



# Fremtidens saksbehandling og arkivering

Dialogkonferanse 12.03.25



Lørenskog  
kommune

# Agenda

- Velkommen og introduksjon
- Møtet blir tatt opp og transkribert
- Formålet med møtet og verdien av dialog ved LUP
- Presentasjon om behovet i prosjektet
- Spørsmål og svar via Menti/ LUP
- Avslutning og veien videre



# Lørenskog kommune

Areal



71 km<sup>2</sup>

Bebygget areal



2,33 km<sup>2</sup>

Befolknings vekst



Innbyggere



50 255

Ansatte



3116

Nasjonaliteter



110



# Deltakere på dialogkonferansen

## LEVERANDØRER

ACOS  
Sopra Steria  
PiqI  
Nageru  
AVO consulting  
KPMG  
Omega 365 Solutions  
Aidn  
Tieto Evry  
Sikri  
Jupiter  
Documaster  
Aventia  
Machina

## Følgere, offentlige institusjoner

Telemark fylkeskommune  
Lillestrøm kommune  
Aurskog Høland kommune  
Nordre Follo kommune  
DigiViken  
Universitetet i Sørøst-Norge  
Oslo universitetssykehus  
Sykehuspartner HF  
Drammen kommune  
ROR IKT





# Hvorfor dialog?

Hanne Solgård-Øverlier  
Innovasjonspådriver LUP

12. mars 2025



## Hvorfor dialog?

- Når du kjenner behovet ditt godt og spør markedet om løsninger – så skjer det spennende ting
- Innovative anskaffelser handler i stor grad om å slippe andre kompetanser og øyne inn døra
- $1+1 = \text{mer enn } 2$





## Ulike typer dialogaktiviteter

- Dialogkonferanse
- Skriftlige innspill
- Én-til-én møter
- Markedsundersøkelse
- Workshop
- Leverandørkonferanser
- Konkurransesgrunnlag på høring



## Formålet med dialog

- Presentere utfordringer og behov for markedet
- Få innspill og idéer til mulige løsninger
- Svare opp spørsmål fra leverandører og investorer
- Bedre innsikt i hva som påvirker konkurransen
- Bruke informasjonen til å utforme et konkurransegrunnlag som åpner for innovasjon





# Hvordan delta i dialogaktivitetene?

## Dialogkonferansen



- Lytt til behovene og utfordringene
- Gi tilbakemeldinger
- Still spørsmål
- Vær aktiv, snakk med andre leverandører
- Bygg konstruktive allianser
  
- Etabler samarbeid mellom flere offentlige behovseiere

## En til en møter



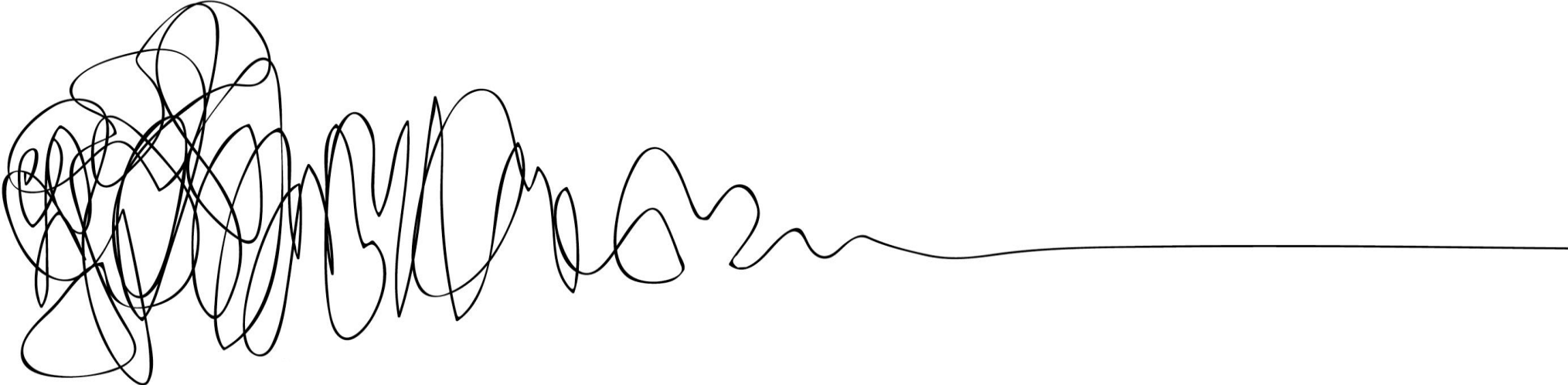
- Meld dere som interessert i en-til en-møtene.
- Svar opp spørsmålene som sendes ut.
- Presenter ideer og løsningsforslag, kom med innspill på behovet
- PS: ikke bruk dette som «salgsmøte»

*Ikke vær redd for å foreslå nye løsninger  
oppdragsgiver ikke har tenkt på*

Hva er en innovativ  
anskaffelse?

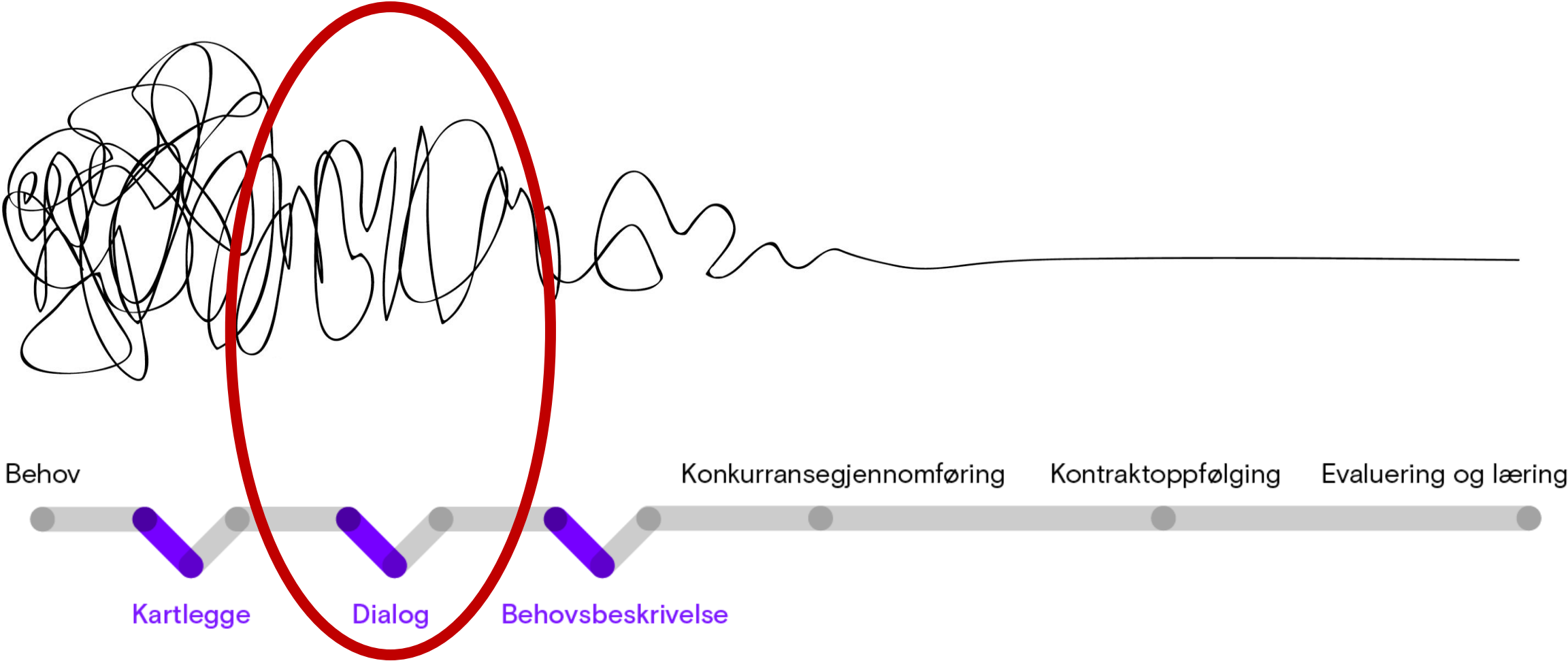


# Innovasjonsprosessen





# Den innovative anskaffelsesprosessen



Innovative anskaffelser deler seg mellom å tilrettelegge for kjøp av nye løsninger, og kjøp av utvikling av nye produkter eller tjenester.



# Dette er en form for parterapi

## Lørenskog kommune

- Sett ord på dine behov og være åpen for innspill
- Erkjenn at du trenger bistand fra din partner
- Skap trygge rammer for dialogen
- Bruk gode verktøy som tilrettelegger for dialog
- Ha en åpen og lyttende tilnærming



## Potensielle leverandører

- Still gode og konstruktive spørsmål om behovene
- Ta i bruk muligheten til å få avklart det du lurer på
- Fokuser på hvordan kan du tilby en løsning på behovene
- Ikke selg inn dine eksisterende løsninger
- Ha en åpen og løsningsorientert tilnærming



# LUP sørger for at bedrifter og offentlige virksomheter sammen løser fremtidens utfordringer.

I en innovativ anskaffelse går man i dialog med markedet før anskaffelsen, formidler behovet og overlater løsningen til leverandørene. Slik skapes bedre og mer bærekraftige produkter og tjenester for fremtiden. LUP jobber med FNs bærekraftsmål 17, 9, 13 og 3. [Les mer om LUP her.](#)



# Bakgrunn for prosjektet



Lørenskog  
kommune

# Bakgrunn

- Lørenskog kommune har eldre avtale på sak/arkivsystem
  - Nesten 20 år har gått siden vi har reforhandlet/ utlyste en ny anskaffelse
  - Fornuftig og nyttig å konkurransenutsette en anskaffelse
  - Ønske om å utfordre leverandørmarkedet





# Prosjektet

- Konseptfasen for prosjektet vårt begynte i september 2024, og vi har som mål å ha forslag til konsepter klare for beslutning i 2025.
- Anskaffelsen av systemer kan finne sted i løpet av 2026.



# Systemer/ løsninger vi trenger

- Generell saksbehandling
- Møtebehandling fra A til Å
- Byggesaksløsning
- Skjemaløsninger
- Løsning for publisering og innsyn

Systemer som snakker sammen og  
**arkiverer til arkivkjernen**



# Målbilde for fremtiden



Lørenskog  
kommune



# Målbilde

- **Brukervennlige** saksbehandlingsløsninger og moderne skyløsninger
- **Åpne API-er** for å sikre smidig integrasjon med andre systemer
- **Effektive og automatiske** arkiveringsprosesser
- **Samlet systemlandskap** som tilrettelegger for en datadrevet organisasjon hvor alle verktøy jobber sammen for å forbedre arbeidsflyten



# Dokumentasjonsforvaltning i Lørenskog

- Jobber med dokumentasjons- og informasjonsforvaltning
- Piloterer og fremmer nye løsninger for arkivering
- Sentral aktør i kommunens digitaliseringsarbeid





# Nåværende situasjon



Lørenskog  
kommune

# Personas

Vi har gjort undersøkelser, intervjuer og observasjoner av dagens arbeidsmetoder.

For å illustrere dagens utfordringsbilde for saksbehandlere i ulike fagområder har vi beskrevet noen personas.



# Sigrun Saksbehandler, 47 år

Sigrun Saksbehandler jobber både på kontoret og ute blant brukere. Hun bruker Sakarkivsystemet sjeldent, kanskje en gang i året eller sjeldnere. Hun har ofte spørsmål om hva som skal inn i systemet og mangler kunnskap om offentlighet. Sigrun tenker ofte at sakene og dokumentene hun jobber med er "hennes" og ikke nødvendigvis noe andre trenger tilgang til. Hun foretrekker å lagre dokumenter i Teams eller andre plasser i stedet for Sakarkivsystemet. Ofte må hun bruke Sakarkivsystemet til deler av arbeidsprosessen sin, da tjenestens Fagsystem mangler funksjonalitet for Elektronisk signering, Svar Ut og Svar Inn. Sigrun ønsker at systemet kunne være mer oversiktlig og kreve færre klikk.

## Frustrasjoner:

- Synes det er vanskelig å bruke og forstå Sakarkivsystemet.
- Mangler kjennskap til begrepene som brukes i systemet (f.eks. sjekk inn, restanser, avskrive, ferdigstille, ekspedere, X-notat/N-notat).
- Kvier seg for å legge inn dokumentasjon i systemet på grunn av usikkerhet og frykt for å gjøre feil.
- Noen ganger bevisst unngår hun å legge inn viktig dokumentasjon for å unngå innsynsbestillinger.
- Synes det er skremmende å opprette nye saker, spesielt når det gjelder taushetsbelagt informasjon.



# Pia Politix, 32 år

## Scenario:

Pia Politix er saksbehandler i politisk stab. Mottar politiske saker til godkjenning fra saksbehandlere og kvalitetssikrer tekst og format før de sendes videre til direktør og kommunedirektør. Ofte må hun manuelt legge inn saken på nytt i Sakarkiv fordi saksbehandlerne har limt inn tekst utenfor flettefeltet eller tabeller ødelegger formateringen. Pia bruker flere systemer i sitt daglige arbeid. Sakarkivsystemet for dokumenthåndtering, et system for innkallingsdokumenter og protokoller, en applikasjon for folkevalgte, Microsoft 365 for dokumentlagring og møtekoordinering, et møteadministrasjonssystem, et system for oppfølging og rapportering av vedtak, og et internkontrollsystem for delegasjonsreglement og rutiner.

## Frustrasjoner:

- Tidskrevende manuell registrering av informasjon i systemer som Sakarkivsystemet.
- Manglende automatisering og integrasjon mellom Sakarkivsystemet og andre systemer, noe som øker risikoen for feil og forsinkelser.
- Komplexitet i prosessene og behovet for å bruke flere ulike systemer.



# Bjørn Byggesaken, 38 år

## Scenario:

Bjørn mottar en byggesøknad via post, e-post eller Altinn. Søknaden registreres manuelt i Sakarkivsystemet, der informasjon som adresse og type tiltak legges inn. Denne informasjonen må registreres på nytt i byggesaksmodulen.

Bjørn får ingen varsler om søknadens status, noe som medfører at han må sjekke systemet jevnlig for oppdateringer. Saksbehandlere fordeler saker gjennom en fordelingsboks, og Bjørn må ofte følge opp manuelt for å sikre at saken blir behandlet innen fristen.

## Frustrasjoner:

- Tidskrevende manuell registrering av informasjon i Sakarkivsystemet.
- Manglende varsler ved innlegging av nye saker i fordelingsboksen.
- Kompleksiteten i prosessene og behovet for å anvende flere forskjellige systemer.





# Arvid Arkivar, 52 år

## Scenario:

Arvid jobber med publisering og behandling av innsyn. Prosessen er tidkrevende og komplisert, med mange trinn og flere systemer involvert. Han må ofte kjøre prosesser flere ganger før han kan publisere postlisten.

Gjennomgangen av rapporter tar lang tid på grunn av manglende informasjon og metadata. I tillegg må han ha sak-arkivsystemet åpent for å sikre kvaliteten før publisering.

Arvid håndterer manuell behandling av innsynsbestillinger. Bestillingene journalføres under tilknyttede saker og fordeles til riktig enhet. Han hjelper også med sladding. Innsynsbestillinger kan være omfattende og komme fra flere saker, så Arvid må åpne filer for å fjerne irrelevante dokumenter.

## Frustrasjoner:

- Tidkrevende og komplisert publiseringsprosess:
- Begrenset informasjon og metadata om saker og dokumenter fører til at rapportgjennomgang ta lang tid
- Arbeidskrevende manuell håndtering av innsynsbestillinger, spesielt når bestillingene er store og involverer flere saker.
- Nødvendig å åpne filer for å fjerne dokumenter som ikke er relevante for hver enkelt sak.



# Dagens utfordringer i informasjonsforvaltning

## **Fragmenterte systemer**

Hindrer sammenhengende dokumentasjonsforvaltning og skaper forvirring

## **Manglende interoperabilitet**

Fører til mange manuelle arbeidsprosesser og risiko for at informasjon går tapt eller er vanskelig å gjenfinne

## **Ineffektive arbeidsprosesser**

Fører til unødvendig tidsbruk og økte kostnader, noe som påvirker organisasjonens effektivitet.





# Fremtiden





# Fremtinius Saksbehandler

## Scenario for fremtiden:

Fremtinius bruker moderne, brukervennlige systemer som gjør saksbehandlingen enkel og rask. Han får støtte til saksbehandlingsprosessen av kunstig intelligens.

Dokumenter og informasjon arkiveres automatisk, noe som sikrer godt organisert data uten manuell innsats.

All informasjon lagres sikkert i skyen, tilgjengelig når som helst.

Helhetlig systemlandskap gir en datadrevet organisasjon med optimal arbeidsflyt og effektivitet.

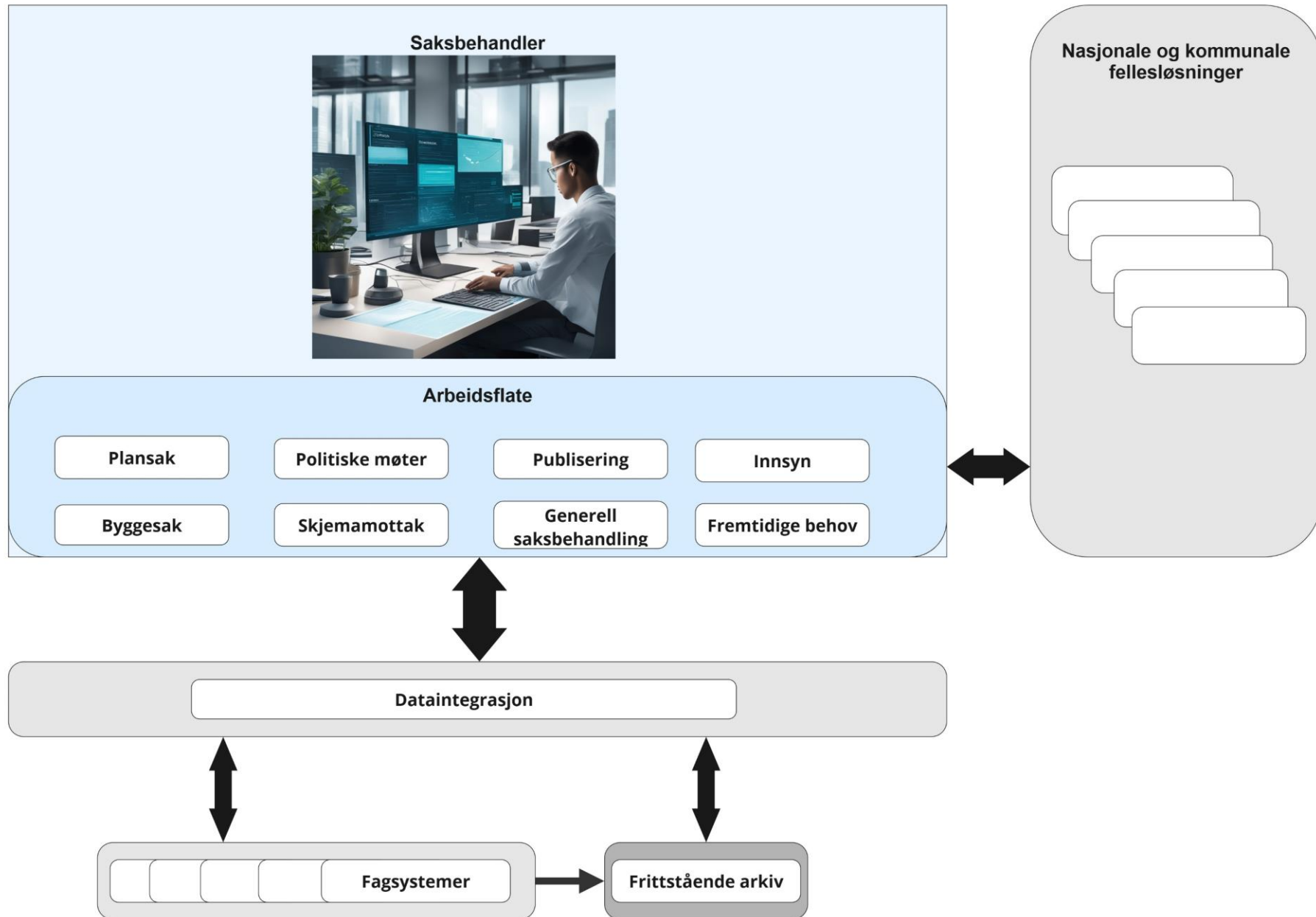
## Fordeler:

- Mindre tid brukt på manuelle prosesser og mer tid til kjerneoppgaver.
- Informasjon er alltid godt organisert og lett tilgjengelig.
- Effektive systemer og automatiserte prosesser øker produktiviteten og reduserer stress.



Foto: Cinemaphoto/corbis (All Over Press)

# Fremtidens saksbehandling og arkivering





# Automatisering (RPA & KI)

- Kontering av faktura
- Fordeling av elektroniske helsemeldinger
- Redusert foreldrebetaling
- KI til effektivisering av administrative arbeidsoppgaver
- Automatisering av Postmottaket
- Egenbetaling for sykehjem



# Proessen videre etter dialogkonferansen



Lørenskog  
kommune

# Skriftlig dialog → en til en møter



- **Utsendelse av spørsmål fra Lørenskog kommune**
  - Ønsker skriftlig tilbakemelding.
  - Valgfritt for alle som ønsker
  - Lenke deles avslutningsvis.
- **En til en møter**
  - Gjennomføres fysisk (digitalt dersom geografisk plassering tilsier det)
  - Utvelgelse av leverandører basert på spørsmål til skriftlig tilbakemelding
    - Utvelgelsen har ikke betydning for eventuell videre prosess og konkurranse.
- **Informasjon til andre offentlige institusjoner**
  - Dersom det er ønskelig med ytterligere informasjon av vår prosess ta kontakt med Torunn Kløvstad Leren på [torler@lorenskog.kommune.no](mailto:torler@lorenskog.kommune.no)



# Retningslinjer og betingelser for en til en møter

- En til en møtene vil være **konfidensielle**,
  - kun ikke-forretningssensitive svar vil bli delt.
  - Leverandørens presentasjon og svar i møtene vil ikke påvirke senere konkurranse og vil ikke være bindende.
- Alle leverandører som ønsker vil kunne delta i anskaffelsen på samme vilkår som leverandører som har deltatt på en til en møter.
- Deltakelse i markedsdialogen har ikke innvirkning på eventuell deltagelse i fremtidig konkurranse.
- Markedsdialogen gjennomføres på norsk, både skriftlig og muntlig.
  - Skandinaviske språk aksepteres også.
- Copilot vil bli benyttet til transkribering av en til en møter.





# Meld din interesse for en til en møter, samt for å gi skriftlige tilbakemeldinger

## Frist for påmelding; 26/3

<https://forms.office.com/e/5Fm3qYRbDX>

Påmeldingsskjema for en-til-en møter med Lørenskog kommune





An aerial night photograph of a city street. The street runs vertically through the center, featuring a roundabout with a green island in the foreground. Modern multi-story buildings with lit windows line both sides. The background shows a dense urban area with many lights. A large white text overlay is centered over the middle of the image.

**Takk for deltakelsen!**

