

Det dyreste ved et nyt system kan være det, I tager med jer

Når en virksomhed investerer i et nyt system, er forventningen som regel klar:

- Arbejdet skal blive lettere.
- Processerne skal gå hurtigere.
- Der skal være færre fejl og mindre administration.

Men der er én ting, et nyt system ikke automatisk løser:

En arbejdsgang, der er blevet unødigt kompliceret.

Hvis den eksisterende proces indeholder dobbeltregistrering, uklare ansvarsområder, manuelle overleveringer og unødvendige godkendelser, risikerer I at tage det hele med over i den nye løsning.

Så har I digitaliseret processen men I har ikke nødvendigvis effektiviseret den.

Når problemet ligger mellem trinnene

Forestil jer en ordreproces.

- 1) En kunde sender information på mail.
- 2) En medarbejder registrerer oplysningerne.
- 3) En kollega skal godkende.
- 4) Information sendes videre til en anden afdeling.
- 5) Status bliver registreret et andet sted.

Når kunden ændrer noget, skal flere personer sørge for, at deres information bliver opdateret.

Hvert trin kan isoleret set virke fornuftigt men problemet opstår ofte *mellem trinnene*.

Hvem har ansvaret nu?

Har den næste person fået den nødvendige information?

Arbejder alle med den seneste version?

Er opgaven blevet fulgt op?

Hvem opdager det, hvis processen går i stå?

Det er ofte her, tid forsvinder. Ikke nødvendigvis fordi medarbejderne arbejder langsomt, men fordi arbejdsgangen indeholder for mange manuelle handlinger, ventetid og overleveringer.

Gør arbejdsgangen synlig

Før I undersøger nye systemer, så tag én konkret arbejdsgang og tegn den fra start til slut.

Ikke processen, som den står beskrevet i en procedure.

Den proces, medarbejderne faktisk følger.

Tag også de små manuelle trin med:

- mails
- Excel-ark
- telefonopkald
- egne huskelister
- manuelle godkendelser
- dobbeltregistrering
- opfølgninger

Se især efter tre ting:

Unødige trin

Hvor registrerer, kopierer eller håndterer I information, uden at det skaber reel værdi?

Flaskehalse

Hvor venter processen på information, en godkendelse, et dokument eller en bestemt medarbejder?

Uklare overleveringer

Hvor skifter opgaven mellem medarbejdere, afdelinger eller systemer og er det tydeligt, hvem der har ansvaret før og efter?

Først derefter kommer teknologien

Når arbejdsgangen er synlig, bliver det også lettere at beslutte, hvad I faktisk har brug for.

- Måske skal et trin fjernes.
- Måske skal information kun registreres én gang.
- Måske skal ansvaret placeres tydeligere.
- Måske skal opfølgningen ske automatisk.
- Måske viser det sig, at I slet ikke har brug for et nyt system.

Så ændrer spørgsmålet sig fra:

“Hvad kan systemet?”

til:

“Hvad skal teknologien hjælpe os med at gøre enklere, hurtigere og mere sikkert?”

Det er en væsentlig forskel.

For digitalisering og effektivisering er ikke det samme.

En kompliceret proces bliver ikke nødvendigvis bedre, fordi den bliver digital.

Prøv det på en arbejdsgang

Vil I prøve det på jeres egen arbejdsgang?

Vi har samlet fem spørgsmål i en enkel tjekliste.

Vælg én arbejdsgang, som tager for lang tid, kræver meget manuel opfølgning eller ofte giver anledning til fejl.

Gennemgå den fra start til slut, og brug spørgsmålene til at finde *unødige trin, flaskehalse og uklare overleveringer*.

Brug 30 minutter på at forstå arbejdsgangen, før I begynder at lede efter det næste system.

Ledelsesperspektivet

Et systemvalg er ikke kun en IT-beslutning.

Det er også en beslutning om, *hvordan virksomheden ønsker at arbejde fremover.*

- Hvordan skal information flyde?
- Hvor skal ansvaret ligge?
- Hvilken viden skal være tilgængelig og for hvem?
- Hvad skal ske automatisk?
- Hvilke arbejdsgange skal I ikke tage med videre?

Det er beslutninger, der bør træffes, før teknologien vælges.

Rækkefølgen er derfor:

Forstå arbejdsgangen → forenkle den → vælg teknologien.

Målet er ikke at finde det system, der kan mest.

Målet er at vælge den løsning, der understøtter den måde, virksomheden ønsker at arbejde på.