

“Det står i en mail” – men er det virksomhedens viden?

“Det står i en mail.”

Det er ofte et helt korrekt svar.

Men der er forskel på, at en information er blevet kommunikeret, og at den er blevet en del af virksomhedens fælles viden.

En mail fungerer godt, når vi skal kommunikere med hinanden.

Problemet opstår, når mailen samtidig bliver virksomhedens arkiv for:

- aftaler
- godkendelser
- beslutninger
- dokumenter
- ændringer
- historik

For så bliver vigtig viden let bundet til den person, der modtog mailen.

Kommunikation og dokumentation er ikke det samme

Forestil jer, at en kunde godkender en vigtig ændring.

Godkendelsen kommer på mail.

Den medarbejder, der modtager mailen, ved derfor præcis, hvad der er aftalt.

Tre måneder senere har en kollega brug for informationen.

Nu opstår spørgsmålet:

Hvor skal kollegaen lede?

- I kundemappen?
- I CRM-systemet?

- I et projekt?
- I en fællesmail?
- Eller i en bestemt medarbejders indbakke?

Hvis svaret er:

“Jeg mener, at Peter fik en mail om det...”

...så findes informationen måske.

Men den er ikke nødvendigvis gjort til virksomhedens fælles viden.

Hvad kan manglende informationsstruktur koste?

En vigtig information, der kun findes i en medarbejders mailboks, ser måske ikke ud som et økonomisk problem.

Men omkostningen opstår, hver gang andre skal bruge informationen.

Forestil jer en virksomhed med 20 medarbejdere, hvor hver medarbejder blot bruger 5 minutter om dagen på at finde en tidligere aftale, en godkendelse, den rigtige dokumentversion eller anden information, som burde være umiddelbart tilgængelig.

Det svarer til:

$20 \text{ medarbejdere} \times 5 \text{ minutter} \times 220 \text{ arbejdsdage} = \text{ca. } 367 \text{ timer om året.}$

Ved en intern timeomkostning på 400 kr. er det:

ca. 147.000 kr. om året.

Og det er kun søge tiden.

Den potentielt større omkostning opstår, når informationen ikke bliver fundet:

- En gammel aftale anvendes.
- En opgave udføres på et forkert grundlag.
- En kunde skal kontaktes igen.
- En medarbejder laver arbejde, som allerede er udført.
- En deadline eller opfølgning bliver overset.

Så bliver manglende struktur ikke længere bare et spørgsmål om administration.

Det bliver et økonomisk spørgsmål.

Den enkle test

Tag en vigtig mail fra den seneste måned.

Det kan være en:

- kundegodkendelse
- ændring i en aftale
- beslutning
- vigtig besked
- ændring i et projekt

Stil derefter ét spørgsmål:

Hvis en anden medarbejder skal bruge denne information om 12 måneder, kan vedkommende så finde den uden at spørge mig?

Hvis svaret er ja, har I sandsynligvis en god struktur omkring informationen.

Hvis svaret er nej, er informationen kommunikeret men den er måske endnu ikke dokumenteret.

Hvad bør virksomheden tage stilling til?

I behøver ikke gemme alle mails, tværtimod.

Det interessante er at beslutte, *hvilken information der er vigtig nok til at have et permanent fælles arkiv eller informations portal.*

For eksempel:

Aftaler

Hvor registreres den gældende aftale?

Beslutninger

Hvor findes beslutningen og baggrunden for den?

Dokumenter

Hvor findes den gældende version?

Kundehistorik

Hvor kan en kollega se, hvad der tidligere er sket?

Næste handling

Hvor kan man se, hvad der skal ske bagefter?

Ledelsesperspektivet

Når vigtig information primært findes i medarbejdernes mailbokse, er det ikke kun et spørgsmål om, hvor hurtigt medarbejderne kan finde den. Det er også et spørgsmål om *økonomi, risiko og virksomhedens robusthed*.

Hver gang en medarbejder skal lede efter en tidligere aftale, spørge en kollega eller rekonstruere et forløb, bruges der arbejdstid på noget, virksomheden allerede ved.

Men den største økonomiske konsekvens opstår ikke nødvendigvis i søge tiden. Den opstår, når information *ikke bliver fundet eller bliver fundet for sent*.

Derfor bør ledelsen ikke kun spørge:

“Har vi informationen?”

Men også:

“Kan de rigtige medarbejdere finde den rigtige information, når de har brug for den?”

For information har først reel værdi for virksomheden, når den kan *findes, forstås og anvendes* uafhængigt af, hvem der oprindeligt modtog den.

Det gør informationsstruktur til mere end et administrativt spørgsmål.

Det er også et spørgsmål om produktivitet, kontinuitet og økonomisk risiko.