



Statens vegvesen sitt strategiske program  
**LØFT**

*Med kunden i forsetet*

Foto: Statens vegvesen

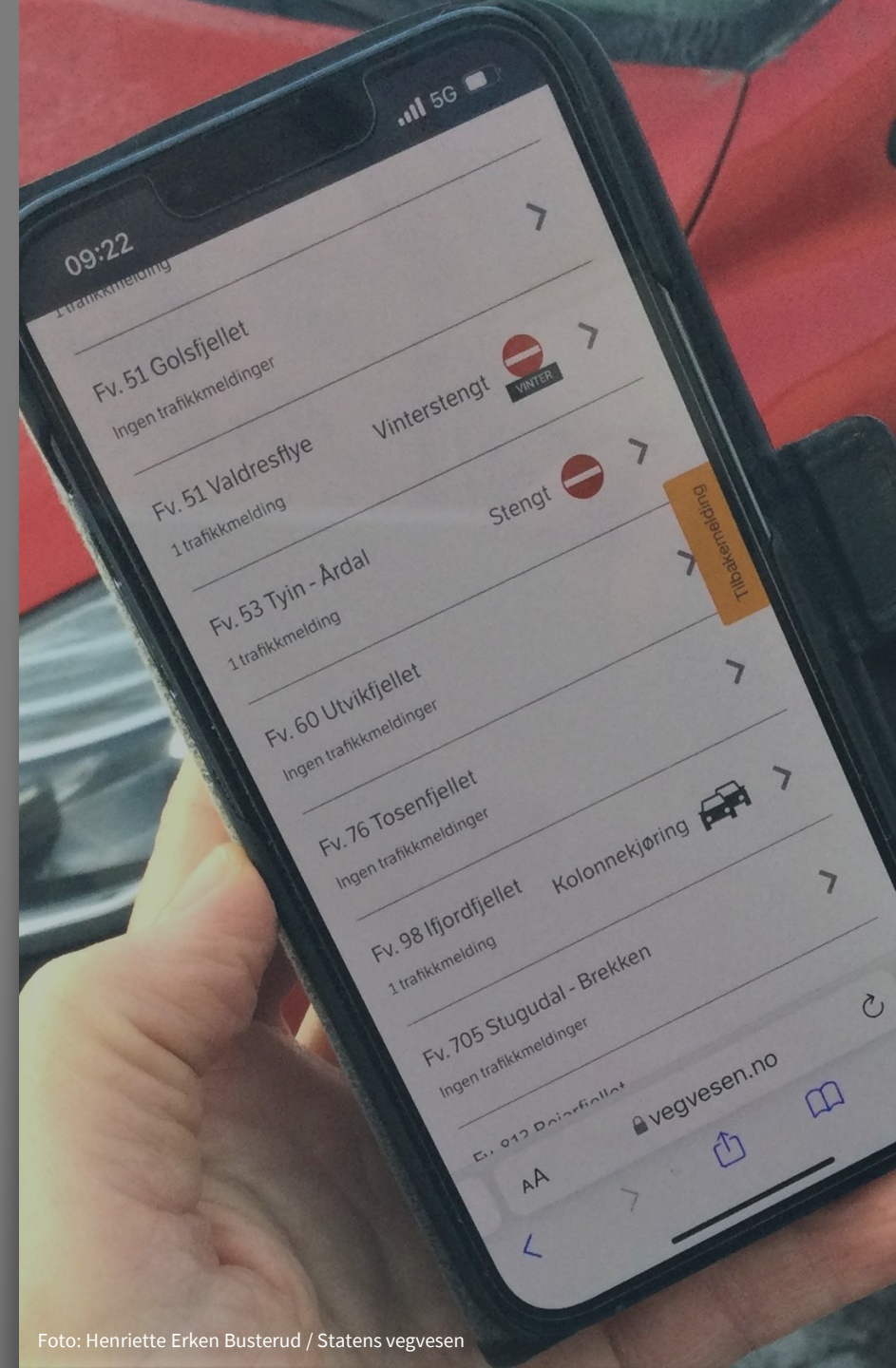
LØFT arbeider for å sikre økt forutsigbarhet og fremkommelighet gjennom kundeorientering



Øke forutsigbarhet og fremkommelighet for trafikanter og næringsliv gjennom utvikling av nye digitale tjenester og verktøy ...



... samt å etablere nye måter å jobbe på i Statens vegvesen som sikrer økt kundefokus, bedre samarbeid på tvers og raskere leveranser





**Særlig to prinsipper** står sentralt i hvordan SVV jobber for å skape gode leveranser gjennom programmet



### **Kunden i fokus**

- Ikke lage noe vi *tror* kundene trenger, men snakke med kundene om faktiske behov



### **Raske leveranser**

- Ikke vente til "alt er perfekt", men våge å lansere tjenester litt etter litt



# Kundens behov kommer først når nye tjenester utvikles



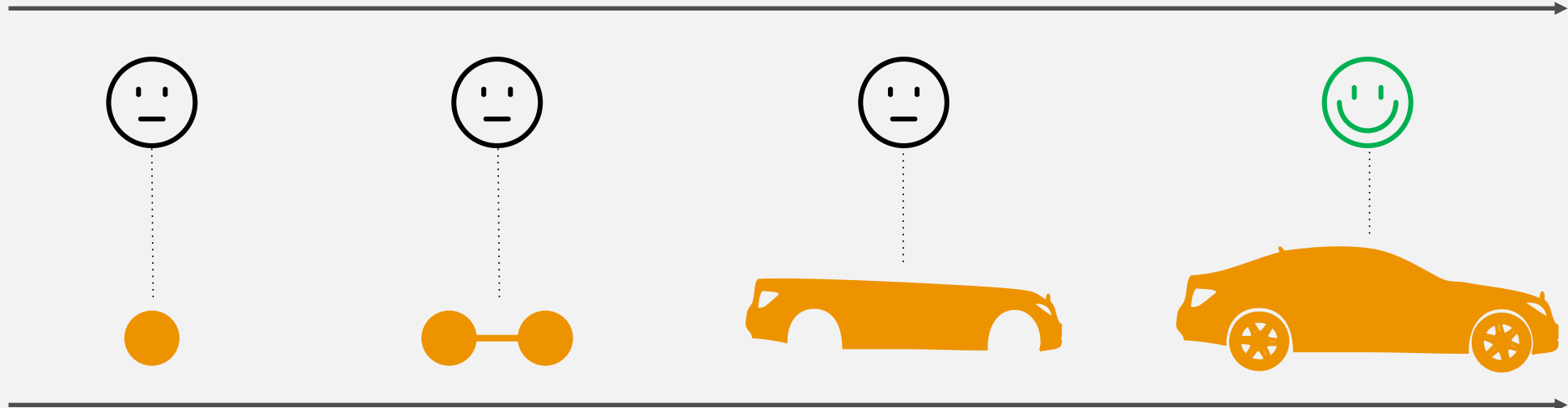
- Intervjuer
- Analyser av kundedata
- Kundeundersøkelser
- Brukertesting



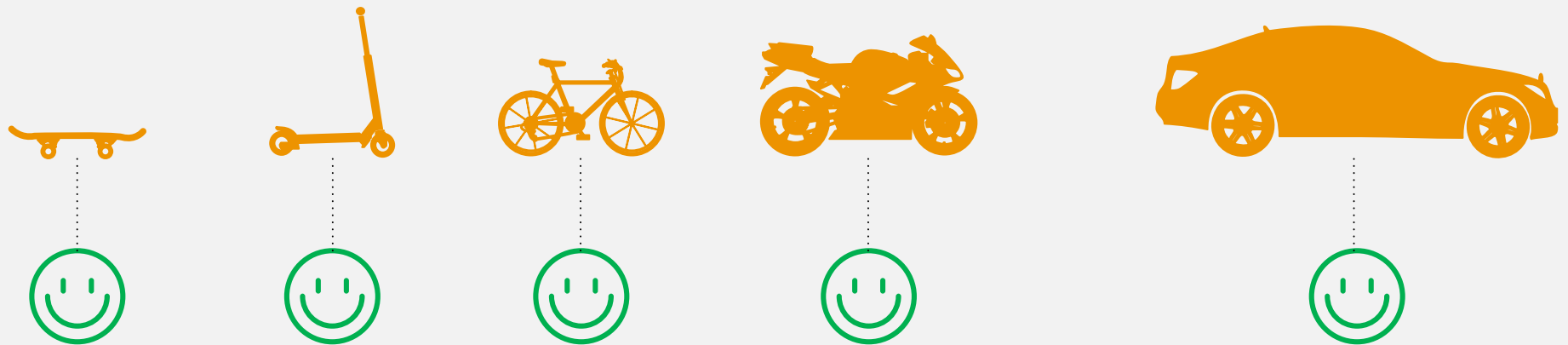


Ambisjonen vår er å levere tidlig og ofte verdi – ikke vente på den perfekte løsningen. Å lykkes er i stor grad en kulturreise

Ikke slik...



...men slik





**Statens vegvesen**