

# BRUKERVENNLIGE OG INNOVATIVE LØNNSTJENESTER

---

Julia Olderskog, Hallgeir Molde, Mari Knudsen  
17.10.2018



# Oversikt

- Pågående og planlagte leveranser
- Framtidsplaner
- Brukerinvolvering og brukervennlighet



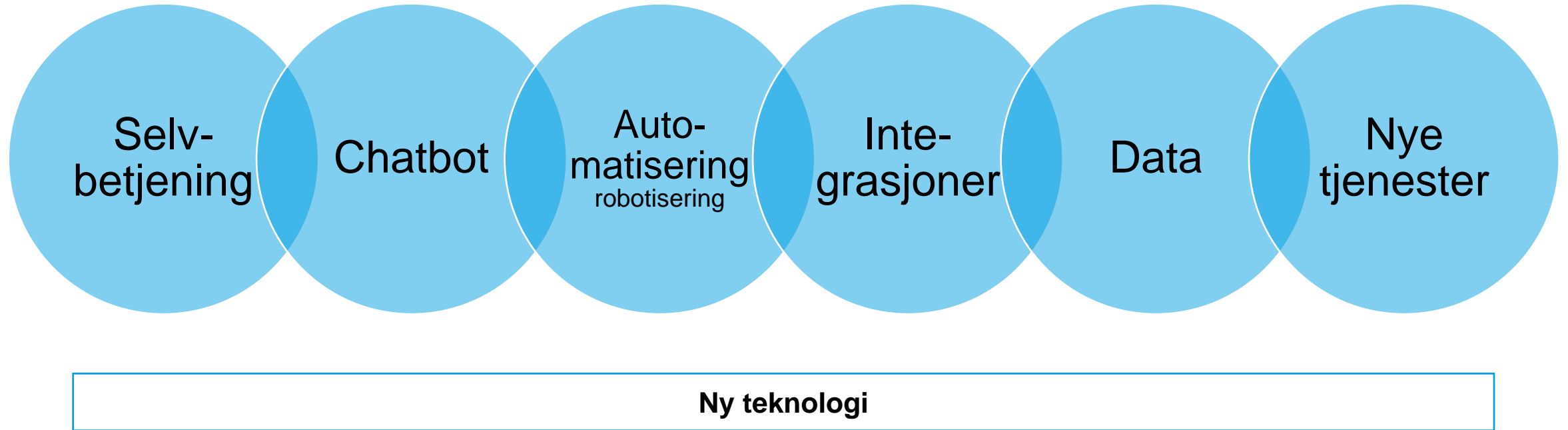
# Pågående og planlagte leveranser, framtidsplaner

Julia Olderskog, utviklingsansvarlig

Hallgeir Molde, produktansvarlig automatisering



# Digitalisering av lønnstjenestene



# Mer funksjonalitet på mobil

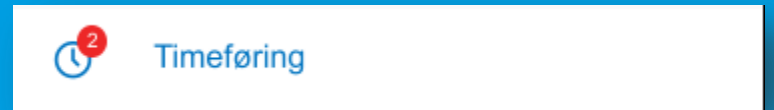
## Aktivitetsregistrering

- Manglende registreringer vil vise på startsidene (menyen)
- Ny fargekode (rød) for mangelfull registrering
- Registrering av prosjekttimer (antall)
- Registrering på flere dimensjoner (for eksempel maskin)
- Registrering med QR/NFC-koder

## Digitale kart i reiseregning

- Beregning av kilometergodtgjørelse
- (Bompenger)

**Mer kommer i 2019!**

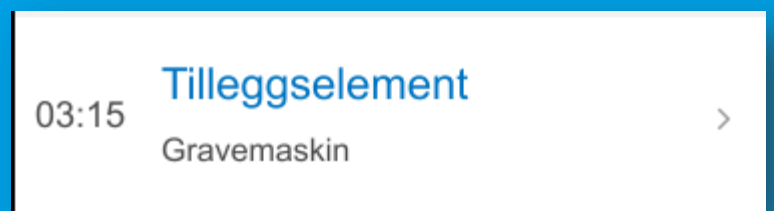
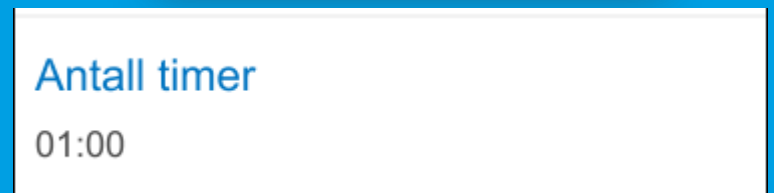


Kalender

Mars 2018

Uke	Man	Tir	Ons	Tor	Fre	Lør	Søn
8	23	24	25	26	27	28	1
9	2	3	4	5	6	7	8
10	9	10	11	12	13	14	15
11	16	17	18	19	20	21	22
12	23	24	25	26	27	28	1

I dag       Fravær - Dag  
 Ufullstendig       Fridag  
 Fullstendig       Helgedag  
 Mangler registrering



# Ny selvbetjening på nett

- Erstatte dagens SAP-portal for ansatte, ledere og godkjennerne
- Samme funksjonalitet med mer
- Samme utseende som Betalmeg
- Første versjon blir lansert i 2019

The image shows two screenshots of a web portal. The top screenshot is the main dashboard titled 'Selvbetjening'. It features a navigation bar with a home icon, the title 'Selvbetjening', and user information 'Testfirma Ekstern portal' and 'Ole-Einar Backe'. Below the navigation bar are five main action tiles: 'Registrer godtgjørelse' (with a printer icon and a red '1'), 'Registrer reiseregning' (with a briefcase icon), 'Få refundert utlegg' (with a document icon), 'Lønnslipper' (with a money bag icon), and 'Mine opplysninger' (with a person icon). The bottom screenshot is a detailed view of the 'Registrer reiseregning' page. It has a search bar and a list of travel reports for 2018, with one entry for 'Torsdag 13. september 2018' showing 'Utkast' and 'Beløp før skatt: 0,00 NOK'. The main content area is titled '1. Reiserute' and contains a form with fields for 'Fra' (13.09.2018, 08:00), 'Til' (13.09.2018, 09:00), 'Formål' (f.eks. Prosjektmøte), 'Land/Region' (Norge), 'Sted' (f.eks. Bergen), and 'Regulativ' (Dagsreise Innland). There are also radio buttons for 'Kostnadsfordeling' (Standard selected, Annen) and a '+ Legg til nytt reisemål' button. A 'Trinn 2' button is visible at the bottom left of the form area. The footer contains '+ Lag ny', 'Lagre', 'Avbryt', and a help icon.

# Lara bistår med brukerstøtte

## Chatbot lansert med “Betalmeg”

- Generelle spørsmål om bruk av løsningen og regelverk
- Lara blir bedre av at dere bruker henne!

## Veien videre

- Link til offentlige satser (Difi), utbetalingsdato (kjøreplan)
- Engelsk
- Brukerstøtte: flere fagområder, flater, brukergrupper
- Uthenting og registrering av personinformasjon (tale)
- Fellesstatlig nettverk av roboter



Hei! Jeg heter Lara og er DFØ sin chatbot!



Jeg forstår deg best om du skriver korte meldinger og forteller meg akkurat hva du lurer på.



Hva kan jeg hjelpe deg med?

# Lara hjelper også med å kontrollere reiseregninger...

## Status i dag

- 60 % av reiser/utgiftsrefusjoner kontrolleres av Lara
- Godkjenningsgrad varierer ut fra reisemønster i virksomheten
- Åpent for alle

## Neste steg: Sjekke kvitteringer

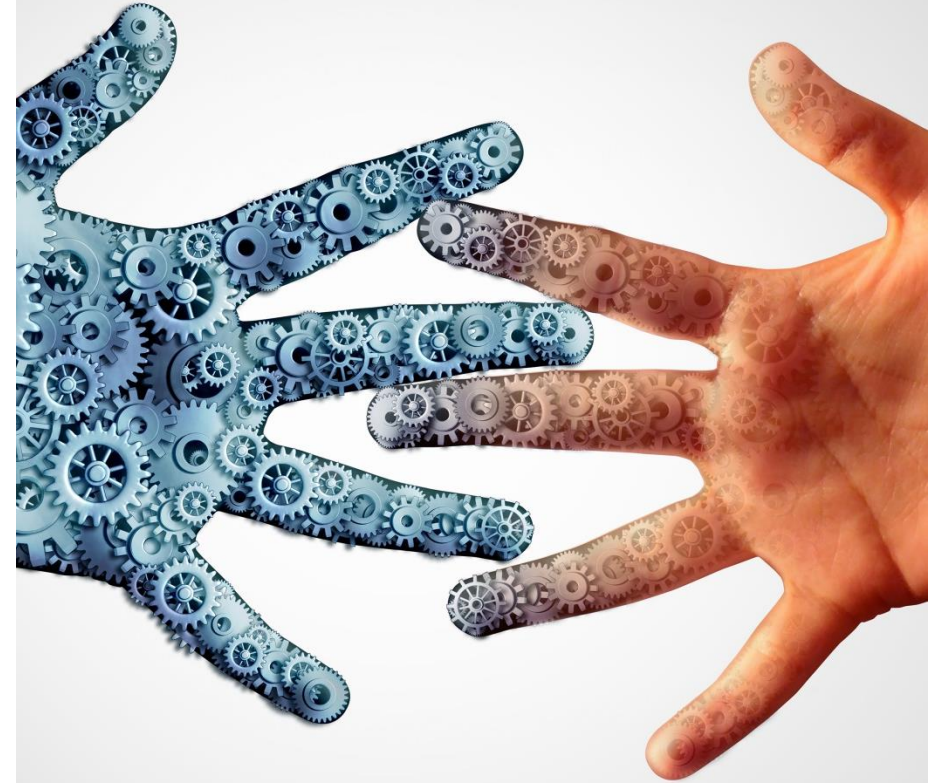
- Bildelesingsteknologi
- Mål: taxi, hotell, fly





# ...og innhenting av sykemeldinger


- Tilbud til fullservicekunder
- Henter digitale sykemeldinger fra Altinn (del C og D)
- Integrasjon SAP-Altinn under arbeid



# Fremtiden er nær

## Automatisk utfylling av reiseregning

- Digitale kart
- Integrasjon med reisebyrå (fly, hotell)
- Ekte digitale kvitteringer (for eksempel Taxi)



Reiseregning

REISERUTE REFUSJONER VEDLEGG

REISESTART

Dato  
Torsdag 02. nov 2017

Tid  
08:00

REISESLUTT

Dato  
Torsdag 02. nov 2017

Tid  
09:00

# Avtaleinngåelse og -oppfølging

*Kartlegging av behov i 2018-2019, og utvikling i 2019-2020*

## Alle brukergrupper

- Ansatte, timelønnede og honorarmottakere

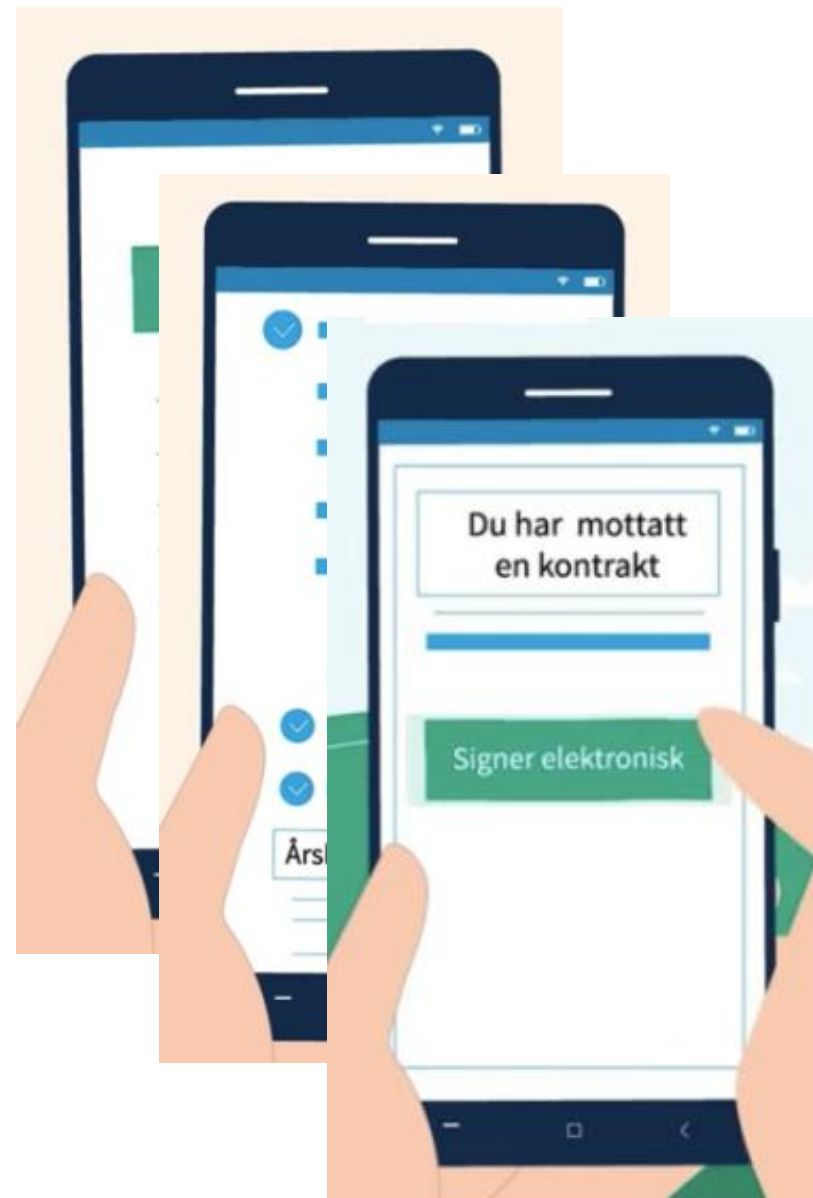
## Selvbetjening

- Løsningen skal være digital i alle ledd, starte der behovet oppstår og gå i digital arbeidsflyt for kontroll

## Avtaleinngåelse med elektronisk signatur

## Oppfølging av avtale

- Avtalte timer mot forbruk



# Eksponeeringsregister

*Ny løsning er planlagt lansert i 2019*

## **Arbeidstilsynets forskrift om utførelse av arbeid**

- Arbeidsgivers plikt
- Ansatte utsatt for helseskadelige forhold.

## **Avgrenset løsning for registrering i SAP**

- Fagbruker/saksbehandler
- Kun registrering av eksponeringer og ikke utvidet HMS



# Lønnsforhandlingsmodul

*Utredning er planlagt påbegynt i 2019*

## Støtte til å gjennomføre lokale lønnsforhandlinger

- Rapporter og statistikker
- Simuleringsmulighet
- Håndtering av krav
- Oppdatering av lønssystemet
  
- I tråd med særegne regler og prosesser for staten

## Selvbetjening?

- Understøtte behovene til de ulike rollene



# Ny rapportløsning på lønnsområdet

*DFØ skal gi kunder enkel tilgang til styringsinformasjon fra våre systemer.*

## Kartlegging av behov

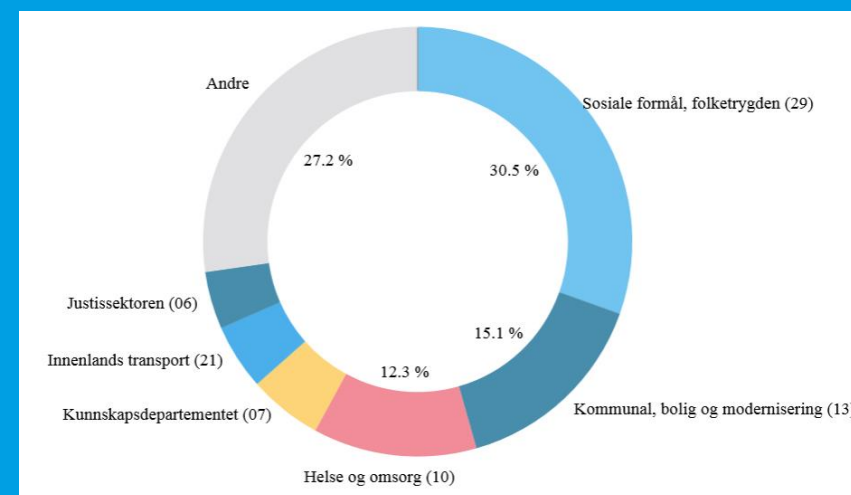
- Enklere og mer intuitivt, for alle brukergrupper
- Bedre visualisering
- Mer fleksibilitet

## Vurdering av ulike løsningsalternativ

- Verifisering av valgt konsept pågår (proof of concept)

## Selvbetjening

- Tilgang i ny nettleserportal
- Behov i DFØ-app på mobil?



# Innovasjon

*“The best customer service is if the customer doesn’t need to call you, doesn’t need to talk to you. It just works.”*

*- Jeff Bezos, CEO Amazon*

- Brukervennlig, intuitive og nyttige løsninger
- Hyppigere og mer relevante leveranser
- **Brukeren i fokus**



# **Brukerinvolvering og brukervennlighet**

Mari Knudsen, ansvarlig for design og brukerinvolvering





DFØlab







**DEG i fokus.**

# DFØ er en tjenesteleverandør



DFØ-app



Chatboten  
Lara



www.dfo.no



SAP  
kjernesystem



Betalmeg



Selvbetjening  
på nett



Kundesenter  
på nett

**Det hjelper ikke at vi i DFØ er:**

**På tiden**

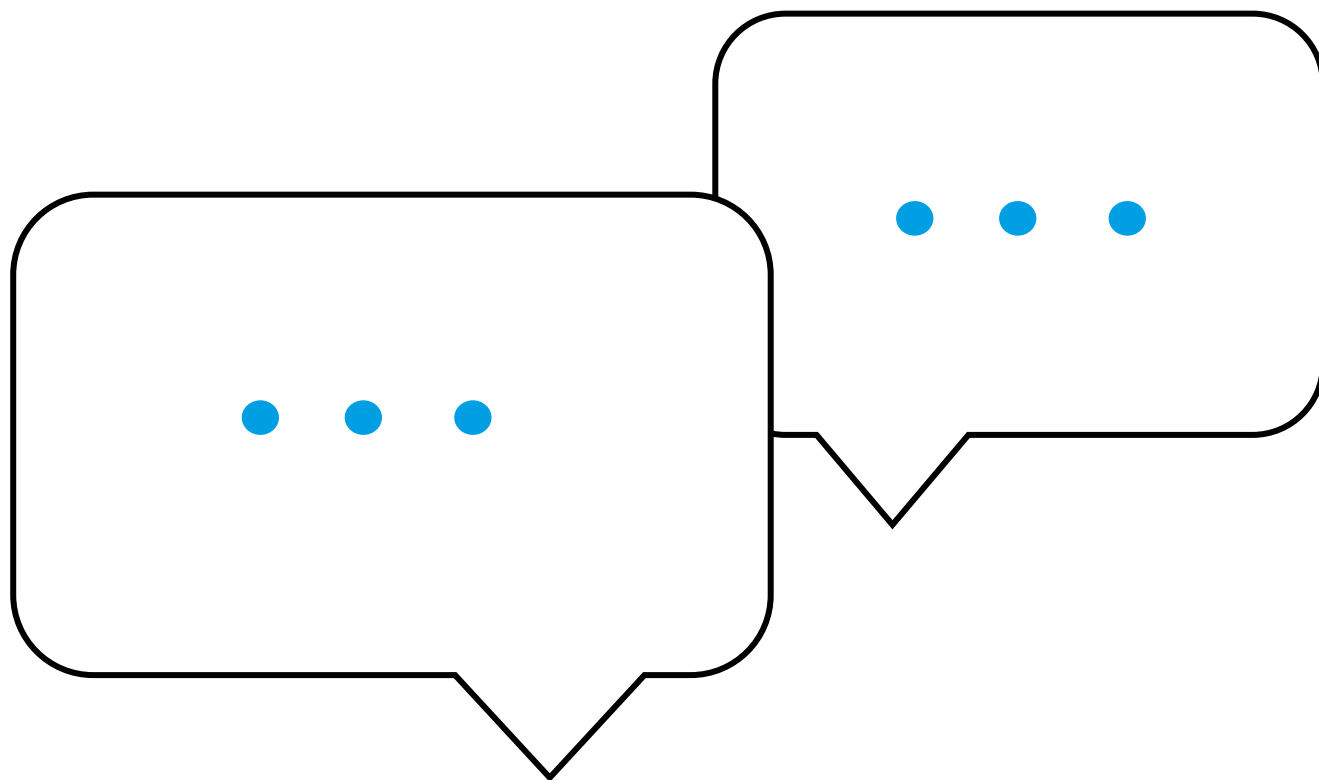
**Med høy  
kvalitet**

**Har fint  
design**

***Hvis vi bygger noe ingen vil ha..***









# Hvem er du?

- Hva er ditt fysiske miljø?
- Hva er din personlige motivasjon
- Hva er dine fysiske, mentale og teknologiske barrierer
- Hvordan opplever du våre løsninger?
- Hva forventninger har du til våre løsninger?
- Hva ønsker du?
- Hva trenger du?
- Hva vil du?

# Hvorfor?

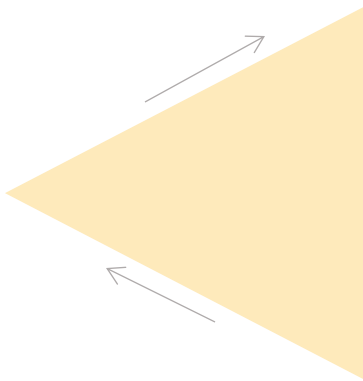
Våre løsninger skal være mer **helhetlig**.

**Våre løsninger skal være mer tilpasset.**

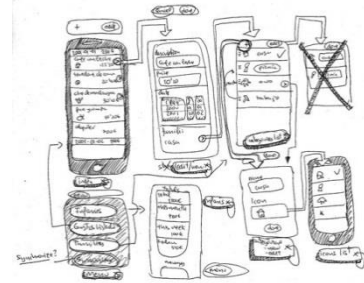
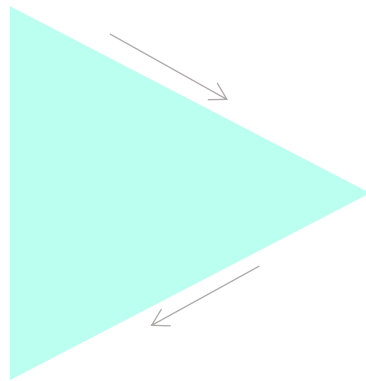
**Våre løsninger skal være mer **integrerte**.**



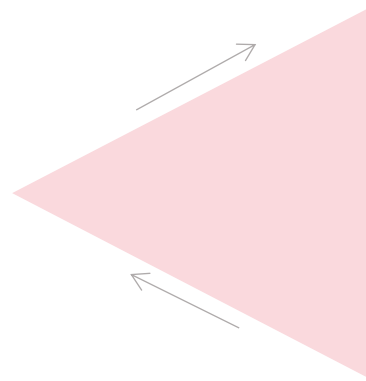
01 Innsikt



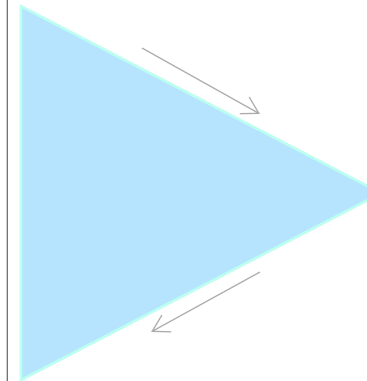
02 Analyse



03 Idègenerering



04 Prototype









Å ikke kunne se	Å ikke kunne se ordentlig	Å ikke kunne høre	Å ikke kunne bevege seg	Å ikke kunne forstå
