

eQuality

Foto Simon Abrams

Vägen till digitala arbetsprocesser

04

MÖT NUMMRETS HUVUDPERSONER

08

ATT INLEDA DIGITALISERINGEN

14

LÄRDOMAR FRÅN OMSTÄLLNING

I DETTA NUMMER



Kapitel 1

Mariette, Johan och digitaliseringen (4)

Kapitel 2

Att inleda digitalisering (8)

Kapitel 3

Vad kan ni digitalisera? (10)

Kapitel 4

Effekten av digitalisering (12)

Kapitel 5

Lärdomar från två omställningar (14)

Kapitel 6

Resurserna som tar dig vidare (16)

INLEDANDE ORD OM MÖJLIGHETER

Möjligheterna med digitaliseringen är fantastiska! I över 20 år har vi på AM System hjälpt företag att dra nytta av förändringarna för att kunna arbeta mer produktivt och ha mer ordning och reda på kuppen. I det arbetet har vi samtidigt upptäckt hur många organisationer som av olika anledningar inte vill eller kan dra nytta av det digitala.

Därför vill vi här, i det första numret av vårt magasin eQuality, berätta om två företag som gör en resa från analoga till digitala affärsprocesser. Förhoppningen är såklart att ni ska hitta inspiration och lärdomar till er verksamhet.

För omställningen är utmanande, det vet vi. Med de processer man redan har vet man vad man får. En omställning från dagens pappers-, pärm- och postfacksbaserade processer känns komplicerad, dyr, osäker.

Med berättelsen om två företag som lyckats vill vi istället ge lite trygghet, och en inblick i en värld av digitala affärsprocesser istället för fysiska. En värld där inget papper ligger bortglömt i ett postfack i en vecka. Där det alltid går att se vem som ändrade ett dokument sist, och när och hur. Där man kan kolla vem som har läst den nya policyn. Där den som ska revidera ett dokument får en automatisk påminnelse.

Jag hoppas att du ska hitta saker att ta med dig i din organisations fortsatta utveckling. Trevlig läsning!

Anders Hultdin

Anders Hultdin, CEO AM SYSTEM



Mariette, Johan och digitaliseringen

**Möt våra huvudpersoner och
företagen de arbetar på.**





Foto: Toby Wong



Mariette Malm

Kvalitets- och miljöchef på Lerøy Smögen Seafood AB. Lerøy Smögen arbetar med lax- och skaldjursföreläring och gör bland annat rökt lax och Smögenröra.

Mariette började på Lerøy Smögen i augusti 2011. Hennes arbetsituation kanske du känner igen: mycket att hålla reda på.

”Vi lever med lagstiftning, kundkrav och landskrav från många olika länder”, berättar Mariette. ”Vi jobbar bland annat mot BRC (British retail consortium) som har 600 skall-krav för säker produktion.”

Men som nyanställd var det för Mariette inte alltid så lätt att hitta rätt i mapstrukturerna och ha full koll på alla krav.

”Det var bara massa Excel-filer, ingen helhetsbild.”

Avsaknaden av en helhetsbild var problematisk.

”Det är inte bara fisken som ska vara spårbar, utan även dokumenten”, förklarar Mariette.

Men spårbarheten i dokumenten var inte vad den kunde ha varit. Problemet var att alla Lerøy Smögens medarbetare var tvungna att själva komma ihåg att ändra informationen om vem som hade redigerat dokumentet sist.

”Vi ändrade nog ungefär lika ofta som vi inte gjorde det”, berättar Mariette.

Mariettes slutsats var klar: Det behövdes ett mer kontrollerat arbetssätt.



Johan Forslund

Projektledare på Railcare Group. Railcare arbetar med järnvägsunderhåll och hanterar till exempel snöröjning, kablar och renoveringar av järnvägstrummor. En stor del av Johans arbete är att sköta Railcares verksamhetssystem.

När Johan började på Railcare i september 2014 hade ledningen redan bestämt att det var dags att hitta ett bättre verksamhetssystem. Det arbetet hamnade på Johans bord.

”Det var egentligen inte ett verksamhetssystem vi hade tidigare, utan bara en fildelningstjänst”, berättar Johan.

”Vi kunde bara kontrollera vem som hade tillgång till vilka filer.”

I den värld Railcare levde i innan sin digitalisering kunde saker lätt falla mellan stolarna, eller bli krångligare än de behövde vara. Nu ville alltså ledningen ha mer struktur och tydligare ansvarsfördelning.

”Till exempel om det hände en olycka. Vem var det man skulle skicka blanketten till när man hade fyllt i den?” exemplifierar Johan.

Att personalen ska behöva fundera på sådana frågor tar förstås onödig tid och kraft, för att inte tala om att det ökar risken för misstag i våra interna processer. Ledningens beslut om att hitta ett bättre verksamhetssystem skulle över tid råda bot på det.



Mariette och Johan pratar digitalisering – men vad är det?

Mariette och Johan pratar i det här magasinet om effekterna av att digitalisera sina processer. Vi på AM System arbetar med digitalisering varje dag.

Men vad ligger egentligen bakom begreppet “digitalisering” och varför är det viktigt?

Digitaliseringen har de senaste 10–20 åren svept genom samhället och fortsätter att påverka oss. Bransch efter bransch förändras i grunden när det fysiska blir digitalt, när manuell blir automatiserat. Våra beteenden både som kunder och anställda förändras, behoven utvecklas. Oavsett hur man definierar “digitalisering”, är det de fundamentala effekterna som står i centrum.

Mariette, Johan och även vi på AM System verkar i kvalitetsledningens värld. Den påverkas precis lika starkt av digitaliseringen. Med ett mer effektivt och kontrollerbart digitalt kvalitetsarbete kan vi alla nå bättre kvalitet.

Det är skillnad på digitalisering och digitalisering

En del hävdar att de digitaliserats för att de har börjat fylla i sina blanketter i Excel. Vi anser dock att det har skett först när man, likt Mariette och Johan, helt tänkt om utifrån det digitalas möjligheter. Visst, Excel är en digitalisering jämfört med att jobba på papper, men effekten är begränsad. Du rapporterar på ett digitalt papper i stället för på ett fysiskt – och? Excel kan inte mejla dig och berätta att det är dags att fylla i dina uppgifter. Du kan inte heller komma åt dina Excel-filer överallt utan att komplettera med en molnlagringstjänst. Excel har sina fördelar, men i ett sådant exempel har du endast kopierat den fysiska processen och återskapat den digitalt. Du förändrar inte era processer på djupet, arbetar inte fram några mer genomgående förändringar av organisationen.

Förändring på djupet, är vad äkta digitalisering handlar om. Med det sagt: låt oss djupdyka i Johan och Mariettes resor med start i hur de inledde sina digitaliseringar.

Att inleda digitalisering

**SKYNDASNABBT ELLER LÅNGSAMT?
SÅHÄR GJORDE LERØY OCH RAILCARE.**

Lerøy Smögen kickstartade

Hösten 2011 var Mariette nyanställd på Lerøy Smögen och hade svårt att hitta bland alla Excel-filer. När hon kom i kontakt med oss på AM System första gången hade hon bara varit några veckor på nya jobbet. Vi berättade om våra program och tyckte uppstod, som man säger.

”Det kändes som att det AM System erbjöd var precis det vi behövde, men vi hade inte riktigt kommit dit i tanken tidigare”, berättar Mariette.

Hon och hennes organisation gjorde en rivstart – de skaffade Dokument i oktober och använde det för arbete med revision i januari påföljande år.

”Jag och några andra tjejer jobbade tre månader för att få in allt”, säger Mariette.

I det här fallet är ”allt” synonymt med ”riktigt många dokument”, så det var ett omfattande arbete. I mitten av 2016 var Lerøy Smögen uppe i ungefär 800–900 dokument upplagda i tjänsten. Fullt så många var det inte vid starten, men det var ändå ett digert arbete.

”Revisionen var ett mål. För oss var det jättebra att ha en så tajt deadline.”

Tidspressen innebar att Mariette och hennes kollegor fick använda programmen intensivt den första perioden och inte hann glömma saker de lärde sig. I början av deras arbete hade vi en utbildning tillsammans, sedan jobbade Mariette och hennes kollegor vidare på egen hand ett tag innan vi hade en uppföljningsutbildning. Dessutom har vi haft – och har fortfarande – supportkontakt då och då.

”Vi har terroriserat supporten”, berättar Mariette. ”De har funnits där. Man kan känna sig mer eller mindre dum när man ringer till en support, men här har man aldrig behövt känna sig korkad.”

Railcare tog det lugnt

När Johan började på Railcare hösten 2014 hade ledningen redan uppdraget färdigt åt honom: skaffa ett bättre verksamhetssystem. Johan visste ingenting om AM Systems molntjänst, fastän han och AM System har ingifta släktband till varandra. Den där hösten tog vi i alla fall ett första möte.

”Jag fick en testanvändare och en kort introduktion”, berättar Johan. ”Jag växte snabbt in i det och började testa.”



Johan passade också på att fråga runt bland kollegor och lära sig av andras erfarenheter av liknande tjänster.

”Andra som har haft kontakt med verksamhetsystem hade inte sett något liknande”, säger Johan. ”Vi förstod att vi var rätt ute.”

Johan pratade om AM System med ledningen, och sedan började vi samarbeta. Johan och hans kollegor påbörjade en långsam övergångsprocess från dåvarande system och rutiner till AM System.

”Vi började rätt småskaligt med de enkla grejerna som är enkla att förklara och visualisera, till exempel tillbudsrapport.”

Johan har skött internutbildningen på Railcare och dotterbolagen själv.

”Vi tog ett dotterbolag i stöten, och det tog ungefär ett halvår”, berättar han.

Johan har också fått agera intern support på Railcare, eftersom han skaffat sig bra koll på tjänsten. När han nu och då får en fråga som han faktiskt behöver extern support för att lösa kilar han ibland över till oss. Ja, rent fysiskt – Johans kontor ligger nära AM Systems högkvarter i Skellefteå.

Vad kan ni digitalisera?

Rubrikens fråga kanske borde vändas, för vad kan man inte digitalisera? Mariette och Johan ger några exempel på vilka processer de numera hanterar digitalt i sina organisationer.





Bara exemplen nedan borde få munnen att vattnas på den som vill effektivisera processer, men vi kan addera ytterligare exempel från andra AM System-användare som varit ännu mer kreativa med vilka typer av ärenden de hanterar digitalt.

Policyer
Affärsstrategier
Instruktioner
Skyltar
Arbetsorderregister
Kompetensregister
Avvikelser
Dagböcker
Tillbud
Olyckor
Löner

Vårdtagare i stället för fordon? Ja, varför inte!

Ett företag i vårdbranschen har tänkt utanför boxen med vårt program Underhåll. I stället för att registrera maskiner, fordon och fastigheter, registrerar de vårdtagare. De för in uppgifter om en person, vilka mediciner och andra behandlingar hen ska ha och när hen ska ha dem. Sedan får personalen arbetsordrar på det som ska göras för en viss vårdtagare en viss dag.

Är en parrelation också ett ärende? Såklart!

Flera företag inom familje- och parrådgivning använder programmet Ärende för att dokumentera kontakterna med sina klienter. De sparar information om till exempel ålder och familjeförhållanden och fyller på löpande efter varje kontakt. Sedan kan de enkelt ta ut rapporter som ska skickas till Socialstyrelsen.

All världens kunskap i Ärende? Jadå!

Ett företag som säljer brandskyddsutrustning för fordon håller på att skapa en kunskapsbank där alla återförsäljare delar med sig av erfarenheter av installationer. Så när en återförsäljare i Mexiko ska installera en viss typ av utrustning i en buss kan hen se hur en återförsäljare i Sydafrika installerade samma typ av utrustning i samma typ av buss, till exempel.

Bjud in leverantörer att jobba i systemet? Enkelt!

Många olika företag väljer att låta leverantörer få tillgång till en del av systemet. På det viset är det enkelt att till exempel göra leverantörsbedömningar – gör ett flöde i Ärende som leverantören ska fylla i, skicka en inbjudan och vänta på aviseringen om att leverantören är färdig. Sedan är det bara att gå igenom uppgifterna och betygsätta, utan att behöva mejla fram och tillbaka om uppgifter som saknas. Alla leverantörer samlas dessutom automatiskt på samma ställe.

Effekterna av digitalisering

Vad har Mariette och Johan sett för resultat?



EFFEKTERNA HOS LERØY

2 dagar i stället för 2 månader

”En artikeluppstartsprocess kan vara komplicerad. Säg att vi ska ha en lax med pepparkakskrydda, en produkt som vi absolut inte har nu. Då är det mycket med till exempel specifikationer och leverantörer. Tidigare hade vi ett papper eller en mapp som skulle skickas runt. Många hos oss är borta och jobbar på distans någon vecka, och då ligger bara pappren i någons postfack under tiden. Nu kan alla jobba i stort sett parallellt: kvalitet, inköp och produktion. Det kan ta två dagar i stället för två månader.”

Varje persons viktiga dokument finns nära till hands

”I Dokument har vi till exempel policys, affärsstrategier, instruktioner, information och skyltar. Vi har en del ganska specifika skyltar, ’om du ska gå in här ska du ha på dig det här’ och så vidare. Vi har 800–900 dokument uppdelade på olika avdelningar. Alla kan söka bland alla dokument, men när de loggar in får de upp de 20 dokument som de använder mest på sin startsida. Vi har ställt in så att alla får det som är viktigast för dem.”

Inga papper faller mellan stolarna längre

”Alla papper i det papperslösa samhället försvinner ibland. Man lägger allt i en plastmapp, och sedan är den plötsligt borta.” Nu, med digital hantering av de där processerna som tidigare var pappersberoende, slipper Lerøy Smögen sådant.

Alla ändringar loggas, inte bara hälften

”Nu när vi arbetar med AM System loggas det på sekunden när någon har gjort en ändring, och alla ser bara den senaste versionen. Tidigare kunde man gå in i ett Excel-ark och ändra utan att skriva i sidfoten att man har ändrat. Man behövde komma ihåg att ändra själv. Vi ändrade nog ungefär lika ofta som vi inte gjorde det.”

Revisorn får svar på tal

”Jag kan visa min revisor vem som har varit inne, vem som har ändrat och vem som har läskvitterat. När revisorn frågar ’hur vet du att alla har läst’ så kan jag visa vilka som har läst ett viktigt dokument. Det går inte att komma undan.”

EFFEKTERNA HOS RAILCARE

Löneutbetalningarna går 75 % snabbare

”Vi använder Ärende för otroligt många och spridda saker, till exempel arbetsorderregister, kompetensregister, avvikelser, dagböcker, tillbud och olyckor. Vi använder det också till tidsrapportering, som blir löneunderlag. Vi har utvecklat ett tredjepartsprogram som är en länk mellan Ärende och vårt ekonomisystem. Anställda rapporterar sin tid i Ärende, och tredjepartsprogrammet lägger till t.ex. vilka tider vi har för OB. Det har sparat mycket tid – ett arbete som tog två dagar tar nu en halv dag.”

Inga fler blanketter i Word och Excel

”Vi är väldigt blankettstyrda. Alla blanketter har funnits i Word eller Excel, men vi har implementerat dem allt eftersom i systemet.”

Slut på mejl som drunknar i mängden

”Vi vet var blanketterna kommer när man fyller i dem. Tidigare kunde det falla mellan stolarna i en mejlkorrespondens, eller så visste man inte vem som hade den senaste versionen. Med Ärende sker allt per automatik. När de sparar går det automatiskt iväg till rätt person. Vi styr flödet på ett helt annat sätt.”

Betydligt mer statistik i framtiden

Railcare har vid tidpunkten för det här Magasinet publikation kört programmet mindre än ett år, men ser ändå positivt på data-delen: “Bra statistik kräver längre tid. Men möjligheten att dra ut statistik är jättebra. Jag använde det mycket i början för att visa vad man kunde göra.”

Lärdomar från två omställningar

Vilka är Mariette & Johans bästa råd?

Var beredd på en del uppstartsjobb

Som alltid när det är dags för något nytt kan det krävas en del jobb och lirande. Mariette berättar att det var ett stort jobb att få in allt material i de nya programmen, men att det gick ganska smidigt att få med alla på tåget.

”Jag upplevde det inte som att det var något motstånd. Några kände förstås 'varför måste vi ha ett system till, vi har ju papper'. Samtidigt är alla väldigt medvetna om att vi har krav utifrån. Man såg snabbt nyttan, och användarvänligheten är stor. Det är inte ett system som finns bara för mig och revisorn.”

För Johan har startsträckan kanske varit lite jobbigare.

”Nya saker tas emot väldigt olika. För en del är det stor uppförbacke, man är trygg med papper och penna. Men det är värt att putta dem över tröskeln. Utan att veta exakt hur många som var skeptiska i början så skulle jag vilja säga att 95 % av dem är positiva nu. Man har mött så många som man inte trodde skulle omfamna systemet så som de har gjort. Det är många som har visat framfötterna och provat. Det är inte rädda för att rapportera digitalt.”

Bygg gärna systemet själva

Det är förstås lite mer jobb till en början, men att bygga ett system själv ger fördelar på sikt. Du kan till exempel välja exakt vilka funktioner du vill ha, och kommer vara expert på att navigera i systemet. Dessutom blir du inte beroende av konsulter.

”Jag känner varje vrå av systemet”, berättar Mariette. ”Vi har byggt det själva. Vi känner att det är vårt. Så här i backspegeln har det varit nyttigt att inte välja ett färdigbyggt system.”

Ha en tydlig ansvarig

”Som alltid så bör någon äga frågan, vara administratör och lära sig systemet”, säger Johan.

Finns det ingen som har ansvaret för att driva på kan även de bästa projekten gå i stå.

Implementera på ett sätt som passar er

På Lerøy Smögen tyckte Mariette och hennes kollegor att det var bra att arbeta intensivt med systemet och implementera det snabbt. Hos Johans Railcare tyckte de i stället att en långsam implementering var det bästa.

”Vi tyckte att det var bra att torrköra några månader, få in dokument och göra en plan för framtiden”, berättar Johan.

Det finns inte ett rätt sätt att göra det på – välj det som passar er bäst.

Var beredd att tänka nytt

Nya digitala arbetssätt kan innebära nya tänkesätt. Johan exemplifierar med hur det var att börja använda Dokument.

”Man måste tänka om lite. Vad är ett dokument? Är det ett A4, eller är det ett innehåll? Här är inte ett dokument en A4, det är löpande text, mer som en webbsida. Man kan skrolla och skrolla i oändlighet. En del vill fortfarande skriva ut – men varför?”

Var medvetna om begränsningar

Alla program har sina begränsningar. Railcare utför ibland underhåll på platser långt utanför städerna, och där har molntjänster en akilleshäl.

”En svaghet vi visste om från början, och som man ska tänka på, är att det krävs uppkoppling.”

Det har Railcare planerat för.

”Vi har bestämt att de viktiga blanketterna ska finnas på papper som backup.”

Dela med er

Från Lerøy Smögen har systemet spridit sig till alla Lerøy-bolagen i Sverige. Mariette och en kollega på en annan anläggning drar nytta av varandras arbete.

”Gör han ett dokument som är jättebra kan jag kopiera, och tvärtom, och så gör vi dem anläggnings-specifika.”

Det är lätt att dela digitalt.



Resurserna som tar dig vidare

Checklista: Kriterier för att välja ledningssystem.

Är din organisation i startgroparna för samma resa som Mariette och Johan nu kommit en bit på? Vi kombinerade våra råd med deras, med resultat i den här checklistan för att tänka rätt inför valet av ett ledningssystem.

Kartlägg behov, nu och sedan

- Ta dig tid att bena ut vilka områden som ledningssystemet ska omfatta, så att du inte väljer en lösning som är mycket dyrare och mer avancerad än vad du behöver (eller tvärtom, en lösning som är billig men inte riktigt räcker till).
- Tänk inte bara på behoven ni har just nu, utan också på hur det kan bli om några år. Passar ledningssystemet fortfarande om ni till exempel blir dubbelt så många, blir internationella eller öppnar en webbshop?
- Ta hjälp av medarbetare. De kan ha värdefull erfarenhet av att köpa in eller arbeta med ledningssystem. Om inte annat kan de komma med förslag på funktioner som borde finnas. De har ofta önskingar som du kan ha missat – om du vill att de ska gilla ledningssystemet behöver du veta vad de värdesätter.

Konsulttimmar eller bygga själv?

- Konsulttimmar: Ta reda på hur snabbt du kan få hjälp, vad det kostar och om det finns några begränsningar.
- Bygga själv: Välj en programvara som är tillräckligt lättförståelig för att du ska kunna lämna över ansvaret utan problem om du går på semester eller byter jobb.

Jämför priser

Vad kostar det – egentligen? Du kan till exempel undersöka

- vilka funktioner som ingår och vilka du behöver betala extra för
- vad installationen kostar
- om uppdateringar kostar
- om utbildning ingår (och i så fall hur mycket)
- hur mycket och hur snabb support du kan förvänta dig utan att betala extra
- hur antalet användare påverkar priset
- hur stort lagringsutrymme som ingår och vad det kostar att köpa mer utrymme
- vad olika tillägg som ni kan tänkas behöva (nu eller i framtiden) kostar

Det här är en förkortad version av vår artikel Hemligheten bakom att välja rätt ledningssystem i 23 checkpunkter som du hittar på amsystem.com/stories.

VAD ÄR AM SYSTEM?

Med molntjänsten AM System skapar du ordning och reda i företagets arbete med underhåll, dokument och olika typer av ärenden. Vissa kallar det arbetet kvalitetsledning, vilket gör AM System till ett kvalitetsledningssystem. Vi vet bara att de tre programmen i vår molntjänst – Ärende, Dokument och Underhåll – ger dig de bästa förutsättningarna för att ha kontroll på de vardagliga processerna i ditt arbete.



Med Ärende kan du till exempel

- hantera reklamationer
- sköta ledighetsansökningar
- göra felanmälningar
- skriva protokoll som går att agera på direkt
- rapportera olyckor och tillbud



Med Dokument kan du till exempel

- skriva tillsammans med andra
- se vilka som läst viktiga dokument och när
- samla policyer på ett ställe
- förenkla din versionshantering
- samla rutiner och processer



Med Underhåll kan du till exempel

- sköta felrapportering
- koppla ihop ett objekt med rätt reservdelar och tillbehör
- skapa arbetsordrar
- håll koll på förrådsstatus
- göra tidrapportering

FÅ EN PERSONLIG VISNING AV AM SYSTEM

På bilden ser du Mats. Han är CCO på AM System och kan det mesta om att digitala processer. Om du vill veta mer om våra program eller få en visning av dem är det honom du ska prata med. Mejla honom på mats@amsystem.com.



AM i Sociala Medier

Här hittar du ännu mer inspiration.



Facebook

Ta del av vår vardag, sköna tips och spontana filmer.

[@amsystemab](#)



YouTube

Inspireras av våra filmer.

[@amsystemab](#)



LinkedIn

Inspirerande artiklar för dig som älskar ordning och reda.

[@amsystemab](#)



Kanalgatan 53
931 32 Skellefteå
www.amsystem.com

Vasagatan 6
903 29 Skellefteå
info@amsystem.com