

Tydligare processer höjer effektiviteten och kundnöjdheten hos Norrenergi



När stora organisationer har komplexa processer som omfattar flera avdelningar kan samsynen och helheten bli lidande. Energibolaget Norrenergi insåg att deras nyanslutningsprocess behövde effektiviseras och bli mer lättöverskådlig om de skulle kunna leverera lösningar till sina kunder i rätt tid. För att kunna visualisera och förbättra sin process tog Norrenergi hjälp av Crest. Samarbetet ledde till att Norrenergi nu har en samstämmig intern nyanslutningsprocess som flyter på mycket effektivare. Det är något som förbättrar kvaliteten på alla fronter. Så här gick samarbetet med processkartläggningen för Norrenergi till.

Utan samsyn drabbas helheten och effektiviteten

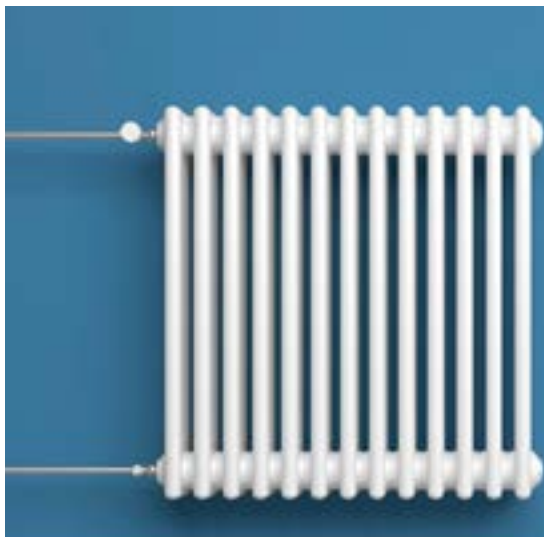
Norrenergi levererar fjärrvärme och fjärrkyla till ett stort antal kunder i norra Stockholm. När en ny kund ska anslutas till bolaget sker det via en komplex process som involverar flera olika avdelningar. Norrenergi upplevde dock att processen hade vissa utmaningar. Framför allt i form av bristande samsyn mellan de involverade avdelningarna, vilket orsakade ineffektivitet i arbetet med nyanslutningarna.

Så här beskrev den dåvarande marknadsutvecklingschefen Mattias Tellrud hur Norrenergis process såg ut och vad som var utmaningarna med den:

”Nyanslutningsprocessen är hela processen från det att kunden tar kontakt med energibolaget till det att kunden har det varmt och skönt inomhus. Det är en lång och komplicerad process som kräver samarbete mellan många avdelningar. I början av processen är det säljarna som har ansvaret. De sköter det avtalstekniska med priser och liknande. När det sen är dags att dra fram ett rörsystem till kunden så går ansvaret över till en mer teknisk projektledare som håller i arbetet med att gräva och lägga rören fram till kunden. Efter det så går sen ansvaret över till kundcentralen som överför värmen. Det är en komplex process med flera olika kompetenser och ansvarsområden. En enda person kan inte ta hand om den. Vår process var visserligen dokumenterad, men det fanns gnissel i den. Framför allt i överlämningspunkterna där det ofta uppstod missförstånd.”



”Vi behövde få hjälp med att ta fram en effektivare process med mer samsyn. När det är många inblandade med flera olika perspektiv i en komplex process är det bra att ha en extern part med en bra metodik kring att förtydliga och ta fram processer.”



HUKI

- **H**uvudansvarig. Det vill säga beslutsfatta- ren som bestämmer att en uppgift ska utfö- ras.
- **U**tförare. De som utför det som ska göras.
- **K**onsulteras. De som har kunskap, åsik- ter, mandat etc. kring uppgiften och som ska konsulteras innan uppgiften färdigställs.
- **I**nformeras. De som ska informeras om uppgiften, beslutet eller resultatet.

Processer som är beroende av flera människor och flera steg kan lätt drab- bas av gap i processen med missförstånd, otydlig ansvarsfördelning, dubbelarbete och förseningar som följd. Ett sätt att effektivisera processen är genom att visu- alisera den med hjälp av en processkarta. Det var i det här steget som Norrenergi tog hjälp av Crest:

”Vi behövde få hjälp med att ta fram en effektivare process med mer samsyn. När det är många inblandade med flera olika perspektiv i en komplex process är det bra att ha en extern part med en bra metodik kring att förtydliga och ta fram processer.”, berättar Mattias.

Med en processkartlägg- ning går det att förtyd- liga ansvarsfördelningen

En stor del av arbetet under samarbe- tets gång bestod av olika workshops för att kartlägga de olika stegen i Norrenergis övergripande process. Syftet med det var att identifiera problemen med processen. Till exempel en bristande samsyn på hur processen avslutades med kunden, samt hur överlämningarna inom verksamheten utfördes. Nästa steg blev att lösa de pro- blemen genom att detaljera processen ytterligare i uppföljande workshops.

Ett viktigt steg i arbetet med att lösa pro- blemen med Norrenergis process var att skapa processkartor som visualiserar alla de steg som är involverade vid en nyan- slutning. Processkartan ger en tydlig över- blick av hela processkedjan. För att visu- alisera och förtydliga ansvarsfördelningen i processen användes den så kallade **HUKI**-modellen. Den förtydligar de olika rollerna i en process och delar upp dem i följande kategorier.

Genom att använda **HUKI**-modellen för- tydligas roll- och ansvarsfördelningen. Till exempel kring vem som håller i vad när det kommer till beslutsrätt, underlag, kon- sultationer eller kommunikation. Det här gör i sin tur den övergripande processen tydligare, enklare och snabbare.

För Norrenergi har det varit en stor hjälp att kunna ha någon utifrån som granskar och ifrågasätter hur de har arbetat med processen. Så här berättar Mattias om hur dessa workshops har fungerat:

”För att få stadga i arbetet med att för- bättra vår process så har det behövts stränga moderatorer. Här har Crest varit väldigt tydliga och bett oss att förtydliga vårt sätt att arbeta. De ställde de frågor som behövdes. Deras utifrånperspektiv lyfte fram att det vi såg som tydligt fak- tiskt inte var så tydligt. De införde också olika processnivåer och hur man ska tänka

i de olika nivåerna. Till exempel att man inte ska gå in på detaljer när man inte är på den nivån.”

En tydlig process och ansvarsfördelning ger bättre samsyn och nöjdare kunder

Processkartläggningen Norrenergi utförde tillsammans med Crest resulterade i en processkarta, vilken visualiserar händelsekedjan och ansvarsfördelningen i nyan slutningsprocessen. Tack vare insikterna detta gav har det gått att utveckla och förbättra processen på både en övergripande och en detaljerad nivå. Nu kan de olika avdelningarna inom Norrenergi samverka bättre, och dessutom leverera det som förväntas av dem i tid. Det i sin tur har resulterat i nöjdare kunder som får sin fjärrvärme snabbt och ett ökat förtroende för Norrenergi.

Allt arbete har samtidigt dokumenterats i ett modelleringsverktyg i enlighet med Norrenergis krav på att processerna ska dokumenteras på ett enhetligt sätt. Det gör det dessutom enkelt att publicera processmodeller på intranätet. Nu ser Norrenergi att de är mer samordnade och effektiva i sin process:

”Vi är mer samsnackade inom de områden där vi behövde vara eniga. Vi har en gemensam bild över processen, och protokoll som klargör vad som måste vara med när de olika avdelningarna överlämnar.”, säger Mattias.

Han trycker också på att processkartläggningen behöver få ta tid eftersom det lönar sig i längden:

”Vi lade mycket tid på workshops, men det var det värt. Att få en effektivare process som resultat sparar mycket tid i det långa loppet. Det är det som är värdet.”, fortsätter Mattias.

Om Norrenergi

[Norrenergi](#) är ett kommunägt, lokalt fjärrvärmebolag som producerar fjärrvärme och fjärrkyla i den norra delen av Storstockholm. Norrenergi streamar fjärrvärme och värmer fler än 100 000 människor som bor och arbetar i Solna, Sundbyberg, Bromma och Danderyd. 9 av 10 hus i Solna och Sundbyberg värms av Norrenergi. Det gör bolaget till en central del av den lokala infrastrukturen och den hållbara stadsutvecklingen.





Om Crest

Crest hjälper många stora företag och organisationer att hålla koll på läget genom att hålla viktiga verksamhetsbeskrivningar aktuella, korrekta, tillgängliga och relevanta. Med ett starkt fokus på verksamhetsarkitektur och modellering kan Crest hjälpa till att beskriva och kartlägga komplicerade verksamheter med hjälp av enkla men kraftfulla modeller.

Till exempel för att effektivisera processer och för att kunna kravställa på IT. Crest genomför kartläggningen i väl förberedda workshops och levererar resultatet i valt EA-verktyg.

[Kontakta oss](#)