

GUIDE

Så digitaliserar du organisationens förbättringsarbete

Kom igång med ett digitalt, proaktivt
och sammanhängande förbättringsarbete



Guidens innehåll

INLEDNING - GRUNDERNA I FÖRBÄTTRINGSARBETET	3
UTMANINGAR MED ANALOGA FÖRBÄTTRINGSARBETEN	4
VAD INNEBÄR ETT DIGITALISERAT FÖRBÄTTRINGSARBETE?	5
VARFÖR ÄR DET VIKTIGT ATT DIGITALISERA FÖRBÄTTRINGSARBETET?	6
DIGITALISERA ERA FÖRBÄTTRINGSMETODER – 8D, PDCA OCH DMAIC	7
FRAMGÅNGSRIKT DIGITALT FÖRBÄTTRINGSARBETE MED CANEA ONE	8 – 9
FYRA FÖRDELAR MED CANEA ONE:S FÖRBÄTTRINGSHANTERING	10
SUMMERING AV DIGITALISERAT FÖRBÄTTRINGSARBETE	11

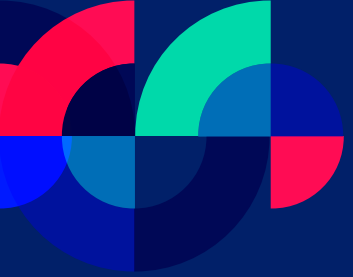
Inledning

Grunderna i förbättringsarbetet

Att en organisations processer, arbetssätt och flöden alltid kan utvecklas och förbättras är den gemensamme nämnaren för alla förbättringsarbeten. Att ständigt vara nyfiken och sträva efter att göra verksamheten bättre kan i många fall vara avgörande för både överlevnad och konkurrenskraft. Oavsett vilket eller vilka koncept eller metoder en organisation väljer att använda för ett förbättringsarbete finns det några grundläggande frågeställningar att ta hänsyn till:

- Vilket koncept eller vilka metoder för förbättring passar vår verksamhet?
- Hur utformar vi verksamhetens flöden och processer för att skapa ett optimalt värde för kunden?
- Hur synkroniserar vi våra förbättringsarbeten för att generera så stor effekt som möjligt?
- Vilket IT-stöd behöver vi för att förbättringsarbetet ska bli så välfungerande så som möjligt?





Utmaningar med analoga förbättringsarbeten

Dagens digitala värld ger oss oändliga möjligheter, även inom förbättringsarbeten. Trots det är det många organisationer och företag som fortfarande genomför förbättringsarbeten analogt, vilket leder till utspridda initiativ i flera olika delar av organisationen. Det resulterar ofta i att analoga förbättringsarbeten blir problematiska på både kort och lång sikt. Generellt kan problemen med analogt arbete kategoriseras i tre övergripande områden:



1. Glapp i synkronisering

Det faller sig ofta naturligt att förbättringsarbeten av flöden och processer i en organisation pågår parallellt. Det gäller allt från arbeten med övergripande strategisk utveckling, till förbättring av målsättningar och resultat. I en analog miljö blir dock förbättringsarbeten ofta separerade, vilket gör att verksamheten går miste om möjligheten att synkronisera och skapa full effekt av arbetet - framför allt på lång sikt.



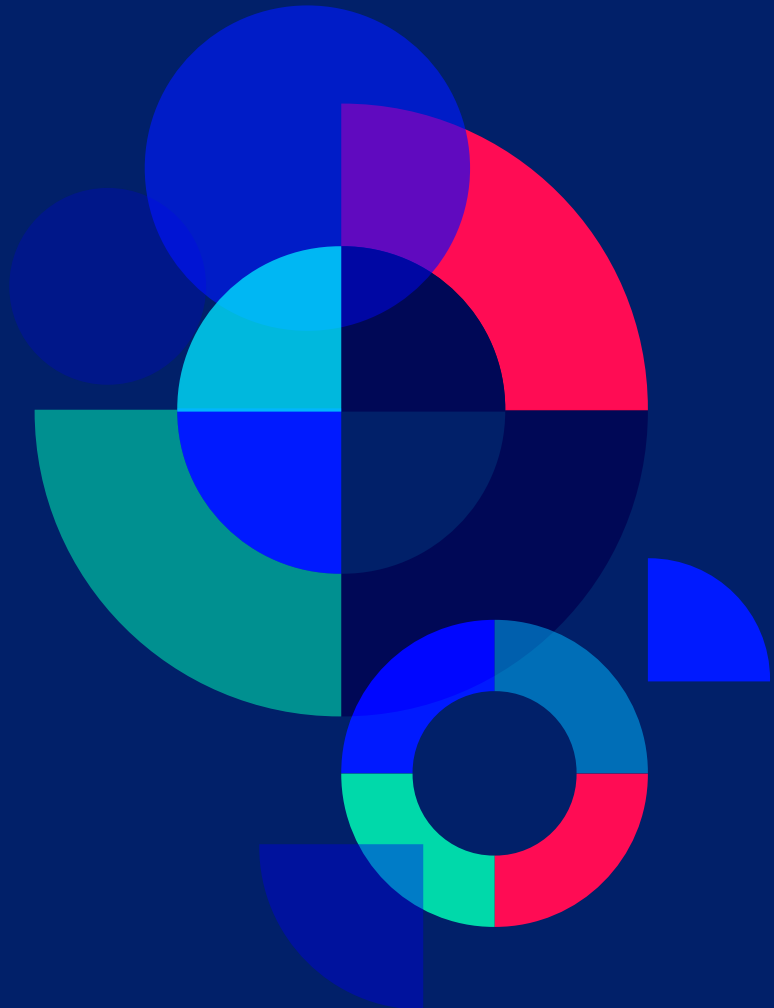
2. Tillgänglighet av information

En organisation där alla inte har samma tillgänglighet till information skapar stora hinder för förbättringsarbeten och utveckling. Just förståelse kring förbättringar utifrån en gemensam grund är viktigt om ni vill att era initiativ ska göra verkan på en övergripande nivå av organisationen. Brister i tillgänglighet av information, exempelvis via fysiska dokument, leder ofta till dubbelarbete, missförstånd och interna frustrationer. Det skapar även silobaserade organisationer, där viss information endast är tillgänglig i en viss del av verksamheten. Resultatet av detta är att organisationen utvecklas åt olika håll.



3. Brist på spårbarhet

Med ett analogt förbättringsarbete försvåras möjligheten till spårbarhet i genomförande, effekter och erfarenhetsåterföring. Risken blir att förbättringar, som skapas i olika delar av organisationen, inte uppmärksammas eller noteras. Organisationen kommer därav att gå miste om erfarenhetsutveckling och möjligheten att applicera förbättringar i andra processer och flöden i organisationen. Utan spårbarhet hämmas även den kontinuerliga kunskapsspridningen inom organisationen.

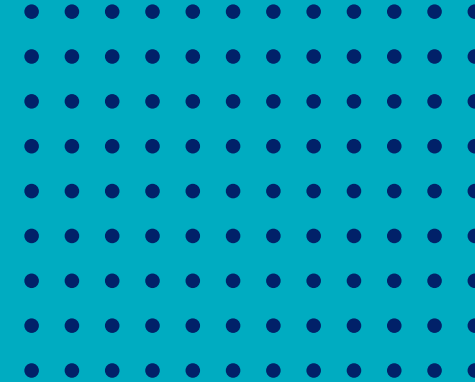
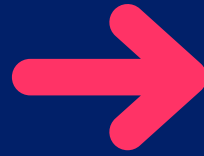


Vad innebär ett digitaliserat förbättringsarbete?

Svaret på frågan “hur lyckas vi skapa en framgångsrik struktur i våra förbättringsarbeten” bottnar nästan alltid i svaret: implementera ett IT-stöd som samlar och digitaliserar organisationens förbättringsarbeten. Ett digitaliserat förbättringsarbete innebär att organisationen med hjälp av ett IT-system får en mer sammanhängande förståelse om varför och hur ni tillsammans arbetar med att förbättra ert arbete. Här samlas alla aktiviteter, initiativ och information kring förbättring, inom alla delar av organisationen, på ett och samma ställe.

Genom att digitalisera arbetet får även ledningssystemets beskrivningar av strategier, flöden och styrande dokument, av både reaktiv och proaktiv karaktär, en starkare koppling. Digitalt förbättringsarbete ger er en betydligt mer strukturerad översikt av alla aktiviteter som pågår, samtidigt som alla medarbetare kan ta del av den information de behöver.

Varför är det viktigt att digitalisera förbättringsarbetet?



Många frågar sig – vad händer om vi inte digitaliserar vårt förbättringsarbete? Svaret på det är kort och gott: det blir en hel del tidskrävande utmaningar. Om ni inte digitaliserar ert förbättringsarbete kan verksamhetskritiska delar som avvikelshantering, problemlösning och strategisk utveckling riskera att glida isär. Det är oftast detta som ligger till grund för att organisationer arbetar silobaserat, utan verksamhetens helhet i åtanke. Att jobba analogt eller mer

traditionellt, utan digitalt stöd, kan också göra att förbättringsinitiativ blir kontraproduktiva och tappar kopplingen mellan strategisk utveckling och flödes- och processutveckling.

Den stora fördelen med att digitalisera förbättringsarbete är att ni kan samla och synkronisera allt förbättringsarbete i samma system. Det gör att förbättringsinitiativ kopplas direkt till varandra, men också till verksamhetens ledningssystem.

I systemet samlas och dokumenteras alla strategier, processer, flöden och styrande dokument, oavsett om det är reaktiva och proaktiva förbättringsaktiviteter.

Systemet bidrar även till att förbättringsarbeten ligger i linje med den övergripande strategin för verksamheten. Det gör det lättare att se om ni satsar rätt, med initiativ som genererar positiva resultat och är värdeskapande.



Digitalisera förbättringsmetoder – 8D, PDCA och DMAIC

Förbättringsmetoder och koncept som traditionellt används inom förbättringsarbeten kan på ett smidigt sätt även implementeras i det digitaliserade förbättringsarbetet. Att använda välfungerande förbättringsmetoder minskar risken för att problem och avvikelser uppstår igen, samt att ni slipper uppfinna hjulet på nytt.

→ **8D.** Metoden är av mer reaktiv karaktär och används för att ta fram både avhjälpande och korrigerande åtgärder när problem uppstått. När akuta problem är åtgärdade analyseras och definieras rotorsaker till problemet som måste lösas på längre sikt.

→ **PDCA.** Metoden är till för ett kontinuerligt förbättringsarbete och passar både mindre och större förbättringsinitiativ. I ett mer proaktivt arbete kan metoden implementeras i en plattform för att skapa bättre struktur och igenkänning.

→ **DMAIC.** Metoden för något större och långsiktiga förbättringsinitiativ som ofta används till förbättringsarbeten som kräver djupare analys av både kvalitativ och kvantitativ data. Metoden ger starka kopplingar till strategiska initiativ, processer, flöden och styrande dokument i en plattform, samt att arbetet och ledningssystemet får en tydligare riktning och rätt fokus.

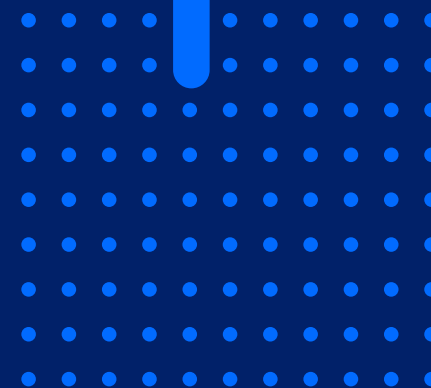
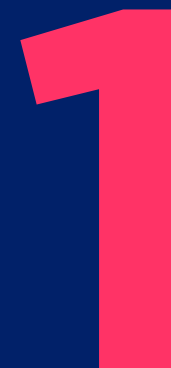
Framgångsrikt digitalt förbättringsarbete med CANEA ONE

Det tål att understrykas – för att lyckas med ett digitalt förbättringsarbete behövs en plattform som samlar alla förbättringsarbeten, samt kopplar arbetet med ett ledningssystem. En sådan plattform skapar enhetlighet för hela organisationen, både i realtid och på längre sikt.

CANEA ONE är ett heltäckande verksamhetssystem som hjälper organisationer att förverkliga strategier, stärka konkurrenskraft och förbättra lönsamhet.

Systemet består av fem moduler som hjälper organisationer mot en bättre integrering och hantering av strategier, projekt, processer, ärenden och dokument kopplat till förbättringsarbeten. Med hjälp av CANEA ONE skapas även optimala förutsättningar för snabbare omställningar, skapa rätt fokus och ge medarbetare stöd i sitt arbete.

Så, hur gör ni för att lyckas med det digitala förbättringsarbetet i CANEA ONE?



Utgå från en strategi

För att försäkra er om att ni genomför rätt förbättringsinitiativ krävs en övergripande förståelse om strategier, mål och KPI:er. I CANEA ONE kan ni sätta, följa och revidera mål och strategier för verksamheten. Det hjälper samtliga medarbetare att veta i vilken riktning organisationen är på väg, samt säkerställa att göra rätt saker för att nå full kapacitet.



2



Klar processöverblick

Med en förståelse för hur era processer ser ut idag kan ni lättare uppmärksamma hur fel uppstår och var förbättringar krävs. I CANEA ONE:s processmodul kan ni visualisera och kommunicera processer så att alla i organisationen förstår dem. Det ger en tydlig bild av verksamhetens flöden och ansvar, samt tydliggör vad som behöver förbättras.



3



Digitalisera flöden

Genom att digitalisera flöden kan ni automatisera arbetsgången och skapa en bättre struktur av administrativa ärendeprocesser, vilket leder till bättre efterlevnad. I CANEA ONE:s modul för ärendehantering kan ni digitalisera flöden och koppla på de förbättringsmetoder som ni arbetar utifrån. Det löser inte bara ärenden fortare, utan möjliggör också kvalitetssäkring med hjälp av rätt analyser, viktig statistik och standardiserade sammanställningar i rapportform för exempelvis 8D-ärenden.

Fyra fördelar med CANEA ONE:s förbättringshantering

Samla alla förbättringsinitiativ

Med hjälp av verktyget för ärendehantering får användare en övergripande bild av alla förbättringsinitiativ som pågår i verksamheten. Det gör att alla medarbetare snabbt kan få en överblick av status, progress och ansvar. Det ger även en tydlig bild av händelser, vad som behöver uppmärksammas och vilka aktiviteter som tillkommer i systemet.

Överskådliga vyer

Med hjälp av digital ärendehantering kan ni hantera förbättringar, reklamationer och avvikelser m.m. på ett smidigt sätt. All information om alla förbättringar är samlad - allt från vilken typ av aktivitet det är, till grundorsak och i vilken fas arbetet befinner sig i just nu. Med hjälp av analysverktyget får ni full koll på den samlade datan, får insikter och kan dra slutsatser som underlag för beslutsfattande.

Hantering av förbättringsåtgärder

Utifrån de överskådliga vyerna kan specifika förbättringsåtgärder definieras, genomföras och följas upp i respektive ärende eller aktivitet. På så vis får ni en mer samlad och strukturerad hantering. I ärendet får användare ytterligare information om status i arbetet och kan registrera vem eller vilka som ansvarar för de förbättringsåtgärder som krävs.

Digitaliserade metoder

Utifrån respektive ärende eller aktivitet tas åtgärder fram för att hantera förbättringen via den metod som används. På så sätt kan ni följa utvecklingen i respektive fas i ärendet, oavsett om det är av mer reaktiv karaktär (likt 8D eller kontinuerliga förbättringar) eller utifrån PDCA och DMAIC. Det skapar ett effektivt flöde, en bättre efterlevnad och en tydligare förståelse hos samtliga involverade.

Summering

Att implementera ett digitalt förbättringsarbete går inte över en natt. För att lyckas krävs förståelse om era processer, flöden och arbetssätt, samt hur ni på bästa sätt kan synkronisera detta med ett IT-stöd.

I den här guiden har du förhoppningsvis fått en del tips och råd om hur du på bästa sätt kan hjälpa din organisation att lyckas med ett mer digitaliserat förbättringsarbete. Kort sammanfattat kan det summeras på följande sätt:

- Utforma flöden och processer utifrån vad som skapar störst nytta för kunder.
- Använd ett övergripande verksamhetssystem som samlar organisationens förbättringsarbeten.
- Koppla ihop förbättringsarbetet med ledningssystemet.
- Skapa tillgänglighet och spårbarhet av information

- Synkronisera förbättringsinitiativ för att få nå full effekt och se till att alla i organisationen drar åt samma håll.

Vill du veta mer om förbättringsarbeten?

Vi på CANEA har över 25 års erfarenhet av förbättringsarbeten och vi erbjuder flertalet heltäckande utbildningar inom olika områden, för över 4000 personer varje år. Vill du veta mer om våra utbildningar eller ta reda på mer om hur CANEA ONE kan hjälpa er organisation? Tveka då inte att kontakta oss eller läs mer här:

→ **E-bok:**
5 faktorer som skapar en fungerande förbättringskultur

→ **IT-lösning för ärendehantering:**
canea.se/canea-workflow

→ **Stöttning och kompetens:**
canea.se/forbattningsarbete



Vi hjälper organisationer att växa och nå sin fulla potential inom verksamhetsutveckling.

- Konsulttjänster
- IT-lösningar
- Utbildningar