

# Effektivare process genom verktyg för verksamhetsflöde och verksamhetsanalys

Erfarenheter från Vattenfall

Stefan Wiik, Produktområdeschef Vattenfall Eldistribution AB

Tobias Mård, VD Exait AB

# Bakgrund

- Avreglering/konsolidering skapade mer komplexa och ökade flöden
- Avsaknaden av flödesstöd gjorde att kostnader och kvalitet gick åt varsitt håll
- Sammanslagning av Vattenfalls 4 regionala nätbolag krävde förändrat arbetssätt och stöd
- 1 miljon slutkunder genererar 10 000 ärenden och 30 000 dokument / månad fördelat på drygt 1800 användare

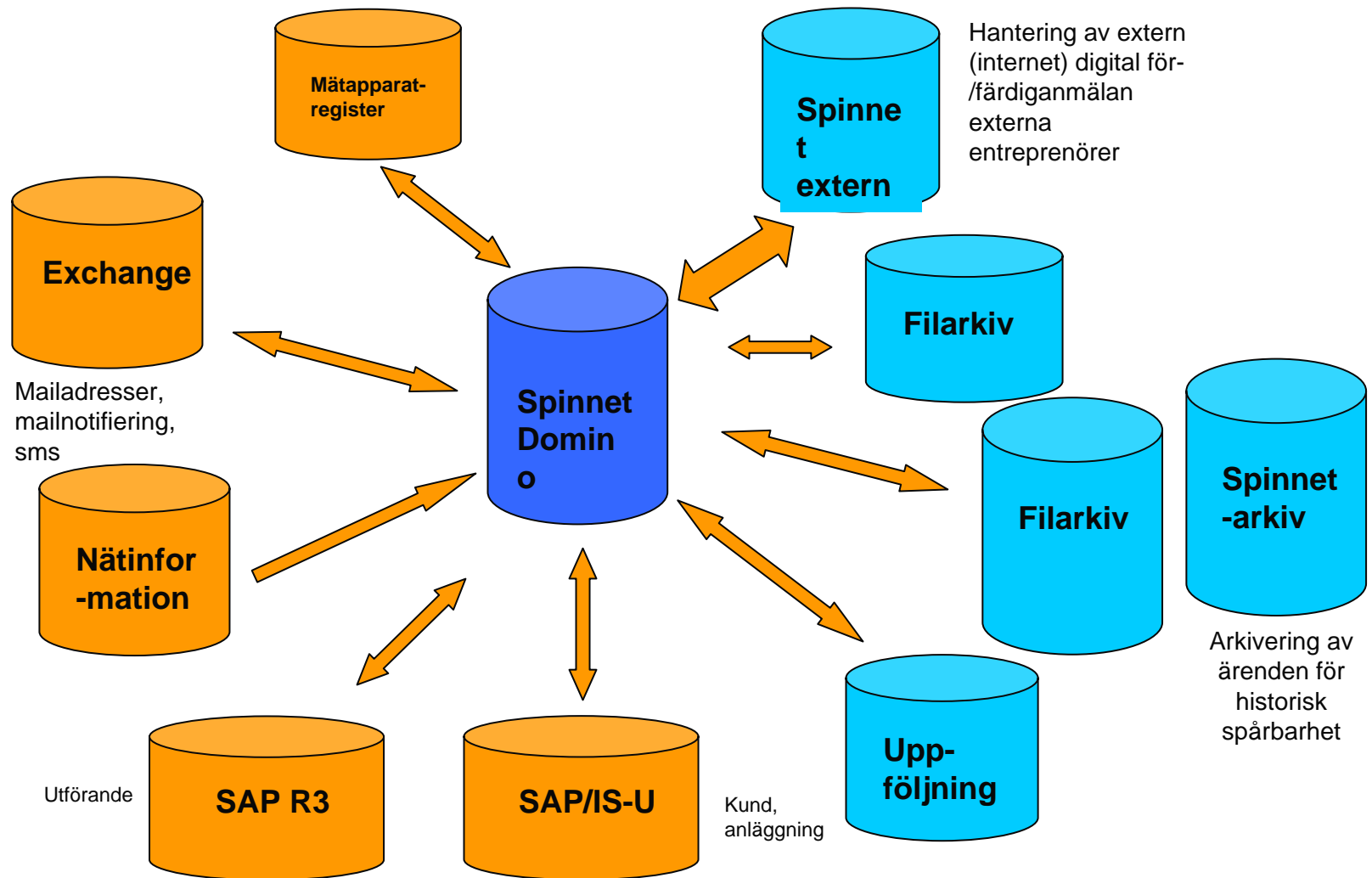
# Vad ville vi uppnå?

- Effektivare processer
- Höjd kvalitet
- Stöd för omorganisationer
- Möjlighet att integrera självbetjäningskanaler
- Likriktade arbetssätt och dokumentation
- All information samlad på ett ställe (per ärende)
  - Sökbarhet
  - Spårbarhet
  - Analysmöjlighet
- Automatiskt processtöd
- Överblick över flöden

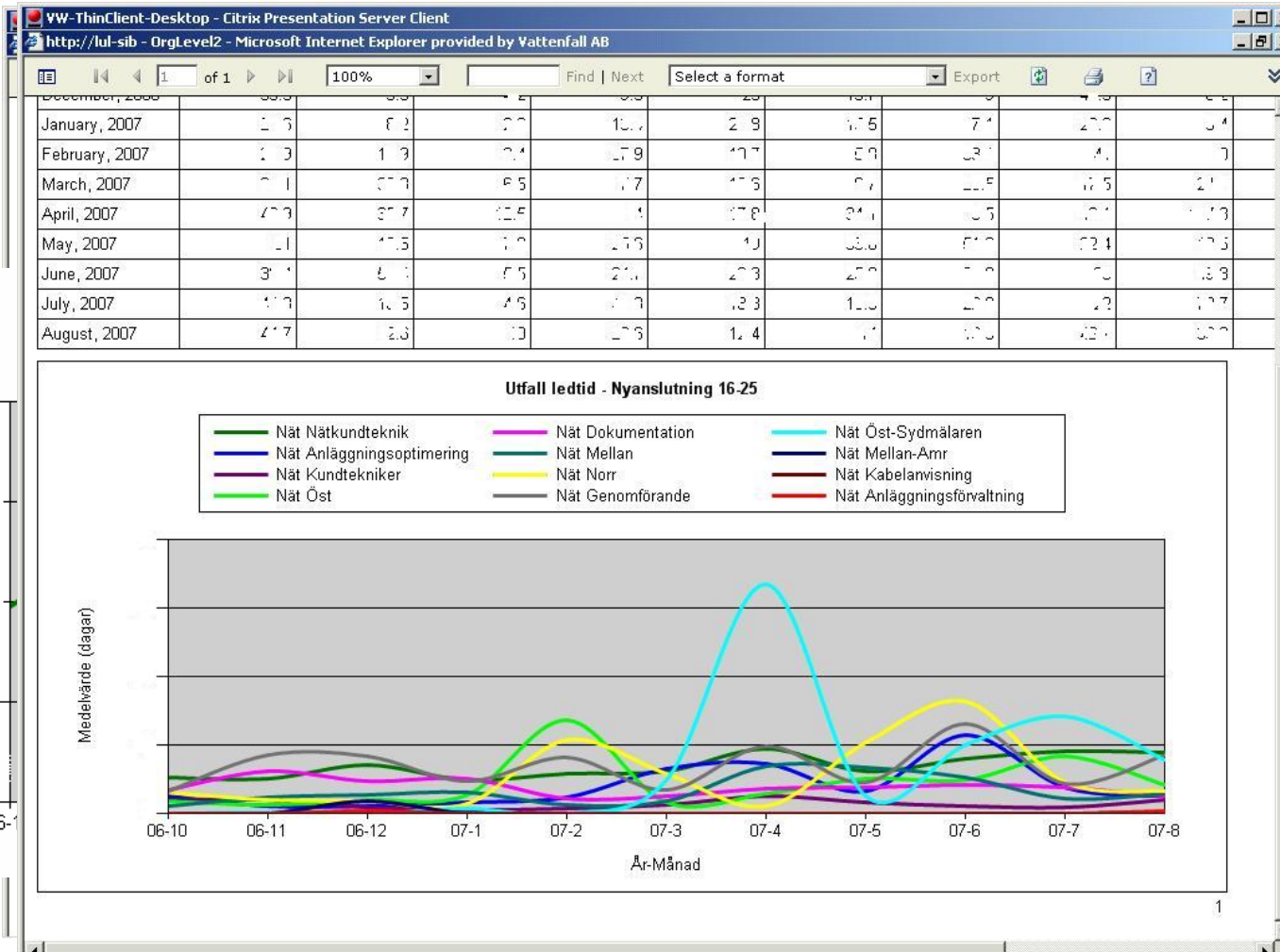
# Vilka har varit utmaningarna?

- Blandning av sekvensiella och parallella flöden
- Integrationer med debiteringssystem, kund- och anläggningsregister
- Att implementera i standardsystem som tex SAP
- Att införa en gemensam nomenklatur i organisationen
- Processinsikt
- Införsäljning över hela organisationen

# Övergripande systembild (SpinNet)



# Exempel uppföljning handläggningstid

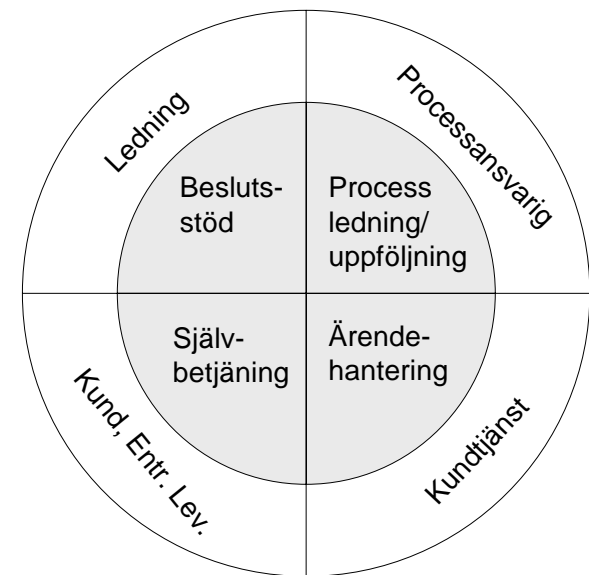


# SpinNet - tekniska egenskaper

- Teknisk arkitektur designad med skalbarhet, prestanda och användbarhet i fokus
- Löst kopplad arkitektur för ingående systemkomponenter/moduler
- Körs i klustrad miljö för hög tillgänglighet och hög last (kluster ej ett krav)
- Nyttjar "modern" öppen teknik som Web services, Ajax, XHR, CSS och XML
- Designat med en tjänstebaserad (SOA) infrastruktur i åtanke
- Grafik/form skapad utifrån användbarhet (dvs design utifrån funktion)
- Avancerade "Cache" rutiner för prestanda

# Övergripande nyttor

- Ledningen får överblick och därmed bättre underlag för beslut
- Processansvariga ser leveransförmågan i sin proces
- Kundtjänst får struktur i sitt arbete
- Kunder/entr/lev kan välja när de vill interagera; slipper köer





# Effektivisera dina processer för verksamhetsflöde och verksamhetsanalys

Erfarenheter från Vattenfall

Stefan Wiik Vattenfall Eldistribution AB

Tobias Mård, VD Exait AB