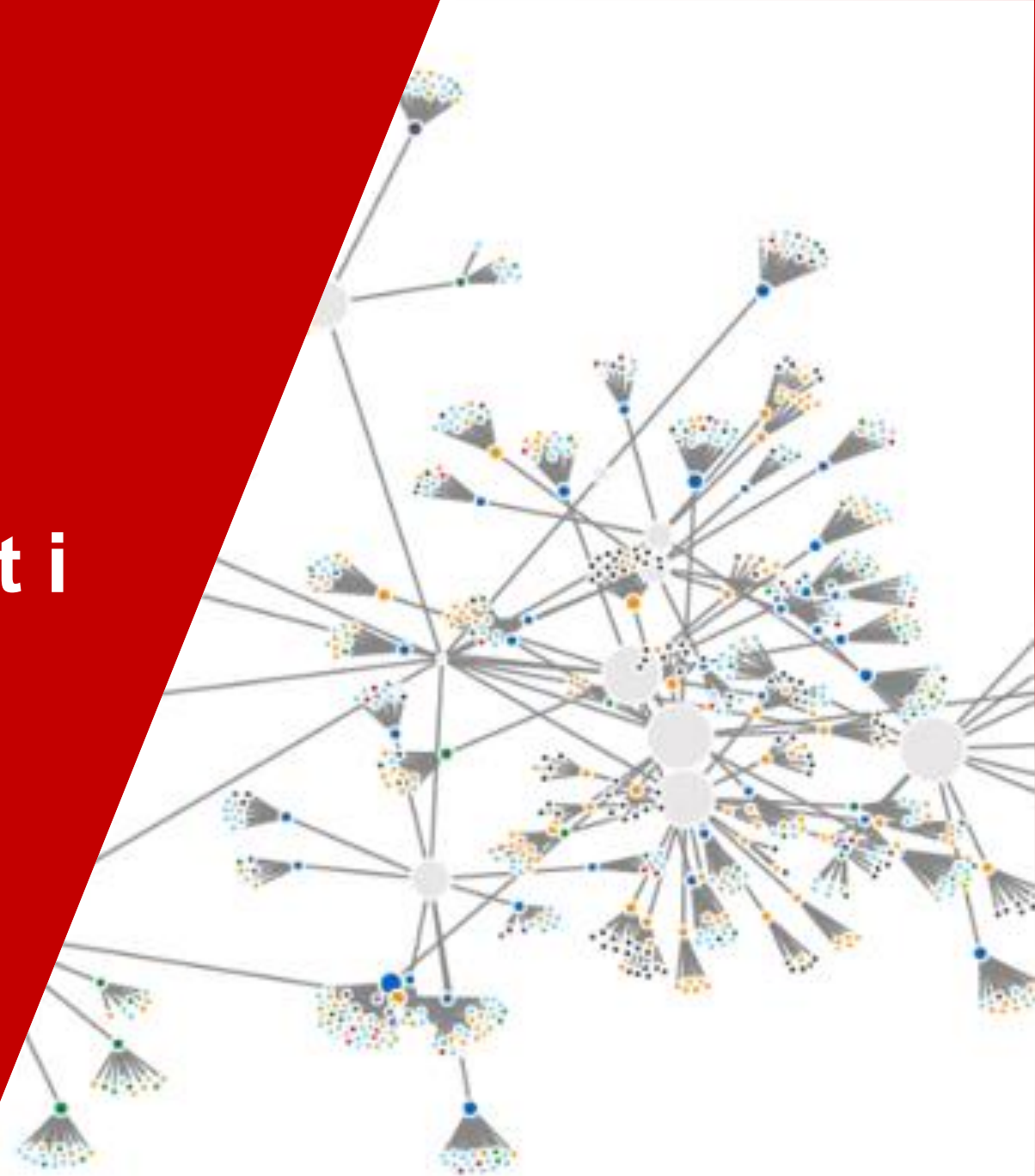


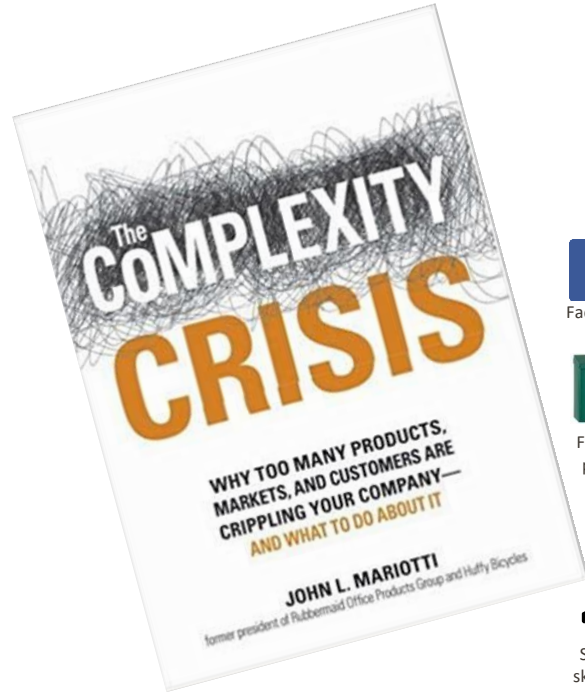


# Håndtering av kompleksitet i et økosystem

Samhandlingsarena #17



# Kompleksitetskrise i NAV? Et endret syn på kompleksitet



Facebook



Snapchat



Fysisk post



e-Boks



Digipost



Sentral skanning



Sentral utskrift



ID-porten



Bruker



Telefon



Chat



Veileder  
kontaktsenter



Veileder



Saksbehandler



Saksbehandler  
hjelpemidler



Økonomi



Arbeidsgiver

Ditt NAV	Modia Brukerdialog	Gosys	Arena	Pesys	Infotrygd	Økonomi-portalen
Navet	Personkortet	DigiSOS	Modia arbeidsrettet-oppfølging	Foreldrepenger	Hjelpemiddel-logistikk	Oppdrag
Melosys	Avgift	Sykepenger	Modia sykefravær	Bisys		UR
TPS	MEDL	NORG	JOARK	Midlertidig brevklager	Dokument-produksjon	Abetal
Aa-reg	INST	POPP	GSAK		Dokument-distribusjon	Hovedbok (OeBS)
EREG (gammelt)	TSS	INNT				Fakturering

Lønn- og personal HR-system

Altinn

A-ordningen



Innkrevning



Bank

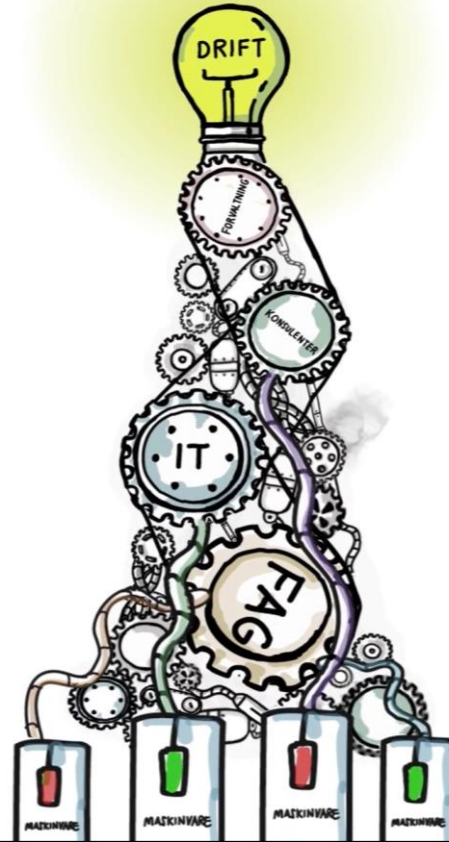
Elektronisk pasientjournal

# En ekstern analyse i 2014 avdekket høy kompleksitet og stort energitap i organisasjonen

Arbeidsoppgavene til IKT-ansatte beskrives som «sikre», «følge opp», «delta» og «rådgi».

Samtidige prosjekter medfører at personer bruker ~5 % av sin tid til hvert prosjekt, som igjen gir et **stort antall deltagere per prosjekt**.

Stor andel av strategiske posisjoner innad i Nav IKT er besatt av **innleide** personer.



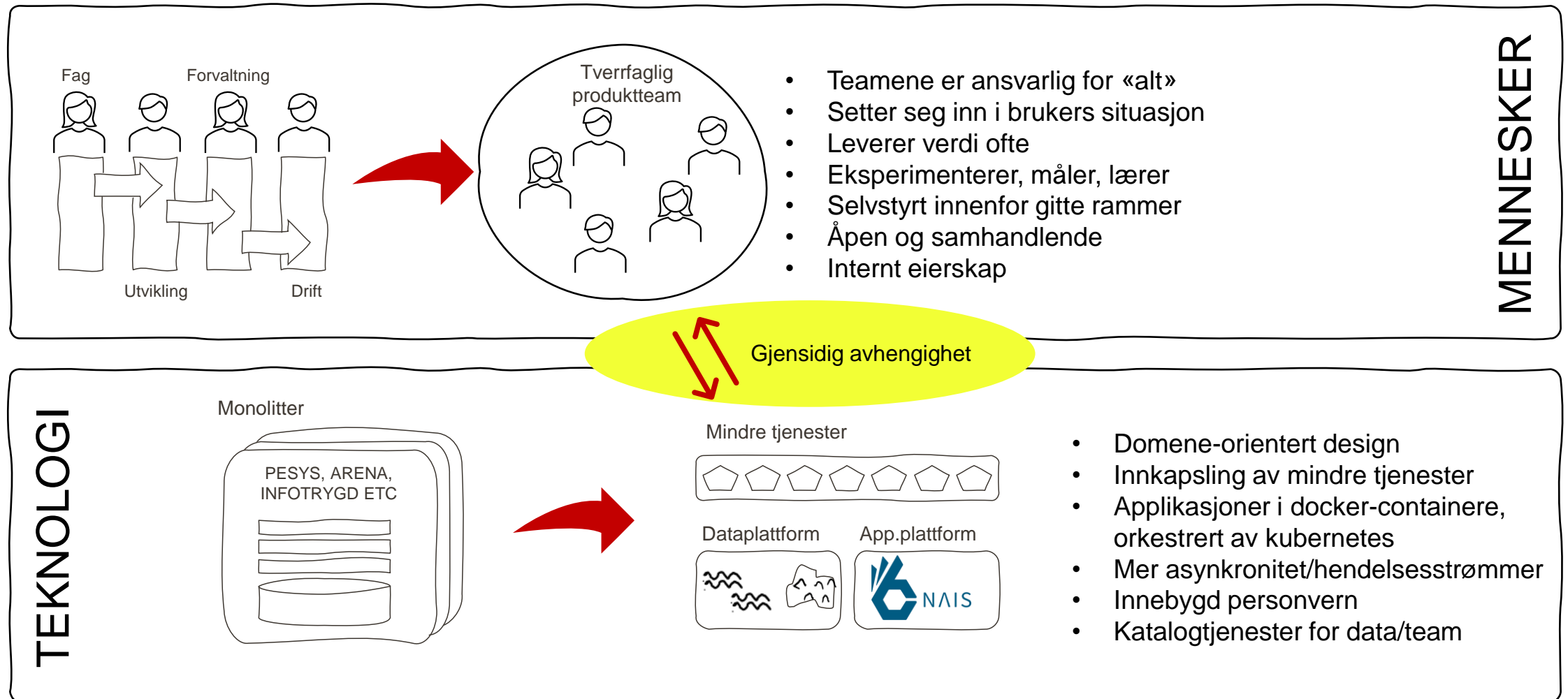
**Tunge koordineringsprosesser** skaper behov for mye administrasjon ved samarbeid mellom enheter

**Uforholdsmessig mye administrasjon**, på presumptivt små og enkle oppgaver.

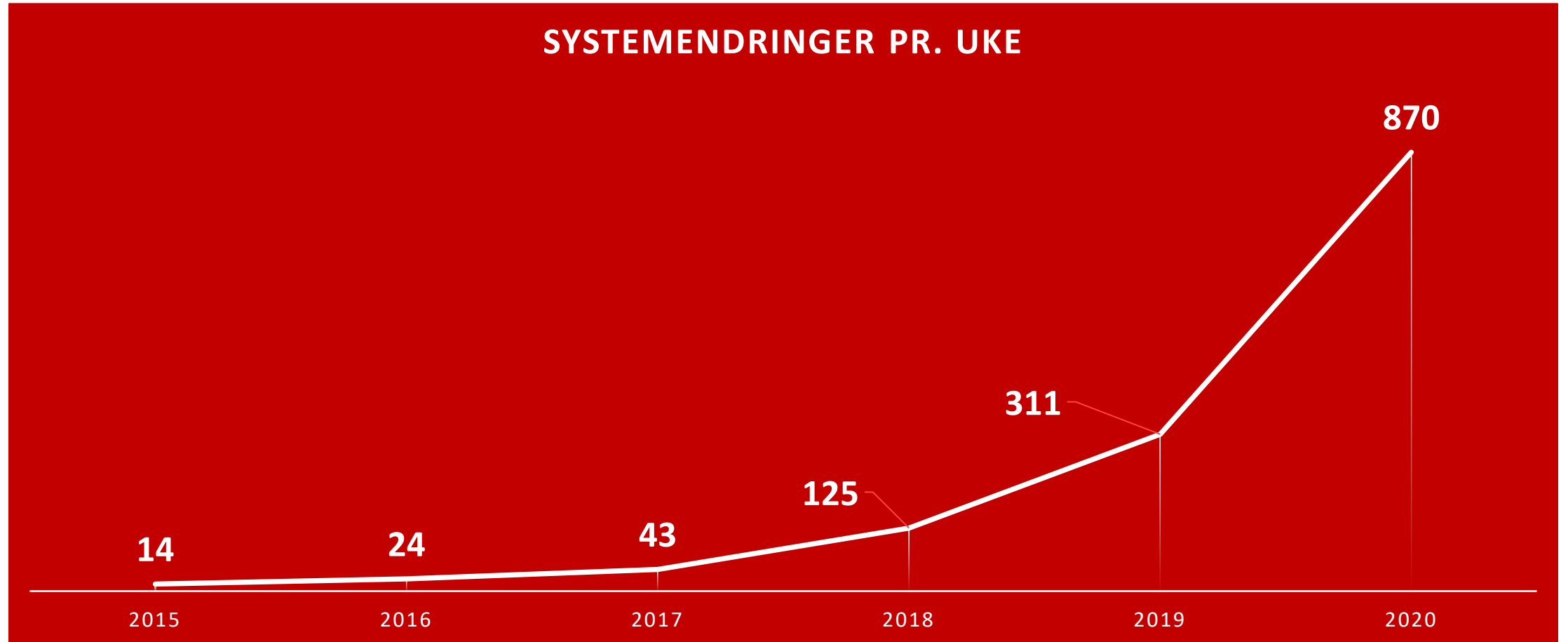
IKT utreder på bestillinger som i opptil **90 prosent av tilfellene avbrytes** på et senere tidspunkt.

NAV må forholde seg til høy iboende kompleksitet i oppdraget vårt, men vi hadde også tilført kompleksitet i hvordan vi har organisert arbeidet.

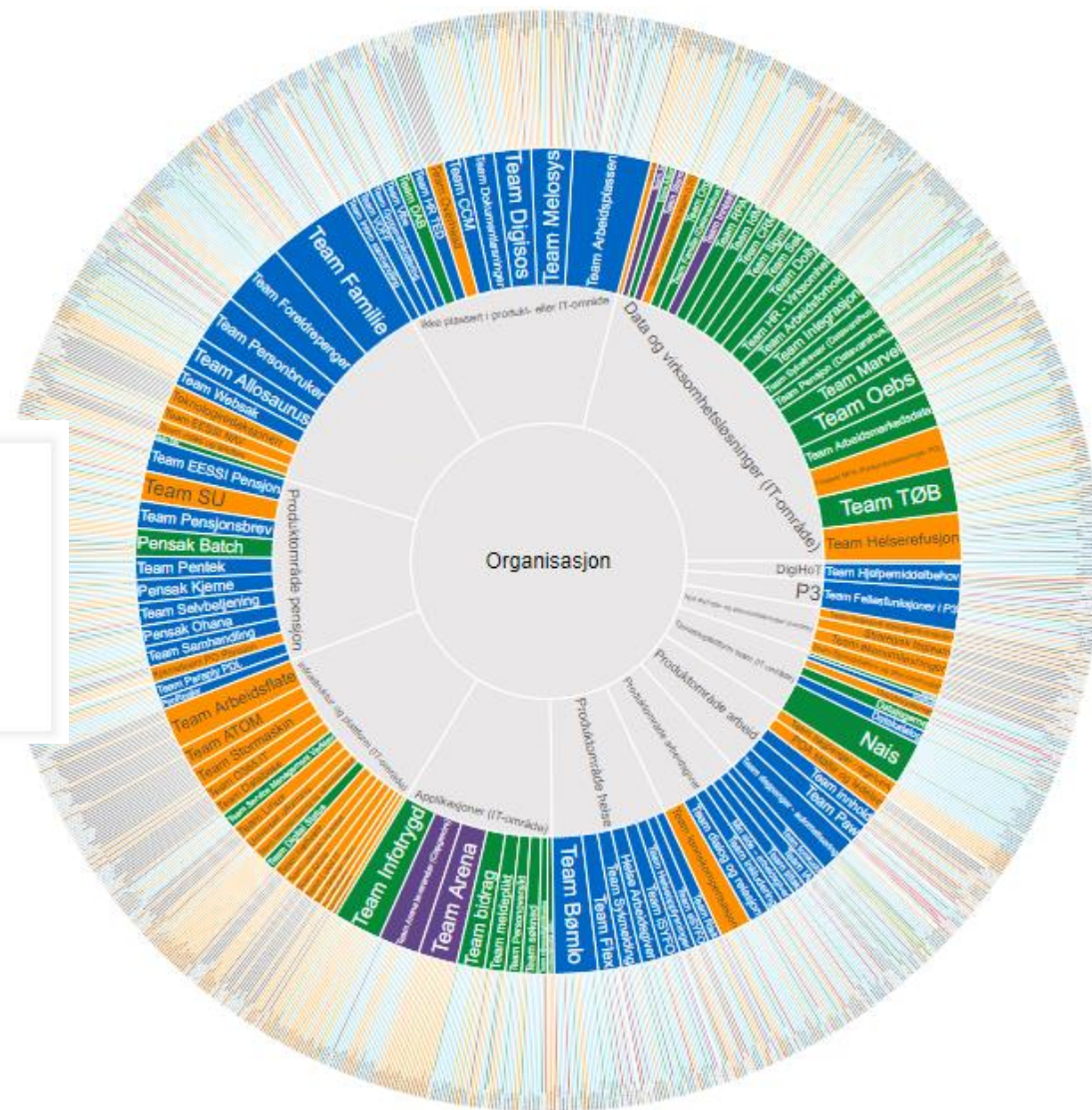
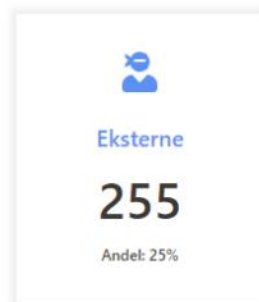
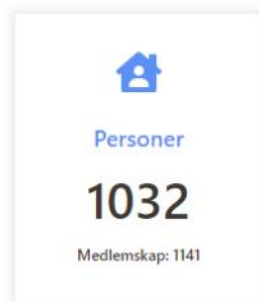
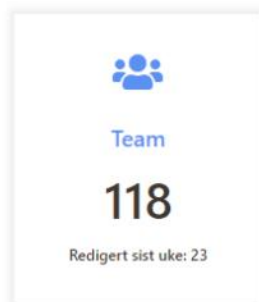
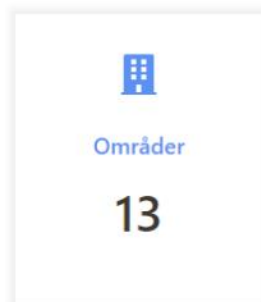
# 2017-2020: Grep for å håndtere kompleksitet bedre



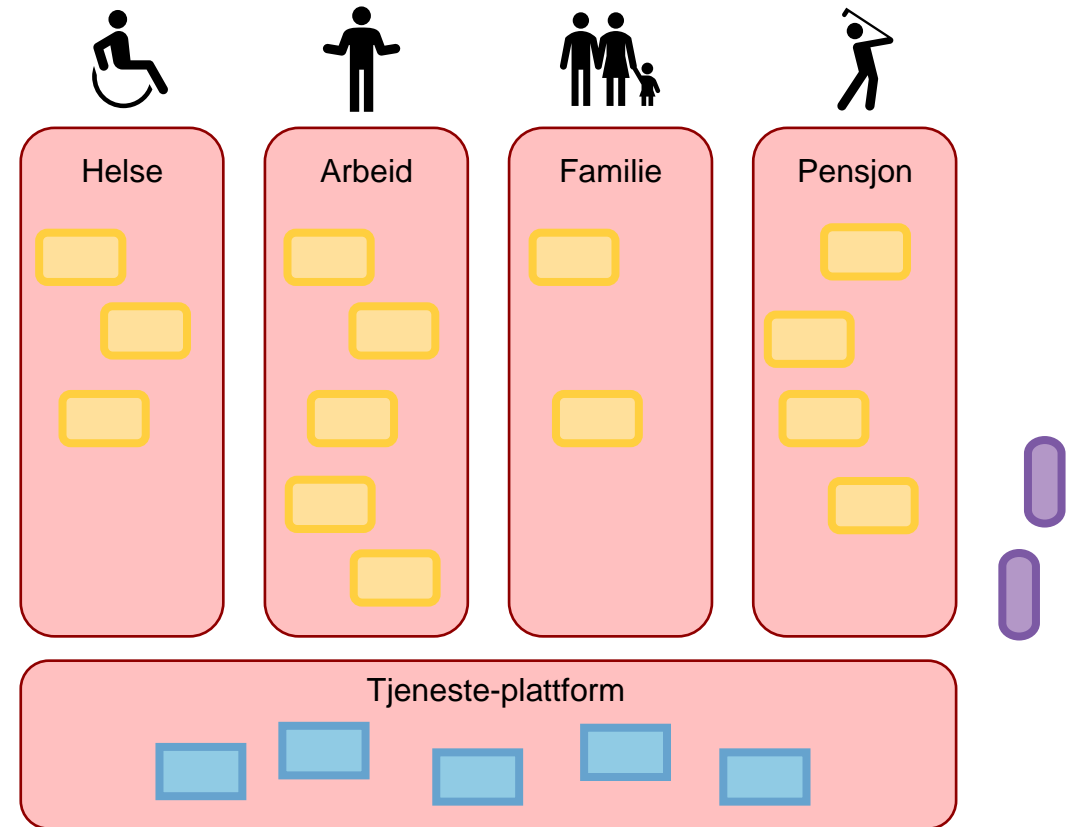
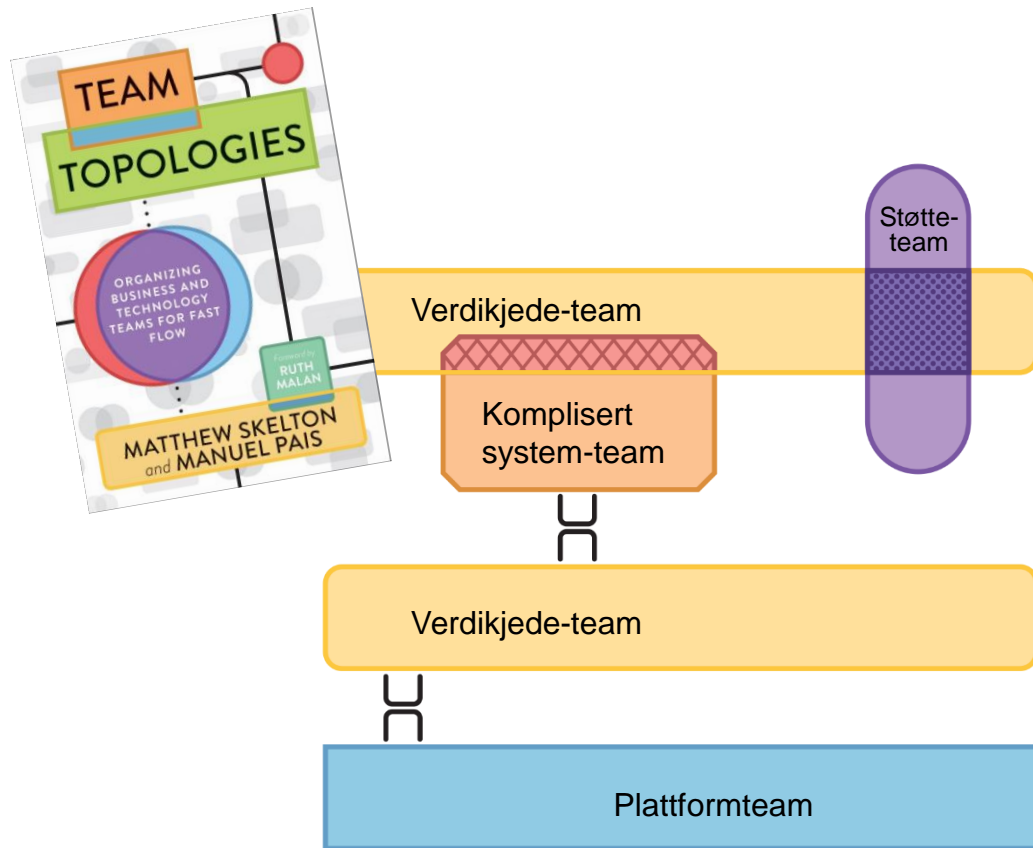
Vi ser tydelig effekter av dette arbeidet



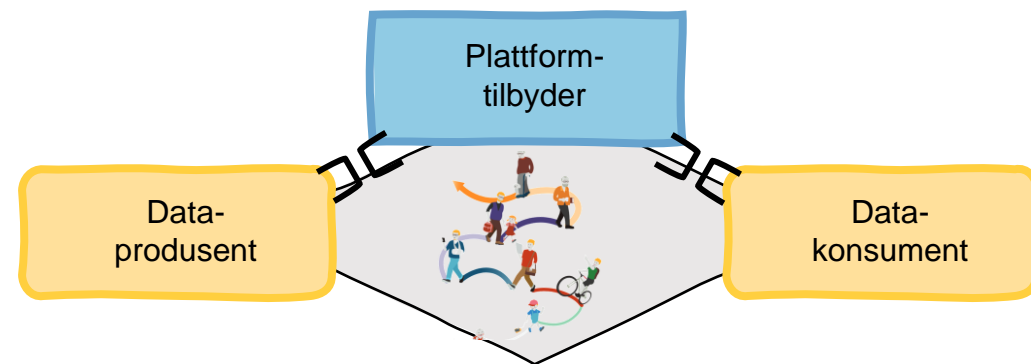
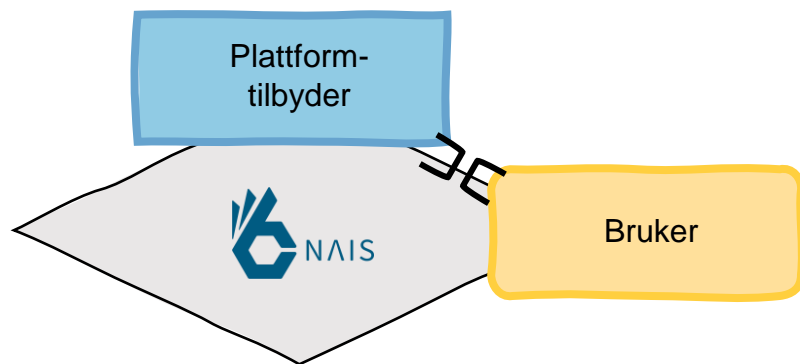
# ...men kunsten er å lykkes med smidig i stor skala



# Team-topologi er en nyttig modell for å jobbe med organiseringen av team for fart og flyt



# Plattform-team er spesielt interessante fordi det skalerer godt under riktige forutsetninger – vi har to typer internt



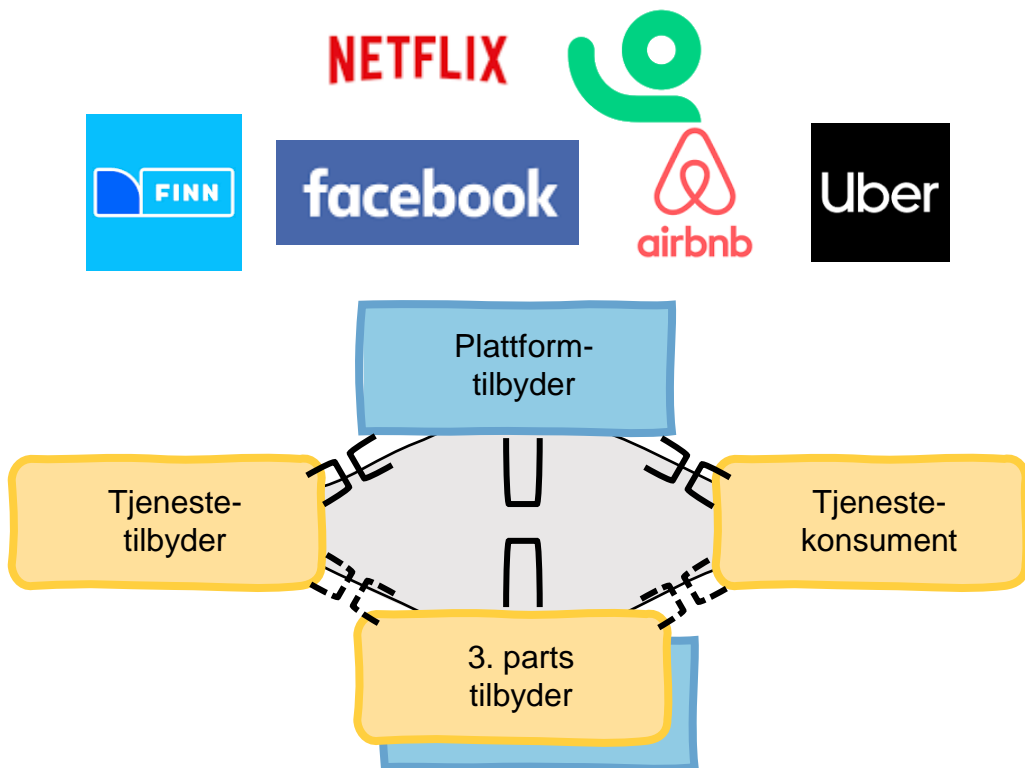
- *Applikasjonsplattform leverer container-tjenester og orkestrering av disse.*
- Plattformen har verdi i seg selv – ingen nettverks-effekter.

- *Dataplattformen leverer en strømmings-plattform og et sett katalogtjenester.*
- Plattformen har lite verdi i seg selv - nettverkseffektene er viktigst.
- (Dataplattformen eier ingen data selv – det skalerer ikke).

Plattformertjenester er verdifulle – både for å avlaste team på kompliserte funksjoner, men også for å håndtere komplekse samspill mellom aktører.

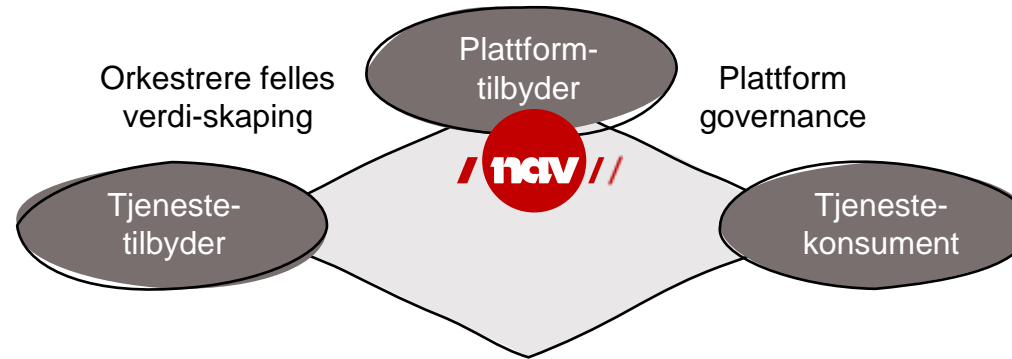


# Dette mønsteret kjenner vi igjen fra plattform-teori



- Regler som sikrer rettferdighet
- Standardiserer grensesnitt
- Nettverkseffekter på plattformen
- Data og smarte tjenester
- 3. parter

# NAV er på mange områder en fasilitator av samhandling i et økosystem av aktører



Arbeidsgivere med ledig stilling

**arbeidsplassen**

Arbeidssøkere

Hjelpemiddel-leverandør

**HJELPEMIDDELDATABASEN**

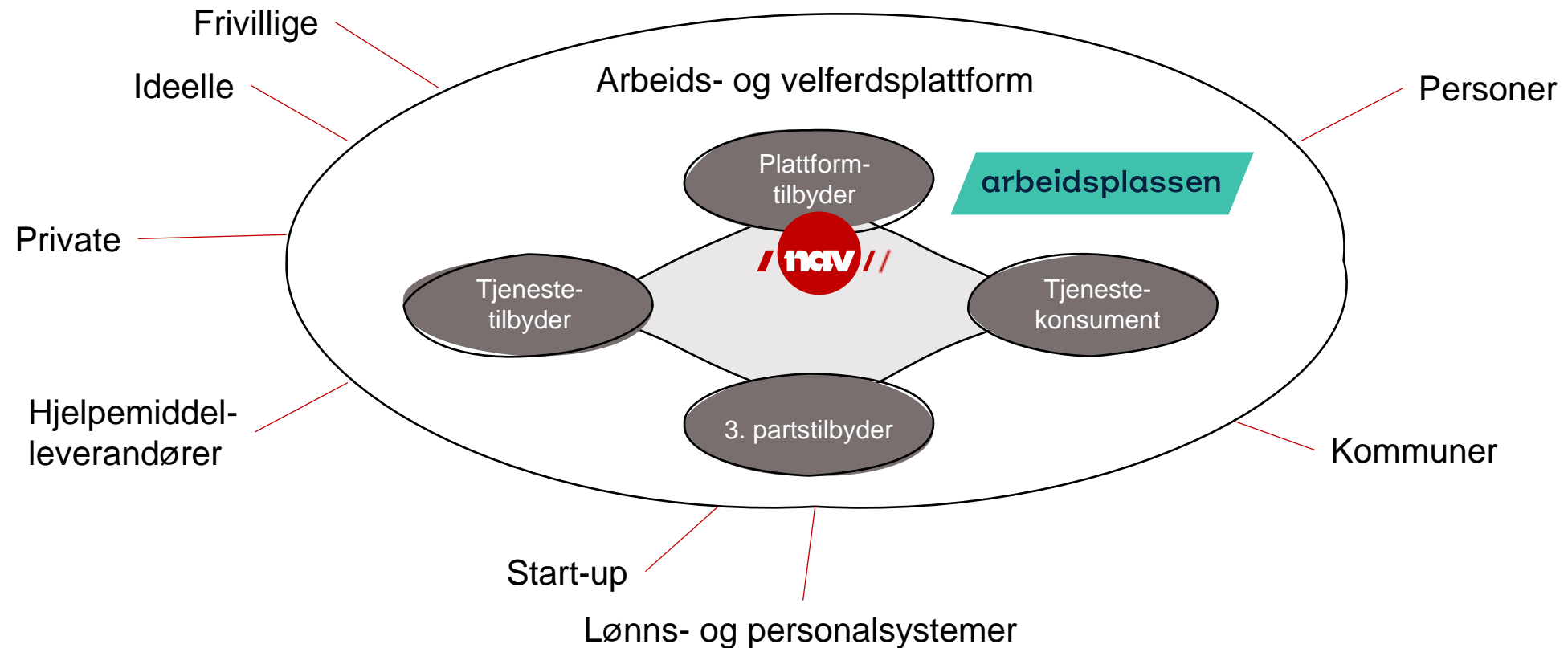
Kommuner (eks. ergo-terapeut)

Tiltaksleverandører



Personer med kvalifiseringsbehov

# Et plattform-tilnærming gir mening på store deler av NAVs tjenesteportefølje



# Oppsummert

- NAV har endret tilnærming til håndtering av kompleksitet de siste årene. Tverrfaglige produktteam er i kjernen av dagens modell.
- Organisering av produktteam internt baseres på noen enkle regler og modeller for å få fart og flyt i nettverk av over 100 team.
- Noen av de samme mekanismene er også anvendbare for å sikre verdikjende samhandling i et økosystem av aktører utenfor NAV.

