

PROCESSOPTIMERINGAR HOS NÄTÄGARE

SEX STEG FÖR ATT OPTIMERA
VERKSAMHETSPROCESSER



VINNERGI

WE MAKE YOUR FUTURE SMART





SEX STEG VID PROCESSOPTIMERINGAR

Skapa samsyn kring process

Förstå bakgrund till process, kartlägg nuläget och säkerställ en samsyn kring nuläget hos intressenter till processen

Hantera intressenter

Inkludera alla intressenter och skapa engagemang med genomgående stöd och kompetensutnyttjande

Fånga upp förändringsbenägna

Alla förändringar drivs bäst genom internt ambassadörskap då driv och kompetens smittar av sig

1

2

3

4

5

6

Identifiera förbättringar

Analysera nuvarande process och ta fram förbättringar genom business case som pekar på positiv ROI av optimering

Visa på vinster

Synliggör vinsterna av optimeringen så tillgängligt som möjligt redan under projektgenomförandet

Visa resultat

Visa ekonomiska och organisatoriska vinster genom löpande rapporter som vilar på identifierade nyckeltal





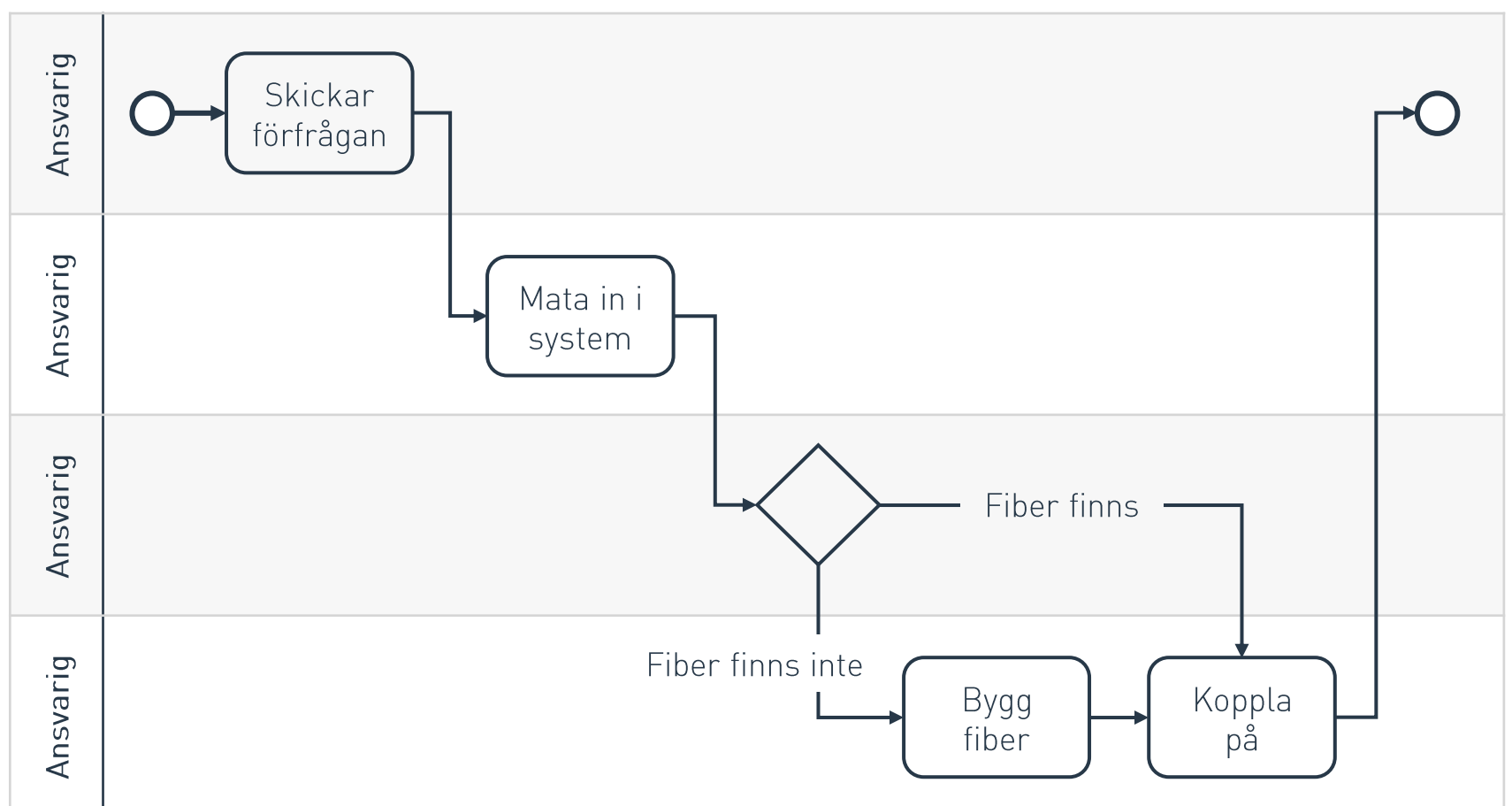
Skapa samsyn kring process

En samsyn kring det faktiska nuläget hos de som arbetar i processen är kritisk för att kunna leverera insikter på förbättringar och uppnå önskad värdeökning av optimeringsarbetet.

Den globala pandemin har agerat katalysator för många för att förstå vikten av ett bra kontinuitetsarbete med tydliga roll- och ansvarsbeskrivningar. Utöver den organisatoriska förenkling och de möjligheter som öppnar upp sig genom väldokumenterade ansvarsfördelningar så hjälper det även till att uppfylla PTS driftsäkerhetsföreskrift.

Modellera vad som sker i processen, vilken roll/avdelning/system som är ansvarig och länka till de dokument och aktivitetsbeskrivningar som finns tillgängliga. I modellen ska input och output till varje specifik aktivitet tydliggöras då det skapar en trygghet i ett korrekt nuläge och förenklar optimeringar i ett senare skede.

Om det inte redan finns på plats, definiera i detta steg vilka nyckeltal som drivs av den process som optimeras. För den mycket förenklade leveransprocessen nedan (modellerad enligt standardiserad BPMN) kan en intressant KPI exempelvis vara svarshastighet på offerter. Dessa nyckeltal lägger grunden för att mäta och följa upp optimeringen.



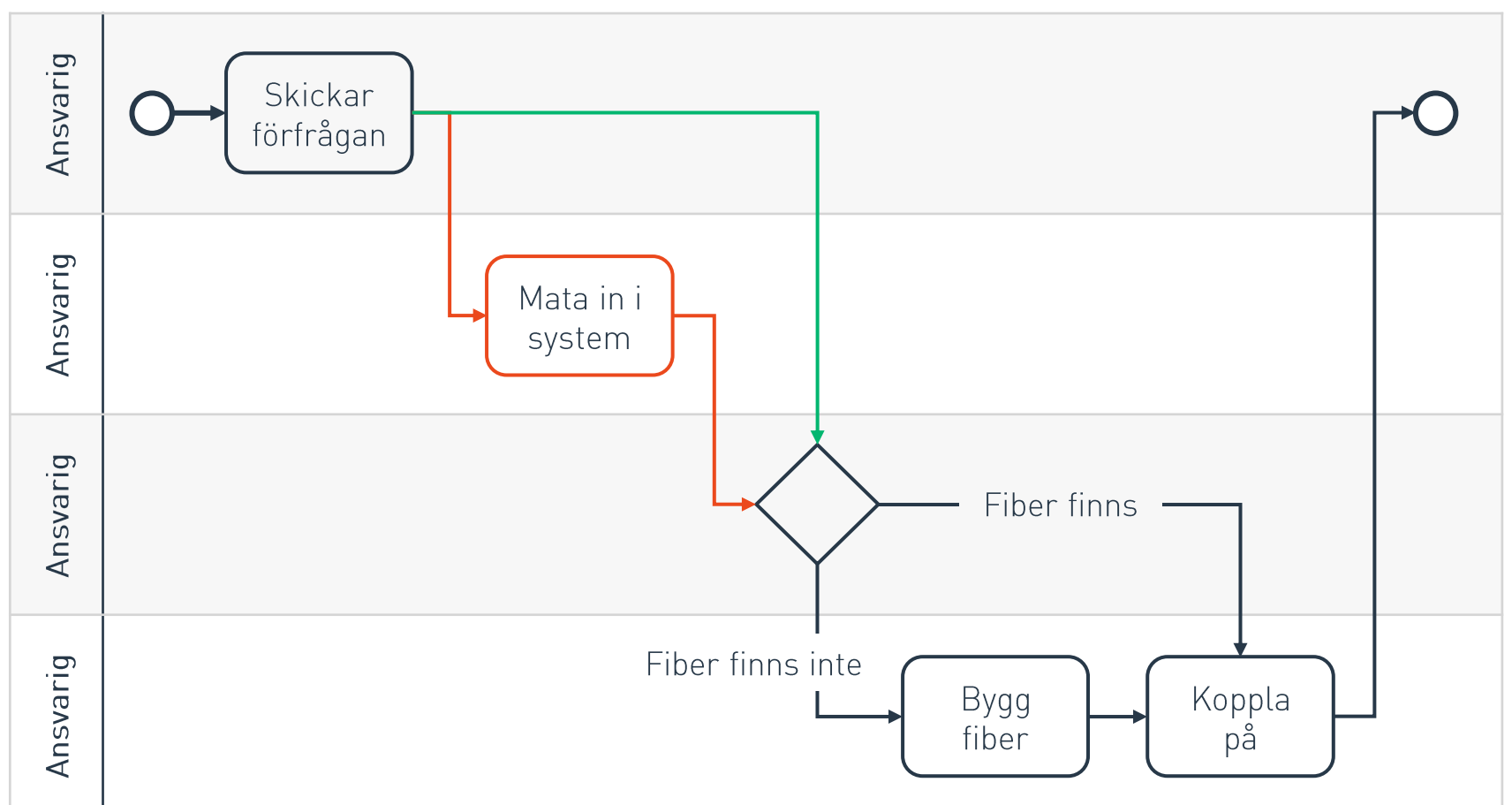


Identifiera förbättringar

För varje processoptimering bör ett business case skapas vilket styrker de identifierade förbättringarna. Caset anpassas till lämplig storlek beroende på kostnad av förändring. En förändring som är kopplad till arbetsflöde har ofta en lägre investeringskostnad än en förbättring kopplad till ett nytt system eller automationsrobot och ska hanteras därefter. Anledningen till framtagandet av business case är att tydligt påvisa de ekonomiska och resursmässiga vinster som är kopplade till optimeringen.

De processer som ses över har i de flesta fall både manuella och digitala komponenter. Såväl organisatoriska flaskhalsar som rena automationer och systemintegrationer ska inkluderas i förbättringsförslagen.

Utnyttja de nyckeltal som definierades under kartläggningen och sätt mål för förbättringen. För att fortsätta på det förenklade exemplet av leveransprocessen kan målet vara att gå från 15% vunna offerter till 30% genom att effektivisera svarshastigheten på offerter i leveransprocessen. I just detta exempel har en möjlighet att automatisera förfrågan identifierats där ett system hanterar den utan mellanhand. Tesen här är att det kan generera målet på 30% vunna offerter.



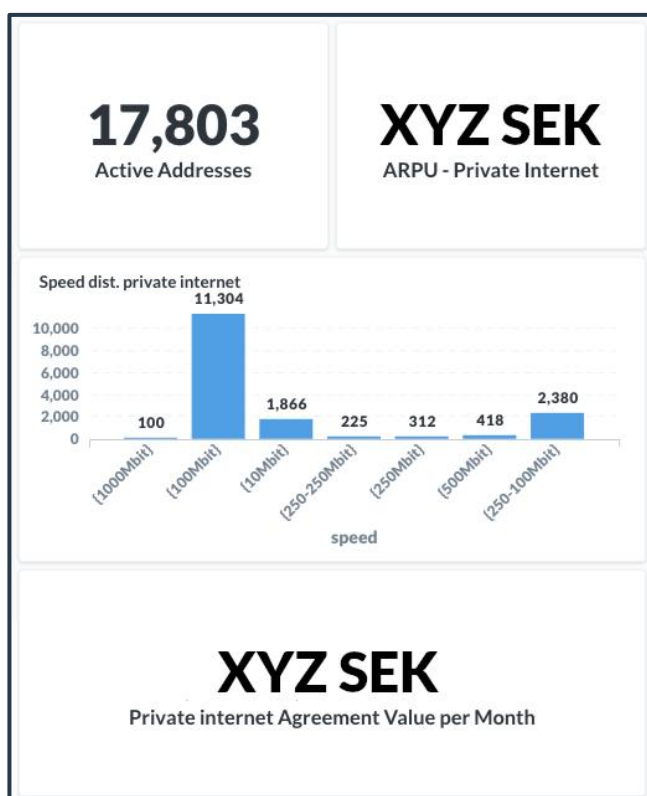


Hantera intressenter

Förändring i alla former kan vara obekvämt och det finns ingen enkel lösning att sälja in en optimering – framförallt inte när någons arbetsuppgifter tydligt påverkas. Detta är något som alltid ska finnas med i åtanke och arbetet med att entusiasmera påverkade intressenter genom förändringsledning ska inte förringas. Sätt upp en tydlig kommunikationsplan med vilka intressenter som behöver vilken information med vilken periodicitet för att entusiasmera intressenter och minimera potentiella uteslutningskänslor.

De intressenter som är kopplade till processen sitter inne på ovärderlig kunskap om nuläget och är de som framgent kommer driva processen framåt. För implementeringen av förändringarna är det därför vitalt att dessa känner ett ägandeskap för sin del av processoptimeringen och en stolthet av att de varit med och drivit utvecklingen framåt genom att stöta och blöta förslag. En bra relation med alla intressenter möjliggör också tidigare upptäckta problemområden som behöver hanteras under projektets gång och att internt motstånd minimeras.

Visa på vinster



För att bibehålla en entusiasmering av intressenter bör vinster med arbetet synliggöras och påvisas redan i projektgenomförandet om möjligt. Vinster visas enklast genom att isolera en delmängd av arbetet och säkerställa effektivisering av detta. Enkla vinster att visa tidigt kan också vara visualisering av nyckeltal som identifierats under kartläggningen vilka tidigare legat dolda. Snabbt hanterade lågt hängande frukter bygger förtroende för projektet.

Tydligt visualiserade vinster med optimeringen bygger förtroende till projektet och bidrar till att lättare öppna upp de potentiella protektionister som tenderar blockera sömlöst projektgenomförande. Bilden visar ett exempel på hur nyckeltal kan visualiseras och det som visas är extrapolerad och tvättad data från OSS/BSS-systemet Flow från Maintrac vilket hjälper kunder att automatisera deras processer.





Fånga upp förändringsbenägna

För att genomdriva en processoptimering som blir varaktig är det nödvändigt att få med sig personer internt som tar ägandeskap för att arbeta utifrån de nya förutsättningarna. De som agerar förändringsbenägna bör därför fångas upp för att agera ambassadörer för optimeringarna.

Ambassadörer som arbetar i de processer som optimeras hjälper till att entusiasmera och driva förändringen från insidan. Detta banar väg för en smidigare optimering och enklare implementation av optimeringarna. Det är dessa ambassadörer som till stor del kommer bidra till att de förändringar som implementeras lever kvar även efter avslutat projekt.

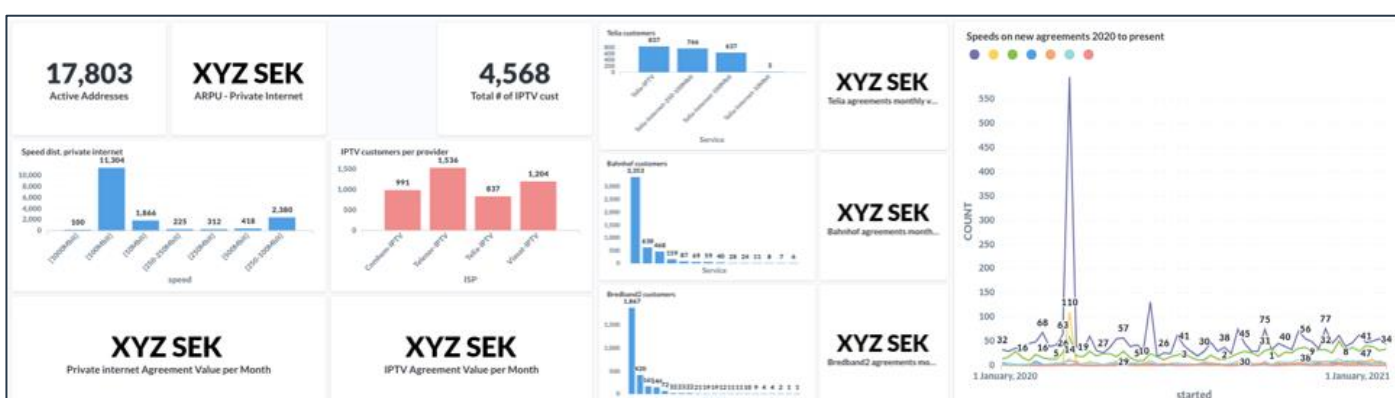
Visa och följ upp resultat

Efter avslutade processoptimeringar bör resultatet av projektet presenteras och återkopplas till det business case som föranledde de förbättringsförslag som tagits fram. De nyckeltal kopplade till processen som identifierats vid initiering av projektet ska vara del av rapporteringen av resultaten.

Beroende på var i processen/-erna man arbetar kan olika delar av resultatet vara intressant. Därför bör resultatet visualiseras utifrån mottagare.

Vid processoptimeringar med tydliga kopplingar till måtvärden är automatiskt genererade dashboards kraftfulla som verktyg. Dessa skapar också bra möjligheter att prediktera behov kopplade till processen framgent. Exemplet nedan är från Flow av Maintrac och visar hur data kan visualiseras i en dashboard.

Även om det specifika processoptimeringsprojektet är avslutat så är optimeringar bara en del av en processtyrd verksamhet och något som löpande ska finnas med i verksamhetens styrning.

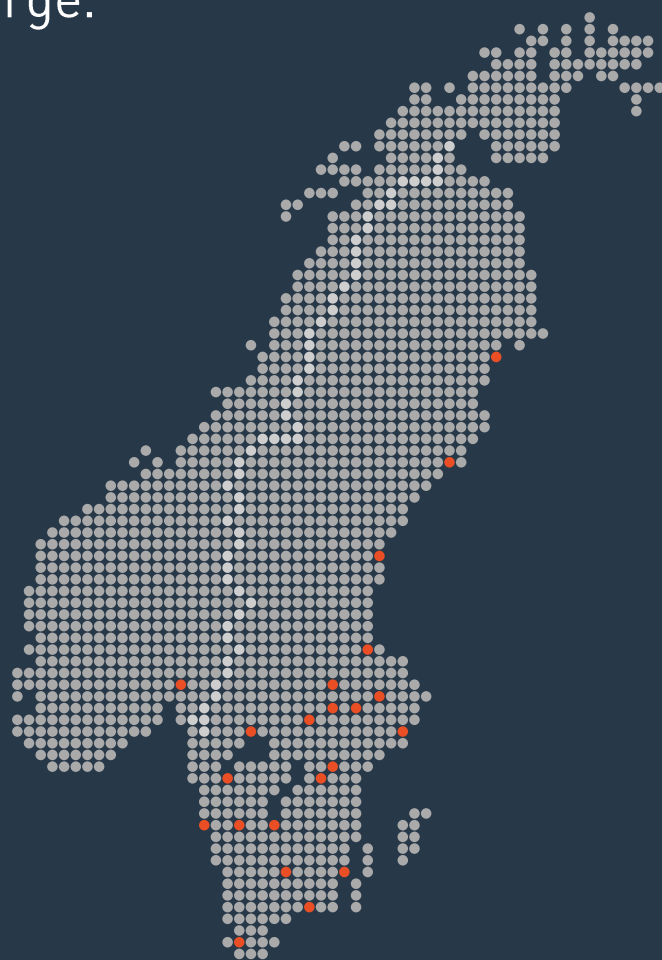


WE MAKE YOUR FUTURE SMART



Vi gör vardagen inkopplad, påkopplad och uppkopplad. Tillsammans med våra kunder utvecklar vi hållbar samhällsinfrastruktur inom kommunikation, energi och fastighetsteknik. Vi är en trygg partner som kan, förstår och älskar hur teknik och digitaliseringen kan att öka affären.

- 330 experter inom kommunikation, elkraft och fastighetsteknik.
- Kontor på 23 orter i Sverige och Norge.
- Kundnöjdhet 32 NPS
- 40 % medarbetarägda



FÖR MER INFO OM PROJEKT OCH MÖJLIGHETER, KONTAKTA



Axel Desaix
Projektledare

+46 (0) 76 – 249 53 86
axel.desaix@vinnergi.se

