



Centrum för
Informationslogistik



LOGENT
SUPPORTING LOGISTICS

Processkartläggning samt kravspecifikation med Use case på Logent AB

Inlämningsuppgift inom	Verksamhetsförlagt projektarbete 30 hp
Författare:	Madeleine Sandberg
Univeristetshandledare:	Ia Williamsson, Linnéuniversitetet
Företagshandledare:	Henrik Bohlin & Dan Hurtig, Logent AB
Göteborg/Ljungby	Januari 2015

Sammanfattning

Rapporten omfattar utförande av teorier och analystekniker utifrån ett informationsperspektiv. Fokus är på studentens lärandeprocess med de lärdomar och erfarenheter som upplevts under höstterminen 2014 på Logent CFS.

Projektet har bestått av många ändringar vilket har bidragit till att projektet blivit lidande, men också gett studenten utmaningar att med informationslogistiska lösningar lösa problematiken. Under projektterminen har det uppkommit problematik inom informationslogistik som informationsfördelning, förmedling av information och vikten av ett grundligt förarbete. Projektets resultat är två processkartor av import-, och export sjö med två detaljeringsnivåer samt en kravspecifikation med Use case.

Disposition

Inledning

Inledande ord om kursen *2IL009 Verksamhetsförlagt projektarbete inom informationslogistik*, 30 hp och dess innehåll. Vidare presenteras syfte, mål, uppdragsbeskrivning, intressenter samt styrande förutsättningar.

Metod för datainsamling

Presentation av tillvägagångssätt med en grund i vetenskaplig forskningsmetodik.

Företagsbeskrivning av Logent AB

Beskrivning av verksamheten där uppdraget utförts.

Litteraturanknytning

Teoretiskt underlag för genomförande, resultat och analys. Kapitlet innehåller även extern litteratur som inte är inkluderat i uppdraget på Logent AB, men är relevant i rapportens reflektion.

Genomförande

Presentation av teorier och modeller som tillämpats för att utföra uppdraget men saknar vetenskaplig forskningsmetodik.

Resultat

Detta kapitel presenterar två huvudprocesskartor av import och export och en kravspecifikation med Use case.

Analys

Detta kapitel presenterar analys av genomförande och resultat samt jämförelse med teori och praktik.

Reflektion

Studentens egna reflektioner kring praktiken samt förändrade syn på informationslogistik

Slutsats och rekommendationer

Avslutande ord om syftet, sammanställning av analys och reflektioner samt rekommendationer till Logent AB.

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Syfte och mål	1
1.2	Uppdragsbeskrivning	1
1.3	Intressenter	1
1.4	Styrande förutsättningar	2
2	Metod för datainsamling	2
3	Företagsbeskrivning av Logent AB	3
3.1	Företagshistoria	3
3.2	Staffing & Site	3
3.3	Logent CFS (Container Freight Service)	4
4	Litteraturanknytning	4
4.1	Processkartläggning	4
4.1.1	Processsynsätt	4
4.1.2	Huvudprocesser	4
4.1.3	Processparadoxen	4
4.1.4	Processens kvalitet	5
4.1.5	Processmetodik	5
4.1.6	Processdesign	6
4.1.7	Processägarskap	6
4.2	Analystekniker och analysverktyg	6
4.2.1	The Sarah Model (of change)	6
4.2.2	Benefits Management and Realisation	7
4.2.3	Use Case diagram	7
4.2.4	Business Case	7
4.3	Extern litteraturanknytning	7
4.3.1	Lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet)	7
4.3.2	Projektledning och riskanalys	8
4.3.3	Shared Diagnosis	8
4.3.4	Spectors checklist	8
5	Genomförande	9
6	Resultat	11
6.1	Huvudprocesskarta: Att behandla importgods	11
6.2	Huvudprocesskarta: Att behandla exportgods	12
6.3	Kravspecifikation med Use Case Diagram	13
7	Analys	14
7.1	Processkartläggningens byggstenar	14
7.1.1	Processens fokus, processparadoxen och processkvalitet	14
7.1.2	Konsekvenser och effekter av att mäta processen i tid	15
7.1.3	Processmetodikens möjligheter och hinder	15
7.1.4	Shared Diagnosis som riskanalys	16
7.2	Analysverktygens betydelse	17
7.2.1	Uppkomsten till Use case	17
7.2.2	Analys om resultatets output	17

8 Reflektion.....	18
8.1 Uppdragsbeskrivningens påverkan på informationsflödet mellan aktörer	18
8.1.1 Utmaningar under projektterminen	18
8.2 Projektroll och processsynsätt.....	19
8.3 Informationslogistikens komplexitet och problematik.....	20
9 Slutsatser och rekommendationer.....	20
Litteraturförteckning.....	21
10 Bilagor.....	22
10.1 Teckenförklaring till Notationer.....	22
10.2 Processspecifikation över "Att behandla import gods".....	23
10.2.1 Beskrivning av översiktlig processkarta: "Att behandla importgods".....	25
10.2.2 Detaljerad beskrivning av processen "Att behandla importgods".....	31
10.3 Processspecifikation över "Att behandla export gods".....	42
10.3.1 Beskrivning av översiktlig processkarta: "Att behandla exportgods".....	43
10.3.2 Detaljerad Beskrivning av "Att behandla exportgods".....	47
10.4 Kravspecifikation med Use case diagram.....	56
10.4.1 Funktionsbeskrivning över Use case diagram.....	57
10.5 Lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet).....	61
10.5.1 Modeller av lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet).....	61
10.5.2 Beräkningar av rådata.....	62
Business case.....	64

I Inledning

Denna projektrapport handlar om processkartläggning samt kravinsamling. Projektrapporten är en slutrapport för kursen Verksamhetsförlagt projektarbete (30hp) som ges inom Informationslogistik (180 hp). Kursen utövades på en terminal (Logent CFS) i Skandiahamnen hos Logent AB. Projektet har varit lärodomsrikt, händelsefullt, utmanande och givande. Rapporten guidar läsaren genom hela projektterminen som har varit en resa utom dess like.

När jag ansökte om en praktikplats på Logent AB efterfrågade jag ett projekt som var utmanande, där jag kunde utvecklas och testas i en verksamhet där det händer mycket. Jag anser att Logent AB har gett mig detta.

Jag vill tacka Henrik Bohlin och Dan Hurtig på Logent AB för utmaningen.

Kursen har också varit central inom att testa teoretiska kunskaper. När jag började praktiken kände jag mig redo att anta utmaningen, jag har aldrig känt att mina kunskaper inte räckt till. När jag haft problem har min handledare från Linnéuniversitetet alltid funnits där och stöttat mig genom val av analys teknik till genomförande av design till processkartläggning samt kravspecifikationen.

Jag vill tacka Ia Williamsson på Linnéuniversitetet för all stöttning.

I.1 Syfte och mål

Syftet med kursen Verksamhetsförlagt projektarbete (30 hp) är att tillämpa teoretiska kunskaper inom Informationslogistik (180 hp). Målet med kursen Verksamhetsförlagt projektarbete (30 hp) är att utveckla teoretiska kunskaper, se problematik ur ett helhetsperspektiv, analysera nytta till näringslivet samt skapa sociala kontakter. Praktiken kan anses som en upptakt till det framtida yrkeslivet för studenten.

I.2 Uppdragsbeskrivning

Logent AB startade i Maj 2014 en ny terminal, (Logent CFS Container Freight Service) för import- och export sjö åt kund. Projektet ska bidra med fastställande av informations- och processflöde för att lägga grunden till vidareutveckling. Logent CFS har som ambition att arbeta processororienterat i framtiden för att uppnå optimala processer med hög effektivitet samt resurstillämpning.

Processkartläggning av import, - och export sjö, samt utformning av en kravspecifikation med Use case som sedan presenteras i form av ett business case.

I.3 Intressenter

Intressenter till detta uppdrag är följande:

- Kärn intressenter: Processägare, Operating Manager (Handledare från Logent AB)
- Primära intressenter: Personal, Åkeri
- Sekundära intressenter: Geodis Wilson, Handledare från Logent AB

Övriga intressenter till denna rapport är studenter som läser Informationslogistik eller dylikt, anställda på institutionen för informatik, samt anställda på Logent AB (framför allt Logent CFS).

1.4 Styrande förutsättningar

Styrande förutsättningar för detta uppdrag är att en ständig tvåvägskommunikation finns mellan student och handledare. Ytterligare en styrande förutsättning är att verksamheten är informerad om att en processkartläggning samt kravinsamling kommer utföras och då förbereda sig att ställa upp på intervjuer.

2 Metod för datainsamling

I detta kapitel redovisas de metoder som tillämpats under praktikterminen för insamling av data. Intervjuer, observationer, dokumentstudier, litteraturstudier och processmetodik. Datainsamlingen har sin utgångspunkt i den induktiva ansatsen. Då uppdraget saknade en angiven hypotes med ett förväntat mål, vilket är grunden i motsatsen deduktiv ansats (Jacobsen 2002), vilket . Den induktiva ansatsen förebygger också risken att värdefull information inte fångas upp, då undersökare eftersträvar en bred variation av empiri.

Den kvalitativa metoden tillämpades på grund av att projektet handlar om att kartlägga processer och samla in krav. Utförande av uppgifterna kräver en bred förståelse för verksamheten och dess processer. Den kvantitativa – och den kvalitativa metoden kan användas i detta syfte, däremot var studenten inte säker på vilken information intervjuerna kunde ge. Exempelvis om studenten hade haft tidigare erfarenhet av processkartläggning av liknande verksamheter hade en kvantitativ ansats varit lämplig. På grund av detta valdes en kvalitativ ansats då studeten hade som ambition att prioritera öppna intervjuer för att belysa problematik samt få en ökad förståelse. Då den kvalitativa ansatsen innebär att undersökare och respondent har ett samtal (Jacobsen 2002). Målet med en kvalitativ ansats är att undersökaren ska ta del av information på en djupare nivå samt upptäcka ny information. Intervjun gick till under enkla omständigheter, i arbetsrummet eller i lunchrummet. Detta ansågs som mest funktionellt men det var även miljöer som den respondenten var bekväm i, vilket enligt Jacobsen (2002) gynnar datainsamlingen. Intervjuerna var även öppna och följdfrågor tilldelades efter hand, ingen intervjuguide har förekommit. Då intervjuerna inkluderade många ämnen samt att undersökaren inte var säker på vad intervjun skulle resultera i exkluderades en intervjuguide. Däremot har undersökaren innan intervjun gjort egna stödord, för att säkerställa vissa områden som undersökaren vid tillfället velat ha svar på. En intervjuguide med en högre stäningsgrad kan enligt Jacobsen (2002) resultera i att undersökare får veta precis den informationen den söker för att förebygga ett informationsöverflöd. Risken är då att information som kan vara betydande för undersökningen förbli oförmedlad (Jacobsen 2002).

Litteratur har använts vid datainsamlingen för att koppla intervjuer till forskning. Det har även bidragit till att fortskrida arbetsprocessen under praktikterminen. Dokumentstudier av det strukturkapital (avtal, och dokument som fastställdes om verksamheten innan uppstart) som funnits i verksamheten har också bidragit till en fortskridning av arbetsprocessen då förståelse för processen ökat. Användning av olika källor för att bekräfta samma information ger en nyanserad och en högre grad av objektivitet av verksamheten. Objektivitet har även varit svårt att uppnå, då mycket information är direkt informell och bygger på anställdas antaganden. Det riskerar att undersökare påverkas av subjektiva antaganden och för att arbetet ska uppnå tillförlitlighet behövs objektivitet (Jacobsen 2002). Observationer har varit en del av att bekräfta de subjektiva antaganden som insamlats i intervjuerna. Observationerna har skett genom en virtuell processproemand (se kapitel 4.1.5 Processmetodik).

Datainsamlingen har endast skett på Logent CFS Indiska Oceanen 5, Göteborg mellan datumen 1 September – 19 December 2014. Omfånget på respondenter som intervjuats och observerats är cirka 30 stycken personer. Personerna betraktas som primära intressenter (aktörer) då de arbetar i processen varje dag och sköter stora delar i den dagligen. Respondenterna kommer inte i ytterligare detalj beskrivas eller grupperas i rapporten då det inte finns ett behov av det. Rapportförfattaren kommer inte jämföra respondenternas svar gentemot varandra utan har istället samlat dem till en nyanserad bild av processen.

3 Företagsbeskrivning av Logent AB

Logent AB är en heltäckande logistikpartner inom Site, Entreprenad och Bemanning, Konsulter, Hamn – och kombiterminaler, Tull och Freight management, Utbildning och 4PL/Branschlösningar.

Logent AB har under åren verksamheter i många delar av Sverige och i Norge. Företaget har vunnit Dagens Industri – Gasellpriset för snabbväxande företag och beräknas omsätta cirka 1,7 miljarder SEK under hösten 2014 med sina ca 3000 anställda (Sverige & Norge ihop). Visionen för Logent AB är att de ska vara den naturliga partnern för logistikintensiva företag i Norden genom att erbjuda ett unikt och komplettutbud av värdebaserade logistik-tjänster (Logent 2014).

3.1 Företagshistoria

. Företaget grundades år 2006 genom en sammanslagning av företagen Smilu Logistikutprenader Sverige AB & LG Ahlberger Logistics Consulting AB. År 2008 expanderar Logent i Norge och 2009 startas Logent Customs AB som erbjuder tulltjänster (exempelvis förtullning). Den norska expansionen sedan fortsatt genom att Logent år 2012 köpte upp ett norskt bemanningsföretag. Mellan 2010 och 2014 har terminaler och kombiterminaler startats i Stockholm, Sundsvall, Karlskrona och Göteborg. Sedan uppstarten 2006 har Logent AB heltäckande logistik tjänster över hela landet. År 2010 startades Logent Ports & Terminals i Stockholm och Sundsvall som sedan etableras i Göteborg, under namnet Logent Automotive Logistics. Terminalen erbjuder ett logistik koncept för bilindustrin. År 2013 fortsätter Logent att etablera sig inom tull och freight management med fjärdepartslagistik-tjänster, samma år får Logent en ny ägare, Adelis Equity Partners.

3.2 Staffing & Site

Staffing & Site är ett ben inom Logent AB som erbjuder Sitelösningar, Entreprenadlösningar, och Bemanning Sitelösningar innebär att Logent AB tar över driften av en site (lager tex). Kunden äger fastigheten och ansvarar för försäkring, inköp och produktion. Det Logent AB gör är att driva och utveckla kundens logistikfunktion. Entreprenadlösningar innebär att Logent ansvarar för en del av kundens logistikfunktion, exempelvis godsmottagning eller plock & pack. Logent AB:s konsulter presenterar en förstudie som ligger i grund till prissättning för kund. Bemanning inkluderar mest Entreprenadlösningar då Logent AB själva ansvarar för driften av logistikfunktionen hos kund. Logent AB arbetar ständigt med uppdragsutveckling samt bemanningsplanering för att minska kostnader. Personalen har enligt Logent AB rätt utbildning, rätt utrustning och rätt inställning (Logent AB 2014-10-20)

3.3 Logent CFS (Container Freight Service)

Logent CFS i Skandiahavnen i Göteborg är en entreprenadlösning där Logent AB tagit över en del av logistikföretaget Geodis Wilsons logistikfunktion inom import- och export sjö. Denna CFS startades i Maj 2014 och har en stor geografisk fördel då hamnen ligger ca två hundra meter därifrån. Under våren 2014 starades även likanade siter i Göteborg på uppdrag av Vanguard och Volvo Cars (Personlig kommunikation 1 September 2014).

4 Litteraturanknytning

I detta kapitel presenteras den information som tillämpats under projektterminen.

4.1 Processkartläggning

En viktig del i processkartläggningens är att visualisera arbets- och informationsflöden för att öka förståelse för den befintliga processen, samt identifiera problematik. Business Process Modelling Notation består av notationer som tillsammans bildar en konstruktion av processens informations- och materialflöde (se bilaga 10.1 Teckenförklaring för notationer) (Beiron-Davies 2009).

För att förstå hur organisationer arbetar samt, för att underlätta att hitta nya sätt att arbeta på blir processmodellering en kritisk aktivitet inom verksamheten (Beiron-Davies 2009). Problemet många verksamheter har idag är processernas osynlighet. Omvärlden är i ständig förändring varpå krav ständigt uppdateras och gör att processerna måste identifieras och synliggöras. För att organisationen ska uppnå hög grad av innovation behövs ett tydligt definierat nuläge av organisationen. En definierad processkartläggning kan även underlätta styrningsfunktioner i företaget som exempelvis kvalitetsavdelningen och produktion (Ljungberg & Larsson 2012).

4.1.1 Processsynsätt

Processsynsättet består av centrala värdeingar, teorier om verkligheten och grundhållning. Beståndsdelarna karaktäriseras av en helhetssyn av verkligheten (och/eller systemet). Kärnan i processbaserad verksamhetsutveckling är att ett helhetsperspektiv ska bidra till värdeskapande och proaktivitet. Processsynsättet förespråkar att se verksamheten som ett system och processens output säkras av starka kontrollprocesser vars syfte är förebyggande eller förstärkande av aktiviteterna inom processen. Det finns då möjligheter att verksamheten blir mer mottaglig för exempelvis gränsöverskridande samarbeten och förändring (Ljungberg & Larsson 2012).

4.1.2 Huvudprocesser

Huvudprocesser är de aktiviteter som tillsammans förverkligar organisationens verksamhetsidé (Ljungberg & Larsson 2012). Huvudprocesserna är cirka fyra till åtta och framhäver värdeskapande processer för kund. Vid processutveckling utgör huvudprocesserna en avgörande roll som översiktliga men också anses som ett första steg till processutveckling. Ljungberg & Larsson (2012) betonar vikten av att definiera dem väl för en framgångsrik processutveckling.

4.1.3 Processparadoxen

Processparadoxen är ett fenomen om innebär att processkartläggning inte alltid är optimalt om tid och pengar sparats men affärerna går sämre. Begreppet mynatades av Peter Keen i

boken *The process edge* (1997). Grunden till processparadoxen är enligt Keen (1997) att processarbetet har ett felaktigt fokus. Utveckling av processerna bör väljas utifrån betydelse och värde, men problematiken är fortfarande aktuell då fokus många gånger riktas till de mest synliga processerna. För att använda rätt verktyg till rätt processer har Keen (1997) kategoriserat fem olika processkategorier efter deras betydelse: Identitetsprocesser, prioriterade processer, bakgrundsprocesser, påtvingade processer och traditionsprocesser. Genom att identifiera samtliga processer skapas ett heltäckande perspektiv av delprocesserna som ökar risken för nedvärdering av processer, felinriktat fokus och oidentifierad kränkverksamhet.

4.1.4 Processens kvalitet

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) bygger processens kvalitet och validitet på objektivitet, detaljeringsnivå, design, logik, väldefinierat perspektiv.

Objektiviteten är avgörande för en rättfärdig bild av processen men även för dess fortsatta levnadscykel. Om en processkarta inte stämmer överens med verkligheten, bidrar detta till att den inte genererar nytta i förbättrings- och utvecklings projekt. Vid utformning bör därför samtliga aktiviteter inkluderas och anses som viktiga, även om de bidrar med olika nivåer av värde för processen. Detaljeringsnivån avgränsar processkartans fokus och strukturerar även upp kartans design och logik. Ljungberg & Larsson (2012) förespråkar en generell processkarta och en detaljerad processkarta. Då det på ett tydligare sätt belyser olika hierarkiska nivåer i processen samt dess problematik vid avvikelser och belutspunkter. Detaljeringsnivån bidrar även till att processkartan blir mer tydlig. Start – och slutpunkter ska däremot vara de samma oavsett detaljeringsnivå detta är också en åtgärd för att öka förståelsen för processkartan. Processkartan bör även följa en logisk linjär linje, detta för att på ett bättre sätt se de olika aktiviteternas relation till varandra och tydligt se vad som händer efter en aktivitet eller vad som genererar i nästa aktivitet.

Samma process kan beskrivas ur olika perspektiv. Ett väldefinierat syfte om varför processkartläggningen utförs är därför en god grund till processens perspektiv. Ska processkartan användas för att belysa problematik, utveckling/förbättring eller fastställande av processer? Vem ska använda processkartan, är det användare som är i verksamheten eller utanför verksamheten? (Ljungberg & Larsson 2012).

4.1.5 Processmetodik

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) finns det olika metoder att processkartlägga, följande; dokumentstudier, observationer, processpromenad, virtuell processpromenad, kartläggnings-team och processdesign. I nedanstående stycke presenteras samtliga metoder exklusive kartläggningsteam och processpromenad.

Dokumentstudier innebär att utredaren tagit del av det strukturkapital som funnits för att bilda en egen uppfattning om processen. Observationer utförs på processen för att kunna komplettera den bild av processen som uppstår från dokumentstudierna. Då information tolkas på olika sätt kan det vara bra att komplettera med att observera processen. Observationerna utförs på en virtuell processpromenad. En virtuell processpromenad är när utredare går runt och observerar processen fast vid olika tillfällen. Utredaren följer då inte samma vara/tjänst/information som flödar i processen men proceduren är den samma. Nackdelen med detta är att informationen tolkas på olika sätt då det sker på olika tillfällen. Fördelen är att bilden blir mer nyanserad och idéer om förbättringsförslag kan uppstå under promenaden. Desto fler som är inblandade i processen desto mer nyanserad blir den.

Processdesign utförs när det inte finns en formell process att förbättra, exempelvis vid fastställning av processer (Ljungberg & Larsson 2012).

4.1.6 Processdesign

Processdesignen är ett första steg i processkartläggning och förekommer i mindre processer där det finns stort utrymme för individen att ta egna initiativ. Detta för att belysa projektledda processers roll och på vilket sätt de inte följs, då det alltid finns en grund till varför verksamheten jobbar som den gör. Processdesignens effekt är då att samtliga i verksamheten har samma bild av verksamheten, vilket främjar framtida samarbeten och utvecklingsprojekt. Processdesignen har också ett kvalitetskrav att alla inblandade ska känna igen sig i processen och det ska vara en tydlig syfteformulering (Ljungberg & Larsson 2012). Författarna till boken *Processbaserad verksamhetsutveckling – vad, varför, hur* (2012) menar att om individen endast får veta att deras arbete ska observeras kan det uppstå oro och ett motstånd mot processkartläggningen. Däremot kan motstånd ändå uppstå, då individen trots tydlig syfteformulering inte riktigt är säker på vad utförandet innebär för individen. Detta förebyggs genom att ständigt påpeka att det är processens design och funktionalitet som är i fokus och inte individens prestationer (Ljungberg & Larsson 2012).

4.1.7 Processägarskap

Processägarskap handlar om att förbereda (utforma), förstå, förbättra, förverkliga och förvalta processen. Processägarskapet kan definieras som en roll i en organisation eller som gemensamt ansvar. Det varierar beroende på organisationens storlek. Processägarrollens främsta egenskap är förmåga att se processen och kundbehov ur ett fågelperspektiv. Nackdelen med att en annan befattning i organisationen har en del av ett processägarskap kan innebära att perspektivet blir mer vinklat åt det som denne jobbar med. Processägarrollen ökar möjligheten till objektivitet och öka kundnöjdhet. Då processägarskapet omfattar hela verksamheten finns en helhetsbild över verksamheten som gör att verksamheten på ett effektivare sätt kan arbeta mot effektivitet, flexibilitet och kundnöjdhet.

4.2 Analystekniker och analysverktyg

I detta kapitel presenteras de analystekniker som tillämpats under praktikterminen.

4.2.1 The Sarah Model (of change)

The Sarah Model handlar om människors reaktioner när en förändring ska utföras. Enligt The Sarah Model genomgår människorna olika steg genom förändringsprocessen. De olika stegen är följande Shock (Chock), Anger (Arg), Rejection (Avvisande), Acceptance (Accepterande) och Hope (Hopp).

Denna analystekniks syfte är att förbereda utförare av förändringen de reaktioner som kan tänkas komma, vilket enligt Cadle, Paul & Turner (2010) är helt normalt. Då människor blir osäkra på vad förändringen innebär just för dem, vilket skapar stress. Modellen förklarar när i processen de olika reaktionerna utlöses i mått av tid, desto längre tid människorna bekantar sig med förändringen, desto mer ökar övergången till nästa steg som är acceptanse och hopp. Hopp innebär att möjligheterna är belysta för människan och den kan se övervägande fördelar med förändringen. Det är viktigt som utredare att belysa nytta och fördelar med förändringen för att förebygga att The Sarah Model fortskrider och inte stannar i ett steg.

4.2.2 Benefits Management and Realisation

Benefits Management and Realisation går ut på att identifiera organisatoriska mål med ett projekt för att i sin tur identifiera nyttor och förändringar som krävs för att de organisatoriska målen ska uppnås. I denna analysteknik visualiseras dessa med en ”benefits map” där samtliga nyttor och förändringar är uppdelade i förändringar, organisatoriska förändringar och fördelar /nyttor med dessa. ”Benefits map” ligger sedan i grund till ledningen av projektet och ska öka förändringarnas nytta förutom ämnesrena projektmål. BMR är även en metod som kan användas vid utvärdering av ett projekt genom att följa upp de identifierade nyttorna och mäta hur väl de uppnåddes (Cadle, Paul & Turner 2010).

4.2.3 Use Case diagram

Use Case diagram visar användarnas krav på ett IT-system i form av funktioner. IT-systemet anses som en enhet och externa roller (användarna) definieras runtom enheten. När kraven är insamlade sammankopplas funktionerna (kraven) med de roller som använder dem/behöver dem. Diagrammet visar samspelet mellan funktion, roller och vilken funktion som används av flest (Cadle, Paul & Turner 2010). Detta bidrar till att prioritering av krav (funktion) effektiviseras genom att exempelvis prioritera de krav (funktion) som tillämpas av flest användare. I ett Use Case diagram finns olika associationer som förklarar olika relationer mellan Use case och roller. Ett Use case behöver inte ha en association men det finns två olika typer när det kan behövas. Include är Use Case som har en relation till ett annat Use Case och inte fyller en funktion själv. Extend är Use Case som inte har en relation till ett annat Use Case men fyller en funktion själv (Cadle, Paul & Turner 2010).

4.2.4 Business Case

Ett business Case är ett dokument som omfattar de mest centrala delarna för att ledningen ska kunna ta ett beslut. Omfånget på dokumentet är mellan ett till två A4. I business Case presenteras endast slutsatser och färdiga förslag. Underlägg för dessa slutsatser och förslag finns i en ursprungsrapport (Cadle, Paul & Turner 2010). Det är ett förekommande problem att den beslutsfattande processen blir en stor bromskloss i processen på grund av bristande information eller informationsöverflöd. Delarna i business Case är följande: introduktion, sammanfattning, bakgrund, alternativa överväganden, fördelar och kostnader, investeringsförslag, påverkansanalys, riskanalys, slutsatser och rekommendationer samt bilagor.

4.3 Extern litteraturanknytning

I detta kapitel kompletteras kapitel 4 Litteraturanknytning med information om teorier och modeller som inte inkluderar uppdraget men är underlag för kapitel 8 Reflektion.

4.3.1 Lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet)

Processens aktiviteter dokumenteras i en aktivitetslista där aktivitetens tid är dokumenterad. Aktiviteterna beräknas i sekunder och sedan hur många aktiviteter som kan utföras i timman (kan även använda andra tidsenheter). Siffran som beräkningarna visar för varje aktivitet är aktivitetens kapacitet. I en standardiserad produktionscykel är det viktigt att aktiviteterna har en kapacitet att den kan ta emot produkten från föregående aktivitet. Flaskhalsar uppstår där en aktivitets kapacitet är mindre så att den inte kan ta emot lika många som den föregående. Modellen som visualiseras belyser vilka aktiviteter som kräver mest tid och kapacitet. Vilket underlättar att lokalisera flaskhalsar och vilka åtgärder som kan vidtas. I denna rapport har denna analysteknik sin utgångspunkt i informationsbrist: kan processen

förbättras genom att öka informationsflödet? Skulle en sammanslagning av aktiviteter öka informationsflödet? Etcetera. Vid ihopsättning av aktiviteter förändras både cykeltiden och kapaciteten, vilket inte alltid är till en fördel. Kapaciteten kan minska vid en ihopsättning men då måste undersökare väga för- och nackdelar samt jämföra den nya flaskhalsen med den gamla (Fitzsimmons 2013).

4.3.2 Projektledning och riskanalys

Projektledning är ett arbetssätt att strukturera och koordinera ett arbete. Detta för att uppnå effektivitet och resultat. Projektledning innebär också att det finns en starttid, sluttid samt optimering av resurser. De traditionella faserna inom projektledning är förstudie, planering, genomförande och avslut. Det är fyra faser som gemensamt bearbetar projektet genom att först undersöka möjligheter, risker, behov etc. för att sedan planera projektet utifrån det som framkom i förstudien. Genomförandet handlar om att utföra det som planerats i planeringen och till sist avslut som avvecklar projektet. Då verksamheter och organisationer förändras förkommer det att projekten ändras vilket i många fall bidrar till förse- ningar av projekt (Tonnquist 2012).

Riskanalysen visualiserar risker och brister i ett projekt. Detta utförs i början av ett projekt med ambitionen att förebygga riskerna samt bristerna på ett effektivare sätt. En riskanalys möjliggör även att en risk eller brist kan elimineras (Tonnquist 2012). Riskanalysen ska anses som ett flytande dokument som ständigt uppdateras, detta kan komma till användning om projektet ändras och nya risker och brister måste identifieras (Tonnquist 2012).

4.3.3 Shared Diagnosis

Shared Diagnosis är ett tillvägagångssätt för att identifiera olika implementeringsfällor för strategisk implementering och enastående prestanda. Shared Diagnosis baseras på fyra steg: redesign, hjälp, människor förändras (people change) och system & strukturer. Redesign handlar om att definiera roller, ansvar, relationer och beteenden. Vilket möjliggör lokali- sering av omarbetade beteendemönster vid missnöje. Det blir tydligare för de anställda vad som måste ändras och varför. Hjälp innebär utbildning och handledning för att föränd- ringen ska kunna träda i kraft. Då människor förändras är förvaltningen av förändringen viktig då roller, ansvar, relationer och beteenden ändras. Utgångspunkten vara från organi- sationens strategiska behov. System och strukturer inkluderar chefsrelationer (även övriga relationer, lön, information samt utvärdering och åtgärder) (Spector 2013). Detta steg anses enligt Spector (2013) som avgörande för att en organisation ska kunna öka lärandet och uppbyggandet av den nya förändringen.

4.3.4 Spectors checklist

Spector (2013) förespråkar att motstånd ska ses som en möjlighet till lärdom. Detta kan förebyggas med en god riskanalys förutsatt att anställda inkluderas (inom Shared Diagno- sis). Genom att tydliggöra mål, syfte och fördelar kan motstånd förebyggas. Spector (2013) anser däremot att det finns motstånd som förekommer ofta vid implementering och kan vara svåra att hantera:

- Anställda vägrar för att de vill behålla och är nöjda med status quo.
- Anställda vägrar för att de anser att kostnaden för ändringen är större än dess för- delar.
- Anställda vägrar för att de inte har tillit att ledningen kan hantera processen.
- Anställda vägrar för att de inte tror att processen kommer att lyckas.

5 Genomförande

I detta kapitel får läsaren ta del av rapportförfattarens genomförande under praktikterminen. Information som presenteras är en sammanfattning av den loggbok som förts under praktikterminen. Rapportförfattaren hänvisar till kapitel 4 Litteraturanknytning för stödja antaganden som i en grad kan betraktas som teoretiska.

I början av projektet tilldelades rapportförfattaren dokument om rutiner och avtal. Projektplanen och processkartläggningen startades parallellt för att öka möjligheten till en realistisk planering av projektplanen. Processkartläggningen utformades genom intervjuer, dokumentstudier, observationer och modellering. Då studenten hade en bild av verksamheten påbörjades dokumentstudier samt processkartläggning genom åttastegsmodellen. Åttastegsmodellen tillämpades som en första input för att få en utgångspunkt. Då det saknades tidigare modeller av processerna. Processkartläggningen har präglats av en iterativ skapande process med processdesign/virtuell process promenad. Insamlingen av information om processen har utförts på studentens initiativ, när det funnits behov.

Under den första månaden utformades projektplanen för planering och strukturering av projektet samt en uppdragsbeskrivning. Under första månaden av projektet ändrades projektet fyra gånger:

1. Processkartläggning samt ihop slagning av tre terminaler.
2. Processkartläggning samt ihop slagning av två terminaler.
3. Processkartläggning samt förbättringsarbete på en terminal.
4. Processkartläggning samt förbättringsarbete på terminal, importflödet (inkludera exportflödet om det finns tid).

Rikbild och CATWOE har tillämpats för att studenten ska öka förståelsen för processen. En del av förståelseprocessen var även att tidigt börja skriva om processdokumentationen till huvudprocesskarta och den översiktliga kartan som började ta form. Möten med företagshandledare har också varit en del av förståelseprocessen och som förekom mycket i början av projektet. Den processmetodik som användes i projektet var processdesign kombinerad med virtuell processpromenad. Studenten har i kartläggningen tagit hänsyn av olika synvinklar av processen. Anställda har olika roller i processen och den startar/slutar på olika ställen, vilket skapade en otydlighet om organiseringen, vart börjar och slutar processen egentligen? Studenten är den enda som utformat processkartorna och tolkat informationen, vilket riskeras viss subjektivitet. För förebyggande av subjektivitet har ständig dokumentation och observationer i form av tidssättning utförts. Tidssättningen har även spelat en stor roll vid förbättring av terminalen, då tid är en objektiv variabel. Tidssättningen baserades på de containrar som ankom mest till terminalen (Hanjin containrar från Kina) och slumpmässiga tidssättningar togs på genomsnittet av de containrar som ankommer i veckan. Resultatet var en uppskattning som skulle användas till uträkningar av strukturering och optimering. Frågan som besvarades var följande: Vilken information behöver aktiviteten för att utföras på bästa sätt? Studenten har då i samband med tidssättningen spenderat mycket tid i processen och sett den verka. Efter de observationerna skrevs en lista på samtliga tankar gällande möjligheter och problem. Den virtuella processpromenaden öppnade även möjligheter för anställda att lämna synpunkter på processen direkt till studenten.

När processkartan med samtliga detaljeringarnivåer inom importflödet var klar, sattes denna upp i lunchrummet i ca 1,5 månader. De anställda i processen fick möjlighet att lämna anonyma synpunkter på processen, bra som dåliga. Syftet med detta var att samla in brister och

krav men också öka informationsutbytet mellan anställda. Då de kunde se varandras anonyma svar. Under två dagar satt studenten i lunchrummet och informerade om processens modell men också tillvägagångssättet och varför. Samma information som förmedlades muntligt fanns även bredvid processmodellen i skrift. För att belysa fördelar med en processförändring tillämpades Benefits Management & Realisation (BMR) som var en grund i informationen till processmodellen i lunchrummet. Tyngdpunkten med detta var att belysa processens dagliga funktionalitet och design, inte individuella prestationer. Då en god process fungerar oavsett vem utföraren är. För att underlätta starten av kravinsamlingen från processmodellen i lunchrummet satte studenten dit egna åsikter som fångats upp under tidssättningen från anställda. The Sarah Model (of change) tillämpades som ett analysverktyg till olika situationer som uppstod under terminen. Då The Sarah Model (of change) kunnat förklara situationerna, och i viss mån förebygga dem (se mer i kapitel 8 Reflektion).

I den senare delen av projektterminen ändrades projektet en femte gång på grund av uppsägningar av majoriteten av de anställda som ingick i mitt uppdrag. Detta bidrog till att motivation att involveras mer i projektet uteblev. I överenskommelse med företagshandledare ändrades projektet till: Processkartläggning av import och export och ett business Case. Då situationen på terminalen ändrades ansågs det optimalt att rikta fokus mer på fastställande och kartläggning av processer än att förbättra dem. Studentens ambition var att på ett iterativt sätt förbättra verksamheten vilket till viss del bemöttes av motstånd vid förslag av ändringar (även detta i samband med uppsägningar). Efter samtal med universitetshandledare tillades även ett Use Case (kravspecifikation) i uppdraget. Detta på grund av att göra projektet mer innehållsrikt men även för att studentens många reflektioner leder tillbaka till ett IT-system som inte tillfredsställer verksamhetens behov (se kapitel 8 Reflektion och nedanstående kapitel). Projektets sista omformulering blev följande: Processkartläggning av import och export och use Case med business Case.

Processlayouten samt dokumentationen på både import och export uppdaterades. Då föregående uppdragsbeskrivningar haft fokus på importflödet lades mycket fokus på exportflödet. Parallellt med detta började studenten med att förstå Use Case genom litteratur, samtal med universitetshandledare och länkar. Intervju av anställda med fokus på use Case utfördes och analyserades. Respondenterna blev tillfrågade vilken information de behövde för att göra sin kund (inom processen) nöjd. De blev även tillfrågade vilken information de behövde för att göra sitt jobb på bästa sätt. Krav som studenten ansåg som viktiga men inte framkom under intervjuer lades till i kravspecifikationen. Kravspecifikationen representerar inte samtliga anställda men omfattar samtliga krav som framkommit genom projektterminen. Kravspecifikationen ska betraktas som en översiktlig rekommendation av ett ideal system för att vara input till framtida idéer om nytt IT-system.

Den sista tiden på projektet har gått till fastställande samt strukturering av strukturkapital (processdokumentation, processspecifikation & kravspecifikation). Studenten har gått tillbaka i anteckningar från intervjuer och kritiskt granskat processkartorna. Roller har satts in i use Case samt olika funktioners koppling till varandra (include och exclude), samt namnändring av krav som i use Case omvandlas till funktioner. Roller har även inkluderats och exkluderats beroende på vilken relation de har till systemet. Är de involverade i systemet eller behöver de endast outputen av det? Innan projektets slut granskades även processernas effekter samt kund effekter. Samtliga processkartor och kravspecifikationen (use Case) har blivit fastställda av företagshandledare.

6 Resultat

I detta kapitel presenteras det material som framkommit under genomförandet. Detta kapitel presenterar huvudprocesskartorna för ”Att behandla importgods”, ”Att behandla exportgods” samt beskrivning av kravspecifikation med Use Case. I kapitel 10 Bilagor finnes processspecifikationer, processkartor med översiktlig nivå samt detaljerad nivå (10.2-10.3). I samma kapitel finns även modell över Use Case samt en funktionsbeskrivning (10.4). Materialet är exkluderat från rapporten på grund av rapportens omfattning.

6.1 Huvudprocesskarta: Att behandla importgods

Denna processbeskrivning är en grov förklaring av processen import på Logent CFS. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Delprocesserna i verkligheten verkar därför parallellt med varandra. Processen import kan delas in i tre stora delprocesser: planera, hantera gods och utlämna gods. Delprocessernas relation till varandra är att de tillsammans utgör verksamhetensidén, de kan inte verka utan input/output från varandra. Utan dessa processer kan inte verksamheten verka då de hänger samman och avlöser varandra (Se kapitel 10 Bilagor 10.2, 10.2.1, 10.2.2).

Syfte

Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning på ett effektivt sätt.

Planera

Denna delprocess inkluderar alla moment som utförs innan container lossas från båt. Processen startar med att Geodis Wilson skickar en bokning till Logent CFS innehållande ETA och Manifest. ETA är den planerade ankomsttiden för godset och i Manifestet står utförlig information om godset (vikt, antal, kund etc). I samband med detta skickar Geodis Wilson även en överlåtelse till förtullning på Logent Customs. Bokningar ska komma på torsdag innan klockan 12.00 och därefter kan administratör sortera och planera flödet på terminalen samt boka containrar. Något som inte framgår i processkartan är att torsdagar är en mycket omfattande dag då alla bokningar kommer samtidigt. Delprocessen slutar med att containern kommer till Logent CFS för tömning.

Hantera gods

Denna delprocess inkluderar moment gällande lossning av container till att godset hämtas av lastbil. Containern lossas, godset märks upp och ställs ut på terminalen parallellt. All information dokumenteras i ett försättsblad som förberetts i föregående delprocess. Informationen skickas sedan till Geodis Wilson, detta utförs två gånger om dagen en på förmiddagen och en på eftermiddagen. Hantera gods är den mest omfattande delprocessen då det finns många kontrollprocesser som underloss – eller överloss, skada på container, skada på gods etcetera.

Utlämna gods

I denna delprocess ska godset lämna terminalen för att köras till slutkund eller ytterligare en terminal, beror på vad speditören på Geodis Wilson bestämt. Lastbilen hämtar fraktsedel och plocklista (ev. T1:a som är ett tullpapper, beror på gods och vart det kommer ifrån och vart det ska) i gaten. Lastbilen backar in i valfri port och terminalpersonalen tar fram godset. Efter detta kontrolleras pallbyte och sedan har godset lämnat terminalen. Något som

inte syns i processkartläggningen är att denna process avbryter föregående process då lossning av container avbryts för att lasta på gods på lastbilen.



Figur 6.1: Huvudprocesskarta: Att behandla importgods

6.2 Huvudprocesskarta: Att behandla exportgods

Denna processbeskrivning är en grov förklaring av processen export på Logent CFS. Ytterligare information om processerna finns i de andra dokumenten. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Delprocesserna i verkligheten verkar därför parallellt med varandra vilket gör att flödet anses som ojämnt. Processen export kan delas in i tre stora delprocesser: planera, hantera gods och utlämna gods. Delprocessernas relation till varandra är att de avlöser varandra och endast kan verka tillsammans i följd (undantag de två första processerna som kan byta plats). Dessa processer är omfattande för hela verksamheten samt avgörande för att verksamheten ska förverkliga verksamhetsidén som är att hantera import – export sjö. Utan dessa processer kan inte verksamheten verka då de hänger samman och avlöser varandra. Huvudprocesserna planera och hantera kan anses som parallella, då de blir det när olika sändningar är i processen. Om en sändning är i processen startas den av antingen planera eller hantera gods, vilket nummer i ordningen processerna utförs beror på om godset eller bokningen kommer först till terminalen (Se kapitel 10 Bilagor 10.3, 10.3.1, 10.3.2).

Syfte

Processens syfte är att hantera ingående och utgående exportgods för kunds räkning på ett effektivt sätt.

Planera

Denna delprocess inkluderar alla moment som utförs innan container lossats från båt. Processen startar med att Geodis Wilson skickar en bokning till Logent CFS innehållande Avrop och manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. Manifest är det dokument där det står utförlig information om godset (vikt, antal, kund etc). Bokningarna ankommer på måndag och utifrån den informationen skriver administratör ut manifest och planerar flödet på terminalen samt boka containrar. Delprocessen slutar med att lastbil ankommer till Logent CFS för att lossa gods som ska exporteras.

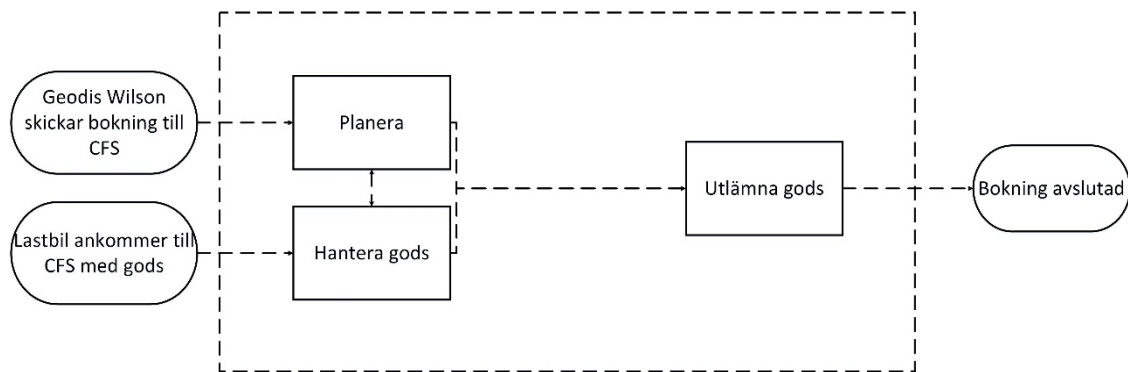
Hantera gods

Denna delprocess inkluderar moment gällande lossning av gods från lastbil till godset ska lämna terminalen. Processen börjar med att lastbilar ankommer till Logent CFS för att lossa gods. Chauffören ska ha med sig en fraktsedel med ett sändningsnummer för att få lossa. Sändningsnummret är unikt för godset och utan det finns det få möjligheter att lokalisera gods på terminalen. Administratören kontrollerar ständigt att allt gods som ska komma har ankommit, om inte kontaktas Geodis Wilson. Godset märks upp, stuffas och fördelas i container. Administratören utför planering över godset och även utför Dangerous Goods Declaration (DGD) för det gods som behöver det. En DGD är ett tullpapper som krävs om godset som ska exporteras exempelvis kan börja fatta eld, eller sprängas etcetera. De som tar emot godset kan då lätt ha extra översyn med godset, det är en säkerhetsåtgärd. En

tom container anländer till terminalen och när allt gods är lossat från lastbilarna stuffas den för att sedan bokas ut.

Utlämna gods

Denna delprocess kan startas på två olika sätt. Det första sättet är att container hämtas och körs till hamnen. Det andra sättet är att lastbil hämtar godset och kör till en annan terminal (observera att detta gods inte stuffats i en container). Då godset inte fyller upp en hel container skickas godset till en annan terminal som har plats över i en container, detta kallas co-load. Det vanligaste på export-processen är att container stuffas och körs till hamnen. När containern hämtas måste det ankomst registreras i gaten och få en eventuell DGD överlämnad. Vid co-load behövs inte alltid sändningsnummer, då administratör får information om detta tidigare kan fraktsedlar med sändningsnummer och destination redan finnas. Båda flödena avslutas med att bokningarna faktureras till Geodis Wilson och godset har lämnat terminalen.



Figur 6.2: Att behandla exportgoods

6.3 Kravspecifikation med Use Case Diagram

Då det framkom under genomförandet att det befintliga IT-systemet var ett återkommande problem. Då det inte stödjer verksamheten och i många fall har användare hittat sina egna sätt att arbeta runt det och/eller anpassa sig till systemet. Detta visades på intervjuer, observationer och de kalkyler som gjordes under projektterminen. När projektet ändrades en sista gång beslutades det att utforma en kravspecifikation med Use Case. Då det var brist om tid bestämdes det att kravspecifikationen inkluderar samtliga Use Case och inte enskilda som exempelvis mest prioriterade Use Case. Detta ska bidra till att när utveckling av IT-system startas ska en överblick över ett önskat IT-system finnas. Use Casen är också insamlade från användare och student (baserat på intervjuer, observationer och kalkyler). Use Case kan på så sätt anses som ett första steg till utveckling som de två föregående processkartorna. I verksamheten ansågs även att kommunikation var en stor brist. Vid utformning av Use Case tillämpades då ett informationslogistikst perspektiv, rätt information, på rätt plats, rätt tid, rätt form och rätt kostnad (exkluderat i detta projekt: rätt kostnad). Utgångspunkten var att effektivisera informationsflödet och förebygga tolkningsfel och misskommunikation. Studenten kom fram till att ett IT-system med scanning, pop-up notiser samt chattfunktion är ett bra alternativ. Effektivare informationsflöde behöver inte betyda att direkt fysisk kommunikation mellan aktörer måste finnas. Om IT-systemet får ta hand om det blir kommunikationen digitaliserad men då finns informationen där den ska och det ökar även informationskvaliteten. Informationskvaliteten var också en aspekt som ansågs som bristvara. Detta bidrar till att informationen inte blir sekundär, utan behåller det primära värdet.

Detta kräver EDI-överföring i stor utsträckning från Geodis Wilsons databas till Logent CFS. Use Case visar ett idealläge för att kunna väcka andra idéer till utveckling som skulle kunna vara mer adaptiva hos verksamheten idag. Chattrfunktionen är till för att förebygga misskommunikation om ett Use Case inte fungerar eller inte prioriteras, som en form av överlappning. I figur 10.4 visas också vilka Use Case som ska vid scaning spridas till aktörer genom pop-up notiser. Det som är Use Cases särdrag är uppdatering och ankomst. Detta gör att när en container ankommer för lossning, är terminalpersonalen redan informerade innan den ankommit till port. Detta kan öka effektiviteten då samtliga aktörer blir mer säkra på vart godset befinner sig och kan lita på den informationen som ges på grund av att den scannas (minskar den mänskliga felfaktorn). Kravspecifikationen belyser också hur samtliga aktörer kan ta del av samma information för att minska misskommunikation och att informationen blir ojämnt fördelad (se kapitel 10 Bilagor figur 10.4 Kravspecifikation med Use case diagram).

7 Analys

I detta kapitel presenteras en analys över de teorier och verktyg som tillämpats under projektterminen.

7.1 Processkartläggningens byggstenar

Beynon-Davies (2009) och Ljungberg & Larsson (2012) förespråkar processkartläggning och framställer flera fördelar och möjligheter med att visualisera arbets- och informationsflöden. På Logent CFS fanns inga processkartor, men strukturkapital som beskrev hur processen borde utföras. Logent CFS kan på så sätt anses som en typisk verksamhet som både Beynon-Davies (2009) och Ljungberg & Larsson (2012) anser som en verksamhet där potential till processkartläggning/- och förbättring finns. Ljungberg & Larsson (2012) anser att problematik i verksamheter har sin grund i att processkartläggning saknas. En nystartad verksamhet som Logent CFS har på så sätt goda möjligheter att förebygga att hamna i samma problematik, även om processkartläggning inte prioriterats från början handlar detta om ett par månader. Logent CFS har stor förståelse för betydelsen av processkartläggning, men processsynsättet gör det komplicerat. Processsynsättet som består av centrala värderingar, teorier om verkligheten och grundhållning (Ljungberg & Larsson 2012) har visat vara svårt att anamma i en verksamhet där fokus ligger på att endast utföra arbetet och där processkartläggningen varit svår att få med medarbetare på. Ljungberg & Larsson (2012) har stort fokus på processförbättring som projektet först handlade om. När projektet ändrades till endast processkartläggning av befintliga processer, överensstämmer det mer med Beynon-Davies (2009) resonemang om att skapa en bred förståelse för organisationens arbete som ska vara tydlig för samtliga att förstå.

Ljungberg & Larsson (2012) uppskattar antalet huvudprocesser i en organisation mellan fem och åtta stycken. Under projektterminens gång har huvudprocesserna varit fyra och sedan reducerats till tre. Detta kan ligga i grund att processens flöde kan anses som enkelt då de handlar om in- och utgående gods. Processens komplexitet visualiseras i en djupare detaljeringsgrad. Varje organisation är unik med unika processer, då Ljungberg & Larsson (2012) endast uppskattar antalet behöver detta inte vara korrekt.

7.1.1 Processens fokus, processparadoxen och processkvalitet

Tidigt i processkartläggningen uppstod flera skiljaktigheter vad gällande start, slut och huvudsyfte till processerna. Vid tillämpning av virtuell processproemmand hamnade projektet

i processparadoxen. Keen (1979) anser att innebörden av processparadoxen är att ett felaktigt fokus finns, vilket kan riskera att påverka processkartläggningens slutresultat och effekter.

Studenten kunde genom att tillämpa virtuell processpromenad definiera ett samlat syfte för processen. I ett tidigt skede i den virtuella processpromenaden fanns olika start och slut beroende på vilken intressent som blev tillfrågad. Detta förbättrades även med att tydligare definition om processens kärna samt prioritering av processer kunde en helhetsbild kartläggas. I början fanns ett stort fokus på att effektivisera och inte processens helhet. Detta fokus ändrades och på det sättet uppkom en tydligare processkarta där processens ineffektivitet också fortfarande belystes, vilket även Keen (1979) anser.

Ljungberg & Larssons (2012) kriterier på processens kvalitet har funnits som stöd i val av processmetodik. Då processen visualiserats från grunden och endast en person kartlagt processen, kan kvalitén inte garanteras. Det som kan garanteras är att ett första steg till ett processorienterat arbetssätt är gjort. Ljungberg & Larsson (2012) resonerar också att någonstans måste processkartläggningen börja om det inte finns någon befintlig som inte stödjer verksamheten.

Det fanns en ambition att hitta konkret data om processen. Detta skulle reducera möjligheterna för processkartläggningen att bli subjektivt vinklad (Ljungberg & Larsson 2012). Även om studenten tog hänsyn till anställda i processen, fanns en risk på grund av att data och information tolkats endast av samma person. Då studenten inte avslutar projektet att förbättra terminalen är det också viktigt att nästkommande projektgrupp har så mycket konkret data som möjligt. Då kan de sätta sig in i projektet och se helheten på ett bättre sätt. Det var så beslutet togs om att mäta processen i tid genom att fokusera på delprocessernas cykeltid och kapacitet.

7.1.2 Konsekvenser och effekter av att mäta processen i tid

Detta skulle kunna identifiera flaskhalsarna och sedan skulle studenten undersöka informationsflödet för de delprocesser där de största flaskhalsar fanns. Fitzsimmons (2013) modell över mätning av cykeltid och kapacitet tillämpades, men i litteraturen är denna modell anpassad för processer vid produktionsstyrning. Valet av att tillämpa Fitzsimmons (2013) modell, men ändra perspektivet till att förbättra informationsflödet. Vid analys av tidmätningarna var utgångspunkten att förbättra delprocessen genom att förbättra informationsflödet och vilka resurser det skulle kräva. Lokalisering av flaskhalsar skulle även visa om processen uppnår den ineffektivitet som studenten många gånger under intervjuer fick höra. Om Fitzsimmons (2013) modell följts hela vägen hade det varit ett större fokus på vilka delprocesser som kan slås ihop eventuellt göra parallellt för att effektivisera verksamheten. Detta ansåg studenten inte vara relevant då information var i fokus.

7.1.3 Processmetodikens möjligheter och hinder

Då verksamheten saknade processkartor tillämpades processdesign, dokumentstudier, observationer och virtuell processpromenad, som enligt Ljungberg & Larsson (2012) kan kombineras. Processkartläggningen har även präglats av ett iterativperspektiv samt ett processsynsätt. Det iterativa perspektivet tillämpades för att göra projektkonceptet flexibel för förändringar genom att inget beslut eller dylikt var hugget i sten. Ändringarna i projektet bidrog även till olika outputs för processen. Många gånger under projektkonceptet var det därför svårt att definiera i detalj vart processkartläggningen var på väg. Detta var även en aktuell tanke vid processparadoxen (se ovan). Virtuell processpromenad ansågs också som en metodik som var flexibel, trots att studenten utförde metoderna så kunde de anställda

bestämma själva när de ansåg att det var möjligt att observera en delprocess eller bli intervjuade. Detta är även hämtat ur Jacobsen (2002) som belyser vikten av att respondenter ska känna bekvämlighet i situationen. Inom processdesign förekommer det ändringar på grund av att processutvecklaren ska identifiera en befintlig process som är en utmaning då det handlar om att identifiera det som befintliga anställda redan vet. Processdesign i sig är ett första steg till processutveckling och måste utföras, men det skapar problematik (Ljungberg & Larsson 2012). Problem som uppstod under praktikterminen var att budskapet om varför och hur processkartläggningen skulle utföras. Detta påverkades av många faktorer, en faktor som har haft större påverkan är uppdragsbeskrivningen. Uppdragsbeskrivningen ändrades hela sex gånger, vilket gjorde att anställda i processen fick på kort tid ny information. Löpande med projektterminen hade även de anställda ett jobb att utföra, vilket påverkade möjligheterna att förmedla informationen med kvalitet. Ljungberg & Larsson (2012) anser att om anställda inte får fullständig information om processkartläggningen om varför och hur, kan det uppfattas som att individuella prestationer ska mätas inom processen och inte processens design och funktionalitet. Detta påverkade då inställningen hos de anställda att bidra till processkartläggningen. Under processkartläggningen observerades även organisatoriska skiljaktigheter mellan aktörer, vilket påverkade informationen och motivationen. Om de organisatoriska skiljaktigheterna identifierats innan projektets start hade problematiken kunnat förebyggas. Ett exempel på detta är att utifrån organisatoriska skiljaktigheter tillämpa Shared Diagnosis som enligt Spector (2013) tillämpas för att identifiera implementeringsfallor. Shared Diagnosis hade kunnat tillämpas som en förstudie till projektet – med hänsyn till att uppdragsbeskrivningen inte skulle ändrats. I början på projektterminen då fokus låg på att förstå organisationen, tillämpa Shared Diagnosis och då få större kunskap om organisationens kärna.

7.1.4 Shared Diagnosis som riskanalys

Projektet saknade även en väldefinierad riskanalys, detta har sin grund i att student och företagshandledarna antog att projektet var förankrat inom verksamheten. Det bör inte uteslutas att det var det till en början, men på grund av ändringar i uppdragsbeskrivningen kan denna acceptans minskats. Om en väldefinierad riskanalys utformats hade den inte fyllt en funktion till en början, men i mitten av projektet hade den gjort det. Spector (2013) har även en checklista som kan kompletteras med Shared Diagnosis, även om det är till hänsyn för implementeringsfallor så hade det varit till nytta. Då processkartläggning kan anses som en form av implementering då identifierade processkartor införs i verksamheten och bidrar med effekter. Detta visar också att trots att en implementering inte utfördes fast att det var första utgångspunkten, så lämnar projekt alltid effekter och på något sätt implementerar något nytt i verksamheten. Anledningen till att omvandla analysverktyg inom implementering är att de är mer konkreta i sak gällande varför, vad och hur (se kapitel 4.3.2 Shared Diagnosis & 4.3.3 Sectors checklist). De fokuserar också mer på den mänskliga faktorn som i detta projekt hade en avgörande roll (Spector 2013). I jämförelse med traditionella riskanalyser måste fokus väljas av projektgruppen, vilket kan bli ett problem om projektgruppen inte har erfarenheter av tidigare projekt. Exempelvis var tiden för projektterminen utsatt innan uppdraget fastställdes, vilket som nämnt tidigare gör att uppdraget anpassas till tiden istället för tvärtom. Genom att då tillämpa Shared Diagnosis & Sectors Checklist kan detta förebyggas i projekt där mänsklig faktor har en avgörande roll. Det var också förutsatt vid projektets start att utförare av processen var nyckelaktörer.

7.2 Analysverktygens betydelse

Cadle, Paul & Turner (2010) skriver om The Sarah Model (of change) som belyser olika stadier som människor går igenom under en förändring. I ovannämnd problematik kan The Sarah Model beskriva reaktionen som normal, men visar också att problematik kan reduceras genom att tillämpning av analystekniken från start samt att föra en noggrannare strategisk planering över beteenden. När ett nytt uppdrag utformades gick reaktionerna alltid tillbaka till första stadiet, chock. Det är alltid svårt att strategiskt planera och bedöma människors reaktioner, men som Cadle, Paul & Turner (2010) anser kan vara bra att då ta hjälp av andra verktyg för att belysa nytta och fördelar. På det sättet kan verksamheten komma ut ur de oönskade stadierna på ett bättre sätt. The Sarah Model (of change) har varit stöd i förklaring till olika frågeställningar som uppkommit. I den roll som processägare har det ibland varit svårt att se ett fågelperspektiv, den här analystekniken har på det sättet gjort det möjligt. När uppdraget ändrades började också processägaren att fokusera mer på att informera om fördelar och nytta än innan. Detta utmynnade i att en Benefits, Management and Realisation (BMR) – map ritades och låg i grund till processkartan i lunchrummet samt till att skapa en tydligare kommunikation mellan processägare och anställda. Konsekvensen av att tillämpa BMR mitt i projektet blev att effekterna inte resulterade i önskat resultat, detta på grund av uppdragsbeskrivningen men också då det redan fanns en uppfattning om projektet. Trots att inställningarna ändrades enligt The Sarah Model fanns det även grunduppfattningar om projektet. En stor fördel med att tillämpa BMR skulle kunna vara att tillämpa det i en förstudie fas samt under utvärderingsfasen som också Cadle, Paul & Turner (2010) rekommenderar.

7.2.1 Uppkomsten till Use case

I den virtuella processproemnaden framkom det ett behov av en relevant IT-lösning. En kravspecifikation med användning av Use Case utfördes. Kravspecifikationen visualiserar ett önskat IT-system, vilket skapar bredare förståelse och prioritering av funktioner (Cadle, Paul & Turner 2010). Use Case kompletterades även med nya krav från användare samt krav från processägare som observerat delar som inte kom med i kravinsamlingen. Detta strider på ett sätt emot Use Case som fokuserar på användarna, men genom att komplettera med funktioner som exempelvis en chattfunktion (se kapitel 10 Bilaga, figur 10.4.1 Kravspecifikation med Use Case diagram) kan förebygga framtida problematik. Då en funktion inte utgör det den ska kan chattfunktionen eventuellt kompensera det. Use case roll också var ett första steg till utformning av ett nytt IT-system. En kravspecifikation utformades med krav och funktioner oavsett komplexitet och omfattning.

7.2.2 Analys om resultatets output

Då både processkartläggningen samt kravspecifikationen med Use Case ansågs som två första steg till förbättring av verksamheten utformades en business Case. Business cases syfte är att lyfta fram de viktigaste delarna från detta projekt samt att på ett effektivare sätt få förståelse för processerna och kravspecifikationen med Use Case (Cadle, Paul & Turner 2010). Vilket bidrar till att den beslutsfattande processen underlättas. Ur en informationslogistisk synvinkel gynnar det samtliga parter och läsaren kan på ett bättre sätt hitta det den letar efter. Däremot om projektermen inneburit ett större projekt med högre prioritering hade en mer omfattande rapport varit att rekommendera än en business case.

8 Reflektion

I detta kapitel presenteras studentens reflektioner om projektterminen med fokus på problematik. Reflektionen speglar studentens version och kommer därför att skrivas i förstaperson. Reflektionen avslutas med studentens enskilda syn på informationslogistik och hur projektterminen påverkat denna.

8.1 Uppdragsbeskrivningens påverkan på informationsflödet mellan aktörer

När uppdragsbeskrivningen ändrades påverkade detta motivationen, acceptansen och mottagligheten till projektet bland de anställda. Det resulterade i att det var svårt att förmedla information om projektet. Informationens innebörd var inte längre värdefull på grund av att anställda redan hade en bestämd bild av projektet. En ändring i uppdragsbeskrivningen gjorde så att jag kunde fortsätta med mitt arbete, men hade en negativ påverkan på projektets yttre bild. Detta anser jag beror på att informationen blev ojämnt fördelad, då anställda aldrig fick samma information vid samma tidpunkt. För att reducera detta hade regelbundna möten med uppdateringar om projektet kunnat vara en fördel. Då det inte fanns en rutin om ett samlat möte, var det svårt för mig att se möten som en möjlighet att informera. En lösning till problematiken hade kunnat vara att utforma en förstudie om projektet. På det sättet hade risker kunnat elimineras eller hanteras bättre. Då hade jag kunnat skriva en kommunikationsplan för att säkra att informationen tolkas på så få sätt som möjligt för att behålla den korrekt.

När jag accepterade erbjudandet om att vara en del av en ihopslagning av tre terminaler, antog jag att verksamheten var redo för förändring. Motsatsen bevisades när projektet redan var igång.

8.1.1 Utmaningar under projektterminen

Under projektet tydliggjordes det att processkartläggning inte välkomnades. Detta var en förändring i jämförelse med personalens inställning till projektet innan det startade. Det som hade förändrats var att anställda nu hade blivit experter på att lösa återkommande problem i processen. Problemen ansågs då inte som problem utan som en del av arbetsuppgifterna. När processdesign tillämpades tolkades det som att fokus låg på de individuella prestationerna istället för processens funktionalitet och design. Situationen förvärrades då jag och företagshandledarna inte definierat projektet i detalj. Det var överenskommet att processkartläggningen skulle bidra med effektivitet. Jag ansåg att detta var viktigt, men ville inte låsa mig vid fasta principer för att vara öppensinnad för förändringar. Jag hade en utgångspunkt men förväntade mig en output som resulterade i något annat än planerat. Ambitionen var att projektet skulle resultera i lösningar, som varken jag eller mina företagshandledarna tänkt. En tydligare struktur och definition av projektet hade kunnat förebygga detta. Istället för att utgå från att hitta en oväntad lösning, hade det kunnat anses som en bonus om det skulle inträffa. Projektet hade kunnat ta fördel av detta då det accepterats på ett bättre sätt. Då informationen var tydlig och bestämd från början. Däremot trodde jag i början av projektet att mitt sätt skulle motivera aktörer och ge dem intrycket av att allting var möjligt. Om jag hade tillämpat Shared Diagnosis i ett tidigt stadium hade detta kanske varit möjligt.

De uppsägningar som inträffade var oväntade och påverkade majoriteten av aktörerna i projektet. Detta hade också en negativ bild av projektet som var överflödig. Uppsägningarna hade ingenting med projektet att göra, men på grund av ojämnt fördelad information

blev det så. Om en riskanalys tillämpats hade en åtgärd kunnat verkställas. Frågan är hur mycket åtgärden hade hjälpt, då projektet baserades på de som arbetade där då, samt att tiden inte räckte till för att börja på ett nytt projekt. Detta kan också dras paralleller till att processkartorna inte kan anses som tillförlitliga. Då de avspeglar en arbetsgrupps synvinklar samt min egen.

Praktiken har fått mig att reflektera kring ord och handling och vikten av detta. På samma sätt som Shared Diagnosis kunnat stötta min ambition, hade en förstudie kunnat stötta en projekttid med tydlig struktur och definition. Beroende på val av angreppssätt är ett projekt aldrig mer än sina intressenter och aktörer, däremot var denna information svår att förmedla.

8.2 Projektroll och processsätt

Jag har arbetat mycket själv i mitt projekt, trots att mitt projekt berörde stora delar av verksamheten. Detta har både varit en fördel och nackdel. Fördelarna med att arbeta själv är att jag har varit kunnat påverka projektet mycket. Det har hjälpt mig att växa i min roll som informationslogistiker och se fördelarna med en projektgrupp. I framtida projekt anser jag att jag kommer kunna ta med mig de lärdomar jag fått på Logent AB. Dessa lärdomar kommer gynna min syn på projekt, projektmedlemmar och andra intressenter. Jag anser även att lärdomarna av detta projekt kan hjälpa mig att tillämpa ett bättre helhetsperspektiv, samt prioritera möten som detta projekt inte bestod av så många. Jag anser även att informationslogistiker är en roll som individen måste växa i och på så sätt kunna bidra mer nytta till näringslivet.

Nackdelen med att vara själv i ett projekt är att jag många gånger saknat kompetenser som jag anser hade varit värdefulla i projektet. Jag tror att fler kompetenser inom systemutveckling, projektledning, management, ekonomi och logistik hade varit bra. Trots att informationslogistik är en blandning av samtliga räcker en person inte till. Jag såg detta projekt som ett riktigt projekt, men det hade behövt mer resurser som i form av tid och humankapital. Det har också varit en utmaning att balansera min roll mellan yrkesroll och student. I vilken grad ska projektet utföras för att anses som självständigt? Då jag inte hade någon tidigare erfarenhet av att arbeta som informationslogistiker eller i projekt. Företagshandledarna var också mycket upptagna, vilket i många situationer gjorde att jag fick lösa problemen själv.

Projektet kan därför anses som underprioriterat av ledningen. Detta påverkade även projektets helhet vid processkartläggningen. Det fanns en ambition hos ledningen att arbeta processororienterat men inte att verkställa det. Det är också en utmaning att införa ett nytt synsätt som det inte fanns mycket information om. Om jag gjort om projektet hade jag fokuserat mer på att definiera synsättet och på så sätt säkerställa att ett processsynsätt fanns i verksamheten innan processkartläggningen. I det befintliga projektet anammades inte processsynsättet av verksamheten, detta kan anses ha olika faktorer. Exempelvis kan verksamhetens synsätt anses som en evolutionär process som tar lång tid. Tre till fyra månader kan därför anses som relativt lite tid för ett synsätt att anammas. Det måste också framgå att om projektet inte varit tidsbegränsat till höstterminen 2014, hade projekttiden kunnat förlängas och då förbättra de brister som nu har visualiserats (se kapitel 9. Slutsatser och rekommendationer). På det sättet kan projektterminen anses som en stor möjlighet för Logent att vidareutveckla projektet och uppnå en dynamisk verksamhet med ett processororienterat arbetssätt som i sin tur ökar effektiviteten.

8.3 Informationslogistikens komplexitet och problematik

Projekttermin har belyst fördelar med informationslogistik, däremot även tvivel om informationslogistikerns verkliga nytta i en ensam yrkesroll. Två begrepp som förekommer ofta är användarvänlighet och tydlighet, det är två begrepp med bra innebörd men även otydliga. Vad är användarvänlighet och tydlighet egentligen? Ett svar är att det kan bero på projektgruppen/verksamheten/kunden etcetera. De faktorer som uppfyller begreppens innebörd enligt projektgruppen kan vara motsatsen till det som kunden anser. Detta kan förebyggas med att definiera mål och syfte, men det kommer alltid finnas en form av komplexitet och problematik att aldrig uppnå den informationslogistikiska lösning som tillfredsställer samtliga behov. Kan informationslogistikiska lösningar reducera problematik för majoriteten eller den mest prioriterade intressenten? Baserat på erfarenheter av praktiken kan det också diskuteras hur mycket nytta informationslogistikern verkligen kan göra på egen hand. Informationslogistik är en viktig komponent med en helhetssyn på problematiken men genom att kombinera andra komponenter som ekonomier, systemutvecklare, programmerare, manager etcetera. Det kanske inte är nytt men för den enskilda studenten som arbetat ensam i ett projekt har verkligen upplevt vikten av att sakna en projektgrupp med rätt kompetenser.

9 Slutsatser och rekommendationer

Syftet har uppfyllts genom tillämpning av teorier inom verksamhetsbaserad processutveckling, projektledning, kravhantering och affärsmodeller. Projektterminen har bidragit med en nyanserad bild av informationslogistik, då teori och praktik tillämpats.

Den här projektterminen har fått mig att inse informationslogistikens komplexitet, då ingen tänker som informationslogistikern. Detta framkom mycket under terminen då anställda ansåg att det var deras prestationer som skulle ändras. Denna termin har därför motiverat mig till att fortsätta med informationslogistik. I det framtida arbetslivet eftersträvar jag en arbetsdag som inte är den andra lik och som alltid levererar nya utmaningar. Detta har verkligen bekräftats att det kommer alltid finnas nya saker att göra samt utmaningar. De viktigaste lärdomarna jag kommer ta med mig ifrån denna kurs är vikten av att projektet är väl förankrat på ledningsnivå och i verksamheten, samt att göra en grundlig förstudie. Det är också viktigt med ett fortlöpande information under projektets gång, då detta förebygger risker i projekt. En projektgrupp med mångfald av kompetenser samt dynamiskt förhållningssätt, är en förutsättning för ett framgångsrik projekt. Jag har även insett att ett projekt är inte större än sina intressenter och på samma sätt är intressenterna inte större än projektet. Vilket inspirerat mig till att samla mer kunskap om projekt och människan i projektet. Erfarenheterna av detta projekt är också att jag nu vet hur teorier och analysverktyg uppfattas av andra. Vilket gör att jag på ett effektivare sätt kan planera framtida aktiviteter till att uppfattas och anammas på ett bättre sätt av andra. Detta kommer gynna både människa i organisationen samt organisationen.

De rekommendationer jag vill ge Logent CFS lyder följande:

- Ständig uppföljning processkartläggningen
- Planera in regelbundna informationsmöten med tvåvägskommunikation där samtliga deltar
- Prioritera fokus på processsynsätt och processorienterat arbetssätt
- Vidareutveckling av möjligheter till ett IT-system som stödjer och effektiviserar processer

Litteraturförteckning

- Avison, David & Fitzgerald, Guy (2006). *Information systems development: methodologies, techniques and tools*. 4. ed. London: McGraw-Hill
- Beynon-Davies, P. (2009) *Business information systems*
New York: Palgrave Macmillan
- Cadle, J, Debra, P, Turner, P. (2010) *Business analysis techniques – 72 essential tools for success*
Chippenham: CPI antony rowe
- Fitzsimmons, J.A. (2013) *Service Management: Operations, strategy, information technology*.
New york: McGraw Hill Higher Education
- Keen, P. (1997) *The process edge: creating value it counts*.
Boston: Harvard Business School Press
- Logent, hämtad 2014-10-20
Staffing & site. <http://logent.se/tjanster/staffing-och-site/om-site>
- Logent, hämtad 2014-10-20
Entreprenad. <http://logent.se/tjanster/staffing-och-site/entreprenad/om-entreprenad>
- Logent, hämtad 2014-10-20
Bemanning, <http://logent.se/tjanster/staffing-och-site/bemanning/om-bemanning>
- Larsson, Evert & Anders Ljungberg (2012). *Processbaserad verksamhetsutveckling*.
Lund: Studentlitteratur
- Jacobsen, Dag-Ingvar (2002). *Vad hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur
- Specotr, B. (2013). *Implementing organizational change*
New Jersey: Pearson

10 Bilagor

I detta kapitel presenteras de tabeller, processkartor och diagram som detta projekt resulterat i. Processerna ”Att behandla import” & ”Att behandla export” består av en processspecifikation, två processbeskrivningar (en översiktlig och en detaljerad, se även huvudprocesskarta i 6. Resultat i rap-porten). Kravspecifikationen med Use case består av ett Use case diagram samt en funktionsbeskrivning. De kalkyler som presenteras i kapitlet är endast representabla för processen ”Att behandla importgods”. Samtliga beräkningar av den befintliga processern ligger endast i grund till kravspecifikationen med Use case.

10.1 Teckenförklaring till Notationer

Start/slut (agent):



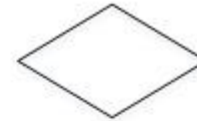
Process/Aktivitet:



Pil där
kommunikatio
nen är direkt
fysisk/it
baserad



Beslut:



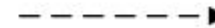
Dataflöde/
Systemflöde/
automatisk
överföring



Dokument



Pil som
indirekt för
processen
vidare



10.2 Processspecifikation över ”Att behandla import gods”

Processens namn	Processkartläggning över ”Att behandla import gods”
Kundbehov	Kundbehovet är att på ett enkelt sätt förflytta gods från hamn till en terminal där godset behandlas och förbereds för upphämtning. Detta gör att kund kan fokusera på sin egen huvudprocess, vilket är spedition.
Kund	Geodis Wilson och Åkerier
Syfte	Huvudsyfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning. Delsyfte 1: Att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående importgods. Delsyfte 2: Att hantera ingående importgods Delsyfte 3: Att hantera utgående importgods
Processnamn	Att behandla importgods
Objekt in	Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS.
Objekt ut	Bokning avslutad.
Effekt	Arbetet standardiseras vilket skapar möjligheter till förbättring samt en lärande verksamhet. Detta genom att anställda blir experter på sitt arbete och då har tid att belysa brister i processen.
Kund - effekt	Effekten för Geodis Wilson blir att dess behov är tillfredsställt,

	<p>dvs att godset förflyttas från terminal till kund.</p> <p>Effekten för åkerier blir att mer gods hämtas på samma terminal vilket gör att överskridande samarbeten mellan intressenterna kan skapas, som liknande slottider och pallpöler.</p>
Information in	<p>Information in är den information som kommer från Geodis Wilson till Logent CFS om godset. I processen finns detta i Manifest, ETA, överlåtelse och planeringslista.</p>
Information ut	<p>Information ut är en uppdaterad planeringslista som i sin tur genererar till statistik som skapar möjligheter för vidare utveckling av processen. Planeringslistan innehåller den faktiska informationen från Manifest, ETA och överlåtelser.</p>

Figur 10.1: Processspecifikation över "Att behandla importgods".

10.2.1 Beskrivning av översiktlig processkarta: ”Att behandla importgods”

Denna beskrivning ger en utförligare inblick i import processens helhet. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Vilket innebär att processerna i praktiken utförs parallellt då fler sändningar/bokningar är i omsättning.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar ETA & Manifest. ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera

Delprocess: Frågor och problem (Genomgår hela processen)

Denna process är löpande under samtliga delprocesser. Det är administratörens arbete att svara på frågor och lösa problem för terminalpersonal som för Geodis Wilson.

- **Data/informationsflöde: ETA & Manifest**

ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Planera personal

Med hjälp av ETA och Manifest (se betydelse under rubriken Input) planeras personal av teamleadern.

Delprocess: Skriv ut manifest & sortera, gå igenom efter undantag

Med hjälp av ETA, manifest och terminallista utformas ett försättsblad till planeringslistan. Planeringslistan används för att dokumentera när godset kom till terminalen (se ETA & Manifest, överlåtelse och terminallista, utforma egen planeringslista). Administratören går även igenom manifesten för att se om det finns några undantag eventuellt extra arbeten. Administratör knappar sedan in sändningarna i Hogia och registrerar container.

- **Data/informationsflöde: Överlåtelse och terminallista**

Överlåtelsen skickas från Geodis Wilson till Logent customs för förtullning. Vilket innebär att Logent customs godkänner att godset för-

flyttas till annan terminal. Terminallistan är ett dokument över de containrar som kommer komma till terminalen under veckan. Den planerade containerlossningstiden finns även skriven där. Terminallistan skickas också från Geodis Wilson.

Delprocess: Lägg in i Hogia och skapa försättsblad

Sändningen registreras via EDI i Hogia med statusen ”aviserad”. Administratör skapar ett försättsblad. Försättsbladen används vid lossning av container, där samlar terminalpersonalen all information om godset. Exempelvis: Pallplats, typ av pall, hur många pall och avvikelser.

- **Underprocess: Utforma egen planeringslista**

Utifrån den information som kommer från den förra processen utformas en egen planeringslista, och inte den som GW har skickat (terminallista). Planeringslistan är en utarbetad version av terminallistan. Planeringslistan omfattar information som IG-nr, containernummer, faktisk losstid etcetera.

- **Underprocess: Uppdatera överlåtelser**

Överlåtelserna uppdateras när godset är loss i hamn och då är en del av Logent CFS:s terminal.

- **Underprocess: Planera och bevaka container i CATOS**

Baserat på planeringslistan planerar administratör containerna för veckan, och bevakar dem när de blir bokningsbara.

Delprocess: Uppdaterad planeringslista

Planeringslistan uppdateras kontinuerligt med ny information exempelvis losstid i hamn då containrarna ankommer till terminalen på olika tider. I Regel uppdateras planeringslistan ständigt och skickas två gånger om dagen till Geodis Wilson, en på förmiddagen och en på eftermiddagen.

Delprocess: Boka containerhämtning

När planeringslistan är uppdaterad med disponibla lossningstider bokas container upphämtning från hamnen.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Container startas i Hogia

Agent: Container ankommer till CFS

Container ankommer till CFS via Chassi/SCT.

- **Data/informationsflöde: Ankomst registrera i Hogia**

Container ankomst registreras i Hogia (lägger in container i Hogia).

Delprocess: Lossning av container

Container töms i porten valfri port. Container töms efter teamleader och administratörs planering. Tömning av gods, räkna antal kolli enligt manifest, fördelning av gods och placera gods på lokaliseringsplats sker parallellt under lossningen. En sändning med en kund behandlas därför parallellt i denna del av processen.

Delprocess: Tömning av container

Containern töms utefter kund i manifesten.

Delprocess: Räkna antal kolli enligt manifest

Terminalpersonal kontrollerar att godset stämmer med de uppgifterna som står i manifestet. Framför allt kolli antal.

Delprocess: Fördelning av gods

Godset fördelas på pall efter kund, oavsett godsets antal placeras allting på pall om inget annat anges i manifestet.

Delprocess: Placera gods på lokaliseringsplats

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen. Planeringslistan uppdateras med faktiskt losstid (denna uppdateras tills container bokas ut). Planeringslistan skickas i slutet av dagen till Geodis Wilson.

Delprocess: Containerinspektion

När containern är helt tom utförs en inspektion av containern, både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

Delprocess: Återkoppling

Återkoppling är insamling av all information av kolli, exempelvis mått, plats i terminalen, typ av pall, är godset stapelbart? Finns det andra fel som avviker från manifestet?

- **Data/informationsflöde: Uppdatera information om sändning i Hogia**

I Hogia ska information som samlades i föregående process finnas. Exempelvis, antal pall/typ av pall, när det kom till terminalen och vart det står på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Avsluta container i Hogia**

Containern avslutas i inleverans i Hogia. När lastbilen sedan ankommer till terminalen behandlas sändningen inte från container utan som enskild sändning i utleverans. Innan lastbil ankommer till terminalen har godset statusen ”aviserad”.

- **Dokument: Uppdaterad planeringslista, faktisk losstid & manifest (mått etc)**

Planeringslistan uppdateras ännu en gång och skickas till Geodis Wilson. Planeringslistan ska nu innehålla fullständig information om godset.

Delprocess: Retunera container till depå

När containern är tömd och inspekterad bokas den ut för att hämtas upp för att retunera till container depå.

Agent: Gods hämtas på Logent CFS

Åkare som är bokad av Geodis Wilson ankommer till Logent CFS, Gate.

- **Data/informationsflöde: Uppdatera statistik för ankomna lastbilar**

Då terminalen är ny samlas statistik för att kunna bedöma hur många bilar som kommer till terminalen. Statistiken bidrar sedan till bättre planering av lokalen, hur den ska användas samt hur man skulle kunna strukturera upp mottagningen av lastbilar.

Delprocess: Sök i mail efter fraktsedel

I mailen finns fraktsedel och eventuella tullpapper från speditör på Geodis Wilson. Administratör söker på sändningsnummret och kan inte söka på något annat.

Delprocess: Sök efter sändning i Hogia

I Hogia skrivs plocklistan ut, plocklistan talar om hur mycket pall godset har samt vart det står på terminalen. Utifrån denna information bedömer administratör vilken port åkare ska till.

- **Data/informationsflöde: Notera gods ankomst datum**

I Hogia står det i detaljraderna när godset kom till CFS. Detta ska stå på fraktsedeln för att effektivisera faktureringen då om det stått där i mer än 10 dagar ska Geodis Wilson debiteras.

Delprocess: Skriv ut fraktsedel och plocklista

Fraktsedel och plocklista skrivs ut, då godset nu ska börja lastas på bilen.

- **Dokument: Överlämning: Fraktsedel & plocklista**

Administratör lämnar över fyra kopior på fraktsedeln och en plocklista, varav en fraktsedel och plocklistan ska vidare till fakturering och administratör skriver ankomstdatum på denna (fraktsedel), ankomstdatumet står registrerat i Hogia.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare visas till utlastningsstation (exempelvis om det är baklastning eller sidolastning).

Delprocess: Leta upp gods på terminalen

Terminalpersonal lokaliserar kolli på terminalen genom plocklista. Då kolli är uppmärkt med etiketter letar terminalpersonal efter kolli med samma sändningsnummer på den position som står i Hogia att det ska stå på.

Delprocess: Lasta på bil

Godset lastas på lastbilen, bak- eller sidolastning.

Delprocess: Pallkontroll

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering. Om utlämningen av gods görs på kundpall ska ingen anteckning göras (gäller alla länder). Om det ser pallbyte under utlämningen ska även detta noteras på fraktsedel, när det är pallbyte är det viktigt att kontrollera om pallarna är EUR pall. Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering.

Delprocess: Fraktsedel

Beroende på vad godset ska lastas på samt avtal som finns ska antalet och typ alltid på fraktsedeln inför fakturering ev om pallbyte ska ske. De olika typerna av pall är kundpall och europapall.

Delprocess: Fakturera

Administratör fakturerar med underlag från fraktsedeln och plocklistan. Det är Geodis Wilson som faktureras för bokningen när sändningen hämtats.

- **Underprocess: Arkivering av manifest**

Manifestet arkiveras då det är ett faktura underlag.

Agent: Bokning avslutad

Processen avslutas i samband med att fakturering utförs och gods lämnat terminalen. När fakturering är gjord är bokningen helt avslutad.

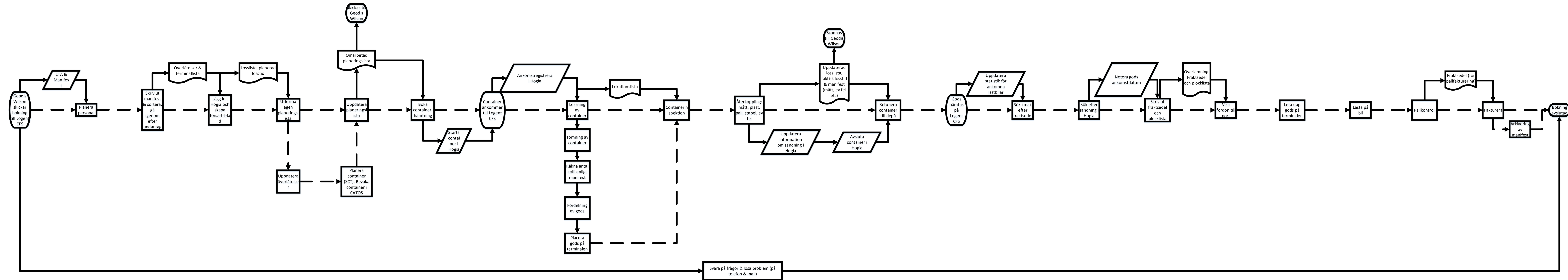


Figure 10.2.1 : Översiktlig processkarta över "All handling importade".

10.2.2 Detaljerad beskrivning av processen ”Att behandla importgods”

Denna beskrivning ger en detaljrik bild av alla typer av processer, dokument och beslut som finns i huvudprocessen ”Att behandla import gods”. För att läsaren enkelt ska kunna hitta i processen är detta markerat samt syftet.

Huvudprocess: Planera

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen planera.

- **Syfte**

Processens syfte är att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående importgods.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar ETA & Manifest. ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Frågor och problem (Genomgår hela processen)

Denna process är löpande under samtliga delprocesser. Det är administratörens arbete att svara på frågor och lösa problem för terminalpersonal som för Geodis Wilson.

- **Data/informationsflöde: ETA & Manifest**

ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Planera personal

Med hjälp av ETA och Manifest (se betydelse under rubriken Input) planeras personal av teamleadern.

Delprocess: Skriv ut manifest & sortera, gå igenom efter undantag

Med hjälp av ETA, manifest och terminallista utformas ett försättsblad till planeringslistan. Planeringslistan används för att dokumentera när godset kom till terminalen (se ETA & Manifest, överlåtelse och terminallista, utforma egen planeringslista). Administratören går även igenom manifesten för att se om det finns några undantag eventuellt extra arbeten. Administratör knappar sedan in sändningarna i Hogia och registrerar container.

Agent: Begäran om utlämning från Geodis Wilson

Geodis Wilson skickar överlåtelse inför att godset ska utlämnas. Överlåtelse ska bli godkänd av Logent customs för att få tillåtelse att placeras på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Överlåtelse och terminallista**

Överlåtelsen skickas från Geodis Wilson till Logent customs för förtullning. Vilket innebär att Logent customs godkänner att godset förflyttas till annan terminal. Terminallistan är ett dokument över de containrar som kommer komma till terminalen under veckan. Den planerade containerlossningstiden finns även skriven där. Terminallistan skickas också från Geodis Wilson.

Beslut: Har överlåtelse skickats?

Överlåtelse är ett tulldokument som fungerar som ett tillstånd att förflytta godset.

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Då det är Geodis Wilson som skickar överlåtelse till Logent Customs, kontaktar administratör dem.

- **Beslut: Priogods?**

Priogods innebär extraarbete, i manifest eller i mailen informeras administratören om detta. Administratör tar beslut om extraarbete och utformar extra debiteringsunderlag.

- **Underprocess: Extra debiteringsunderlag**

Innebär att Logent CFS tar ut en extra kostnad för att genomföra aktiviteter som avviker från den vanliga processen (/vad som är avtalat).

Delprocess: Lägg in i Hogia och skapa försättsblad

Sändningen registreras via EDI i Hogia med statusen ”aviserad”. Administratör skapar ett försättsblad. Försättsbladen används vid lossning av container, där samlar terminalpersonalen all information om godset. Exempelvis: Pallplats, typ av pall, hur många pall och avvikelser.

- **Dokument: Losslista, planerad losstid**

Ett dokument upprättas med den planerade losstiden av godset, detta beror på när godset ankommer till hamn.

Delprocess: Utforma egen planeringslista

Utifrån den information som kommer från den förra processen utformas en egen planeringslista, och inte den som GW har skickat (terminallista).

Planeringslistan är en utarbetad version av terminallistan. Planeringslistan omfattar information som IG-nr, containernummer, faktisk losstid etcetera.

- **Underprocess: Uppdatera överlåtelser**

Överlåtelserna uppdateras när godset är loss i hamn och då är en del av Logent CFS:s terminal.

- **Underprocess: Planera och bevaka container i CATOS**

Baserat på planeringslistan planerar administratör containerna för veckan, och bevakar dem när de blir bokningsbara i SCT:s system.

Delprocess: Uppdatera planeringslista

Planeringslistan uppdateras kontinuerligt med ny information exempelvis losstid i hamn då containrarna ankommer till terminalen på olika tider. I Regel uppdateras planeringslistan ständigt och skickas två gånger om dagen till Geodis Wilson, en på förmiddagen och en på eftermiddagen.

- **Dokument: Omarbetad planeringslista**

Planeringslistan anpassas till den information som är relevant för Geodis Wilson, då båda aktörerna har olika behov av informationen.

Agent: Skickas till Geodis Wilson

När planeringslistan är klar skickas den till Geodis Wilson.

Delprocess: Boka containerhämtning

När planeringslistan är uppdaterad med disponibla lossningstider bokas container upphämtning från hamnen.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Containern startas i Hogia så fort den är bokad för att underlätta arbetet när containern är på plats.

Huvudprocess: Hantera gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen hantera gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående importgods.

Agent: Container ankommer till Logent CFS

Container ankommer till CFS via Chassi/SCT.

- **Data/informationsflöde Ankomstregistrera i Hogia**

Container ankomst registreras i Hogia (lägger in container i Hogia).

Delprocess: Lossning av container

Container töms i porten valfri port. Container töms efter teamleader och administratörs planering. Tömning av gods, räkna antal kolli enligt manifest, fördelning av gods och placera gods på lokalisationsplats sker parallellt under lossningen. En sändning med en kund behandlas därför parallellt i denna del av processen.

- **Dokument: Lokalisationslista**

Försättsbladet uppdateras med information ständigt under lossningen. Försättsbladet inkluderar vem kunden är, vilken pall som används, mått och övriga avvikelser. Exempelvis om godset har en skada eller inte överensstämmer med manifestet ska detta dokumenteras här. Se nedan för ytterligare beskrivning.

Delprocess: Tömning av container

Containern töms utefter kund i manifesten.

- **Beslut: Emballage eller skada på gods?**

Efter lossningen inspekteras gods efter skada. Det kan handla om emballage skada eller skada på gods. En emballage skada är skador på exempelvis godsets kartong, det behöver däremot inte betyda att godset är skadat, men följer samma process som skada på gods. Om godset är skadat kontaktas GW om inte fortsätter processen. När GW kontaktats följer godset ändå vanlig process i väntan på åtgärd. I många fall handlar det om vem som ska debiteras eller om emballage skada därför följer godset vanlig process.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Emballage / eller gods skadan fotograferas och automatiskt laddas upp i verksamhetens gemensamma dropbox.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till Geodis Wilson**

Administratör skickar informationen till Geodis Wilson.

- **Agent: Geodis Wilson återkommer med åtgärd**

Geodis Wilson återkommer med åtgärd, det kan handla om att plasta om godset eller att vid lastning placera godset på ett tryggare sätt. Denna åtgärd blir extra arbete på terminalen.

Delprocess: Utföra extra arbete

Extra arbete (åtgärd från Geodis Wilson) utförs.

- **Dokument: Fyll i skadeformulär + Extra arbete**

Ett gemensamt skadeformulär fylls i samt med vilket extra arbete som utförts.

- **Data/informationsflöde: Skicka debiteringsunderlag till Geodis Wilson**

Skadeformulär + extra arbete skickas till Geodis Wilson för information om extra debitering.

Delprocess: Extra debitering

Dokumentation som har utgjort denna underprocess blir sedan till debiteringsunderlag och kompletteras med det manifest (sker i delprocessen fakturera) som sändningen tillhör.

Delprocess: Räkna antal kolli enligt manifest

Terminalpersonal kontrollerar att godset stämmer med de uppgifterna som står i manifestet. Framför allt kolli antal.

- **Beslut: Överloss och underloss**

Om kolli antalet är mer än förväntat är det ett överloss. Underloss är om kolli antalet är mindre än förväntat. När detta inträffar kontaktas både Logent Customs och Geodis Wilson, då korrigeringsbehovs. Godset fortsätter ändå vanlig process.

Delprocess: Fördelning av gods

Godset fördelas på pall efter kund, oavsett godsets antal placeras allting på pall om inget annat anges i manifestet.

Delprocess: Placera gods på lokaliseringsplats

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen. Planeringslistan uppdateras med faktiskt losstid (denna uppdateras tills container bokas ut). Planeringslistan skickas i slutet av dagen till Geodis Wilson.

Delprocess: Containerinspektion

När containern är helt tom utförs en inspektion av containern, både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

- **Beslut: Skada på container?**

Är gods skadat kontaktas Geodis Wilson för anvisningar om godset inte är skadat fortsätter det i processen till boka ut container.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Skadan ska utöver dokumenteras även fotograferas.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till GW**

Informationen skickas via mail till Geodis Wilson.

- **Agent: GW återkommer med åtgärd**

När mailet är skickat inväntar Logent CFS åtgärder, däremot fortsätter godset ändå vanlig process. Exempelvis kan det handla om vem som orsakat skadan och vem som då ska betala för den.

Delprocess: Återkoppling

Återkoppling är insamling av all information av kolli, exempelvis mått, plats i terminalen, typ av pall, är godset stapelbart? Finns det andra fel som avviker från manifestet?

- **Data/informationsflöde: Uppdatera information om sändning i Hogia**

I Hogia ska information som samlades i föregående process finnas. Exempelvis, antal pall/typ av pall, när det kom till terminalen och vart det står på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Avsluta container i Hogia**

Containern avslutas i inleverans i Hogia. När lastbilen sedan ankommer till terminalen behandlas sändningen inte från container utan som enskild sändning i utleverans. Innan lastbil ankommer till terminalen har godset statusen ”aviserad”.

- **Dokument: Uppdaterad planeringslista, faktisk losstid & manifest (mått etc).**

Planeringslistan uppdateras ännu en gång och skickas till Geodis Wilson. Planeringslistan ska nu innehålla fullständig information om godset.

Delprocess: Retunera container till depå

När containern är tömd och inspekterad bokas den ut för att hämtas upp för att retunera till container depå.

Huvudprocess: Utlämna gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen utlämna gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera utgående importgods.

Agent: Gods hämtas på Logent CFS

Åkare som är bokad av Geodis Wilson ankommer till Logent CFS, Gate.

- **Data/Informationsflöde: Uppdatera statistik för ankomna lastbilar**

Då terminalen är ny samlas statistik för att kunna bedöma hur många bilar som kommer till terminalen. Statistiken bidrar sedan till bättre planering av lokalen, hur den ska användas samt hur man skulle kunna strukturera upp mottagningen av lastbilar.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer/destination?**

Sändningsnummer är det nummer som är unikt för en bokning. Sändningsnumret talar om vilken bokning som ska hämtas och vart det står på terminalen. Om sändningsnummer inte finns måste administratör be åkare återkomma. Om sändningsnummer finns kolla om det är interfordgods (åkare uppger då ett consolnr). Om det är interford gods ska administratör skriva ut CMR, plocklista och T1:a, sedan fortsätter processen som vanligt.

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har rätt uppgifter är det dennes ansvar att ta fram dem.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer/destination**

När åkare återkommer fortsätter processen, då uppgifterna testas om de är korrekta.

Delprocess: Sök i mail efter fraktsedel

I mailen finns fraktsedel och eventuella tullpapper från speditör på Geodis Wilson. Administratör söker på sändningsnummret och kan inte söka på något annat.

- **Beslut: Finns fraktsedel?**

Det förekommer ofta att fraktsedeln inte finns i mailen. Administratör tar då kontakt med GW-speditör, uppdaterar statistiken på ej skickade fraktsedlar (då detta händer ofta) och inväntar att en fraktsedel skickas. Administratör kollar en gång till i mailen.

- **Agent & Data/informationsflöde: Kontakta speditör (GW), uppdatera statistik, faktsedel skickas från GW till CFS (tre notationer i en rubrik)**

Om fraktsedel inte finns kontaktar administratör Geodis Wilson. Administratör uppdaterar i dropbox om fraktsedelstatistik, när och vilken speditör som inte skickade den. Administratör inväntar ny fraktsedel från speditör. Och efter det uppdateras mailen återigen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Om godset ska ha T1:a (tullpapper) och detta saknas kontaktas Geodis Wilson på telefon eller mail och ombeds korrigeras detta med en gång. I många fall handlar det om att speditören inte skickat dokumenten men de är klara. Godset kan inte bli tullklart förrän T1:an granskas.

- **Beslut: Interfjord gods? (fler notationer, GW skickar bokning till Logent CFS & Interfjord, Manifest, Plocklista, Interfjord skickar info till Logent CFS, CMR, T1:a & Skriv ut manifest, CMR, Plocklista & T1:a)**

Interfjord är en kund som utgör en stor del av gods som hanteras på terminalen. Geodis Wilson skickar bokning till CFS och interfjord i form av ett manifest. Interfjord i sig skickar tillbaka till Geodis Wilson och CFS en CMR med korrekt bilnummer. Geodis Wilson skickar då till CFS en T1:a som ska med godset som är en form av deklaration. Manifest, CMR, T1:a och plocklista skrivs ut och ges till åkare. CFS behåller kopior av CMR, T1:a och plocklista. Sedan följer interfjordgodset vanlig process.

Delprocess: Sök efter sändning i Hogia

I Hogia skrivs plocklistan ut, plocklistan talar om hur mycket pall godset har samt vart det står på terminalen. Utifrån denna information bedömer administratör vilken port åkare ska till.

- **Beslut: Är sändningen ”aviserad” i Hogia? (flera notationer)**

Om sändningen inte är aviserad kan ingen plocklista skrivas ut. Aviserad innebär att godset finns här och är förtullat av Logent Customs. Om sändningen inte är aviserad kontaktar administratör Logent Customs direkt via mail eller telefon, däremot har de 15 minuter på sig. Administratör kan kontrollera i mailet med fraktsedeln om när mailet skickades och om mailet skickades till Logent customs. Om det har gått över 15 minuter kontaktar administratör på mail eller telefon.

Delprocess: Skriv ut fraktsedel och plocklista

Fraktsedel och plocklista skrivs ut, då godset nu ska börja lastas på bilen.

- **Data/informationsflöde: Notera gods ankomst datum**

I Hogia står det i detaljraderna när godset kom till CFS. Detta ska stå på fraktsedeln för att effektivisera faktureringen då om det stått där i mer än 10 dagar ska Geodis Wilson debiteras.

- **Dokument: Överlämning: Fraktsedel & plocklista**

Administratör lämnar över fyra kopior på fraktsedeln och en plocklista, varav en fraktsedel och plocklistan ska vidare till fakturering och administratör skriver ankomstdatum på denna (fraktsedel), ankomstdatumet står registrerat i Hogia.

- **Data/informationsflöde. Uppdatera sändning till ”Påbörjad” i Hogia**

Administratör uppdaterar sändningen till påbörjad i ”utleverans” och spara detta. , I Hogia uppdateras sändningen från ”aviserad” till ”påbörjad”.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare visas till utlastningsstation (exempelvis om det är baklastning eller sidolastning).

Delprocess: Leta upp gods på terminalen

Terminalpersonal lokaliserar kollen på terminalen genom plocklista. Då kollen är uppmärkt med etiketter letar terminalpersonal efter kollen med samma sändningsnummer på den position som står i Hogia att det ska stå på.

Delprocess: Lasta på bil

Godset lastas på lastbilen, bak- eller sidolastning.

- **Beslut: Får allt gods plats?**

Om allt gods inte får plats på lastbilen får det stå kvar på terminalen. Däremot får då en hel sändning bestående av flera kolli stå kvar. Åkare har ofta flera sändningar att hämta. Speditör på GW får meddelandet om att sändning står kvar på terminalen och får då göra en ny bokning.

- **Agent: Låt sändning stå kvar på terminal**

Om godset inte får plats måste en HEL SÄNDNING stå kvar, denna kommer i sin tur bokas upp på nytt av Geodis Wilson.

Delprocess, data/informationsflöde, dokument: Pallkontroll (Flera notationer, Lasta på kundpall, notera antal utlämnad pall på fraktsedel, eurpall, pallbyte)

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering. Om utlämningen av gods görs på kundpall ska ingen anteckning göras (gäller alla länder). Om det ser pallbyte under utlämningen ska även detta noteras på fraktsedel, när det är pallbyte är det viktigt att kontrollera om pallarna är EUR pall.

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering.

- **Data/informationsflöde: Avsluta sändning i Hogia**

När godset är lastat på bil ska sändningen avslutas i Hogia i ”utleverans”.

Delprocess: Fakturera

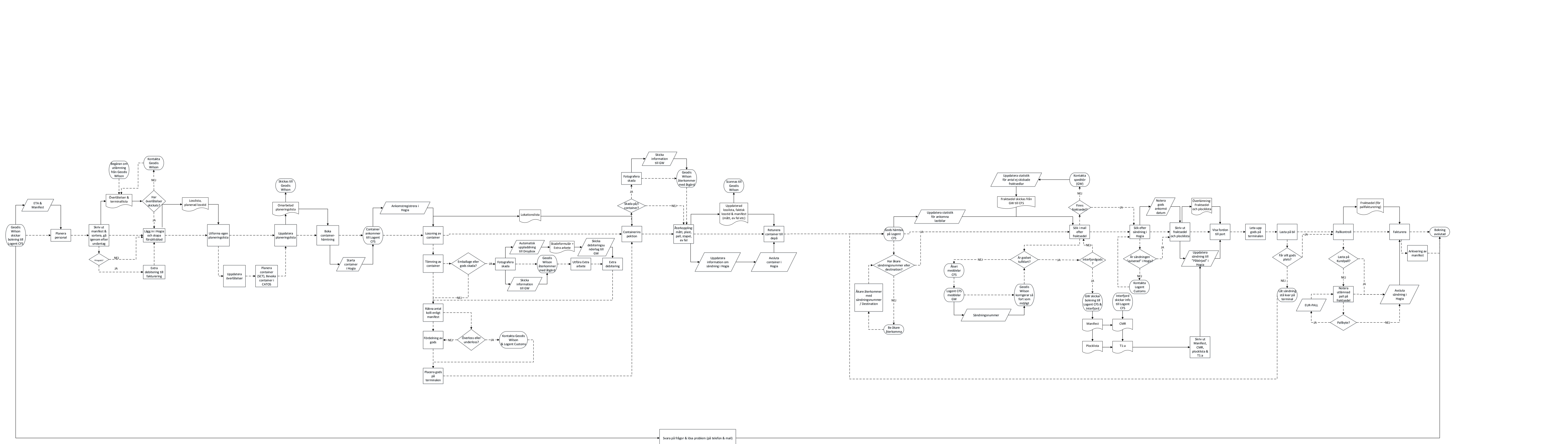
Administratör fakturerar med underlag från fraktsedeln och plocklistan. Det är Geodis Wilson som faktureras för bokningen när sändningen hämtats.

- **Underprocess: Arkivering av manifest**

Manifestet arkiveras då det är ett faktura underlag.

Agent: Bokning avslutad

Processen avslutas i samband med att fakturering utförs och gods lämnat terminalen. När fakturering är gjord är bokningen helt avslutad.



Figur 10.1.2: Distanserad beskrivning av processen "Att behandla importerat gods".

Svara på frågor & lösa problem (på telefon & mail)

10.3 Processspecifikation över ”Att behandla export gods”

Processens	Processkartläggning över ”Att behandla Export gods”
Kundbehov	Kundbehovet är att på ett enkelt sätt förflytta gods till hamn från en terminal där godset behandlas och förbereds för upphämtning. Detta gör att kund kan fokusera på sin egen huvudprocess, vilket är spedition.
Kund	Geodis Wilson och Åkerier
Syfte	Huvudsyfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning. Delsyfte 1: Att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående exportgods. Delsyfte 2: Att hantera ingående exportgods Delsyfte 3: Att hantera utgående exportgods
Processnamn	Att behandla exportgods
Objekt in	Alternativ 1: Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Alternativ 2: Lastbil ankommer till Logent CFS med gods.
Objekt ut	Bokning avslutad.
Effekt	Arbetet standardiseras vilket skapar möjligheter till förbättring samt en lärande verksamhet. Detta genom att anställda blir experter på sitt arbete och då har tid att belysa brister i processen
Kund - effekt	Effekten för Geodis Wilson blir att dess behov är tillfredsställt, dvs att godset förflyttas från terminal till kund.

	Effekten för åkerier blir att mer gods hämtas på samma terminal vilket gör att överskridande samarbeten mellan intressenterna kan skapas, som liknande slottider och pallpoler.
Information in	Information in är den information som kommer från Geodis Wilson till Logent CFS om godset. I processen finns detta i Manifest, Avrop och planeringslista.
Information ut	Information ut är en uppdaterad planeringslista som i sin tur genererar till statistik som skapar möjligheter för vidare utveckling av processen. Planeringslistan innehåller den faktiska informationen från Manifest och planeringslista.

10.3.1 Beskrivning av översiktlig processkarta: "Att behandla exportgods"

Denna beskrivning ger en utförligare inblick i export processens helhet. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Vilket innebära att processerna i praktiken utförs parallellt då fler sändningar/bokningar är i omsättning.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående och utgående exportgods för kunds räkning.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar Avrop och Manifest.

- **Data/informationflöde Avrop & Manifest**

Bokningen består av Avrop & Manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. I manifesten står alla sändningar (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Skriv ut manifest (lastlista)

Manifesten skriv ut och blir till en last lista för terminalpersonalen. Manifesten är bestående av olika containrar och delas upp efter den hamn de ska till.

- Dokument: Planeringslista

En planeringslista utformas utifrån informationen i manifesten.

Delprocess: Boka container

Logent CFS bokar container i CATOS, det är manifestet som visar vilka containrar som ska bokas.

Agent: Lastbil ankommer till CFS

Lastbilen ska oftast lämna av gods som ska in i en container till hamn, men kan också hämta upp gods och köra det till en annan terminal (Co-load, sker senare i processen).

Delprocess: Lossa gods

Godset sidolossas från lastbil.

Delprocess: Märk upp kolli, placera i lager

Godset märks upp med etiketter och placeras dem på terminalen efter den hamn de ska till. Detta görs av terminalpersonalen.

Delprocess: Utforma planeringslista till terminal, farligt gods fördelning

Administratören kontrollerar att allt gods ankommit, om inte kontaktas geodis wilson. Administratören utformar planeringslista över godset samt farligt gods fördelning. I planeringen framgår även vilken container som ska ha DGD och hur många containrar som ska bokas ut.

Delprocess: Fördelning och stuffning av container

Terminalpersonal fördelar och stuffar container utifrån planeringslistan från administratören. När detta är klart får container ett plombnr. Samtlig information om containern och avvikelser skickas sedan till Geodis Wilson.

Agent: Gods hämtas till annan terminal (Co-load, parallellflöde)

Det förekommer tillfällen då godset inte är tillräckligt mycket för att skicka med en hel container. Då bokas en hämtning till en annan terminal som har plats kvar i sin container och därav kallas det co-load.

Delprocess: Skriv ut CMR,fraktsedel & plocklista

När lastbil ankommit skriver Gate ut CMR/fraktsedel och plocklista. Chaufför får ett exemplar och truckförare får ett. Fraktsedeln är faktureringsunderlag och plocklistan visar vart godset står på terminalen.

Dokumentflöde: CMR/fraktsedel & plocklista

Överlämning av CMR/fraktsedel och plocklista från administratör till åkare.

Delprocess: Hänvisa åkare till port

Administratör i Gate hänvisar chaufför till lasta/lossnings port.

Delprocess: Lasta på bil

Truckförare lastar godset som står på plocklistan och lastbilen åker iväg till en annan terminal.

Delprocess: Boka ut container

När container är klar att hämtas bokas den ut i CATOS.

Agent: Container hämtas till hamn (Parallellflöde)

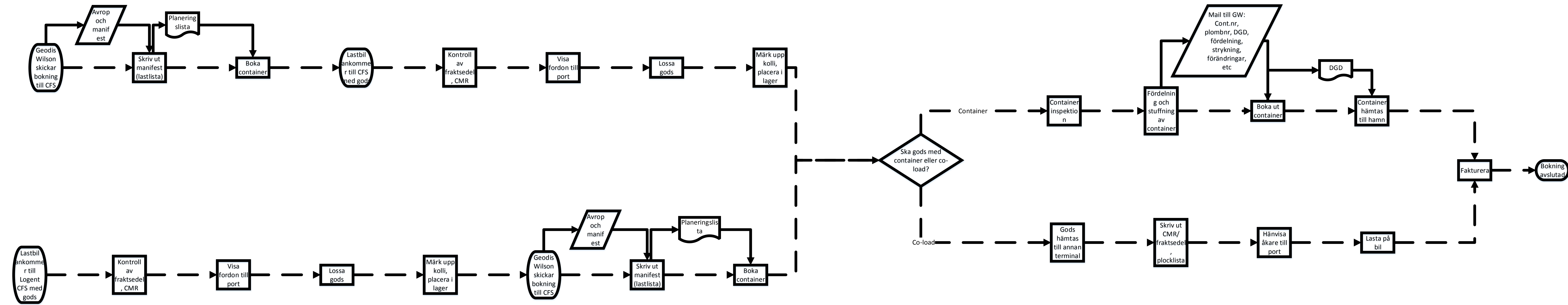
Container hämtas av SCT.

Delprocess: Gods utlämnat (sammanflätning av båda parallellflöden)

Godset har nu lämnat terminalen och bokningen är avslutad

Delprocess: Fakturering

Klart manifest skickas till fakturering.



Figur 10.3.1: Översiktlig processkarta över "Att behandla exportgods".

10.3.2 Detaljerad Beskrivning av ”Att behandla exportgods”

Denna processkarta går in i detalj på hur processen ”Att behandla export gods” ser ut. Processen har två olika inputs som är kapabla till att starta processen. Delprocesserna ”Planera” och ”Hantera” kan starta processen, beroende på vilken som startar den kommer den andra delprocessen efteråt. Exempelvis: Planera -> Hantera gods -> utlämna gods eller Hantera -> Planera -> Utlämna gods. Detta beror på att godset ibland kommer före den faktiska planeringen och då måste godset hanteras för att sedan dokumenteras med hjälp av avrop & manifest.

Huvudprocess: Planera

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen planera. Om godset ankommer innan själva bokningen tillkommer en beslutspunkt i delprocessen planera.

- **Syfte**

Processens syfte är att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående exportgods.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar Avrop och Manifest. Bokningar skickas en gång i veckan och omfattar hela veckans export.

- **Data/Informationsflöde: Avrop & Manifest**

Bokningen består av Avrop & Manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. I manifesten står alla sändningar (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera. Manifesten är grunden till den planering som administratör står för.

Delprocess: Skriv ut manifest (lastlista)

Manifesten skriv ut och blir till en last lista för terminalpersonalen. Manifesten är bestående av olika containrar och delas upp efter den hamn de ska till. Planeringslistan uppdateras av administratör.

Om godset ankommer före bokningen (annars hoppa över detta), Beslutspunkt:

Har allt gods ankommit? (Observera att denna beslutspunkt inträffar vid två olika tillfälle beroende på om godset kommer före bokningen eller om bokningen kommer före godset.)

Administratören kontrollerar att allt gods har ankommit, om inte kontaktas Geodis Wilson.

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Geodis Wilson återkommer med åtgärder

- **Geodis Wilson återkommer med åtgärder**

Vanligtvis styrks en sändning och containern skickas utan den. Detta dokumenteras senare i processen då samtlig information skickas till Geodis Wilson, se *Cont.nummer, plombnr, DGD, fördelning, strykning, IMO, förändringar etc.*

Delprocess: Boka container

Efter att planeringslistan är uppdaterad, bokar Logent CFS container i CATOS. Det är manifestet som visar vilka containrar som ska bokas.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Containern startas i Hogia så fort den är bokad för att underlätta arbetet när containern är på plats.

Huvudprocess: Hantera gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen hantera gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående gods samt utgående exportgods.

Agent: Lastbil ankommer till CFS

Lastbilen ska vanligtvis lämna av gods som ska in i en container till hamn, men kan också hämta upp gods och köra det till en annan terminal (Co-load, sker senare i processen).

- **Underprocess: Kontroll av fraktsedel, CMR**

Viktigt att kontrollera om godset verkligen ska hit genom att titta på adressen och sändningsnummret. Om sändningsnummret finns fortsätter processen om inte måste åkare återkomma med rätt sändningsnummer.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer?**

Sändningsnummret behövs för att lägga in godset i Hogia. Detta för att enkelt lokalisera godset när det ska stuffas i container eller hämtas av co-load. Sändningsnummret är också det nummer som bokningen finns på i manifestet (där all information om godset står).

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma med det.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer**

I många fall krävs det att åkaren ringer trafikledaren (eller liknande) för att få sändningsnummret. När åkaren kan uppge sändningsnummret fortsätter processen.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare med rätt fraktsedel/CMR och sändningsnummer hänvisas till lossningsplats.

Delprocess: Lossa gods

Godset lossas från lastbilens sida.

- **Beslut: Emballage eller skada på gods?**

Efter lossningen inspekteras gods efter skada. Det kan handla om emballage skada eller skada på gods. En emballage skada är skador på exempelvis godsets kartong, det behöver däremot inte betyda att godset är skadat, men följer samma process som skada på gods. Om godset är skadat kontaktas GW om inte fortsätter processen. När GW kontaktats följer godset ändå vanlig process i väntan på åtgärd. I många fall handlar det om vem som ska debiteras eller om emballage skada därför följer godset vanlig process.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Emballage / eller gods skadan fotograferas och automatiskt laddas upp i verksamhetens gemensamma dropbox.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till Geodis Wilson**

Administratör skickar informationen till Geodis Wilson.

- **Agent: Geodis Wilson återkommer med åtgärd**

Geodis Wilson återkommer med åtgärd, det kan handla om att plasta om godset eller att vid lastning placera godset på ett tryggare sätt. Denna åtgärd blir extra arbete på terminalen.

Delprocess: Utföra extra arbete

Extra arbete (åtgärd från Geodis Wilson) utförs.

- **Dokument: Fyll i skadeformulär + Extra arbete**

Ett gemensamt skadeformulär fylls i samt med vilket extra arbete som utförts.

- **Data/informationsflöde: Skicka debiteringsunderlag till Geodis Wilson**

Skadeformulär + extra arbete skickas till Geodis Wilson för information om extra debitering.

Delprocess: Extra debitering

Dokumentation som har utgjort denna underprocess blir sedan till debiteringsunderlag och kompletteras med det manifest (sker i delprocessen fakturera) som sändningen tillhör.

Delprocess: Märk upp och placera i lager

Godset märks upp med etiketter och placerar dem på terminalen efter den hamn de ska till. Detta görs av terminalpersonalen

Delprocess: Placera gods på terminalen

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen.

Huvudprocess: Utlämna gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen utlämna gods. Processen inleds med beslut om godset ska med container eller co-load (upphämtning av lastbil till annan terminal). Flödena är markerade med Co-load och container i början för att tydliggöra vart i texten som läsaren hittar de olika beskrivningarna. Först presenteras Co-load (Co-load, Delprocess: Lastbil ankommer till CFS), sedan presenteras Container (Container, Delprocess: Tom container ankommer till CFS).

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera utgående exportgods.

Co-load, Agent: Lastbil ankommer till Logent CFS

Det förekommer tillfällen då godset inte är tillräckligt mycket för att skicka med en hel container. Då bokas en hämtning till en annan terminal som har plats kvar i sin container och därav kallas det co-load.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer? Destination?**

Sändningsnummret behövs för att lägga in godset i Hogia. Detta för att enkelt lokalisera godset när det ska stuffas i container eller hämtas av co-load. Sändningsnummret är också det nummer som bokningen finns på i manifestet (där all information om godset står). Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma. När det gäller co-load behövs inte alltid sändningsnummret då administratör är informerad i förväg att åkare ankommer till terminalen. Administratör informerar gate i förväg och fraktsedlar med sändningsnummer och destination förbereds. Då går det bra om åkaren bara vet destinationen och inte sändningsnummret.

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma med det.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer**

I många fall krävs det att åkaren ringer trafikledaren (eller liknande) för att få sändningsnummret. När åkaren kan uppge sändningsnummret fortsätter processen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Logent customs är ansvariga för att förtulla gods, om detta inte är gjort kontaktas Geodis Wilson. Då de inte skickat en klarlapp som innehåller information för att ge sändningarna IG-nummer (Tullid).

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Administratör kontaktar Geodis Wilson för åtgärd.

- **Data/Informationsflöde: Klarlapp mailas till Logent customs**

Geodis Wilson skickar klarlapp till Logent customs.

- **Underprocess: Granska klarlapp**

Logent customs granskar klarlapp och ger sändningarna IG-nummer (Tullid) och nu är sändningarna förtullade.

Delprocess: Skriv ut CMR/fraktsedel & plocklista

När lastbil ankommit skriver Gate ut CMR/fraktsedel och plocklista. Chaufför får ett exemplar och truckförare får ett. Fraktsedeln är faktureringsunderlag som innehåller information om avsändaradress, leveransadress, vikt, mått, sändningsnummer, antal kolti, pall etcetera och plocklistan visar vart godset står på terminalen.

- **Dokument: CMR/fraktsedel & plocklista**
CMR/fraktsedel & plocklista överlämnas till chaufför.

Delprocess: Hänvisa åkare till port

Gate hänvisar chaufför till lasta/lossnings port. Exporten lossar/lastar godset på sidan. Det beror på att export gods kan vara ovanliga i måttet som gör att det blir svårt att lasta från baksidan.

- **Beslut: Får allt gods plats?**
Om allt gods inte får plats så får en sändning/bokning stå kvar på terminalen. Detta kan inträffa av externa faktorer. Då åkare hämtar gods på olika terminaler så har åkare inte alltid plats att ta alla sändningar.
- **Agent: Administratör kontaktar Geodis Wilson**
Geodis Wilson måste skicka en ny åkare för upphämtning. Då börjar delprocessen om vid ”Gods hämtas till annan terminal”.

Delprocess: Lasta på bil

Truckförare lastar godset som står på plocklistan och lastbilen åker iväg till en annan terminal.

Container, Delprocess: Containerinspektion

Inspektion av containern, utförs både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

- **Beslut: Skada på container?**
Är gods skadat kontaktas GW för anvisningar om godset inte är skadat fortsätter det i processen till boka ut container.
- **Underprocess: Fotografera skada**
Skadan ska utöver dokumenteras även fotograferas.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till GW**

Informationen skickas via mail till Geodis Wilson.

- **Agent: GW återkommer med åtgärd**

När mailet är skickat inväntar Logent CFS åtgärder, däremot fortsätter godset ändå vanlig process. Exempelvis kan det handla om vem som orsakat skadan och vem som då ska betala för den.

Delprocess: Fördelning och stuffning av container

Terminalpersonal fördelar och stuffar container utifrån planeringslistan från administratören. När detta är klart får container ett plombnummer.

- **Beslut: Behövs DGD?**

Alla containrar behöver inte DGD, denna information står i manifestet. Det förekommer ofta att inte allt gods i containern inte är dangerous goods, exempelvis kan 5 kg av 3000 kg behöva en dangerous goods declaration (DGD).

- **Underprocess: Sätt DGD-märkning på gods**

Administratör överlämnar DGD-märkning till terminpersonal som märker upp godset.

- **Data/Informationsflöde: Mail till Gate: DGD**

Administratör mailar DGD till gate.

- **Underprocess: DGD skrivs ut i Gate**

I gate skrivs DGD:n ut då åkare kommer och hämtar den där. I gaten finns en brevlåda som alltid ska vara uppdaterad med de nyaste DGD:erna. Containernummret står på och det är det som åkaren går efter vid hämtning av container.

- **Data/Informationsflöde: Mail till GW: Cont.nummer, plombnr, DGD, fördelning, strykning, IMO, förändringar etc.**

Samtlig information om sändningarna i containern sammanställs och skickas till Geodis Wilson. Containernummer är unikt för containern. Plombnummret finns på den plomb som låser containern och är även detta unikt för containern. DGD (dangerous goods declaration) informerar den som hanterar containern eller godset att det finns exempelvis brandfarligt gods i containern. Fördelningen informerar hur godset är fördelat, då olika sändningar kan ha samma manifest men olika containrar. Strykning innebär om en sändning inte kom till termi-

nalen och containern skickades ändå. IMO innebär att godset uppfyller säkerhets – och kvalitetskraven enligt FN organisationen International Maritime organization. Även andra förändringar som kan förekomma under processens gång samlas upp här.

Delprocess: Boka ut container

När container är klar att hämtas bokas den ut i CATOS, som är en bokningsportal hos SCT som hämtar/lämnar container i hamnen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Logent customs är ansvariga för att förtulla gods, om detta inte är gjort kontaktas Geodis Wilson. Då de inte skickat en klarlapp som innehåller information för att ge sändningarna IG-nummer (Tullid).

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Administratör kontaktar Geodis Wilson för åtgärd.

- **Dokument/Informationsflöde: Klarlapp mailas till Logent customs**

Geodis Wilson skickar klarlapp till Logent customs.

- **Underprocess: Granska klarlapp**

Logent customs granskar klarlapp och ger sändningarna IG-nummer (Tullid) och nu är sändningarna förtullade.

- **Dokument: DGD**

CFS gate har redan innan bilen kommer skrivit ut eventuell DGD. Sedan skickas bokningen till fakturering. Om åkare behöver DGD sker en vanlig överlämning.

Delprocess: Container hämtas till hamn

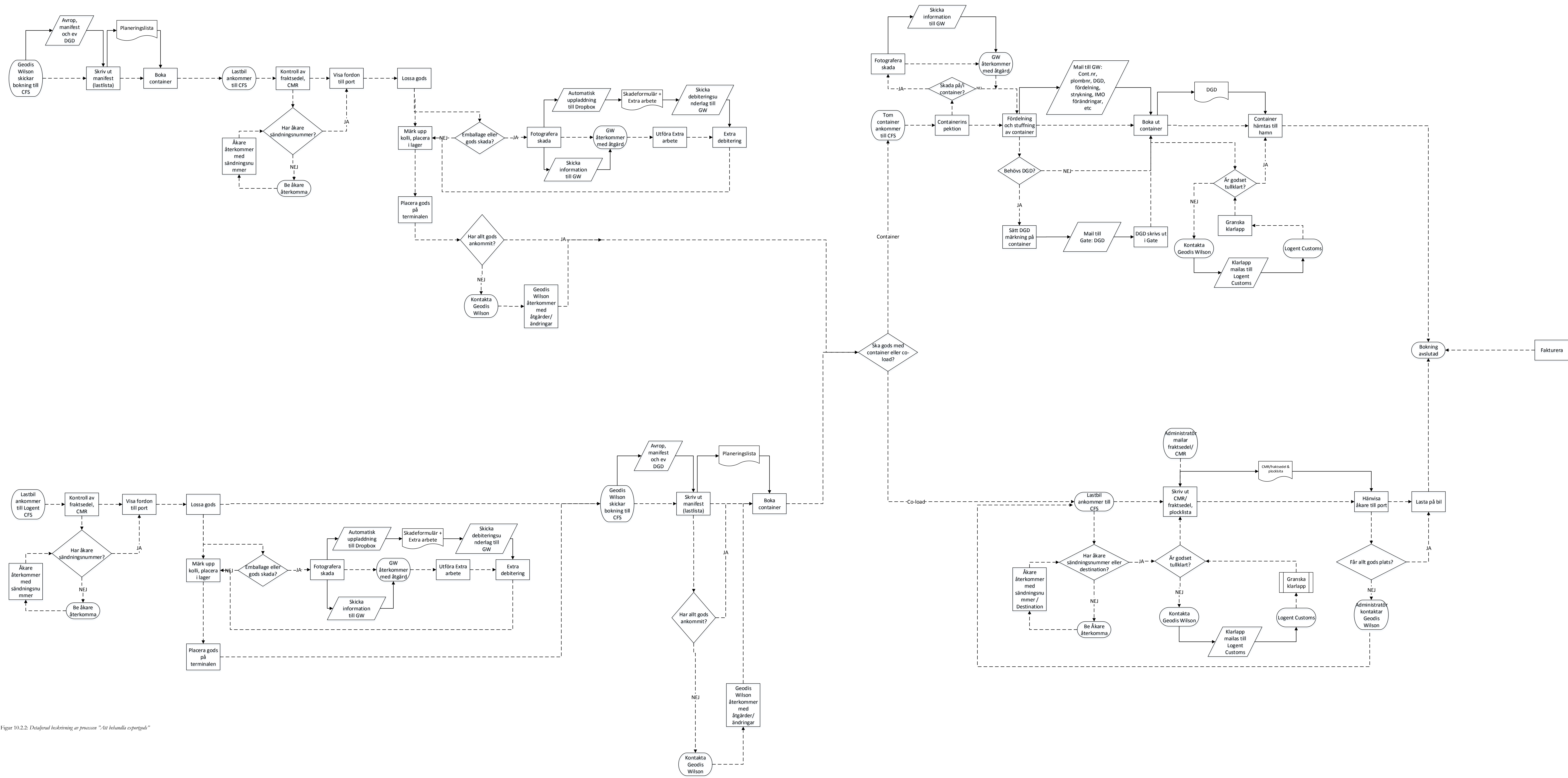
Containern som administratör bokade i delprocess planera hämtas av på containerdepå (SCT).

Delprocess: Gods utlämnat (Sammanflätning av både co-load- och containerflöde)

Godset har nu lämnat terminalen och bokningen är avslutad

Fakturering

Klart manifest skickas till fakturering. Faktureringen utförs per manifest (consol).



Figur 10.2.2: Detaljerad beskrivning av processen "Att behandla esportgod" (Detailed description of the process "Handling of export cargo")

10.4.1 Funktionsbeskrivning över Use case diagram

Use case	Mål & nytta
Ankomstregistrera container	UC möjliggör att aktörer får information om den ankomna containern. Detta gör att aktörer kan förbereda mottagning av containern. Detta effektiviserar processen genom att aktörer är förberedda på delprocessen.
Sök containernummer	När en aktör söker på containernumret är det i syfte att få en fullständig bild av sändningen eller att skriva ut dokument om sändningen. UC ska vara en central del av informationssökningen. Detta underlättar då det endast finns ett nummer att uppge.
Uppdatera containerstatus	UC informerar för aktörer om containerns status efter att den ankommit. Detta bidrar till att tiden för containerlossning blir mer tillförlitlig och aktörer som ska föra vidare informationen kan enkelt göra det direkt. Exempelvis är lossningstiderna ungefärliga och administratör får inte alltid direkt information om när containrar är lossade, vilket skapar misskommunikation mellan administratör, terminalpersonal och Geodis wilson.
Hämta DGD	Nyttan med detta UC är att minska beroendet av andra aktörer. DGD:n mailas idag från administratör till gate administratör. För att avlasta för administratör ska gate administratör själv kunna hämta DGD:n i systemet där den redan finns på grund av EDI-överföring från Geodis Wilson. På det sättet behövs heller ingen kontroll om DGD:n mottagits av gate administratör, utan det ansvarar denne för själv.
Hämta fraktsedel	Nyttan med detta UC är att samtliga fraktsedlar finns på samma ställe och är från samma avsändare. Då fraktsedlarna idag skickas med mail från olika speditörer framgår det inte alltid att det är en fraktsedel i mailet.

Hämta plocklista	Plocklistan kan idag inte skrivas ut om Logent Customs inte godkänt sändningen. Detta godkännande kan göras från Logent CFS samt vara sammankopplad till sändningen från början. Då en fraktsedel hämtas, medföljer samtliga dokument för som sändningen behöver.
Skapa skadeanmälan	I den befintliga processen tolkas informationen många gånger av olika aktörer. Informationen dokumenteras även på ett handskrivet dokument. Detta ökar risken för tolkningsfel. Då den primära informationen redan finns i systemet kan administratör på ett effektivare sätt skapa skadeanmälan som har en högre kvalitet av information.
Visa pallstatus	Genom att det finns en tydlig överblick om pallstatus, underlättar detta processen pallkontroll men även när nya pallar ska beställas och vilka pallar som ska debiteras till kund. Då detta inte framkommer lika tydligt i processen leder detta till problematik som att pallarna tar slut och debitering från kund inte sker.
Sök sändningsnummer	När en aktör söker på sändningsnummret är det i syfte att få en fullständig bild av sändningen eller att skriva ut dokument om sändningen. UC ska vara en central del av informationssökningen. Detta underlättar då det endast finns ett nummer att uppge.
Uppdatera sändning	Denna Use case är avgörande för informationskvalitén då sändningen genomgår olika status från att det ankommer till terminalen till att det hämtas upp. Genom att uppdatera sändningen kan aktörer enkelt söka på sändningsnummret och få fullständig information om vart det står samt status. Genom pop-up notiser kan aktörer också få information snabbare om sändningens status. Detta ökar möjligheterna för att förbereda behandling av gods. Exempelvis då en sändning uppdateras till "påbörjad" kan terminalpersonal förbereda sig för att en lastbil snart ankommer och hämtar sändningen.

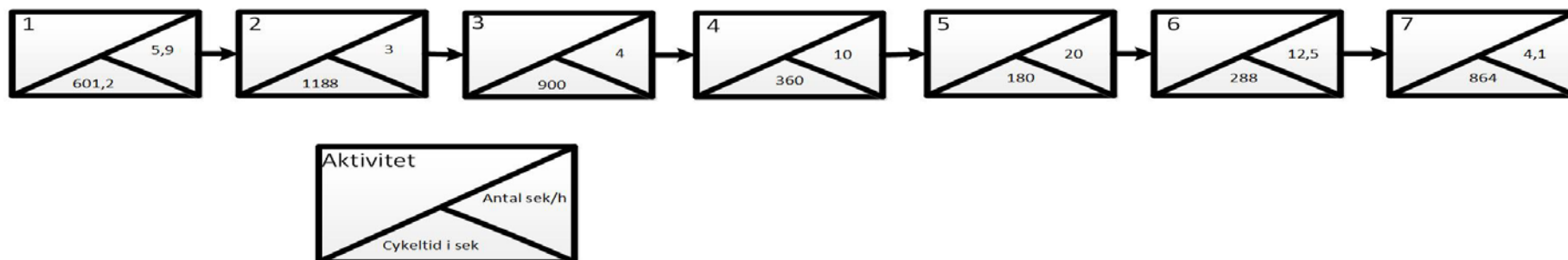
Skriva ut	Det finns delprocesser som kräver utskrift av dokument, både vid hämtning och lämning av gods/container. UC fastställer den information som redan finns i systemet.
Skapa planeringslista	Genom att planeringslistan är inne i systemet kan information från sändningar och container importeras i planeringslistan. Detta effektiviserar skapandet av planeringslistan samt ökar informationskvalitén, då det alltid är samma information som importeras.
Uppdatera planeringslista	När sändningar och containrar uppdateras ska även planeringslistan göra det. Detta skapar en korrekt bild av status. Detta möjliggör ett effektivare informationsutbyte mellan aktörer samt Geodis wilson. Då administratör ständigt får uppdateringar om godset.
Sammanställa lagerstatus	Use Case ska bidra till att vid inventering behövs ingen fysisk kontroll på plats. Systemet visar vilka sändningar som stått på terminalen längre än tio dagar (vilket enligt avtal är så länge de få stå). Systemet förebygger också fel och samt ökar informationskvalitén. Detta gör att diskussioner kring lagerstatus mellan Logent CFS och Geodis wilson inte behövs. Vilket förekommer idag då den inventeringslista som utförs inte alltid överensstämmer.
Skapa Avvikelse rapport	Utformningen av avvikelserapporter underlättas när all information är samlad. Detta minskar steg av att behandla information, då den primära informationen redan är dokumenterad. Detta bidrar även till att åtgärder kan vidtas snabbare.
Fakturera kund	Kunna hämta fullständigt fakturaunderlag i systemet. Det ska på så sätt inte behövas en kontrollprocess gällande informationens tillförlitlighet.
Sammanställ Statistik	Statistiken sammanställs med hjälp av tidigare information i systemet. Detta skapar möjligheter till vidareutveckling av processer och rutiner.

Rapportera statistik	Rapportering av statistik ska enkelt utföras genom systemet för att reducera antalet informationskanaler.
----------------------	---

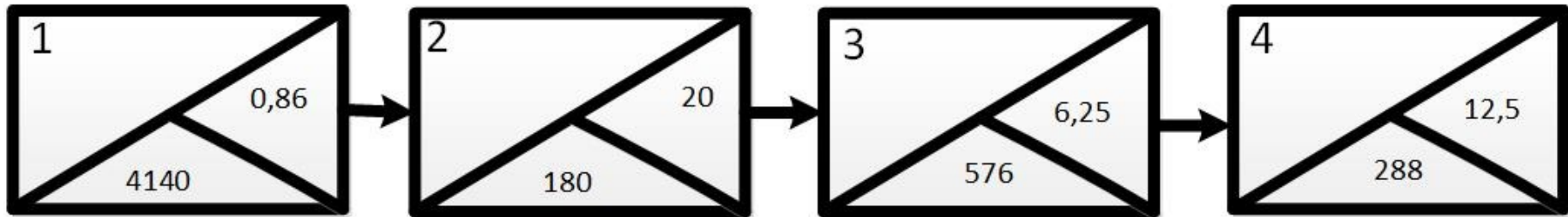
10.5 Lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet)

Dessa tabeller och modeller visar hur processen ut i tid enligt Fitzsimmons (2013) modell. Tiden uppskattas till den totala tiden för en sändning. Tabellerna och modellerna kan då inte anses som en avspeglning av verksamhetens verklighet. Detta är på grund av att processerna är inte anpassade efter order, utan många ordrar och många delprocesser utförs en gång i veckan och hanterar flera ordrar samtidigt. Ambitionen med att utföra denna teknik trots det var att det finns delprocesser där det ansågs finnas förbättringspotential. Huvudprocessen: Hantera gods ansågs ha möjligheter då den också är anpassad efter en sändning och en container. De presenterar endast det befintliga läget, ett idealläge har inte utförts på grund av att uppdragsbeksirvningen ändrades. Lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet) är däremot grunden till de funktioner som presenterats i Use Case. De containrar som inkluderar mätningarna är containrar från Kina, som utgör majoriteten av alla containrar som ankommer till terminalen. Enligt anställda tar det olika lång tid att hantera en container. Därför har en ytterligare en avgränsning gjorts. Datan är insamlad mellan veckorna 37-44. Beräkningarna utfördes under mellan veckorna 42-44.

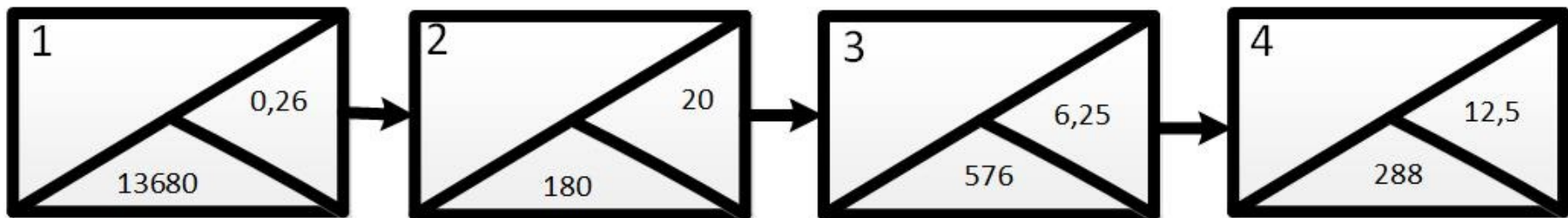
10.5.1 Modeller av lokalisering av flaskhalsar (Cykeltid & kapacitet)



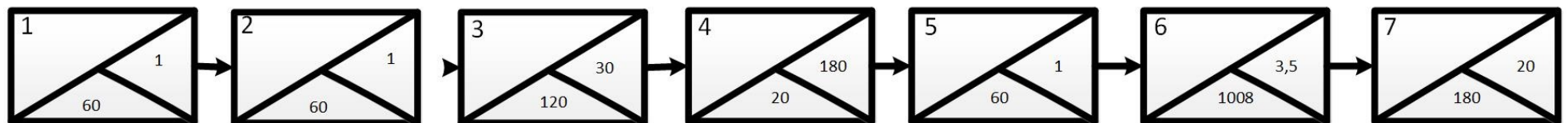
Figur 1, 10.5.1: Huvudprocessen planera



Figur 2, 10.5.1: Huvudprocessen Hantera gods med KINA-containrar 20 fot.



Figur 3, 10.5.1: Huvudprocess Hantera gods med KINA-containrar 40 fot



Figur 4, 10.5.1: Huvudprocess utlämna gods

10.5.2 Beräkningar av rådata

Genomsnitt av antal
kina-containrar

V.40	Genomsnitt per dag
20: 4 st	$4/5 = 0,8$
40: 17 st	$17/5 = 3,4$

V. 41	Genomsnitt per dag
20: 2 st	$2/5 = 0,4$
40: 11 st	$11/5 = 2,2$

V. 42	Genomsnitt per dag
20: 1 st	$1/5 = 0,2$
40: 12 st	$12/5 = 2,4$

Genomsnitt av antal
lastbilar

	Antal	Genomsnitt per dag
V. 37	119 st	23,8 st
V.38	137 st	27,4 st
V.39	126 st	25,2 st
V.40	139 st	27,8 st
Totalt per vecka	130 st	26,05 st
	80%	20 st
Tid	23 MIN	

Genomsnitt av antal Kina-containerar per vecka 20 fot Genomsnitt av antal Kan-containerar per vecka 40 fot

V.40	0,8 st		V. 40	3,4 st
V. 41	0,4 st		V. 41	2,2 st
V.42	0,2 st		V. 42	2,4 st
Totalt:	$0,8 + 0,4 + 0,2 = 1,4 \times 5 / 3 = 2,33$ st		Totalt:	$3,4+2,2+2,4= 8 \times 5 / 3 = 13,33$ st
80%	1 st		80%	10 st
Tid	1,15 h (snitt)		Tid	3,829 h (snitt)

Genomsnitt av tid på lastning av lastbilar

Antal	Tid
1	6,45 MIN
2	29,5 MIN
3	32 MIN
4	23 MIN
5	19,26 MIN
6	5 MIN
7	6,07 MIN
8	28 MIN
9	2,20 MIN
10	2 MIN
11	9 MIN
12	28,06 MIN
13	6,54 MIN
14	12 MIN

15	6,11 MIN	
16	37,44 MIN	
17	70 MIN	1,10 H
18	1 MIN	
19	2,45 MIN	
20	14,57 MIN	
Genmosnitt tid	$340,67/20 = 17,0335 = 17 \text{ MIN}$	

**Processkartläggning samt kravspecifikation
med Use Case på Logent AB
- Business Case**

Ett arbete av: Madeleine Sandberg

Göteborg, September 2014- Januari 2015

Frågor maila: madeleine.sandberg@live.se

Innehåll

1	Business case	1
1.1	Teckenförklaring till Notationer	2
1.2	Processspecifikation över "Att behandla import gods"	3
1.3	Huvudprocesskarta: Att behandla importgods	5
1.3.1	Beskrivning av översiktlig processkarta: "Att behandla importgods"	6
1.3.2	Detaljerad beskrivning av processen "Att behandla importgods"	13
1.4	Processspecifikation över "Att behandla export gods"	24
1.4.1	Huvudprocesskarta: Att behandla exportgods	26
1.4.2	Beskrivning av översiktlig processkarta: "Att behandla exportgods"	27
1.4.3	Detaljerad Beskrivning av "Att behandla exportgods"	31
1.5	Kravspecifikation med Use case diagram	40
1.5.1	Funktionsbeskrivning över Use case diagram	42

I Business case

Logent AB startade i Maj 2014 en ny terminal, Logent CFS Container Freight Service) för import- och export sjö åt kund. Projektet ska bidra med fastställande av informations- och processflöde för att lägga grunden till vidareutveckling. Logent CFS har som ambition att arbeta processororienterat i framtiden för att uppnå optimala processer med hög effektivitet samt resurstillämpning.

Uppdraget har handlat om kartlägga processerna impoort, - och export sjö samt utformning av en kravspecifikation med Use case. I detta dokument presenteras de resultat samt rekommendationer som är relevanta för Logent CFS.

De rekommendationer jag vill ge Logent CFS lyder följande:

- Ständig uppföljning processkartläggningen.
- Planera in regelbundna informationsmöten med tvåvägskommunikation där samtliga deltar.
- Prioritera fokus på processsynsätt och processororienterat arbetssätt.
- Vidareutveckling av möjligheter till ett IT-system som stödjer och effektiviserar processer.

Nedan följer de processer, kravspecifikation samt beskrivningar som detta uppdrag resulterat i.

I.1 Teckenförklaring till Notationer

Start/slut (agent):



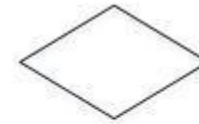
Process/Aktivitet:



Pil där
kommunikation
är direkt
fysisk/it
baserad



Beslut:



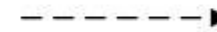
Dataflöde/
Systemflöde/
automatisk
överföring



Dokument



Pil som
indirekt för
processen
vidare



I.2 Processspecifikation över ”Att behandla import gods”

Processens namn	Processkartläggning över ”Att behandla import gods”
Kundbehov	Kundbehovet är att på ett enkelt sätt förflytta gods från hamn till en terminal där godset behandlas och förbereds för upphämtning. Detta gör att kund kan fokusera på sin egen huvudprocess, vilket är spedition.
Kund	Geodis Wilson och Åkerier
Syfte	Huvudsyfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning. Delsyfte 1: Att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående importgods. Delsyfte 2: Att hantera ingående importgods Delsyfte 3: Att hantera utgående importgods
Processnamn	Att behandla importgods
Objekt in	Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS.
Objekt ut	Bokning avslutad.
Effekt	Arbetet standardiseras vilket skapar möjligheter till förbättring samt en lärande verksamhet. Detta genom att anställda blir experter på sitt arbete och då har tid att belysa brister i processen.

Kund - effekt	<p>Effekten för Geodis Wilson blir att dess behov är tillfredsställt, dvs att godset förflyttas från terminal till kund.</p> <p>Effekten för åkerier blir att mer gods hämtas på samma terminal vilket gör att överskridande samarbeten mellan intressenterna kan skapas, som liknande slottider och pallpoler.</p>
Information in	<p>Information in är den information som kommer från Geodis Wilson till Logent CFS om godset. I processen finns detta i Manifest, ETA, överlåtelse och planeringslista.</p>
Information ut	<p>Information ut är en uppdaterad planeringslista som i sin tur genererar till statistik som skapar möjligheter för vidare utveckling av processen. Planeringslistan innehåller den faktiska informationen från Manifest, ETA och överlåtelser.</p>

Figur 1.2: *Processspecifikation över "Att behandla importgods"*.

1.3 Huvudprocesskarta: Att behandla importgods

Denna processbeskrivning är en grov förklaring av processen import på Logent CFS. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Delprocesserna i verkligheten verkar därför parallellt med varandra. Processen import kan delas in i tre stora delprocesser: planera, hantera gods och utlämna gods. Delprocessernas relation till varandra är att de tillsammans utgör verksamhetens idén, de kan inte verka utan input/output från varandra. Utan dessa processer kan inte verksamheten verka då de hänger samman och avlöser varandra (Se kapitel 10 Bilagor 10.2, 10.2.1, 10.2.2).

Syfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning på ett effektivt sätt.

Planera: Denna delprocess inkluderar alla moment som utförs innan container lossas från båt. Processen startar med att Geodis Wilson skickar en bokning till Logent CFS innehållande ETA och Manifest. ETA är den planerade ankomsttiden för godset och i Manifestet står utförlig information om godset (vikt, antal, kund etc). I samband med detta skickar Geodis Wilson även en överlåtelse till förtullning på Logent Customs. Bokningar ska komma på torsdag innan klockan 12.00 och därefter kan administratör sortera och planera flödet på terminalen samt boka containrar. Något som inte framgår i processkartan är att torsdagar är en mycket omfattande dag då alla bokningar kommer samtidigt. Delprocessen slutar med att containern kommer till Logent CFS för tömning.

Hantera gods: Denna delprocess inkluderar moment gällande lossning av container till att godset hämtas av lastbil. Containern lossas, godset märks upp och ställs ut på terminalen parallellt. All information dokumenteras i ett försättsblad som förberetts i föregående delprocess. Informationen skickas sedan till Geodis Wilson, detta utförs två gånger om dagen en på förmiddagen och en på eftermiddagen. Hantera gods är den mest omfattande delprocessen då det finns många kontrollprocesser som underloss – eller överloss, skada på container, skada på gods etcetera.

Utlämna gods: I denna delprocess ska godset lämna terminalen för att köras till slutkund eller ytterligare en terminal, beror på vad speditören på Geodis Wilson bestämt. Lastbilen hämtar fraktsedel och plocklista (ev. T1:a som är ett tullpapper, beror på gods och vart det kommer ifrån och vart det ska) i gaten. Lastbilen backar in i valfri port och terminalpersonalen tar fram godset. Efter detta kontrolleras pallbyte och sedan har godset lämnat terminalen. Något som inte syns i processkartläggningen är att denna process avbryter föregående process då lossning av container avbryts för att lasta på gods på lastbilen.



Figur 1.3: Huvudprocesskarta: Att behandla importgods

I.3.1 Beskrivning av översiktlig processkarta: ”Att behandla importgods”

Denna beskrivning ger en utförligare inblick i import processens helhet. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Vilket innebär att processerna i praktiken utförs parallellt då fler sändningar/bokningar är i omsättning.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar ETA & Manifest. ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera

Delprocess: Frågor och problem (Genomgår hela processen)

Denna process är löpande under samtliga delprocesser. Det är administratörens arbete att svara på frågor och lösa problem för terminalpersonal som för Geodis Wilson.

- **Data/informationsflöde: ETA & Manifest**

ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Planera personal

Med hjälp av ETA och Manifest (se betydelse under rubriken Input) planeras personal av teamleadern.

Delprocess: Skriv ut manifest & sortera, gå igenom efter undantag

Med hjälp av ETA, manifest och terminallista utformas ett försättsblad till planeringslistan. Planeringslistan används för att dokumentera när godset kom till terminalen (se ETA & Manifest, överlåtelse och terminallista, utforma egen planeringslista). Administratören går även igenom manifesten för att se om det finns några undantag eventuellt extra arbeten. Administratör knappar sedan in sändningarna i Hogia och registrerar container.

- **Data/informationsflöde: Överlåtelse och terminallista**

Överlåtelsen skickas från Geodis Wilson till Logent customs för förtullning. Vilket innebär att Logent customs godkänner att godset förflyttas till annan terminal. Terminallistan är ett dokument över de containrar som kommer komma till terminalen under veckan. Den planerade containerlossningstiden finns även skriven där. Terminallistan skickas också från Geodis Wilson.

Delprocess: Lägg in i Hogia och skapa försättsblad

Sändningen registreras via EDI i Hogia med statusen ”aviserad”. Administratör skapar ett försättsblad. Försättsbladen används vid lossning av container, där samlar terminalpersonalen all information om godset. Exempelvis: Pallplats, typ av pall, hur många pall och avvikelser.

- **Underprocess: Utforma egen planeringslista**

Utifrån den information som kommer från den förra processen utformas en egen planeringslista, och inte den som GW har skickat (terminallista). Planeringslistan är en utarbetad version av terminallistan. Planeringslistan omfattar information som IG-nr, containernummer, faktisk losstid etcetera.

- **Underprocess: Uppdatera överlåtelse**

Överlåtelseerna uppdateras när godset är loss i hamn och då är en del av Logent CFS:s terminal.

- **Underprocess: Planera och bevaka container i CATOS**

Baserat på planeringslistan planerar administratör containerna för veckan, och bevakar dem när de blir bokningsbara.

Delprocess: Uppdaterad planeringslista

Planeringslistan uppdateras kontinuerligt med ny information exempelvis losstid i hamn då containrarna ankommer till terminalen på olika tider. I Regel uppdateras planeringslistan ständigt och skickas två gånger om dagen till Geodis Wilson, en på förmiddagen och en på eftermiddagen.

Delprocess: Boka containerhämtning

När planeringslistan är uppdaterad med disponibla lossningstider bokas container upphämtning från hamnen.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Container startas i Hogia

Agent: Container ankommer till CFS

Container ankommer till CFS via Chassi/SCT.

- Data/informationsflöde: Ankomst registrera i Hogia

Container ankomst registreras i Hogia (lägger in container i Hogia).

Delprocess: Lossning av container

Container töms i porten valfri port. Container töms efter teamleader och administratörs planering. Tömning av gods, räkna antal kolli enligt manifest, fördelning av gods och placera gods på lokalisationsplats sker parallellt under lossningen. En sändning med en kund behandlas därför parallellt i denna del av processen.

Delprocess: Tömning av container

Containern töms utefter kund i manifesten.

Delprocess: Räkna antal kolli enligt manifest

Terminalpersonal kontrollerar att godset stämmer med de uppgifterna som står i manifestet. Framför allt kolli antal.

Delprocess: Fördelning av gods

Godset fördelas på pall efter kund, oavsett godsets antal placeras allting på pall om inget annat anges i manifestet.

Delprocess: Placera gods på lokalisationsplats

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen. Planeringslistan uppdateras med faktiskt losstid (denna uppdateras tills container bokas ut). Planeringslistan skickas i slutet av dagen till Geodis Wilson.

Delprocess: Containerinspektion

När containern är helt tom utförs en inspektion av containern, både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

Delprocess: Återkoppling

Återkoppling är insamling av all information av kolli, exempelvis mått, plats i terminalen, typ av pall, är godset stapelbart? Finns det andra fel som avviker från manifestet?

- **Data/informationsflöde: Uppdatera information om sändning i Hogia**

I Hogia ska information som samlades i föregående process finnas. Exempelvis, antal pall/typ av pall, när det kom till terminalen och vart det står på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Avsluta container i Hogia**

Containern avslutas i inleverans i Hogia. När lastbilen sedan ankommer till terminalen behandlas sändningen inte från container utan som enskild sändning i utleverans. Innan lastbil ankommer till terminalen har godset statusen ”aviserad”.

- **Dokument: Uppdaterad planeringslista, faktisk losstid & manifest (mått etc)**

Planeringslistan uppdateras ännu en gång och skickas till Geodis Wilson. Planeringslistan ska nu innehålla fullständig information om godset.

Delprocess: Retunera container till depå

När containern är tömd och inspekterad bokas den ut för att hämtas upp för att retunera till container depå.

Agent: Gods hämtas på Logent CFS

Åkare som är bokad av Geodis Wilson ankommer till Logent CFS, Gate.

- **Data/informationsflöde: Uppdatera statistik för ankomna lastbilar**

Då terminalen är ny samlas statistik för att kunna bedöma hur många bilar som kommer till terminalen. Statistiken bidrar sedan till bättre planering av lokalen, hur den ska användas samt hur man skulle kunna strukturera upp mottagningen av lastbilar.

Delprocess: Sök i mail efter fraktsedel

I mailen finns fraktsedel och eventuella tullpapper från speditör på Geodis Wilson. Administratör söker på sändningsnummret och kan inte söka på något annat.

Delprocess: Sök efter sändning i Hogia

I Hogia skrivs plocklistan ut, plocklistan talar om hur mycket pall godset har samt vart det står på terminalen. Utifrån denna information bedömer administratör vilken port åkare ska till.

- **Data/informationsflöde: Notera gods ankomst datum**

I Hogia står det i detaljraderna när godset kom till CFS. Detta ska stå på fraktsedeln för att effektivisera faktureringen då om det stått där i mer än 10 dagar ska Geodis Wilson debiteras.

Delprocess: Skriv ut fraktsedel och plocklista

Fraktsedel och plocklista skrivs ut, då godset nu ska börja lastas på bilen.

- **Dokument: Överlämning: Fraktsedel & plocklista**

Administratör lämnar över fyra kopior på fraktsedeln och en plocklista, varav en fraktsedel och plocklistan ska vidare till fakturering och administratör skriver ankomstdatum på denna (fraktsedel), ankomstdatumet står registrerat i Hogia.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare visas till utlastningsstation (exempelvis om det är baklastning eller sidolastning).

Delprocess: Leta upp gods på terminalen

Terminalpersonal lokaliserar kolli på terminalen genom plocklista. Då kolli är uppmärkt med etiketter letar terminalpersonal efter kolli med samma sändningsnummer på den position som står i Hogia att det ska stå på.

Delprocess: Lasta på bil

Godset lastas på lastbilen, bak- eller sidolastning.

Delprocess: Pallkontroll

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering. Om utlämningen av gods görs på kundpall ska ingen anteckning göras (gäller alla länder). Om det ser pallbyte under utlämningen ska även detta noteras på fraktsedel, när det är pallbyte är det viktigt att kontrollera om pallarna är EUR pall. Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering.

Delprocess: Fraktsedel

Beroende på vad godset ska lastas på samt avtal som finns ska antalet och typ alltid på fraktsedeln inför fakturering ev om pallbyte ska ske. De olika typerna av pall är kundpall och europapall.

Delprocess: Fakturera

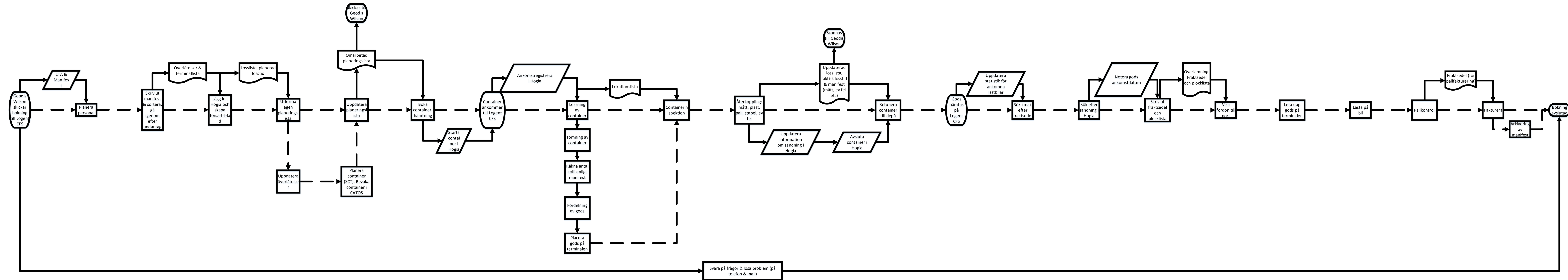
Administratör fakturerar med underlag från fraktsedeln och plocklistan. Det är Geodis Wilson som faktureras för bokningen när sändningen hämtats.

- **Underprocess: Arkivering av manifest**

Manifestet arkiveras då det är ett faktura underlag.

Agent: Bokning avslutad

Processen avslutas i samband med att fakturering utförs och gods lämnat terminalen. När fakturering är gjord är bokningen helt avslutad.



Figur 1.31: Översiktlig processkarta över "Att behandla importerat gods".

I.3.2 Detaljerad beskrivning av processen ”Att behandla importgods”

Denna beskrivning ger en detaljrik bild av alla typer av processer, dokument och beslut som finns i huvudprocessen ”Att behandla import gods”. För att läsaren enkelt ska kunna hitta i processen är detta markerat samt syftet.

Huvudprocess: Planera

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen planera.

- **Syfte**

Processens syfte är att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående importgods.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar ETA & Manifest. ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Frågor och problem (Genomgår hela processen)

Denna process är löpande under samtliga delprocesser. Det är administratörens arbete att svara på frågor och lösa problem för terminalpersonal som för Geodis Wilson.

- **Data/informationsflöde: ETA & Manifest**

ETA innebär den planerade tiden för godset att komma till terminalen. Manifestet har all information om de olika sändningarna (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Planera personal

Med hjälp av ETA och Manifest (se betydelse under rubriken Input) planeras personal av teamleadern.

Delprocess: Skriv ut manifest & sortera, gå igenom efter undantag

Med hjälp av ETA, manifest och terminallista utformas ett försättsblad till planeringslistan. Planeringslistan används för att dokumentera när godset kom till terminalen (se ETA & Manifest, överlåtelse och terminallista, utforma egen planeringslista). Administratören går även igenom manifesten för att se om det finns några undantag eventuellt extra arbeten. Administratör knappar sedan in sändningarna i Hogia och registrerar container.

Agent: Begäran om utlämning från Geodis Wilson

Geodis Wilson skickar överlåtelse inför att godset ska utlämnas. Överlåtelse ska bli godkänd av Logent customs för att få tillåtelse att placeras på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Överlåtelse och terminallista**

Överlåtelsen skickas från Geodis Wilson till Logent customs för förtullning. Vilket innebär att Logent customs godkänner att godset förflyttas till annan terminal. Terminallistan är ett dokument över de containrar som kommer komma till terminalen under veckan. Den planerade containerlossningstiden finns även skriven där. Terminallistan skickas också från Geodis Wilson.

Beslut: Har överlåtelse skickats?

Överlåtelse är ett tulldokument som fungerar som ett tillstånd att förflytta godset.

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Då det är Geodis Wilson som skickar överlåtelse till Logent Customs, kontaktar administratör dem.

- **Beslut: Priogods?**

Priogods innebär extraarbete, i manifest eller i mailen informeras administratören om detta. Administratör tar beslut om extraarbete och utformar extra debiteringsunderlag.

- **Underprocess: Extra debiteringsunderlag**

Innebär att Logent CFS tar ut en extra kostnad för att genomföra aktiviteter som avviker från den vanliga processen (/vad som är avtalat).

Delprocess: Lägg in i Hogia och skapa försättsblad

Sändningen registreras via EDI i Hogia med statusen ”aviserad”. Administratör skapar ett försättsblad. Försättsbladen används vid lossning av container, där samlar terminalpersonalen all information om godset. Exempelvis: Pallplats, typ av pall, hur många pall och avvikelser.

- **Dokument: Losslista, planerad losstid**

Ett dokument upprättas med den planerade losstiden av godset, detta beror på när godset ankommer till hamn.

Delprocess: Utforma egen planeringslista

Utifrån den information som kommer från den förra processen utformas en egen planeringslista, och inte den som GW har skickat (terminallista).

Planeringslistan är en utarbetad version av terminallistan. Planeringslistan omfattar information som IG-nr, containernummer, faktisk losstid etcetera.

- **Underprocess: Uppdatera överlåtelser**

Överlåtelserna uppdateras när godset är loss i hamn och då är en del av Logent CFS:s terminal.

- **Underprocess: Planera och bevaka container i CATOS**

Baserat på planeringslistan planerar administratör containerna för veckan, och bevakar dem när de blir bokningsbara i SCT:s system.

Delprocess: Uppdatera planeringslista

Planeringslistan uppdateras kontinuerligt med ny information exempelvis losstid i hamn då containrarna ankommer till terminalen på olika tider. I Regel uppdateras planeringslistan ständigt och skickas två gånger om dagen till Geodis Wilson, en på förmiddagen och en på eftermiddagen.

- **Dokument: Omarbetad planeringslista**

Planeringslistan anpassas till den information som är relevant för Geodis Wilson, då båda aktörerna har olika behov av informationen.

Agent: Skickas till Geodis Wilson

När planeringslistan är klar skickas den till Geodis Wilson.

Delprocess: Boka containerhämtning

När planeringslistan är uppdaterad med disponibla lossningstider bokas container upphämtning från hamnen.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Containern startas i Hogia så fort den är bokad för att underlätta arbetet när containern är på plats.

Huvudprocess: Hantera gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen hantera gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående importgods.

Agent: Container ankommer till Logent CFS

Container ankommer till CFS via Chassi/SCT.

- **Data/informationsflöde Ankomstregistrera i Hogia**

Container ankomst registreras i Hogia (lägger in container i Hogia).

Delprocess: Lossning av container

Container töms i porten valfri port. Container töms efter teamleader och administratörs planering. Tömning av gods, räkna antal kolli enligt manifest, fördelning av gods och placera gods på lokalisationsplats sker parallellt under lossningen. En sändning med en kund behandlas därför parallellt i denna del av processen.

- **Dokument: Lokalisationslista**

Försättsbladet uppdateras med information ständigt under lossningen. Försättsbladet inkluderar vem kunden är, vilken pall som används, mått och övriga avvikelser. Exempelvis om godset har en skada eller inte överensstämmer med manifestet ska detta dokumenteras här. Se nedan för ytterligare beskrivning.

Delprocess: Tömning av container

Containern töms utefter kund i manifesten.

- **Beslut: Emballage eller skada på gods?**

Efter lossningen inspekteras gods efter skada. Det kan handla om emballage skada eller skada på gods. En emballage skada är skador på exempelvis godsets kartong, det behöver däremot inte betyda att godset är skadat, men följer samma process som skada på gods. Om godset är skadat kontaktas GW om inte fortsätter processen. När GW kontaktats följer godset ändå vanlig process i väntan på åtgärd. I många fall handlar det om vem som ska debiteras eller om emballage skada därför följer godset vanlig process.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Emballage / eller gods skadan fotograferas och automatiskt laddas upp i verksamhetens gemensamma dropbox.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till Geodis Wilson**

Administratör skickar informationen till Geodis Wilson.

- **Agent: Geodis Wilson återkommer med åtgärd**

Geodis Wilson återkommer med åtgärd, det kan handla om att plasta om godset eller att vid lastning placera godset på ett tryggare sätt. Denna åtgärd blir extra arbete på terminalen.

Delprocess: Utföra extra arbete

Extra arbete (åtgärd från Geodis Wilson) utförs.

- **Dokument: Fyll i skadeformulär + Extra arbete**

Ett gemensamt skadeformulär fylls i samt med vilket extra arbete som utförts.

- **Data/informationsflöde: Skicka debiteringsunderlag till Geodis Wilson**

Skadeformulär + extra arbete skickas till Geodis Wilson för information om extra debitering.

Delprocess: Extra debitering

Dokumentation som har utgjort denna underprocess blir sedan till debiteringsunderlag och kompletteras med det manifest (sker i delprocessen fakturera) som sändningen tillhör.

Delprocess: Räkna antal kolli enligt manifest

Terminalpersonal kontrollerar att godset stämmer med de uppgifterna som står i manifestet. Framför allt kolli antal.

- **Beslut: Överloss och underloss**

Om kolli antalet är mer än förväntat är det ett överloss. Underloss är om kolli antalet är mindre än förväntat. När detta inträffar kontaktas både Logent Customs och Geodis Wilson, då korrigeringsbehovs. Godset fortsätter ändå vanlig process.

Delprocess: Fördelning av gods

Godset fördelas på pall efter kund, oavsett godsets antal placeras allting på pall om inget annat anges i manifestet.

Delprocess: Placera gods på lokalisationsplats

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen. Planeringslistan uppdateras med faktiskt losstid (denna uppdateras tills container bokas ut). Planeringslistan skickas i slutet av dagen till Geodis Wilson.

Delprocess: Containerinspektion

När containern är helt tom utförs en inspektion av containern, både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

- **Beslut: Skada på container?**

Är gods skadat kontaktas Geodis Wilson för anvisningar om godset inte är skadat fortsätter det i processen till boka ut container.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Skadan ska utöver dokumenteras även fotograferas.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till GW**

Informationen skickas via mail till Geodis Wilson.

- **Agent: GW återkommer med åtgärd**

När mailet är skickat inväntar Logent CFS åtgärder, däremot fortsätter godset ändå vanlig process. Exempelvis kan det handla om vem som orsakat skadan och vem som då ska betala för den.

Delprocess: Återkoppling

Återkoppling är insamling av all information av kolli, exempelvis mått, plats i terminalen, typ av pall, är godset stapelbart? Finns det andra fel som avviker från manifestet?

- **Data/informationsflöde: Uppdatera information om sändning i Hogia**

I Hogia ska information som samlades i föregående process finnas. Exempelvis, antal pall/typ av pall, när det kom till terminalen och vart det står på terminalen.

- **Data/informationsflöde: Avsluta container i Hogia**

Containern avslutas i inleverans i Hogia. När lastbilen sedan ankommer till terminalen behandlas sändningen inte från container utan som enskild sändning i utleverans. Innan lastbil ankommer till terminalen har godset statusen ”aviserad”.

- **Dokument: Uppdaterad planeringslista, faktisk losstid & manifest (mått etc).**

Planeringslistan uppdateras ännu en gång och skickas till Geodis Wilson. Planeringslistan ska nu innehålla fullständig information om godset.

Delprocess: Retunera container till depå

När containern är tömd och inspekterad bokas den ut för att hämtas upp för att retunera till container depå.

Huvudprocess: Utlämna gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen utlämna gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera utgående importgods.

Agent: Gods hämtas på Logent CFS

Åkare som är bokad av Geodis Wilson ankommer till Logent CFS, Gate.

- **Data/Informationsflöde: Uppdatera statistik för ankomna lastbilar**

Då terminalen är ny samlas statistik för att kunna bedöma hur många bilar som kommer till terminalen. Statistiken bidrar sedan till bättre planering av lokalen, hur den ska användas samt hur man skulle kunna strukturera upp mottagningen av lastbilar.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer/destination?**

Sändningsnummer är det nummer som är unikt för en bokning. Sändningsnumret talar om vilken bokning som ska hämtas och vart det står på terminalen. Om sändningsnummer inte finns måste administratör be åkare återkomma. Om sändningsnummer finns kolla om det är interfjordgods (åkare uppger då ett consolnr). Om det är interfjord gods ska administratör skriva ut CMR, plocklista och T1:a, sedan fortsätter processen som vanligt.

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har rätt uppgifter är det dennes ansvar att ta fram dem.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer/destination**

När åkare återkommer fortsätter processen, då uppgifterna testas om de är korrekta.

Delprocess: Sök i mail efter fraktsedel

I mailen finns fraktsedel och eventuella tullpapper från speditör på Geodis Wilson. Administratör söker på sändningsnummret och kan inte söka på något annat.

- **Beslut: Finns fraktsedel?**

Det förekommer ofta att fraktsedeln inte finns i mailen. Administratör tar då kontakt med GW-speditör, uppdaterar statistiken på ej skickade fraktsedlar (då detta händer ofta) och inväntar att en fraktsedel skickas. Administratör kollar en gång till i mailen.

- **Agent & Data/informationsflöde: Kontakta speditör (GW), uppdatera statistik, faktsedel skickas från GW till CFS (tre notationer i en rubrik)**

Om fraktsedel inte finns kontaktar administratör Geodis Wilson. Administratör uppdaterar i dropbox om fraktsedelstatistik, när och vilken speditör som inte skickade den. Administratör inväntar ny fraktsedel från speditör. Och efter det uppdateras mailen återigen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Om godset ska ha T1:a (tullpapper) och detta saknas kontaktas Geodis Wilson på telefon eller mail och ombeds korrigeras detta med en gång. I många fall handlar det om att speditören inte skickat dokumenten men de är klara. Godset kan inte bli tullklart förrän T1:an granskas.

- **Beslut: Interfjord gods? (fler notationer, GW skickar bokning till Logent CFS & Interfjord, Manifest, Plocklista, Interfjord skickar info till Logent CFS, CMR, T1:a & Skriv ut manifest, CMR, Plocklista & T1:a)**

Interfjord är en kund som utgör en stor del av gods som hanteras på terminalen. Geodis Wilson skickar bokning till CFS och interfjord i form av ett manifest. Interfjord i sig skickar tillbaka till Geodis Wilson och CFS en CMR med korrekt bilnummer. Geodis Wilson skickar då till CFS en T1:a som ska med godset som är en form av deklaration. Manifest, CMR, T1:a och plocklista skrivs ut och ges till åkare. CFS behåller kopior av CMR, T1:a och plocklista. Sedan följer interfjordgodset vanlig process.

Delprocess: Sök efter sändning i Hogia

I Hogia skrivs plocklistan ut, plocklistan talar om hur mycket pall godset har samt vart det står på terminalen. Utifrån denna information bedömer administratör vilken port åkare ska till.

- **Beslut: Är sändningen ”aviserad” i Hogia? (flera notationer)**

Om sändningen inte är aviserad kan ingen plocklista skrivas ut. Aviserad innebär att godset finns här och är förtullat av Logent Customs. Om sändningen inte är aviserad kontaktar administratör Logent Customs direkt via mail eller telefon, däremot har de 15 minuter på sig. Administratör kan kontrollera i mailet med fraktsedeln om när mailet skickades och om mailet skickades till Logent customs. Om det har gått över 15 minuter kontaktar administratör på mail eller telefon.

Delprocess: Skriv ut fraktsedel och plocklista

Fraktsedel och plocklista skrivs ut, då godset nu ska börja lastas på bilen.

- **Data/informationsflöde: Notera gods ankomst datum**

I Hogia står det i detaljraderna när godset kom till CFS. Detta ska stå på fraktsedeln för att effektivisera faktureringen då om det stått där i mer än 10 dagar ska Geodis Wilson debiteras.

- **Dokument: Överlämning: Fraktsedel & plocklista**

Administratör lämnar över fyra kopior på fraktsedeln och en plocklista, varav en fraktsedel och plocklistan ska vidare till fakturering och administratör skriver ankomstdatum på denna (fraktsedel), ankomstdatumet står registrerat i Hogia.

- **Data/informationsflöde. Uppdatera sändning till ”Påbörjad” i Hogia**

Administratör uppdaterar sändningen till påbörjad i ”utleverans” och spara detta. , I Hogia uppdateras sändningen från ”aviserad” till ”påbörjad”.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare visas till utlastningsstation (exempelvis om det är baklastning eller sidolastning).

Delprocess: Leta upp gods på terminalen

Terminalpersonal lokaliserar kollen på terminalen genom plocklista. Då kollen är uppmärkt med etiketter letar terminalpersonal efter kollen med samma sändningsnummer på den position som står i Hogia att det ska stå på.

Delprocess: Lasta på bil

Godset lastas på lastbilen, bak- eller sidolastning.

- **Beslut: Får allt gods plats?**

Om allt gods inte får plats på lastbilen får det stå kvar på terminalen. Däremot får då en hel sändning bestående av flera kolli stå kvar. Åkare har ofta flera sändningar att hämta. Speditör på GW får meddelandet om att sändning står kvar på terminalen och får då göra en ny bokning.

- **Agent: Låt sändning stå kvar på terminal**

Om godset inte får plats måste en HEL SÄNDNING stå kvar, denna kommer i sin tur bokas upp på nytt av Geodis Wilson.

Delprocess, data/informationsflöde, dokument: Pallkontroll (Flera notationer, Lasta på kundpall, notera antal utlämnad pall på fraktsedel, eurpall, pallbyte)

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering. Om utlämningen av gods görs på kundpall ska ingen anteckning göras (gäller alla länder). Om det ser pallbyte under utlämningen ska även detta noteras på fraktsedel, när det är pallbyte är det viktigt att kontrollera om pallarna är EUR pall.

Terminalpersonalen ansvarar även för pallarna, om några ska säljas eller bytas. Detta skrivs på fraktsedeln som sedan lämnas till fakturering.

- **Data/informationsflöde: Avsluta sändning i Hogia**

När godset är lastat på bil ska sändningen avslutas i Hogia i ”utleverans”.

Delprocess: Fakturera

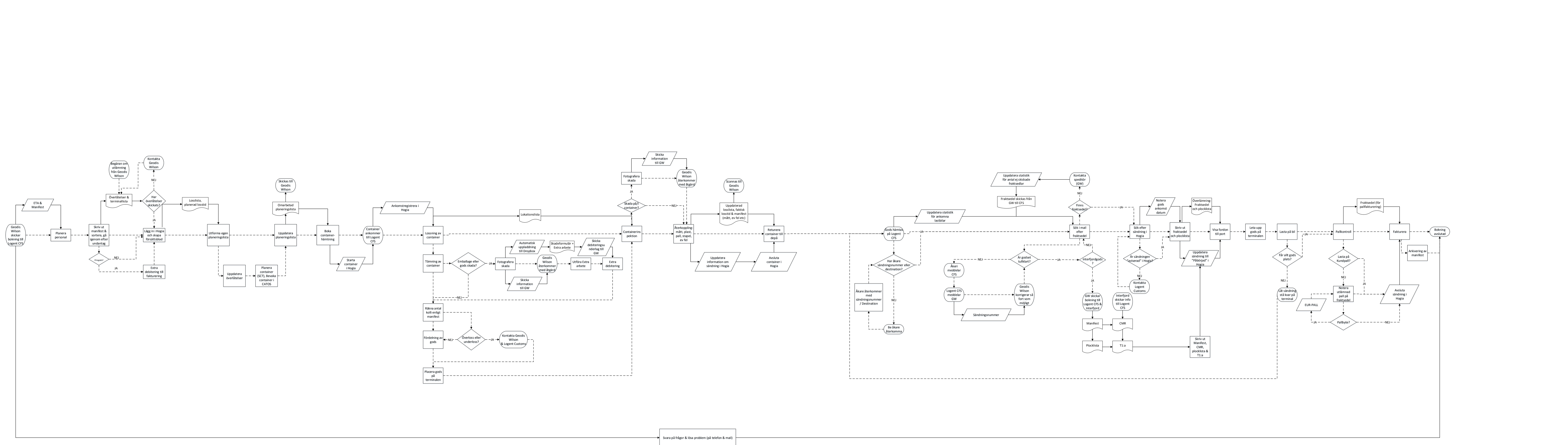
Administratör fakturerar med underlag från fraktsedeln och plocklistan. Det är Geodis Wilson som faktureras för bokningen när sändningen hämtats.

- **Underprocess: Arkivering av manifest**

Manifestet arkiveras då det är ett faktura underlag.

Agent: Bokning avslutad

Processen avslutas i samband med att fakturering utförs och gods lämnat terminalen. När fakturering är gjord är bokningen helt avslutad.



Figur 1.3.2: Diagram för beskrivning av processen "Att behandla importerat".

I.4 Processspecifikation över ”Att behandla export gods”

Processens	Processkartläggning över ”Att behandla Export gods”
Kundbehov	Kundbehovet är att på ett enkelt sätt förflytta gods till hamn från en terminal där godset behandlas och förbereds för upphämtning. Detta gör att kund kan fokusera på sin egen huvudprocess, vilket är spedition.
Kund	Geodis Wilson och Åkerier
Syfte	Huvudsyfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående importgods för kunds räkning. Delsyfte 1: Att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående exportgods. Delsyfte 2: Att hantera ingående exportgods Delsyfte 3: Att hantera utgående exportgods
Processnamn	Att behandla exportgods
Objekt in	Alternativ 1: Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Alternativ 2: Lastbil ankommer till Logent CFS med gods.
Objekt ut	Bokning avslutad.
Effekt	Arbetet standardiseras vilket skapar möjligheter till förbättring samt en lärande verksamhet. Detta genom att anställda blir experter på sitt arbete och då har tid att belysa brister i processen
Kund - effekt	Effekten för Geodis Wilson blir att dess behov är tillfredsställt, dvs att godset förflyttas från terminal till kund.

	Effekten för åkerier blir att mer gods hämtas på samma terminal vilket gör att överskridande samarbeten mellan intressenterna kan skapas, som liknande slottider och pallpoler.
Information in	Information in är den information som kommer från Geodis Wilson till Logent CFS om godset. I processen finns detta i Manifest, Avrop och planeringslista.
Information ut	Information ut är en uppdaterad planeringslista som i sin tur genererar till statistik som skapar möjligheter för vidare utveckling av processen. Planeringslistan innehåller den faktiska informationen från Manifest och planeringslista.

Figur 1.4: *Processspecifikation över "Att behandla importgods"*.

I.4.1 Huvudprocesskarta: Att behandla exportgods

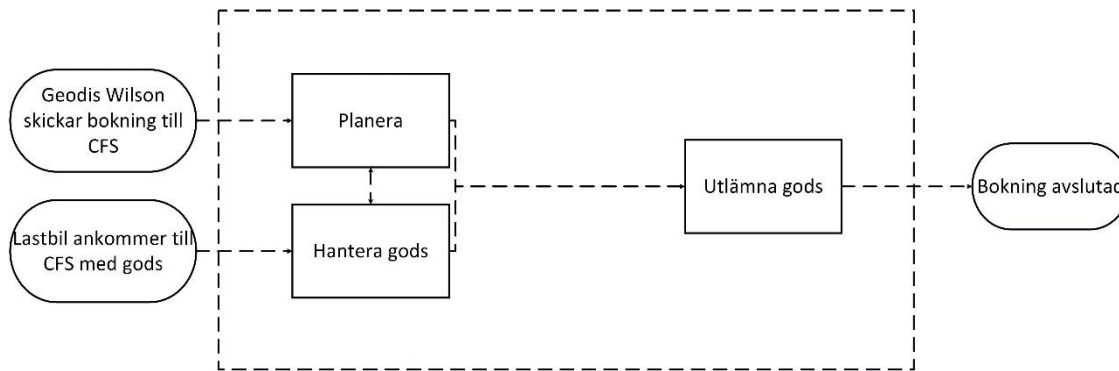
Denna processbeskrivning är en grov förklaring av processen export på Logent CFS. Ytterligare information om processerna finns i de andra dokumenten. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Delprocesserna i verkligheten verkar därför parallellt med varandra vilket gör att flödet anses som ojämnt. Processen export kan delas in i tre stora delprocesser: planera, hantera gods och utlämna gods. Delprocessernas relation till varandra är att de avlöser varandra och endast kan verka tillsammans i följd (undantag de två första processerna som kan byta plats). Dessa processer är omfattande för hela verksamheten samt avgörande för att verksamheten ska förverkliga verksamhetsidén som är att hantera import – export sjö. Utan dessa processer kan inte verksamheten verka då de hänger samman och avlöser varandra. Huvudprocesserna planera och hantera kan anses som parallella, då de blir det när olika sändningar är i processen. Om en sändning är i processen startas den av antingen planera eller hantera gods, vilket nummer i ordningen processerna utförs beror på om godset eller bokningen kommer först till terminalen

Syfte: Processens syfte är att hantera ingående och utgående exportgods för kunds räkning på ett effektivt sätt.

Planera: Denna delprocess inkluderar alla moment som utförs innan container lossats från båt. Processen startar med att Geodis Wilson skickar en bokning till Logent CFS innehållande Avrop och manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. Manifest är det dokument där det står utförlig information om godset (vikt, antal, kund etc). Bokningarna ankommer på måndag och utifrån den informationen skriver administratör ut manifest och planerar flödet på terminalen samt boka containrar. Delprocessen slutar med att lastbil ankommer till Logent CFS för att lossa gods som ska exporteras.

Hantera gods: Denna delprocess inkluderar moment gällande lossning av gods från lastbil till godset ska lämna terminalen. Processen börjar med att lastbilar ankommer till Logent CFS för att lossa gods. Chauffören ska ha med sig en fraktsedel med ett sändningsnummer för att få lossa. Sändningsnummret är unikt för godset och utan det finns det få möjligheter att lokalisera gods på terminalen. Administratören kontrollerar ständigt att allt gods som ska komma har ankommit, om inte kontaktas Geodis Wilson. Godset märks upp, stuffas och fördelas i container. Administratören utför planering över godset och även utför Dangerous Goods Declaration (DGD) för det gods som behöver det. En DGD är ett tullpapper som krävs om godset som ska exporteras exempelvis kan börja fatta eld, eller sprängas etcetera. De som tar emot godset kan då lätt ha extra översyn med godset, det är en säkerhetsåtgärd. En tom container anländer till terminalen och när allt gods är lossat från lastbilarna stuffas den för att sedan bokas ut.

Utlämna gods: Denna delprocess kan startas på två olika sätt. Det första sättet är att container hämtas och körs till hamnen. Det andra sättet är att lastbil hämtar godset och kör till en annan terminal (observera att detta gods inte stuffas i en container). Då godset inte fyller upp en hel container skickas godset till en annan terminal som har plats över i en container, detta kallas co-load. Det vanligaste på export-processen är att container stuffas och körs till hamnen. När containern hämtas måste det ankomst registreras i gaten och få en eventuell DGD överlämnad. Vid co-load behövs inte alltid sändningsnummer, då administratör får information om detta tidigare kan fraktsedlar med sändningsnummer och destination redan finnas. Båda flödena avslutas med att bokningarna faktureras till Geodis Wilson och godset har lämnat terminalen.



Figur 1.4.1: Att behandla exportgods

1.4.2 Beskrivning av översiktlig processkarta: ”Att behandla exportgods”

Denna beskrivning ger en utförligare inblick i export processens helhet. Processkartan visar också endast en sändning/bokningsflöde. Vilket innebära att processerna i praktiken utförs parallellt då fler sändningar/bokningar är i omsättning.

- Syfte

Processens syfte är att hantera ingående och utgående exportgods för kunds räkning.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar Avrop och Manifest.

- Data/informationflöde Avrop & Manifest

Bokningen består av Avrop & Manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. I manifesten står alla sändningar (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera.

Delprocess: Skriv ut manifest (lastlista)

Manifesten skriv ut och blir till en last lista för terminalpersonalen. Manifesten är bestående av olika containrar och delas upp efter den hamn de ska till.

- **Dokument: Planeringslista**

En planeringslista utformas utifrån informationen i manifesten.

Delprocess: Boka container

Logent CFS bokar container i CATOS, det är manifestet som visar vilka containrar som ska bokas.

Agent: Lastbil ankommer till CFS

Lastbilen ska oftast lämna av gods som ska in i en container till hamn, men kan också hämta upp gods och köra det till en annan terminal (Co-load, sker senare i processen).

Delprocess: Lossa gods

Godset sidolossas från lastbil.

Delprocess: Märk upp kolli, placera i lager

Godset märks upp med etiketter och placerar dem på terminalen efter den hamn de ska till. Detta görs av terminalpersonalen.

Delprocess: Utforma planeringslista till terminal, farligt gods fördelning

Administratören kontrollerar att allt gods ankommit, om inte kontaktas geodis wilson. Administratören utformar planeringslista över godset samt farligt gods fördelning. I planeringen framgår även vilken container som ska ha DGD och hur många containrar som ska bokas ut.

Delprocess: Fördelning och stuffning av container

Terminalpersonal fördelar och stuffar container utifrån planeringslistan från administratören. När detta är klart får container ett plombnr. Samtlig information om containern och avvikelser skickas sedan till Geodis Wilson.

Agent: Gods hämtas till annan terminal (Co-load, parallellflöde)

Det förekommer tillfällen då godset inte är tillräckligt mycket för att skicka med en hel container. Då bokas en hämtning till en annan terminal som har plats kvar i sin container och därav kallas det co-load.

Delprocess: Skriv ut CMR,fraktsedel & plocklista

När lastbil ankommit skriver Gate ut CMR/fraktsedel och plocklista. Chaufför får ett exemplar och truckförare får ett. Fraktsedeln är faktureringsunderlag och plocklistan visar vart godset står på terminalen.

Dokumentflöde: CMR/fraktsedel & plocklista

Överlämning av CMR/fraktsedel och plocklista från administratör till åkare.

Delprocess: Hänvisa åkare till port

Administratör i Gate hänvisar chaufför till lasta/lossnings port.

Delprocess: Lasta på bil

Truckförare lastar godset som står på plocklistan och lastbilen åker iväg till en annan terminal.

Delprocess: Boka ut container

När container är klar att hämtas bokas den ut i CATOS.

Agent: Container hämtas till hamn (Parallellflöde)

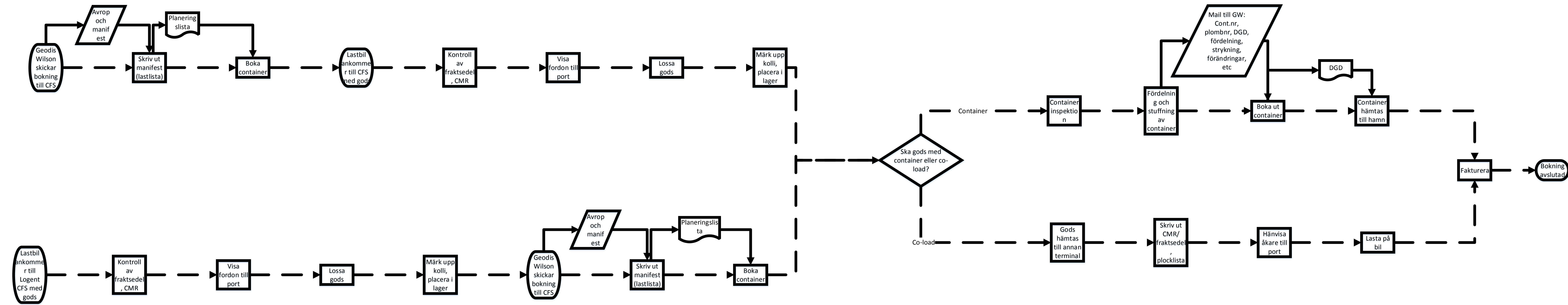
Container hämtas av SCT.

Delprocess: Gods utlämnat (sammanflätning av båda parallellflöden)

Godset har nu lämnat terminalen och bokningen är avslutad

Delprocess: Fakturering

Klart manifest skickas till fakturering.



Figur 1.4.2: Översiktlig processkarta över "Att behandla exportgods".

I.4.3 Detaljerad Beskrivning av ”Att behandla exportgods”

Denna processkarta går in i detalj på hur processen ”Att behandla export gods” ser ut. Processen har två olika inputs som är kapabla till att starta processen. Delprocesserna ”Planera” och ”Hantera” kan starta processen, beroende på vilken som startar den kommer den andra delprocessen efteråt. Exempelvis: Planera -> Hantera gods -> utlämna gods eller Hantera -> Planera -> Utlämna gods. Detta beror på att godset ibland kommer före den faktiska planeringen och då måste godset hanteras för att sedan dokumenteras med hjälp av avrop & manifest.

Huvudprocess: Planera

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen planera. Om godset ankommer innan själva bokningen tillkommer en beslutspunkt i delprocessen planera.

- **Syfte**

Processens syfte är att planera och förbereda terminalen för mottagning av ingående exportgods.

Agent: Geodis Wilson skickar bokning till CFS

Processen startar med att Geodis Wilson skickar bokning till Logent CFS. Bokningen omfattar Avrop och Manifest. Bokningar skickas en gång i veckan och omfattar hela veckans export.

- **Data/Informationsflöde: Avrop & Manifest**

Bokningen består av Avrop & Manifest. Avrop är en bokningsbekräftelse. I manifesten står alla sändningar (gods) med sändningsnummer, kolliantal, vikt etcetera. Manifesten är grunden till den planering som administratör står för.

Delprocess: Skriv ut manifest (lastlista)

Manifesten skriv ut och blir till en last lista för terminalpersonalen. Manifesten är bestående av olika containrar och delas upp efter den hamn de ska till. Planeringslistan uppdateras av administratör.

Om godset ankommer före bokningen (annars hoppa över detta), Beslutspunkt:

Har allt gods ankommit? (Observera att denna beslutspunkt inträffar vid två olika tillfälle beroende på om godset kommer före bokningen eller om bokningen kommer före godset.)

Administratören kontrollerar att allt gods har ankommit, om inte kontaktas Geodis Wilson.

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Geodis Wilson återkommer med åtgärder

- **Geodis Wilson återkommer med åtgärder**

Vanligtvis styrks en sändning och containern skickas utan den. Detta dokumenteras senare i processen då samtlig information skickas till Geodis Wilson, se *Cont.nummer, plombnr, DGD, fördelning, strykning, IMO, förändringar etc.*

Delprocess: Boka container

Efter att planeringslistan är uppdaterad, bokar Logent CFS container i CATOS. Det är manifestet som visar vilka containrar som ska bokas.

- **Data/informationsflöde: Starta container i Hogia**

Containern startas i Hogia så fort den är bokad för att underlätta arbetet när containern är på plats.

Huvudprocess: Hantera gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen hantera gods.

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera ingående gods samt utgående exportgods.

Agent: Lastbil ankommer till CFS

Lastbilen ska vanligtvis lämna av gods som ska in i en container till hamn, men kan också hämta upp gods och köra det till en annan terminal (Co-load, sker senare i processen).

- **Underprocess: Kontroll av fraktsedel, CMR**

Viktigt att kontrollera om godset verkligen ska hit genom att titta på adressen och sändningsnummret. Om sändningsnummret finns fortsätter processen om inte måste åkare återkomma med rätt sändningsnummer.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer?**

Sändningsnummret behövs för att lägga in godset i Hogia. Detta för att enkelt lokalisera godset när det ska stuffas i container eller hämtas av co-load. Sändningsnummret är också det nummer som bokningen finns på i manifestet (där all information om godset står).

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma med det.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer**

I många fall krävs det att åkaren ringer trafikledaren (eller liknande) för att få sändningsnummret. När åkaren kan uppge sändningsnummret fortsätter processen.

Delprocess: Visa fordon till port

Åkare med rätt fraktsedel/CMR och sändningsnummer hänvisas till lossningsplats.

Delprocess: Lossa gods

Godset lossas från lastbilens sida.

- **Beslut: Emballage eller skada på gods?**

Efter lossningen inspekteras gods efter skada. Det kan handla om emballage skada eller skada på gods. En emballage skada är skador på exempelvis godsets kartong, det behöver däremot inte betyda att godset är skadat, men följer samma process som skada på gods. Om godset är skadat kontaktas GW om inte fortsätter processen. När GW kontaktats följer godset ändå vanlig process i väntan på åtgärd. I många fall handlar det om vem som ska debiteras eller om emballage skada därför följer godset vanlig process.

- **Underprocess: Fotografera skada**

Emballage / eller gods skadan fotograferas och automatiskt laddas upp i verksamhetens gemensamma dropbox.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till Geodis Wilson**

Administratör skickar informationen till Geodis Wilson.

- **Agent: Geodis Wilson återkommer med åtgärd**

Geodis Wilson återkommer med åtgärd, det kan handla om att plasta om godset eller att vid lastning placera godset på ett tryggare sätt. Denna åtgärd blir extra arbete på terminalen.

Delprocess: Utföra extra arbete

Extra arbete (åtgärd från Geodis Wilson) utförs.

- **Dokument: Fyll i skadeformulär + Extra arbete**

Ett gemensamt skadeformulär fylls i samt med vilket extra arbete som utförts.

- **Data/informationsflöde: Skicka debiteringsunderlag till Geodis Wilson**

Skadeformulär + extra arbete skickas till Geodis Wilson för information om extra debitering.

Delprocess: Extra debitering

Dokumentation som har utgjort denna underprocess blir sedan till debiteringsunderlag och kompletteras med det manifest (sker i delprocessen fakturera) som sändningen tillhör.

Delprocess: Märk upp och placera i lager

Godset märks upp med etiketter och placeras dem på terminalen efter den hamn de ska till. Detta görs av terminalpersonalen

Delprocess: Placera gods på terminalen

När godset är lossat från containern får det en placering på terminalen.

Huvudprocess: Utlämna gods

Denna processbeskrivning beskriver mer i detalj delprocessen utlämna gods. Processen inleds med beslut om godset ska med container eller co-load (upphämtning av lastbil till annan terminal). Flödena är markerade med Co-load och container i början för att tydliggöra vart i texten som läsaren hittar de olika beskrivningarna. Först presenteras Co-load (Co-load, Delprocess: Lastbil ankommer till CFS), sedan presenteras Container (Container, Delprocess: Tom container ankommer till CFS).

- **Syfte**

Processens syfte är att hantera utgående exportgods.

Co-load, Agent: Lastbil ankommer till Logent CFS

Det förekommer tillfällen då godset inte är tillräckligt mycket för att skicka med en hel container. Då bokas en hämtning till en annan terminal som har plats kvar i sin container och därav kallas det co-load.

- **Beslut: Har åkare sändningsnummer? Destination?**

Sändningsnummret behövs för att lägga in godset i Hogia. Detta för att enkelt lokalisera godset när det ska stuffas i container eller hämtas av co-load. Sändningsnummret är också det nummer som bokningen finns på i manifestet (där all information om godset står). Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma. När det gäller co-load behövs inte alltid sändningsnummret då administratör är informerad i förväg att åkare ankommer till terminalen. Administratör informerar gate i förväg och fraktsedlar med sändningsnummer och destination förbereds. Då går det bra om åkaren bara vet destinationen och inte sändningsnummret.

- **Agent: Be åkare återkomma**

Om åkare inte har sändningsnummer måste åkaren återkomma med det.

- **Underprocess: Åkare återkommer med sändningsnummer**

I många fall krävs det att åkaren ringer trafikledaren (eller liknande) för att få sändningsnummret. När åkaren kan uppge sändningsnummret fortsätter processen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Logent customs är ansvariga för att förtulla gods, om detta inte är gjort kontaktas Geodis Wilson. Då de inte skickat en klarlapp som innehåller information för att ge sändningarna IG-nummer (Tullid).

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Administratör kontaktar Geodis Wilson för åtgärd.

- **Data/Informationsflöde: Klarlapp mailas till Logent customs**

Geodis Wilson skickar klarlapp till Logent customs.

- **Underprocess: Granska klarlapp**

Logent customs granskar klarlapp och ger sändningarna IG-nummer (Tullid) och nu är sändningarna förtullade.

Delprocess: Skriv ut CMR/fraktsedel & plocklista

När lastbil ankommit skriver Gate ut CMR/fraktsedel och plocklista. Chaufför får ett exemplar och truckförare får ett. Fraktsedeln är faktureringsunderlag som innehåller information om avsändaradress, leveransadress, vikt, mått, sändningsnummer, antal kollar, pall etcetera och plocklistan visar vart godset står på terminalen.

- **Dokument: CMR/fraktsedel & plocklista**
CMR/fraktsedel & plocklista överlämnas till chaufför.

Delprocess: Hänvisa åkare till port

Gate hänvisar chaufför till lasta/lossnings port. Exporten lossar/lastar godset på sidan. Det beror på att export gods kan vara ovanliga i måttet som gör att det blir svårt att lasta från baksidan.

- **Beslut: Får allt gods plats?**
Om allt gods inte får plats så får en sändning/bokning stå kvar på terminalen. Detta kan inträffa av externa faktorer. Då åkare hämtar gods på olika terminaler så har åkare inte alltid plats att ta alla sändningar.
- **Agent: Administratör kontaktar Geodis Wilson**
Geodis Wilson måste skicka en ny åkare för upphämtning. Då börjar delprocessen om vid "Gods hämtas till annan terminal".

Delprocess: Lasta på bil

Truckförare lastar godset som står på plocklistan och lastbilen åker iväg till en annan terminal.

Container, Delprocess: Containerinspektion

Inspektion av containern, utförs både inuti och utanpå för att exempelvis hitta hål eller annan smuts.

- **Beslut: Skada på container?**
Är gods skadat kontaktas GW för anvisningar om godset inte är skadat fortsätter det i processen till boka ut container.
- **Underprocess: Fotografera skada**
Skadan ska utöver dokumenteras även fotograferas.

- **Data/informationsflöde: Skicka information till GW**

Informationen skickas via mail till Geodis Wilson.

- **Agent: GW återkommer med åtgärd**

När mailet är skickat inväntar Logent CFS åtgärder, däremot fortsätter godset ändå vanlig process. Exempelvis kan det handla om vem som orsakat skadan och vem som då ska betala för den.

Delprocess: Fördelning och stuffning av container

Terminalpersonal fördelar och stuffar container utifrån planeringslistan från administratören. När detta är klart får container ett plombnummer.

- **Beslut: Behövs DGD?**

Alla containrar behöver inte DGD, denna information står i manifestet. Det förekommer ofta att inte allt gods i containern inte är dangerous goods, exempelvis kan 5 kg av 3000 kg behöva en dangerous goods declaration (DGD).

- **Underprocess: Sätt DGD-märkning på gods**

Administratör överlämnar DGD-märkning till terminpersonal som märker upp godset.

- **Data/Informationsflöde: Mail till Gate: DGD**

Administratör mailar DGD till gate.

- **Underprocess: DGD skrivs ut i Gate**

I gate skrivs DGD:n ut då åkare kommer och hämtar den där. I gaten finns en brevlåda som alltid ska vara uppdaterad med de nyaste DGD:erna. Containernummret står på och det är det som åkaren går efter vid hämtning av container.

- **Data/Informationsflöde: Mail till GW: Cont.nummer, plombnr, DGD, fördelning, strykning, IMO, förändringar etc.**

Samtlig information om sändningarna i containern sammanställs och skickas till Geodis Wilson. Containernummer är unikt för containern. Plombnummret finns på den plomb som låser containern och är även detta unikt för containern. DGD (dangerous goods declaration) informerar den som hanterar containern eller godset att det finns exempelvis brandfarligt gods i containern. Fördelningen informerar hur

godset är fördelat, då olika sändningar kan ha samma manifest men olika containrar. Strykning innebär om en sändning inte kom till terminalen och containern skickades ändå. IMO innebär att godset uppfyller säkerhets – och kvalitetskraven enligt FN organisationen International Maritime organization. Även andra förändringar som kan förekomma under processens gång samlas upp här.

Delprocess: Boka ut container

När container är klar att hämtas bokas den ut i CATOS, som är en bokningsportal hos SCT som hämtar/lämnar container i hamnen.

- **Beslut: Är godset tullklart?**

Logent customs är ansvariga för att förtulla gods, om detta inte är gjort kontaktas Geodis Wilson. Då de inte skickat en klarlapp som innehåller information för att ge sändningarna IG-nummer (Tullid).

- **Agent: Kontakta Geodis Wilson**

Administratör kontaktar Geodis Wilson för åtgärd.

- **Dokument/Informationsflöde: Klarlapp mailas till Logent customs**

Geodis Wilson skickar klarlapp till Logent customs.

- **Underprocess: Granska klarlapp**

Logent customs granskar klarlapp och ger sändningarna IG-nummer (Tullid) och nu är sändningarna förtullade.

- **Dokument: DGD**

CFS gate har redan innan bilen kommer skrivit ut eventuell DGD. Sedan skickas bokningen till fakturering. Om åkare behöver DGD sker en vanlig överlämning.

Delprocess: Container hämtas till hamn

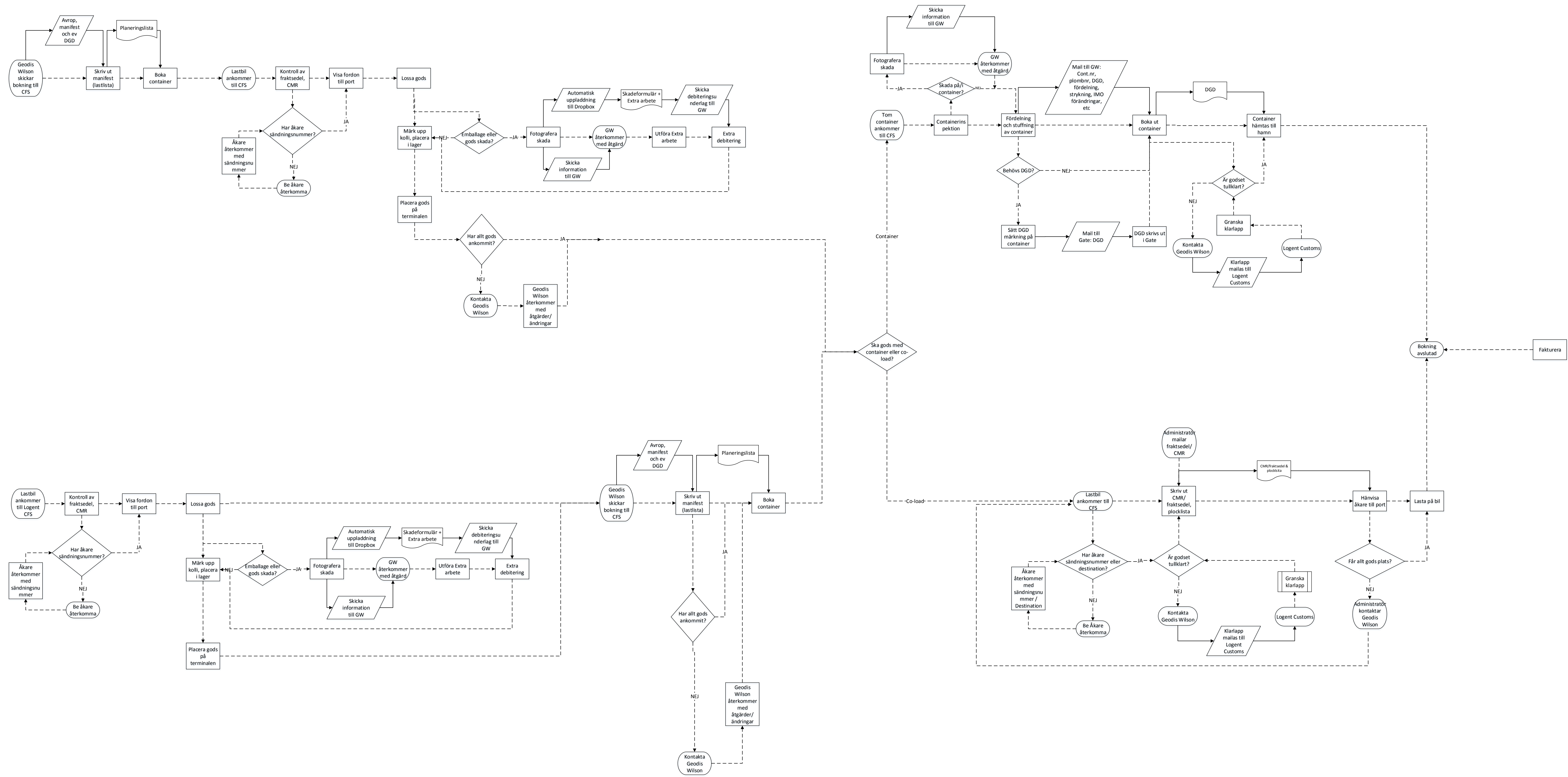
Containern som administratör bokade i delprocess planera hämtas av på containerdepå (SCT).

Delprocess: Gods utlämnat (Sammanflätning av både co-load- och containerflöde)

Godset har nu lämnat terminalen och bokningen är avslutad

Fakturering

Klart manifest skickas till fakturering. Faktureringen utförs per manifest (consol).

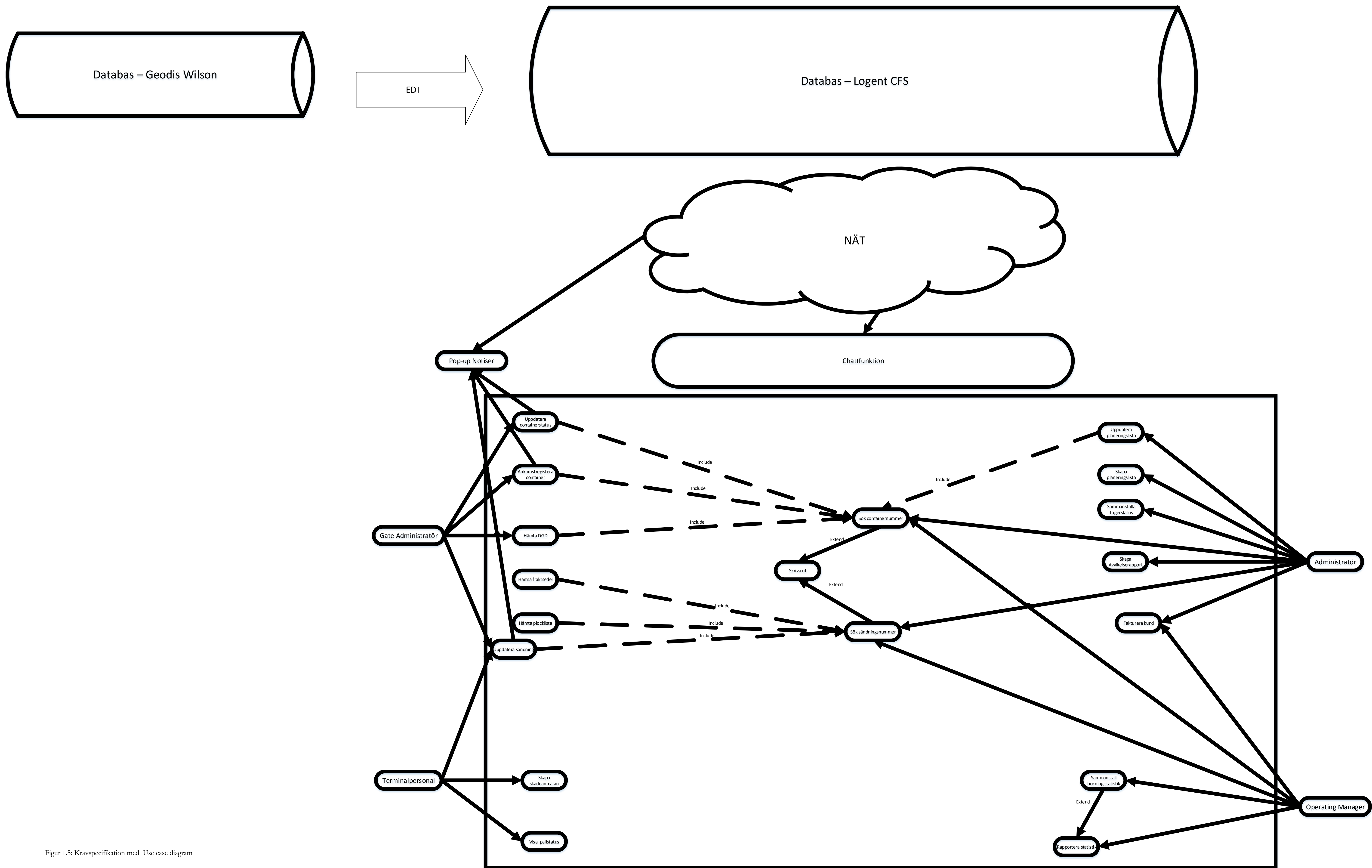


Figur 1.4.3: Detaljerad beskrivning av processen "Att behandla exportgods"

1.5 Kravspecifikation med Use case diagram

Då det framkom under genomförandet att det befintliga IT-systemet var ett återkommande problem. Då det inte stödjer verksamheten och i många fall har användare hittat sina egna sätt att arbeta runt det och/eller anpassa sig till systemet. Detta visades på intervjuer, observationer och de kalkyler som gjordes under projektterminen. När projektet ändrades en sista gång beslutades det att utforma en kravspecifikation med Use Case. Då det var brist om tid bestämdes det att kravspecifikationen inkluderar samtliga Use Case och inte enskilda som exempelvis mest prioriterade Use Case. Detta ska bidra till att när utveckling av IT-system startas ska en överblick över ett önskat IT-system finnas. Use Casen är också insamlade från användare och student (baserat på intervjuer, observationer och kalkyler). Use Case kan på så sätt anses som ett första steg till utveckling som de två föregående processkartorna. I verksamheten ansågs även att kommunikation var en stor brist. Vid utformning av Use Case tillämpades då ett informationslogistik perspektiv, rätt information, på rätt plats, rätt tid, rätt form och rätt kostnad (exkluderat i detta projekt: rätt kostnad). Utgångspunkten var att effektivisera informationsflödet och förebygga tolkningsfel och misskommunikation. Studenten kom fram till att ett IT-system med scanning, pop-up notiser samt chattfunktion är ett bra alternativ. Effektivare informationsflöde behöver inte betyda att direkt fysisk kommunikation mellan aktörer måste finnas. Om IT-systemet får ta hand om det blir kommunikationen digitaliserad men då finns informationen där den ska och det ökar även informationskvaliteten. Informationskvaliteten var också en aspekt som ansågs som bristvara. Detta bidrar till att informationen inte blir sekundär, utan behåller det primära värdet.

Detta kräver EDI-överföring i stor utsträckning från Geodis Wilsons databas till Logent CFS. Use Case visar ett idealläge för att kunna väcka andra idéer till utveckling som skulle kunna vara mer adaptiva hos verksamheten idag. Chattfunktionen är till för att förebygga misskommunikation om ett Use Case inte fungerar eller inte prioriteras, som en form av överlappning. I figur 10.4 visas också vilka Use Case som ska vid scanning spridas till aktörer genom pop-up notiser. Det som är Use Cases särdrag är uppdatering och ankomst. Detta gör att när en container ankommer för lossning, är terminalpersonalen redan informerade innan den ankommit till port. Detta kan öka effektiviteten då samtliga aktörer blir mer säkra på vart godset befinner sig och kan lita på den informationen som ges på grund av att den scannas (minskar den mänskliga felfaktorn). Kravspecifikationen belyser också hur samtliga aktörer kan ta del av samma information för att minska misskommunikation och att informationen blir ojämnt fördelad.



Figur 1.5: Kravspecifikation med Use case diagram

I.5.1 Funktionsbeskrivning över Use case diagram

Use case	Mål & nytta
Ankomstregistrera container	UC möjliggör att aktörer får information om den ankomna containern. Detta gör att aktörer kan förbereda mottagning av containern. Detta effektiviserar processen genom att aktörer är förberedda på delprocessen.
Sök containernummer	När en aktör söker på containernumret är det i syfte att få en fullständig bild av sändningen eller att skriva ut dokument om sändningen. UC ska vara en central del av informationssökningen. Detta underlättar då det endast finns ett nummer att uppge.
Uppdatera containerstatus	UC informerar för aktörer om containerns status efter att den ankommit. Detta bidrar till att tiden för containerlossning blir mer tillförlitlig och aktörer som ska föra vidare informationen kan enkelt göra det direkt. Exempelvis är lossningstiderna ungefärliga och administratör får inte alltid direkt information om när containrar är lossade, vilket skapar misskommunikation mellan administratör, terminalpersonal och Geodis wilson.
Hämta DGD	Nyttan med detta UC är att minska beroendet av andra aktörer. DGD:n mailas idag från administratör till gate administratör. För att avlasta för administratör ska gate administratör själv kunna hämta DGD:n i systemet där den redan finns på grund av EDI-överföring från Geodis Wilson. På det sättet behövs heller ingen kontroll om DGD:n mottagits av gate administratör, utan det ansvarar denne för själv.
Hämta fraktsedel	Nyttan med detta UC är att samtliga fraktsedlar finns på samma ställe och är från samma avsändare. Då fraktsedlarna idag skickas med mail från olika speditörer framgår det inte alltid att det är en fraktsedel i mailet.

Hämta plocklista	Plocklistan kan idag inte skrivas ut om Logent Customs inte godkänt sändningen. Detta godkännande kan göras från Logent CFS samt vara sammankopplad till sändningen från början. Då en fraktsedel hämtas, medföljer samtliga dokument för som sändningen behöver.
Skapa skadeanmälan	I den befintliga processen tolkas informationen många gånger av olika aktörer. Informationen dokumenteras även på ett handskrivet dokument. Detta ökar risken för tolkningsfel. Då den primära informationen redan finns i systemet kan administratör på ett effektivare sätt skapa skadeanmälan som har en högre kvalité av information.
Visa pallstatus	Genom att det finns en tydlig överblick om pallstatus, underlättar detta processen pallkontroll men även när nya pallar ska beställas och vilka pallar som ska debiteras till kund. Då detta inte framkommer lika tydligt i processen leder detta till problematik som att pallarna tar slut och debitering från kund inte sker.
Sök sändningsnummer	När en aktör söker på sändningsnummret är det i syfte att få en fullständig bild av sändningen eller att skriva ut dokument om sändningen. UC ska vara en central del av informationssökningen. Detta underlättar då det endast finns ett nummer att uppge.
Uppdatera sändning	Denna Use case är avgörande för informationskvalitén då sändningen genomgår olika status från att det ankommer till terminalen till att det hämtas upp. Genom att uppdatera sändningen kan aktörer enkelt söka på sändningsnummret och få fullständig information om vart det står samt status. Genom pop-up notiser kan aktörer också få information snabbare om sändningens status. Detta ökar möjligheterna för att förbereda behandling av gods. Exempelvis då en sändning uppdateras till ”påbörjad” kan terminalpersonal förbereda sig för att en lastbil snart ankommer och hämtar sändningen.

Skriva ut	Det finns delprocesser som kräver utskrift av dokument, både vid hämtning och lämning av gods/container. UC fastställer den information som redan finns i systemet.
Skapa planeringslista	Genom att planeringslistan är inne i systemet kan information från sändningar och container importeras i planeringslistan. Detta effektiviserar skapandet av planeringslistan samt ökar informationskvalitén, då det alltid är samma information som importeras.
Uppdatera planeringslista	När sändningar och containrar uppdateras ska även planeringslistan göra det. Detta skapar en korrekt bild av status. Detta möjliggör ett effektivare informationsutbyte mellan aktörer samt Geodis wilson. Då administratör ständigt får uppdateringar om godset.
Sammanställa lagerstatus	Use Case ska bidra till att vid inventering behövs ingen fysisk kontroll på plats. Systemet visar vilka sändningar som stått på terminalen längre än tio dagar (vilket enligt avtal är så länge de få stå). Systemet förebygger också fel och samt ökar informationskvalitén. Detta gör att diskussioner kring lagerstatus mellan Logent CFS och Geodis wilson inte behövs. Vilket förekommer idag då den inventeringslista som utförs inte alltid överensstämmer.
Skapa Avvikelse rapport	Utformningen av avvikelserapporter underlättas när all information är samlad. Detta minskar steg av att behandla information, då den primära informationen redan är dokumenterad. Detta bidrar även till att åtgärder kan vidtas snabbare.
Fakturera kund	Kunna hämta fullständigt fakturaunderlag i systemet. Det ska på så sätt inte behövas en kontrollprocess gällande informationens tillförlitlighet.
Sammanställ Statistik	Statistiken sammanställs med hjälp av tidigare information i systemet. Detta skapar möjligheter till vidareutveckling av processer och rutiner.

Rapportera statistik	Rapportering av statistik ska enkelt utföras genom systemet för att reducera antalet informationskanaler.
----------------------	---