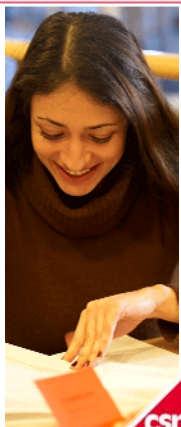


CSN i korthet

- ▶ GD är Kerstin Borg Wallin
- ▶ 16 kontor samt ett kundcenter i Kiruna
- ▶ 1 000 anställda
- ▶ 1,4 miljoner låntagare



1

CSN:s uppdrag

CSN är den statliga myndighet som administrerar och är expertmyndighet vad gäller de svenska studiestöden.

Vår verksamhet är indelad i tre grenar:

- ▶ Tilldelning av studiestöd.
- ▶ Återbetalning av studielån.
- ▶ Beviljning och återbetalning av hemutrustningslån.

CSN

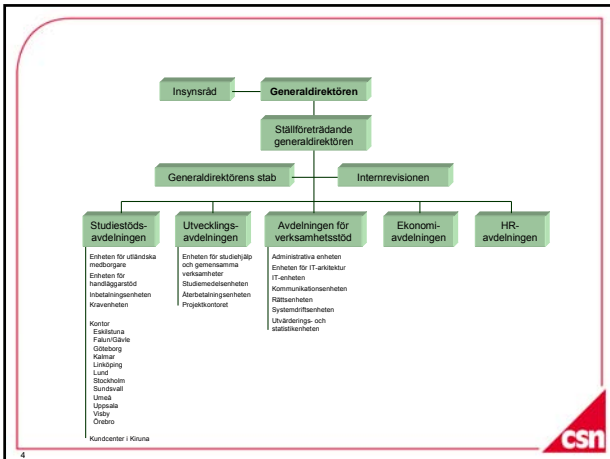
2

Några siffror

- ▶ 4,4 miljoner besök i Mina sidor
- ▶ 1,3 miljoner besvarade telefonsamtal
- ▶ 249 000 e-postmeddelanden in till CSN
- ▶ 90 000 besök till våra receptioner
- ▶ 868 000 personer fick studiestöd
- ▶ 24,9 miljarder kr betalades ut i studiestöd
- ▶ 1,4 miljoner låntagare har en skuld på 178 miljarder kr
- ▶ 10,9 miljarder kr betalades in till CSN



3



Identifierade brister avseende förvaltning av infrastruktur

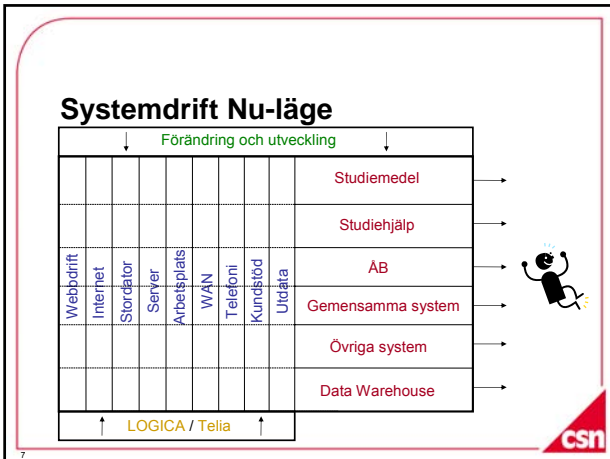
- ▶ Otydlighet i vem som ska kontaktas inom Systemdrift
- ▶ Osäkerhet om ärenden blir hanterade
- ▶ Ärendena ökar i komplexitet
- ▶ Flera olika kravställare
 - ▶ Projekt
 - ▶ Arkitektenheten
 - ▶ Systemområden

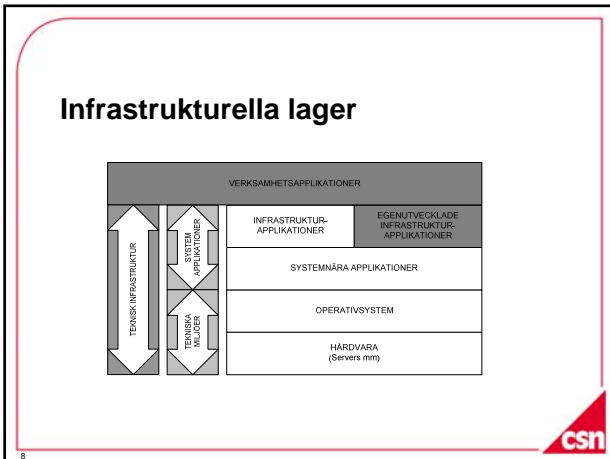
CSN

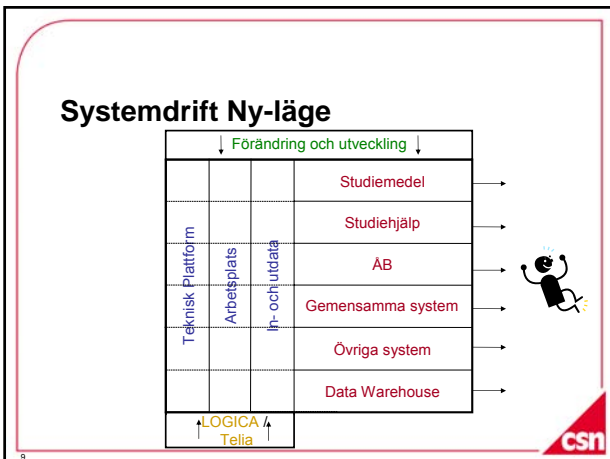
Infrastrukturella avtal

- ▶ Arbetsplats
- ▶ Internetrelaterade tjänster
- ▶ Kundstöd
- ▶ Serverdrift
- ▶ Stordatordrift
- ▶ Utdata
- ▶ WAN-kommunikation
- ▶ Telefoni

CSN







Förvaltningsorganisationer Infrastrukturområden

Teknisk plattform			Arbetsplats	In- och utdata
Gruppchef Infrastruktur			Gruppchef Infrastr.	Gruppchef Infrastr.
Infrastrukturleverans Ansvarig (LA)			Infrastrukturleverans Ansvarig (ILA)	Infrastrukturleverans Ansvarig (ILA)
Webbdrift Koordinator infrastruktur Specialist infrastruktur (LA, teknisk specialist)	Stordatordrift Koordinator infrastruktur Specialist infrastruktur (LA, teknisk specialist)	Server/dw/kom-drift Koordinator infrastruktur Specialist infrastruktur (LA, teknisk specialist)	Specialist infrastruktur (LA, teknisk specialist)	Specialist infrastruktur (LA, teknisk specialist)



10
