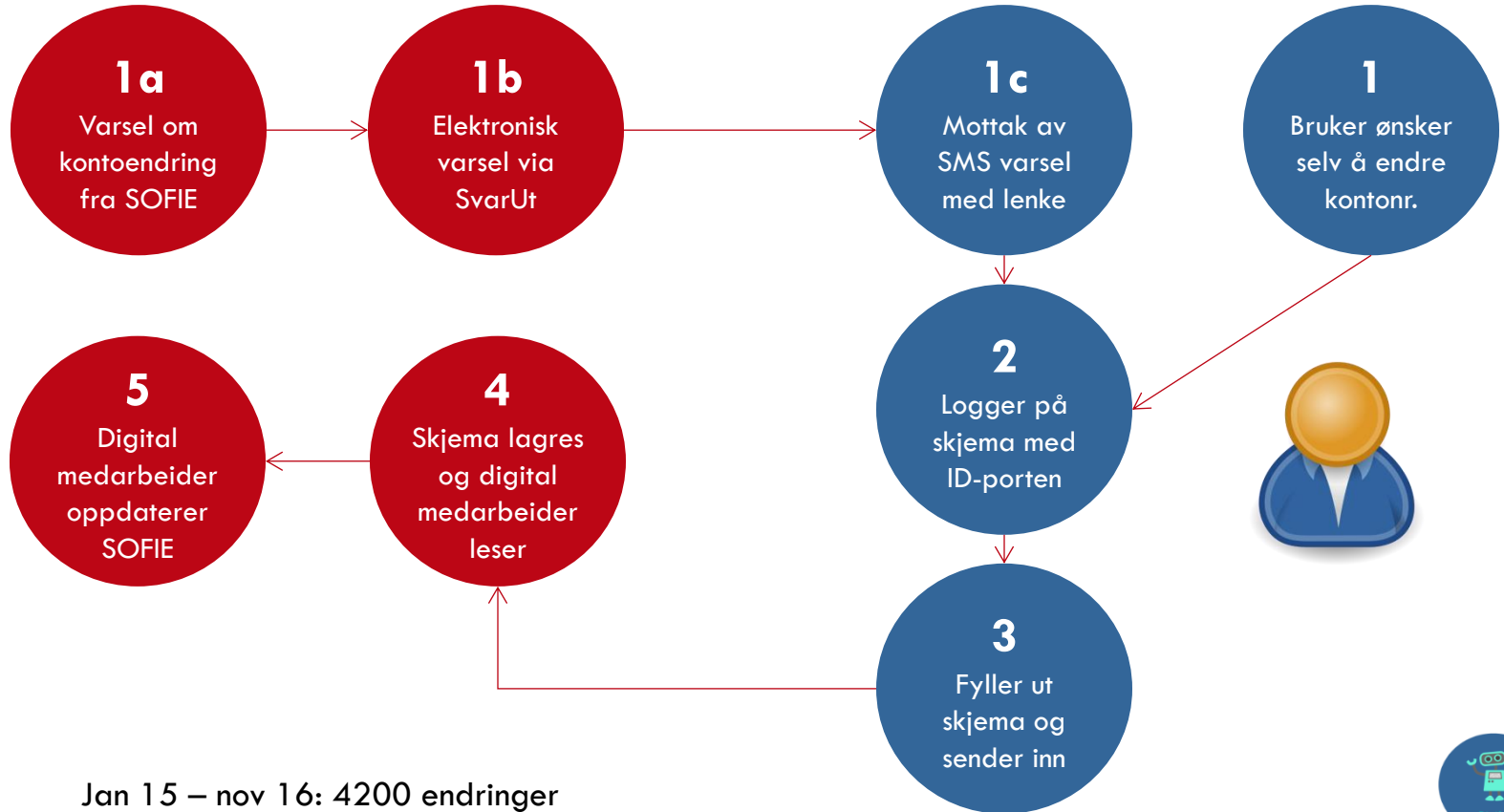
> Les mer

x 2,5 timer per søker
2.500 søkere i året

= 6.250 timer i året



Flytt saksbehandling til bruker!



Vi har mange tjenester som kan effektiviseres!

» Trafikk, reiser og samferdsel



Båttrafikk, Kjøretøy, Utenlandsreiser, Veg og vegtrafikk, Yrkestransport

» Helse



Folkehelse, Helsetjenester, Pasientrettigheter, Psykisk helse, Svangerskap og fødsel

» Skole og utdanning



Grunnskoleopplæring, Høyere utdanning, Karakterer og evaluering, Skolemiljø, Videregående opplæring, Voksenopplæring

» Barn og familie



Barn og foreldre, Barnehage, Barnevern og familievern, Samliv

» Omsorg, trygd og sosiale tjenester

» Arbeid

» Forbrukerspørsmål

» Skatter og avgifter

» Individ og samfunn

» Rettslige spørsmål

» Innvandring og integrering

» Natur og miljø

» Næring

» Bolig og eiendom



Bygging, Eiendom, Kjøp og salg, Kommunal planlegging, Leie og utleie, Tekniske tjenester

» Kultur, idrett og fritid



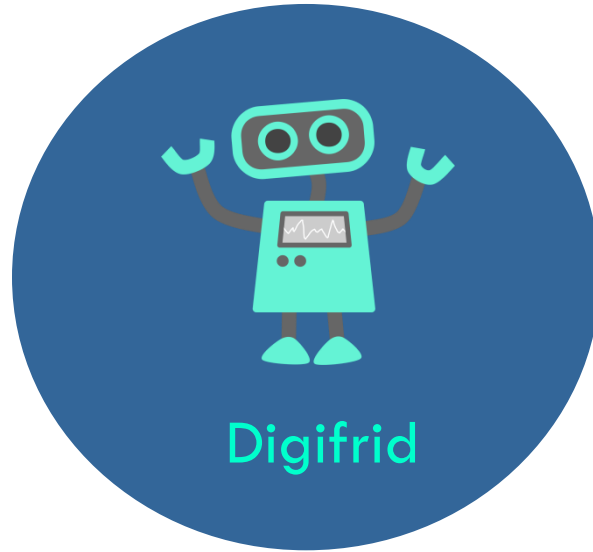
Bibliotek, Friluftsliv, Fritid, Idrett, Kultur, Tilskuddsordninger



BERGEN
KOMMUNE

... som Digifrid mer enn gjerne hjelper til med!

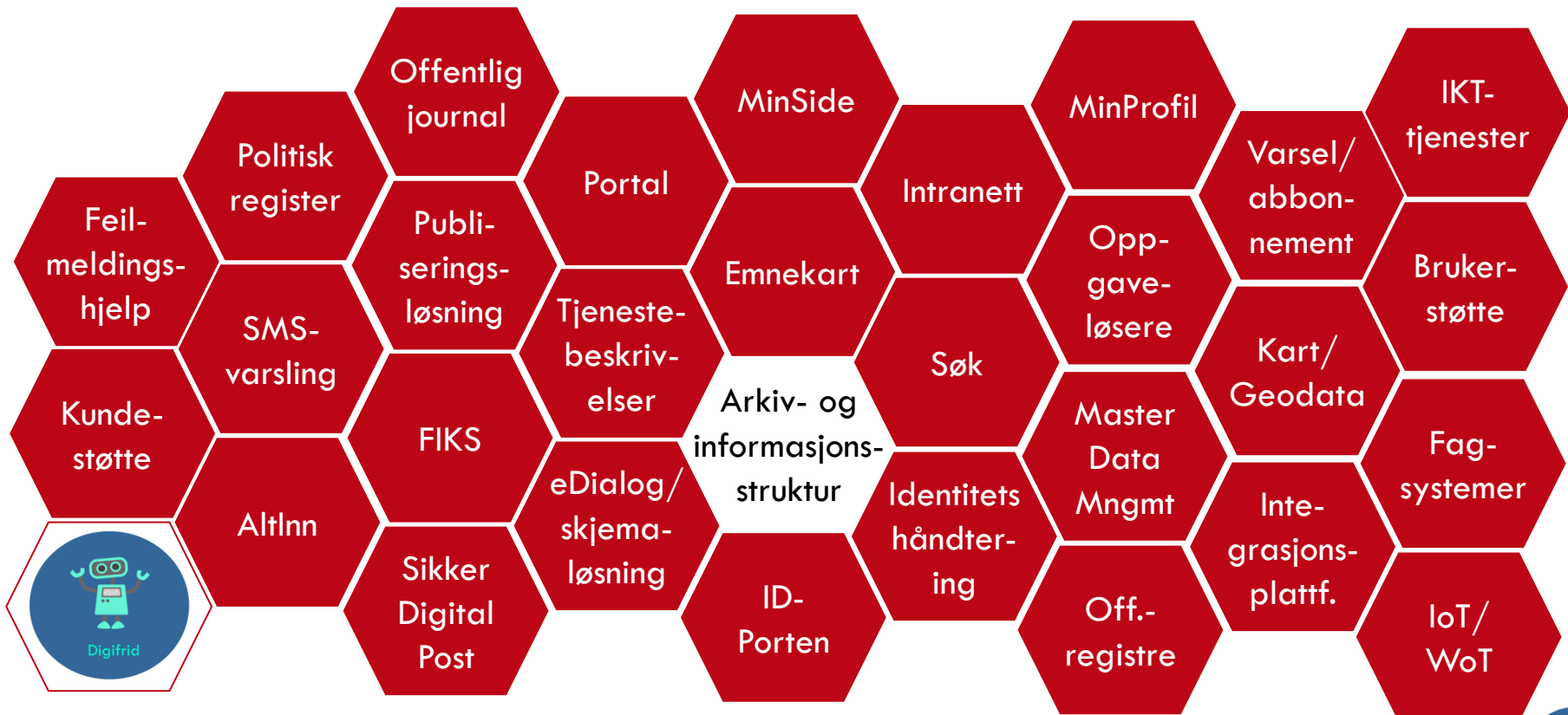


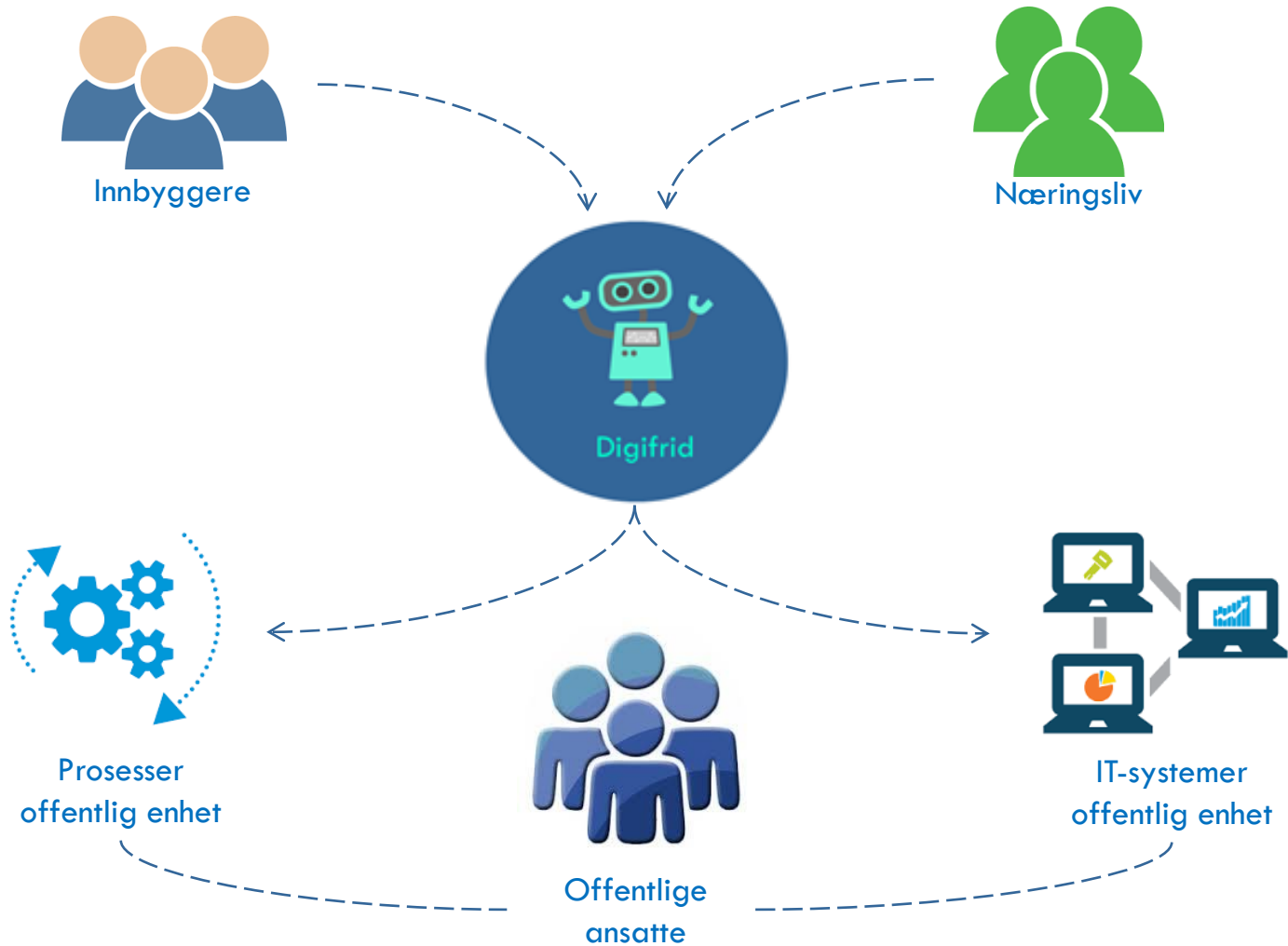


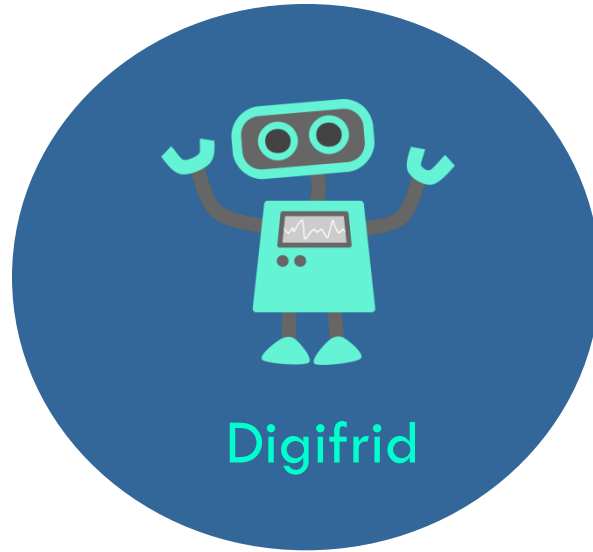
Robotteknologi – en naturlig del av kommunens tjenesteplattform



Tjenesteplattform Bergen kommune







Erfaringer fra Bergen kommune



Hvorfor robotteknologi?



Frigjøre arbeidskapasitet



Effektivisere arbeidsprosesser



Forbedre kvalitet i datasystemer/prosesser



Bidra til å oppnå mål om digitalisering



Hvordan identifisere arbeidsoppgaver for Digifrid?



To viktige spørsmål...

?

- Finnes det planer om oppgraderinger som løser denne utfordringen?

?

- Er det enklere/billigere å bruke en integrasjon?





BERGEN
KOMMUNE



HVILKE ARBEIDSPROSESSER EGNER SEG?

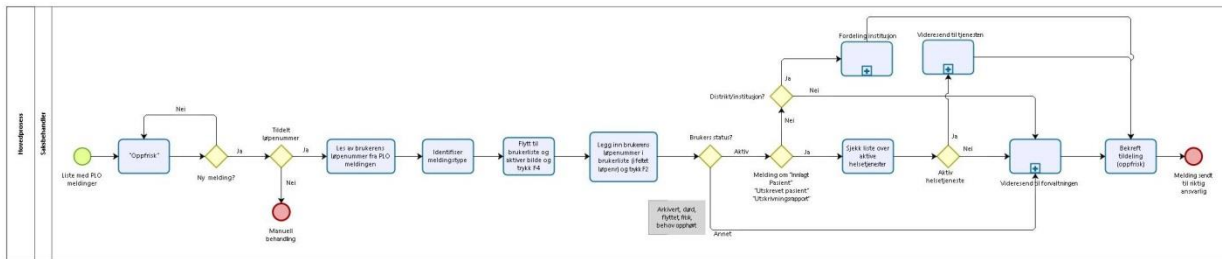
- Klare forretningsregler
- Digital og strukturert informasjon
- Vesentlig volum
- Kritisk eller høy risiko
- Variasjon i arbeidsmengde



ERFARINGER FRA BERGEN KOMMUNE

- Tenk forvaltning fra første øyeblikk
- Avklar roller allerede i oppstartsmøte
- Kartlegging er viktig - ikke bli for ivrig





Powered by
bizagi
BPM

Skjerm bilde 1



Beskrivelse

Aktivitet:

1. Tast inn brukernavn og passord



BERGEN
KOMMUNE



Innledning

Om prosessen

Hensikten med prosessen er å fordele Pleie- og omsorgsmeldinger fra innboks hos IKT Helse til ansvarlig meldingsmottaker

Volumbetraktning



Ca. 350 meldinger pr døgn.

½ minutt pr. melding.

Bruker 1 dagsverk



Ca. 13.500 meldinger pr. mnd.

Om automatisert løsning:

- Det antas at 80-90 % av meldingene kan behandles med DM. Dette vil medføre en besparelse på inntil 91 timer pr. måned. Dette vil frigjøre minst en halv stilling. Frigjort tid kan eksempelvis benyttes til å følge opp ubehandlede meldinger.
- Kvalitative forbedringer gjennom at man unngår feilfordeling. Levering vil foregå til rett tid.
- Bedret medarbeidertilfredshet ettersom man vil fjerne ensformige og repetitive oppgaver.

IT-systemer som brukes

Navn:

Beskrivelse:

Visma Omsorg Profil

Meldingsformidler

Excel

Tilgangsliste

JIRA

Logging av aktivitet



ERFARINGER FRA BERGEN KOMMUNE

- Tenk forvaltning fra første øyeblikk
- Avklar roller allerede i oppstartsmøte
- Kartlegging er viktig – ikke bli for ivrig
- Velg enkle prosesser til å starte med
- Ikke satse livet for å automatiser fullstendig
- Avklar den Digitale medarbeiderens arbeidsforhold og kontrakt
- Ha kontroll på den Digitale medarbeiderens omgivelser og samarbeidspartnere
- Effektiv overvåkning av prosesser er nøkkel til suksess
- Tenk gjenbruk



Lese adresse



Lese kontonummer

Logge på Sofie

Lese skjema

Åpne Explorer

Lagre dokument i saksarkivsystem



BERGEN
KOMMUNE



ERFARINGER FRA BERGEN KOMMUNE

- Tenk forvaltning fra første øyeblikk
- Avklar roller allerede i oppstartsmøte
- Kartlegging er viktig – ikke bli for ivrig
- Velg enkle prosesser til å starte med
- Ikke satse livet for å automatiser fullstendig
- Avklar den Digitale medarbeiderens arbeidsforhold og kontrakt
- Ha kontroll på den Digitale medarbeiderens omgivelser og samarbeidspartnere
- Effektiv overvåkning av prosesser er nøkkel til suksess
- Tenk gjenbruk
- Tenk samarbeid



ERFARINGER FRA BERGEN KOMMUNE

- Tenk forvaltning fra første øyeblikk
- Avklar roller allerede i oppstartsmøte
- Kartlegging er viktig – ikke bli for ivrig
- Velg enkle prosesser til å starte med
- Ikke satse livet for å automatiser fullstendig
- Avklar den Digitale medarbeiderens arbeidsforhold og kontrakt
- Ha kontroll på den Digitale medarbeiderens omgivelser og samarbeidspartnere
- Effektiv overvåkning av prosesser er nøkkel til suksess
- Tenk gjenbruk
- Tenk samarbeid
- Lytt til andre.....





BERGEN
KOMMUNE

#MulighetenesBy

Takk for meg