

## Har du brug for IT systemer til styring af arbejdsgange og dokumenter?

I det følgende vil vi diskutere fordele og ulemper ved at anvende IT systemer til styring af arbejdsgange og dokumenter – specielt fordele og ulemper ved at anvendelse af forskellige IT systemer til dette.

### Hvad er arbejdsgange?

Hverdagen i de fleste virksomheder består af arbejdsgange. Det kan være alt fra varebestilling, ordrehåndtering, kundeservice til dokumentation og registrering.

Arbejdsgange kan være interne – f.eks. godkendelse af faktura, udgifter, ferie eller lignende – eller involvere kunder, leverandører eller partnere.

Fælles for arbejdsgangene er:

- Gentages dagligt/ugentligt/månedligt
- Er vigtige for virksomheden.
- Ofte involverer flere medarbejdere.



Arbejdsgange betegnes også som workflows, arbejdsrutiner, arbejdsprocesser, forretningsprocesser el. lignende, og er et udtryk for måden en virksomhed har valgt at gøre nogle ting på. I nogle tilfælde er det virksomhedens interne retningslinjer som bestemmer, hvordan tingene skal gøres – i andre tilfælde er der krav fra myndigheder og/eller kunder til, hvordan ting skal gøres og evt. dokumenteres.

### Regneark og tekstdokumenter

Vi ser ofte at virksomheder forsøger at styre arbejdsgange med regneark, tekstdokumenter - evt. kombineret med emails. Dette kan fungere udmærket for enkeltstående ad-hoc opgaver, men for de daglige/ugentlige aktiviteter er det ofte en ineffektiv og i værste fald dårlig løsning fordi:

- Regneark og tekstdokumenter er ikke "proaktive" og kan f.eks. ikke påminde medarbejdere om kommende eller uløste opgaver. Alle involverede skal holde øje med og/eller opdatere status, datoer m.m. hvilket nemt kan give problemer.
- Regneark og tekstbehandlingsdokumenter kan kun vanskeligt vise historikken på en sag – såsom hvem gjorde hvad, hvornår.
- Det er vanskeligt/umuligt at styre, hvem der må gøre noget på en sag.

### Men hvad så med email?

Email er et fremragende kommunikationsværktøj, men knap så godt til styring af arbejdsgange. Simple opgaver som man skal huske, kan man typisk fint håndtere med sit email program, men så snart en arbejdsgang involverer flere personer, bliver det mere problematisk fordi:

- Man kan (måske) se om emailen er læst af modtageren, men ikke om eller hvornår en opgave er udført.
- Man risikerer et stort antal interne emails, som dels tager tid at læse og svare på, og dels kan stressede medarbejderne – for hvad nu hvis man har overset en mail?

- Det er vanskeligt/umuligt at få overblik over status på flere opgaver, som er delegeret ved hjælp af email.

### **Hvornår skal vi overveje at styre arbejdsgange og dokumenter med IT system?**

Det er meget vanskeligt at sige noget generelt om dette – men selvfølgelig skal fordelene ved at implementere et system til dette stå i fornuftigt forhold til omkostningerne.

Symptomer på, at man bør overveje det, er:

- Man anvender regneark eller tekstdokumenter til at holde styr på arbejdsopgaver.
- Arbejdsopgaver sendes rundt via email eller forsøges styret med mapper og flag.
- Meget tid anvendes på at kontrollere og besvare interne mails.
- Der er flaskehalsproblemer.
- Information flyttes manuelt mellem system(er) (cut & paste).
- Uensartede arbejdsgange (hver medarbejder gør det på sin måde....).
- Behov for intern/ekstern dokumentation af aktiviteter.
- Uforklarligt stressede medarbejdere.
- Mangel på overblik over fremdrift og status på aktiviteter/arbejdsgange.

### **Ulemper ved indførelse af IT system til styring af arbejdsgange og dokumenter.**

Generelt vil indførelse af IT styring mindske fleksibiliteten og kræve noget registrering. Husk at intet IT system er bedre end de data det indeholder!

Registrering af opgaver, dokumenter og fremdrift skal som regel foretages af en eller flere medarbejdere – i nogle tilfælde kan det ske automatisk.

Det er vigtigt at de medarbejder, som skal bruge tid på registrering forstår og oplever, at registreringen er nødvendig og skaber værdi. Ellers risikerer man at systemet ikke anvendes optimalt – eller slet ikke anvendes.

Ændres arbejdsgange – eller kommer der nye til – vil det som regel kræve systemtilpasninger, som afhængigt af system kan koste noget at implementere.

### **Udfordringer i forbindelse med systemimplementering.**

Som med al indførelse af nye systemer, er det vigtigt med ledelsesopbakning, og at man investerer den nødvendige tid i forbindelse med implementeringen.

En speciel udfordring kan være at få medarbejdere til at se deres arbejdsopgaver som en proces bestående af forskellige trin og valgmuligheder. Der findes forskellige metoder til at kortlægge arbejdsgange / arbejdsprocesser, og det er vigtigt at vælge én, som de involverede medarbejdere har nemt ved at forstå.

Ofte er det lettere for en medarbejder at forstå en model, der viser hvordan en opgave "vandrer" fra medarbejder til medarbejder (eller fra afdeling), end en procesmodel med en række symboler med specialbetydning.



## Hvordan skaber styring af arbejdsgange/workflows værdi for virksomheden?

En (bedre) styring af arbejdsgange kan skabe værdi for virksomheden på flere måder:

- Generel effektivisering af de IT understøttede arbejdsgange.
- Bedre overblik giver mulighed for mere effektiv udnyttelse af virksomhedens ressourcer
- Mindre behov for "manuel" dokumentation af processer – de fleste systemer er selvdokumenterende med indbygget transaktionsspor.
- Kunder, leverandører og partnere kan direkte indgå i arbejdsgange.



Gartner taler om at alene synliggørelsen af en arbejdsgang/proces og ansvaret omkring den som regel giver besparelser på mindst 12% ved anvendelse af BPM (Business Process Management). Og 78% af projekter indenfor dette område giver mere end 15% tilbagebetaling – og ca. halvdelen gennemføres på under 4 måneder.

Inden for Lean / Six Sigma tales der ofte om 20% øget lønsomhed ved skift fra et Sigma til et andet.

## Hvordan kan styring/automatisering af arbejdsgange skabe værdi for kunderne?

- Hurtigere og mere effektiv kundeservice.
- Bedre og relevant information til tiden.
- Mulighed for 24/7 selvbetjening.

## Hvad er værdien for medarbejderne?

- Flere ting kan nås på mindre tid.
- Højere kvalitet i arbejdet.
- Mindre stress pga. bedre overblik over arbejdsopgaver.
- Færre konflikter pga. uklar ansvarsfordeling.
- Fokus på undtagelser i stedet for standardopgaver.

## Hvilke arbejdsgange skal man vælge?

Hvis man er ny indenfor IT understøttelse af arbejdsgange, er det en god ide, at finde et projekt som:

- Er overskueligt.
- Giver stor gevinst for virksomhed og medarbejdere.
- Involverer medarbejdere som er nemme at motivere for projektet.
- Har støtte fra ledelsen.

For yderligere information: [www.owis.dk](http://www.owis.dk)