

# Verksamhetsförlagt projektarbete

## Strålfors, Ljungby

Inlämningsuppgift inom	Verksamhetsförlagt projektarbete
Författare:	Amanda Bard Forsberg
Praktikföretag:	Strålfors
Företagshandledare:	Henrik Elfving
Lärrarhandledare:	Jeanette Svanholm
Ljungby	Januari 2015

# Innehåll

<b>1 Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund	1
1.1.1 Informationslogistik	1
1.2 Uppdrag	1
1.3 Styrande förutsättningar	1
1.3.1 Metod	1
1.3.2 Avgränsningar	2
1.3.3 Hjälpmedel	2
1.4 Övrigt uppdrag	2
1.4.1 Åtgärdsplan	2
<b>2 Verksamhetsbeskrivning</b>	<b>3</b>
2.1 Strålfors	3
2.2 Företagshistoria	3
2.3 Strålfors Sverige	3
2.4 PostNord AB	3
2.5 Customer Care	4
<b>3 Litteraturanknytning</b>	<b>5</b>
3.1 Symbolförklaring	5
3.2 Processbegreppet	5
3.3 Processkartläggning	6
3.4 Rik bild	6
3.5 SWOT-analys	7
<b>4 Genomförande</b>	<b>8</b>
4.1 Arbetsprocess	8
4.1.1 Förstudie	8
4.1.2 Insamling av information	8
4.1.2.1 Intervjuer	8
4.1.3 Processkartläggning	8
4.1.4 Analys	9
4.1.5 Förbättringsförslag/ önskvärt läge	9
<b>5 Resultat</b>	<b>10</b>
5.1 Processkarta nuläge	10
5.2 Processkarta önskvärt läge/förbättringsförslag	11
<b>6 Analys</b>	<b>12</b>
<b>7 Reflektion</b>	<b>13</b>
<b>Litteraturförteckning</b>	<b>14</b>
<b>Bilagor</b>	
1.1 Processkarta nuläge	
1.2 Processkarta önskvärt läge/ förbättringsförslag	
1.2 Rik bild	
1.3 Åtgärdsplan	

## **Förord**

Denna rapport skrivs som en del av examinationen av kursen Verksamhetsförlagt projektarbete inom informationslogistik, 30hp. Kursen ingår i Informationslogistikprogrammet, 180hp, som ges på CIL i Ljungby av Linnéuniversitetet. Under den femte terminen får studenterna på programmet genomföra en praktik som ger chansen att komma ut i arbetslivet, knyta kontakter och testa sina nya kunskaper.

Min projekttermin utförde jag på Strålfors i Ljungby där jag har under terminen arbetat med att kartlägga en process som handlar om hanteringen av de fel som uppstår och drabbar kunden.

Jag vill först och främst tacka min företagshandledare Henrik Elfving som introducerat mig i uppdraget och lagt ner tid på att hjälpa mig under hela terminen. Jag vill även tacka alla som ställt upp på intervjuer och lagt tid på att hjälpa mig att genomföra mitt uppdrag på bästa sätt. Även tack till alla medarbetare på Strålfors som jag stött på under min tid, för ett mycket trevligt bemötande

Ljungby, januari 2015

*Amanda Bard Forsberg*

## **Sammanfattning**

Denna rapport är en del av examinationen i kursen Verksamhetsförlagt projektarbete, 30hp, i Informationslogistiksprogrammet på 180 hp som hålls på CIL i Ljungby. Projektarbetet har utförts på Strålfors i Ljungby på deras avdelning "Customer Care" som har hand om kundtjänsten för företaget. Strålfors är ett typiskt informationslogistiskt företag som utvecklar och säljer kommunikationslösningar till kunder.

Mitt uppdrag har gått ut på att kartlägga en icke befintlig process som visar hur hanteringen av externa incidenter, något som inträffat och påverkar/kommer påverka kunden. Uppdraget har resulterat i två olika processkartor. En över hur processen ser ut idag en som visar ett förbättringsförslag, ett önskvärt läge över hur processen bör se ut.

Processkartor ger en helhetsbild och med dessa blir det lättare att förstå en process och även som hjälp vid utbildning av ny personal.

# I Inledning

*I följande kapitel beskrivs en kort översikt över bakgrunden till projektet, vad informationslogistik innebär, uppdraget, styrande förutsättningar samt en kort beskrivning av ett uppdrag vid sidan om mitt huvuduppdrag.*

---

## I.1 Bakgrund

När det idag sker något kundtjänstrelaterat inom eller utanför Strålfors meddelas detta in till Customer Care som tar emot händelsen, behandlar och lägger in ärendet i ett CRM-system (Customer relationship management- system). I CRM-systemet hanteras bland annat incidenter. En incident är något som hänt, något som gått fel någonstans i genomförandet. Incidenter kan antingen vara interna eller externa. Detta innebär att incidenterna antingen händer inom organisationen och kunden inte drabbas, de interna, eller så drabbas kunden av dem och de kallas då externa incidenter.

### I.1.1 Informationslogistik

Informationslogistik handlar om att få rätt information, till rätt person, på rätt sätt, till rätt plats och kostnad – att förstå informationen. Detta är idag, i ett samhälle där vi nås av information hela tiden och vart vi än befinner oss, en viktig uppgift. Genom att hantera information på ett effektivt sätt kan både pengar och tid sparas. (CIL)

Med informationslogistik skapas smarta lösningar för organisationer och företag genom effektivisering av informationsflödena. (Strålfors) En informationslogistiker ska ha koll på informatik och logistik, IT, ekonomi, processer och ledarskap. Kan flödena av information kontrolleras, effektiviseras och planeras kan företag inte bara bli effektivare i sitt sätt att arbeta utan även både spara och tjäna pengar. (CIL)

## I.2 Uppdrag

Idag finns det ingen uttalad process över hur hanteringen av de externa incidenterna ska gå till. Det är här mitt uppdrag kommer in. Jag ska kartlägga nuläget av hur hanteringen av de externa incidenterna går till. Uppdraget går ut på att identifiera brister och att ta fram förbättringsförslag. Resultatet kan komma att vara en del i beslutsunderlag för nytt arbetssätt för hantering av externa incidenter.

## I.3 Styrande förutsättningar

Projektet har genomförts på avdelningen Customer Care på Strålfors i Ljungby där kundtjänstarbetet utförs. Projektet utförs efter riktlinjer som existerar på praktikplatsen vilket medför eget ansvar samt självständigt arbete. Henrik Elfving, Team Manager Delivery, har fungerat som företagshandledare samt närmaste kontakt. Uppföljning av uppdraget med företagshandledare har skett kontinuerligt varje vecka under hösten.

### I.3.1 Metod

Insamling av information till projektet sker genom kvalitativa intervjuer samt observationer. Den kvalitativa insamlingen kommer göras bland berörda aktörer på avdelningen Customer Care på Strålfors i Ljungby, Solna samt Alingsås. Intervjuerna sker via direktkontakt samt över telefon på grund av det fysiska avståndet.

### **1.3.2 Avgränsningar**

Uppdraget är avgränsat att endast gälla externa incidenter i incidentflödet.

### **1.3.3 Hjälpmedel**

Som hjälpmedel vid processkartornas utformning har jag använt mig av Microsoft Visio där modelleringsspråket är svenska.

## **1.4 Övrigt uppdrag**

Vid sidan om huvuduppdraget har även ett annat mindre uppdrag utförts på avdelningen Customer Care, Strålfors i Ljungby. Det mindre uppdraget handlade om att komma med förslag på innehållet i en åtgärdsplan.

### **1.4.1 Åtgärdsplan**

Uppdragets syfte var att komma med förslag på vad som skulle kunna finnas med i en kommande åtgärdsplan på avdelningen Customer Care, Strålfors. Jag valde att disponera uppdraget följande:

- Förstå innebörden av en åtgärdsplan.
- Intervjuer med föreslagna aktörer där åtgärdsplaner igår i det dagliga arbetet.
- Analysera intervjuerna för att komma fram till vad som bör vara med i åtgärdsplanen.
- Ta fram förslag på åtgärdsplanen.

Uppdraget resulterade i att Strålfors använde mina förslag och skapade en ny åtgärdsplan som kan ses i bilaga1.4.

## 2 Verksamhetsbeskrivning

*I det kommande kapitel följer en verksamhetsbeskrivning över Strålfors historia samt företaget idag. En kortare beskrivning av avdelningen Customer Care följer också.*

---

### 2.1 Strålfors

Strålfors är ett kommunikationsföretag som utvecklar och säljer kommunikationslösningar till företag. Informationslogistik är något som kännetecknar Strålfors, att få rätt information, till rätt person, på rätt sätt till rätt plats och kostnad (se närmare beskrivning av informationslogistik i avsnitt 1.1.1).

Strålfors är etablerat i Sverige, Finland, Danmark, Norge, Storbritannien, Polen och Frankrike. I Sverige finns Strålfors på fem olika orter, Ljungby, Malmö, Tandsbyn, Solna och Alingsås (Strålfors, 2014).

### 2.2 Företagshistoria

Strålfors grundades år 1919 i Ljungby som ett kombinerat tryckeri, bok- och pappershandel och stämpelfabrik av Thage Carlsson. När Thage senare bytte efternamn till Strålfors fick Strålfors just namnet Strålfors Boktryckeri. Företaget togs över av Göthe Parkander och i början av 2000-talet blev Strålfors ledande inom informationslogistik.

År 2006 köpte den svenska posten Strålfors och blev därmed en del av PostNord (Strålfors, 2014).

### 2.3 Strålfors Sverige

Strålfors Sverige erbjuder lösningar för företag att kommunicera med sina kunder. De erbjuder print och kuvertering samt elektronisk kommunikation, grafiskt tryck och personalisering av kort. De erbjuder även logistiklösningar, effektivisering och optimering av dataflöden och analyser av ett företags kommunikationsbehov

Strålfors jobbar efter deras tre kärnvärden; Caring, Reliable och Proactiv.

- Caring innebär att Strålfors bryr sig och att omtanke är kärnan till att behålla och skaffa starka relationer.
- Reliable handlar om att alla är ansvariga och att det är tillsammans vi gör skillnaden.
- Proactive betyder att de deltar och tar initiativ. Strålfors vill utveckla sin egen samt sina kunders verksamhet (Strålfors, 2014).

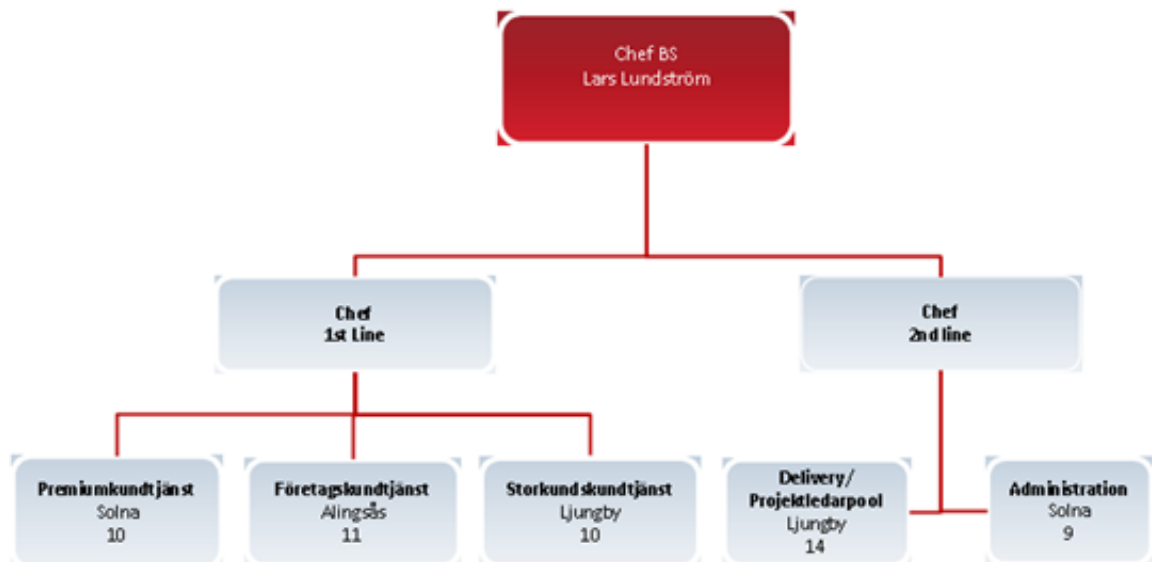
Strålfors är uppdelat på fyra olika fokusområden; Data, Management, Business Communication, Fulfilment samt Marketing Solutions.

### 2.4 PostNord AB

Strålfors är en del i koncernen PostNord vilka erbjuder kommunikation och logistiklösningar runt om i Norden. År 2009 slogs den danska och svenska posten samman och blev då PostNord (PostNord, 2015).

## 2.5 Customer Care

Avdelningen Customer Care har hand om kundtjänstuppgifterna inom företaget i Sverige och finns på tre olika geografiska platser i Sverige. Avdelningen är uppdelad i två olika grupper, First Line samt Second Line. First Line har hand om de tre olika kundgrupperna som finns, det vill säga; Premium i Solna, Företag i Alingsås samt Storkund som sitter i Ljungby. Second Line har fokus på administration som är placerat i Solna samt Delivery/Projektledarpoolen som finns i Ljungby. Se figur 1.1 (Elfving, 2014)



1.1 Organisationsschema, Customer Care. (2014-12-02)



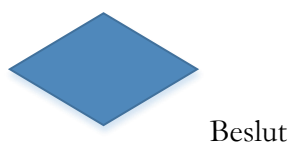
### 3 Litteraturanknytning

*I detta kapitel redogör jag för de kunskapsområden jag anser är relevant för mitt uppdrag.*

---

#### 3.1 Symbolförklaring

Nedan visas de symboler som använts i processkartläggningen och som återfinns i de olika processkartorna i Bilaga 1.1 samt 1.2.



#### 3.2 Processbegreppet

För att förstå och ha möjlighet att beskriva en process är det viktigt att förstå vad en process är. Enligt Ljungberg & Larsson (2012) finns det ett flertal sätt att definiera en process och de använder sig av bland annat orden ”en process är en kedja av länkade aktiviteter som återkommande förädlar input till output”. De menar även att beskrivandet av en process som en kedja av olika aktiviteter är det mest traditionella sättet att gå till väga. Då en process kan vara länkad till andra processer på olika slags sätt är den ofta en del i ett stort nät av många andra processer. Därför menar Ljungberg & Larsson (2012) att sättet att

se en process som en kedja av olika aktiviteter ger en förenklad och överskådlig bild som är lätt att förstå.

### **3.3 Processkartläggning**

Processkartläggning handlar om att beskriva en process och kan göras för att få en bild av hur olika delar i en organisation är relaterade till varandra. Kartläggningen beskriver också hur en process är uppbyggd, hur den ser ut samt vad det finns för syfte med den.

Ljungberg & Larsson (2012) menar att vid kartläggning av en process är det processen som en struktur som synliggörs. De menar också att arbetet med att kartlägga en process bidrar till att den process som varit dold istället blir synlig. Processkartor tydliggör aktiviteter som sker på olika delar i organisationen och minskar risken för oklarheter. När processen blir synlig blir det lättare för de anställda inom organisationen att se hur deras arbete skapar värde och hur de passar in i helheten, vilket i sin tur kan ge positiva effekter.

Processkartläggning är inte bara nödvändigt för att förstå processen utan kan användas för att utföra analys och förbättringsarbete. Ett annat användningsområde kan vara som presentation av hur organisationen arbetar för nya medarbetare.

Olika processkartor har olika detaljnivåer. Vid kartläggningen är det nödvändigt att begränsa den information som framställs för att uppnå användbarhet samt förståelse för den som kommer betrakta kartan. Ljungberg & Larsson (2012) menar att det är viktigt att finna en balans mellan informationsinnehåll och användarvänlighet. En processkarta ska beskriva objekt in, det vill säga vad det är som startar processen, den ska beskriva aktiviteterna samt objekt ut – vad som avslutar processen alternativt vad som kommer ut ur processen.

För att göra processkartan lättförståelig och användbar krävs det att den består av enkla och begripliga symboler och tydliga pilar som visar vart processen är på väg samt vad det är som sker. Kartan ska inte vara för detaljerad och bör innehålla vad som händer snarare än hur. Utelämnas "hur" kan den som använder processen istället avgöra hur aktiviteten ska göras (Ljungberg & Larsson, 2012).

### **3.4 Rik bild**

Den "rika bilden" kommer från Peter Checklands Soft Systems Methodology (SSM) som i enkelhet innebär att världen är komplex och det finns inte några tydliga system och systemgränser. Vi skapar vår egen världssyn och de problem som innefattar människan är ofta inte tydliga. Genom att skapa en bild av något som uppfattas som problematiskt kan de som är involverade tillsammans komma överens om vad som bör göras för att underlätta situationen och sedan utföra implementeringen av förändringarna.

Soft Systems Methodology består av fyra olika aktiviteter/metoder för att gå till väga men i detta arbete inkluderas endast den rika bilden som en hjälp att förstå en situation.

Den rika bilden görs för att förtydliga en situation och kan användas inom olika områden. I mitt fall för att få en helhetssyn på situationen och förstå vilka samband det finns mellan olika aktörer samt avdelningar. Den rika bilden består oftast av aktörer, aktiviteter, situationer och relationerna emellan dem.

Checkland menar att rika bilder är ett utmärkt sätt för att förtydliga att en problemsituation är en helhet och inte bara en mängd delar. En rik bild kan med fördel användas som utgångspunkt vid en diskussion (Jokela, 2012).

### **3.5 SWOT-analys**

En SWOT-analys är ett sätt att identifiera (S) Strengths, (W) Weaknesses, (O) Opportunities, (T) Threats det vill säga Styrkor, Svagheter, Möjligheter och Hot i en organisation. Styrkor och svagheter går att påverka medan möjligheter och hot är svårare att påverka. Möjligheter och hot kan vara något som sker längre fram i tiden eller något som händer runt omkring.

Med denna metod går det att få en övergripande bild av hur nuläget ser ut i en organisation samt vilka delar de ska fokusera mer på. En SWOT-analys går att göra på de flesta nivåerna och kan både appliceras på hela organisationen eller på en del i ett sammanhang.

För att komma igång med en SWOT-analys kan vi göra en brainstorming, det vill säga att vi skriver ned allt vi kan komma på utan att på något sätt hindra tankarna. Vi kan ställa oss frågan "Vad finns det för..." och byta ut "..." mot styrkor, svagheter, möjligheter och hot (Larsson, 2014).

## 4 Genomförande

*I underliggande kapitel kommer genomförandet av uppdraget beskrivas, arbetsprocessen och dess underliggande delar.*

---

### 4.1 Arbetsprocess

Under min arbetsprocess har jag till största del fått fria händer. Under arbetets gång har jag även fått stor hjälp av min företagshandledare, Henrik Elfving, som jag även haft en uppföljning med varje vecka under hösten. Jag valde att använda mig av flera olika metoder för att förstå mitt uppdrag och dess olika delar på bästa sätt.

#### 4.1.1 Förstudie

Den första tiden på Strålfors bestod främst av att komma in i arbetet. Det handlade mycket om att få en förståelse för uppdraget jag skulle genomföra samt vad det fanns för förväntningar på mig som praktikant. Jag navigerade runt på intranätet och gick igenom olika processer och organisationsbilder för att få information som skulle kunna vara användbar längre fram. Även om jag sedan tidigare känner till Strålfors var det mycket nytt som kom fram under denna tid.

För att förstå mitt uppdrag krävdes det att jag genomförde observationer, där jag under några dagar satt med och observerade det dagliga arbetet i CRM, då främst inriktat på incidenter. Då jag kunde sitta med och observera fick jag en tydligare bild över vad incidentarbetet innebär och vad som görs för att lösa problemen.

Som en hjälp för att förstå hur externa incidenter hanteras gjorde jag en rik bild, som kan ses i bilaga 1.3, som på ett övergripligt och förklarande sätt visar hur det går till när en extern incident upptäcks och hur den ”färdas” genom olika instansieringar.

#### 4.1.2 Insamling av information

Insamlingen av information har skett på olika vis. Till största del har informationen kommit in genom intervjuer men även enklare observationer har gjorts.

##### 4.1.2.1 Intervjuer

När jag fått en bild av vad incidenter handlar om och hur de jobbar med dem började arbetet med intervjuer. Jag hade tillgång till en lista som min handledare gjort över vilka personer som skulle kunna vara bra att intervjua för att få ut så mycket information som möjligt.

Då jag valde att använda mig av en kvalitativ metod för att samla in information till processen började jag med att utforma intervjufrågor och bokade in möten med de jag skulle intervjua. Intervjuerna gjordes både via telefon och ansikte mot ansikte. Under tiden som intervjuerna gjordes formades fler frågor. Frågorna jag ställde var öppna enkla frågor som gav möjlighet till en diskussion och fler frågor. Jag valde att spela in intervjuerna och dokumenterade ner dem på papper efterhand som de var avklarade.

#### 4.1.3 Processkartläggning

Efter att ungefär hälften av intervjuerna var avklarade började arbetet med att få ner processen över hur hanteringen av de externa incidenterna går till på papper. Jag började med att gå igenom de intervjuerna som gjorts för att fräscha upp minnet av vad som framkommit under tidens gång. Genom att börja efter ungefär hälften av intervjuerna gav

det mig utrymme för att ställa nya frågor om det skulle dyka upp något oklart under tiden. Med hjälp av informationen jag nu hade kunde jag namnge de olika "aktiviteterna" som skulle ha en del i processen samt hur processen startade och hur den slutade.

#### **4.1.4 Analys**

När det första utkastet över processen var klar började arbetet med att analysera den och gå igenom de intervjuer som gjorts en gång till för att se vad som kommit fram under dem angående förbättring. För att få en klarare bild av vad processen hade för - och nackdelar gjorde jag en SWOT-analys som just tog upp de styrkor, svagheter, möjligheter och hot som jag uppfattade att den nuvarande processen hade. SWOT-analysen finns inte inkluderad som bilaga i rapporten då den endast var till för eget bruk. Genom att analysera processen samt vad som kommit fram under de intervjuer som gjorts tillsammans med mina egna tankar och förslag kunde jag börja "skissa" på hur den, så kallade, önskvärda processen skulle se ut.

#### **4.1.5 Förbättringsförslag/ önskvärt läge**

Förbättringsförslaget på processen, även kallad det önskvärda läget över processen arbetades fram genom den analys jag gjort. Den nya processen fick fler instanser och några togs bort för att skapa en så effektiv process som möjligt.

## 5 Resultat

*I följande kapitel presenteras den information som samlats in. Resultatet presenteras som två olika processkartor, en processkarta över nuläget och en över det önskvärda läget/förbättringsförslaget. Genom utförandet av processkartorna har jag skapat en förutsättning för användaren att förstå hur processen ser ut och hur den som ett exempel skulle kunna gå till för att vara så effektiv som möjligt.*

---

### 5.1 Processkarta nuläge

Som tidigare nämnt i rapporten fanns det inte någon bestämd nerritad process över hur hanteringen av externa incidenter går till. När arbetet med insamling av information av de berörda aktörerna arbetade med externa incidenter framgick det att det absolut fanns en avsaknad av en bestämd process över hanteringen.

Processkartan över nuläget (se bilaga 1.1) visar hur en incident eller ett ärende kommer in till Customer Care och någon av de olika avdelningarna; First Line eller Delivery tar emot dem för vidarebehandling.

En incident kan komma in både internt och externt till Customer care/kundtjänst. En incident kan komma från någon av de berörda avdelningarna på Strålfors, det vill säga; Inköp, IT, Produktion, Sälj, Kundenservice (Customer Care), Professional Services. Dock har inte alla avdelningar tillgång till samma CRM-system och incidenten rapporteras därför in på olika sätt.

Om ett ärende, det vill säga en incident som inte ännu fått namnet "incident" i CRM-systemet, rapporteras in från inköpsavdelningen eller IT-avdelningen tar Delivery emot ärendet som kompletterar/kategoriserar det och de skapar sedan in incident i CRM-systemet.

Uppstår det ett fel hos produktion, sälj- eller Professional Services-avdelningen kan de själva rapportera in incidenten i CRM-systemet.

I CRM-systemet lägger avdelningarna till så mycket information om incidenten som möjligt för att underlätta utredningen. CRM-systemet består av olika kolumner som går att fylla i med olika information. Det är också via CRM-systemet som incidenter skickas vidare igenom då det finns en funktion som gör det möjligt att välja den avdelning som ska ta hand om incidenten härnäst.

För att veta om incidenten är extern eller intern kan vi ställa oss frågan "Påverkas kunden av incidenten?". Är svaret "nej" på den frågan avslutas denna process då incidenten inte räknas som extern, den drabbar alltså inte en kund. Är svaret däremot "ja" tar First Line emot incidenten och informerar kunden om att ett fel har uppstått och vad som kommer hända nu.

Samtidigt som detta sker skickas den externa incidenten vidare till Delivery för utredning.

En kund som upptäcker ett fel kan rapportera in ärendet som då tas emot av First Line som skapar en incident i CRM-systemet. Därefter hamnar incidenten hos Delivery som tar emot incidenten för utredning.

En extern incident hamnar alltid hos Delivery som utreder den och undersöker vart ifrån felet kommer. Incidenten skickas sedan vidare till den avdelning som bär ansvar för att det

uppstått ett fel. Professional Services, Sälj, Produktion, Inköp, Kundservice eller IT tar sedan emot incidenten, sammanställer ett svar som sedan skickas direkt till First Line. När svaret kommit till First Line sammanställer de i sin tur ett svar som skickas till kunden som erhåller svaret. Därefter slutar den externa processen.

## **5.2 Processkarta önskvärt läge/förbättringsförslag**

Processkartan över det önskvärda läget, även kallat förbättringsförslaget som hittas i bilaga 1.2, togs fram genom att analysera intervjuerna och den första processkartan över nuläget. En enklare SWOT-analys gjordes för eget bruk och som jag använde för att enklade kunna överväga fördelar och nackdelar med processkartan över nuläget.

I processkartan över nuläget fanns det steg som saknades och steg som kunde tas bort för att spara tid. Den första delen av processen fram till att incidenten har varit hos den berörda avdelningen fick vara orörd då det inte fanns några större problem med hur incidenthanteringen gick till. De ändringar och tillägg som gjordes utfördes alltså efter det att incidenten varit hos den berörda avdelningen som sammanställt ett svar.

Istället för att First Line tar emot incidenten och direkt sammanställer ett svar till kunden så ska istället incidenten efter den varit hos den berörda avdelningen skickas direkt till Delivery. Delivery kan då granska svaret och se om det är tillräckligt för att skicka till kunden. Information som kom fram under intervjuerna var just att det ibland finns en avsaknad av att någon kontrollera svaret. Svaret kan många gånger vara otillräckligt och First Line själva får komplettera innan de skickas till kunden. För att underlätta detta samt spara tid bör svaret istället skickas direkt till Delivery som kan godkänna svaret eller skicka tillbaka det till den berörda avdelningen då de anser att svaret är otillräckligt. Därav la jag till en beslutspunkt i processen över det önskvärda läget som just visar om svaret ska skickas tillbaka till den berörda avdelningen och granskas igen eller vidare till First Line. Är svaret okej så skickas det vidare till First Line samtidigt som Delivery skapar en incidentrapport.

En incidentrapport är ett dokument som görs för att förklara vad det är som har hänt, vad som görs för att åtgärda det som hänt samt vad som görs för att det inte ska hända igen. Dessa incidentrapporter ska enligt vad som är sagt inom Customer Care, alltid göras. Dock framkom det under intervjuerna som gjordes att det ofta slarvas med dessa och att de inte alltid genomförs eller är bristfälliga på information.

Därför finns incidentrapportskapandet som en utsatt delprocess i det önskvärda läget. Incidentrapporten skickas sedan med som ett dokument till First Line som använder den när de sammanställer ett svar till kunden. När svaret skickas till kunden efter dessa instanser är tillagda i processen kan vi vara säkrare på att svaret de erhåller är ett bra svar.

## 6 Analys

*I kapitlet nedan analyserar jag mitt arbete tillsammans med vad jag tagit upp i litteraturanknytningskapitlet.*

---

Då mitt uppdrag har haft fokus på processkartläggning har jag under tiden haft stor hjälp av Ljungberg & Larsson (2012) sätt att presentera processbegreppet och kartläggningen. Jag har i mitt arbete utgått ifrån vad Ljungberg & Larsson (2012) säger och försökt arbeta med det i tanken både när jag tittat på processen samt skapat processkartorna. Jag har gjort mitt bästa för att få processen så komplex och enkel att förstå som möjligt. Precis som Ljungberg & Larsson (2012) menar så blir en process som varit dold istället synlig under processkartläggning vilket jag upplevt som en svårighet. Finns det ingen utsagd process blir det ibland svårt får många att förklara hur det faktiskt går till. Det jag upplevde var att de flesta vet hur de ska göra eftersom de blivit tillsagda att göra på ett visst sätt men inte riktigt vågar säga att de gör på ett helt annat sätt. Resultatet blir snedvridet då verkligheten inte avspeglar sig i svaren. Jag valde att påpeka detta under intervjuerna och lärde mig efter hand ställa frågorna på ett sätt där den informationen jag ville åt kom fram.

Att få möjligheten att sitta med och observera när arbetet sker har hjälpt mig mycket då jag fått en mycket klarare bild av hur det faktiskt går till. Observationerna gav mig den största grunden till de frågor jag senare använde mig av i intervjuerna.

Processkartläggningens syfte är att skapa ett gemensamt och ibland nytt arbetssätt som de berörda aktörerna kan använda sig av för vara så effektiva som möjligt. Därför har jag, som tidigare nämnt, försökt hålla mig så komplex som möjligt så att alla kan förstå processkartorna och dess syfte.

Under processkartläggningen har fokus legat på aktiviteterna och inte innehållet på den information som skickas fram och tillbaka. Jag har inte heller fokuserat på hur aktiviteterna genomförs i detalj utan endast att de genomförs. Då jag var ny i situationen och inte kände till avdelningen eller vem som gör vad, var listan som jag fick av min handledare på de personer som han ansåg vara bra att intervjua, mycket hjälpsam. Det hjälpte mig till stor del när jag skulle gå igenom hur processen faktiskt går till. Precis som Ljungberg & Larsson (2012) säger handlar en processkartläggning om att få en bild av hur olika delar är relaterade till varandra. Detta har jag till stor del utgått ifrån när jag utformat processkartorna. .

Då jag märkt att det finns en mängd olika sätt att rita en processkarta, har jag upplevt det komplicerat att veta vad som är rätt och fel. Varje gång jag börjat tveka har jag gått tillbaka till kurslitteratur, där bland Ljungberg & Larsson (2012) men även gamla föreläsningar som vi haft under de två åren jag gått på utbildningen. Detta har varit till stor hjälp när jag ritat mina processkartor i Microsoft Visio.

Den rika bilden gjorde jag i början av uppdraget (se bilaga 1.3) för att på ett övergripande och enkelt sätt förstå hur processen gick till. Den rika bilden valde jag att göra okomplicerad och stannade vid att ha den som enbart en bild utan någon root definition. Syftet med den rika bilden var att jag själv skulle förstå situationen och få ner på papper vad det var som hände. Den rika bilden hjälpte mig flera gånger under arbetet då jag kollade tillbaka på den för att se hur olika aktiviteter och avdelningar var länkade till varandra. Precis som Checkland menar så är rika bilder till för att förtydliga och det var det



jag valde att fokusera på. SWOT-analysen gjorde jag för eget bruk, och inkluderas inte i rapporten. Den användes som hjälp vid analyseringen av hur processen av nuläget såg ut.

## 7 Reflektion

*I detta kapitel reflekterar jag över min praktiktermin.*

---

Praktikterminen har för mig varit lärorik och spännande. Även om jag har tidigare erfarenhet av att ha arbetat på Strålfors i Ljungby så har denna praktiktermin varit en helt ny erfarenhet. Då mitt uppdrag berör ett flertal aktörer har det inneburit en hel del interaktioner med nya människor på olika geografiska platser i Sverige. Detta har varit mycket lärorikt för mig och jag har själv märkt en stor utveckling från den första intervjun till den sista. De människor jag mött har varit otroligt hjälpsamma och jag har aldrig känt mig som "bara en praktikant".

Att få möjligheten att komma in i en organisation som till stor del arbetar med informationslogistik är såklart spännande då jag spenderat två år med utbildning inom olika delar av ämnet. Jag har märkt att jag faktiskt har lärt mig något under dessa två år och att de saker jag lärt mig har varit till stor nytta i mitt uppdrag.

Jag har varit ensam i arbetet med detta uppdrag vilket har fått positiva följder då jag har lärt mig att arbeta självständigt på ett djupare plan. Det är bara jag som kan se till att det händer något då jag har ansvaret för mig själv och vad som ska göras. Under utbildningens gång har vi arbetat mycket i grupp och då har det känts extra roligt att få stå på egna ben.

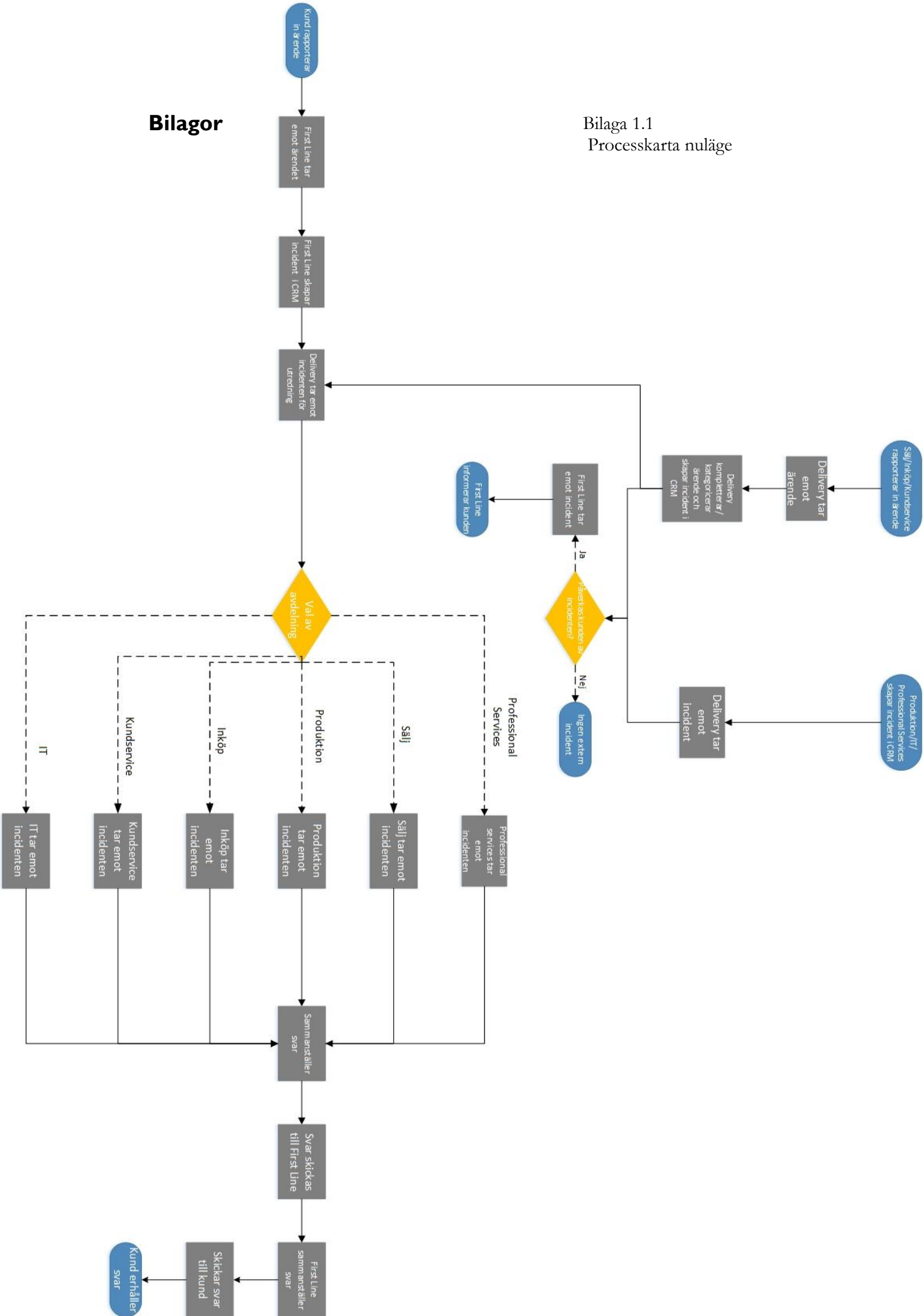
Det har varit intressant att få vara ute på praktik och få se exempel på hur verkligheten kan se ut inom det jag utbildar mig till. De erfarenheter jag har fått genom praktiken kan med fördel tas med när jag själv ska ut efter examen.

## Litteraturförteckning

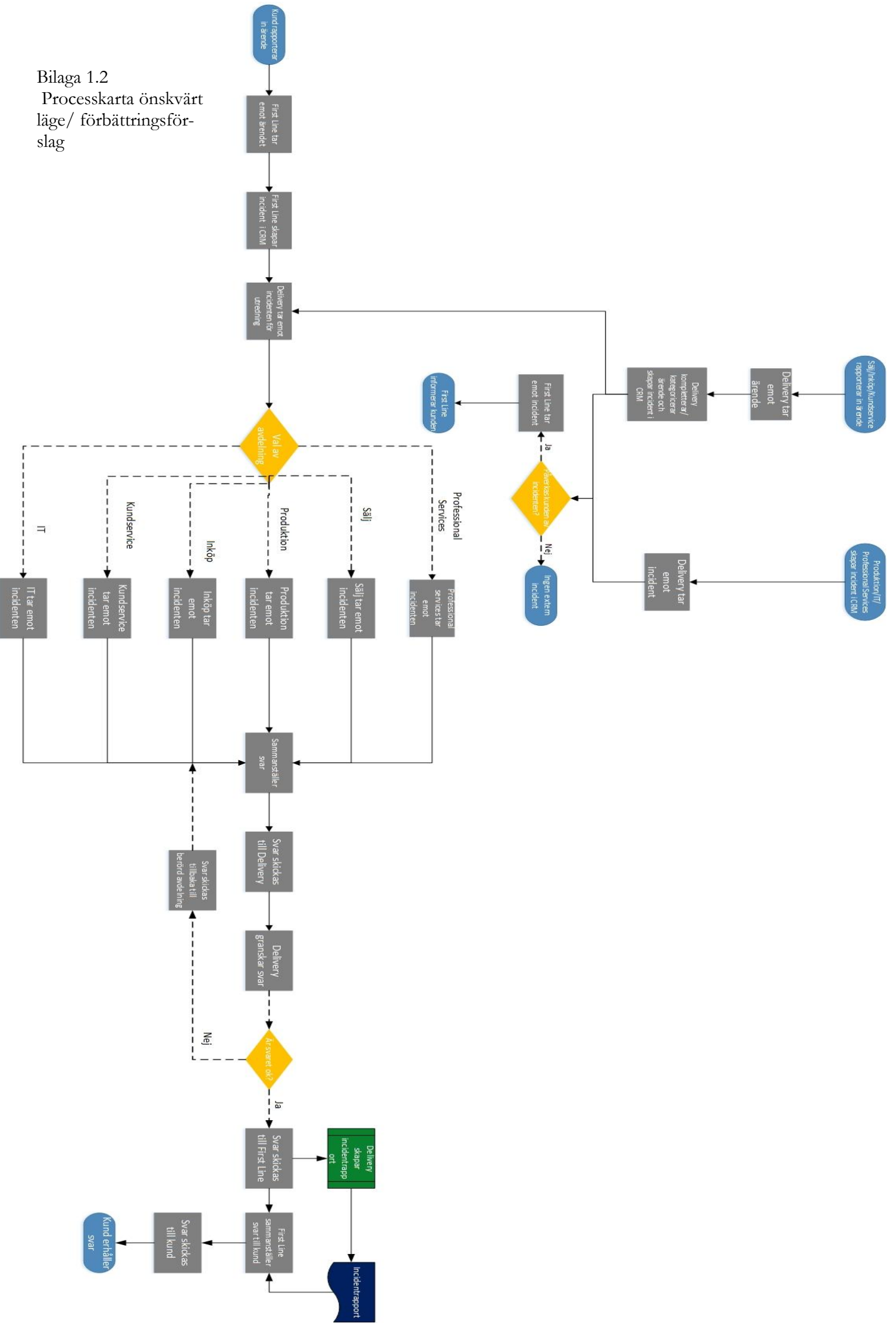
- CIL. (2014) *Informationslogistik*. Hämtad den (2014-11-20) från <http://www.cil.se/vad-ar-informationslogistik.php>
- Elfving, Henrik (2014). Personlig kommunikation. (2014-12-02)
- Jokela, Päivi (2012). *1IL217 Introduktion till informationslogistik* Föreläsning vid Centrum för Informationslogistik (2012-09-19)
- Larsson, Magnus (2014). *SWOT-analys*. Hämtad den (2015-12-05) från <http://www.almi.se/Kunskapsbank/Information-och-fakta/SWOT-analys/>
- Ljungberg, Anders & Larsson, Everth. (2012). *Processbaserad verksamhetsutveckling - varför, vad, hur?* Lund: Studentlitteratur.
- PostNord. (2015) Hämtad den (2015-01-05) från <http://www.postnord.com/sv/om-oss/>
- Strålfors. (2014) Hämtad den (2014-11-18) från <http://www.stralfors.se/Om-oss/>
- Strålfors. (2014) Hämtad den (2014-11-18) från [http://www.stralfors.se/Home/Om-oss/Var-historia-/](http://www.stralfors.se/Home/Om-oss/Var-historia/)
- Strålfors. (2014) Hämtad den (2014-11-20) från <http://www.stralfors.se/Om-oss/vara-karnvarden/>
- Strålfors. (2014) Hämtad den (2014-11-20) från <http://www.stralfors.com/Start/About-Stralfors/Group-Organization/>

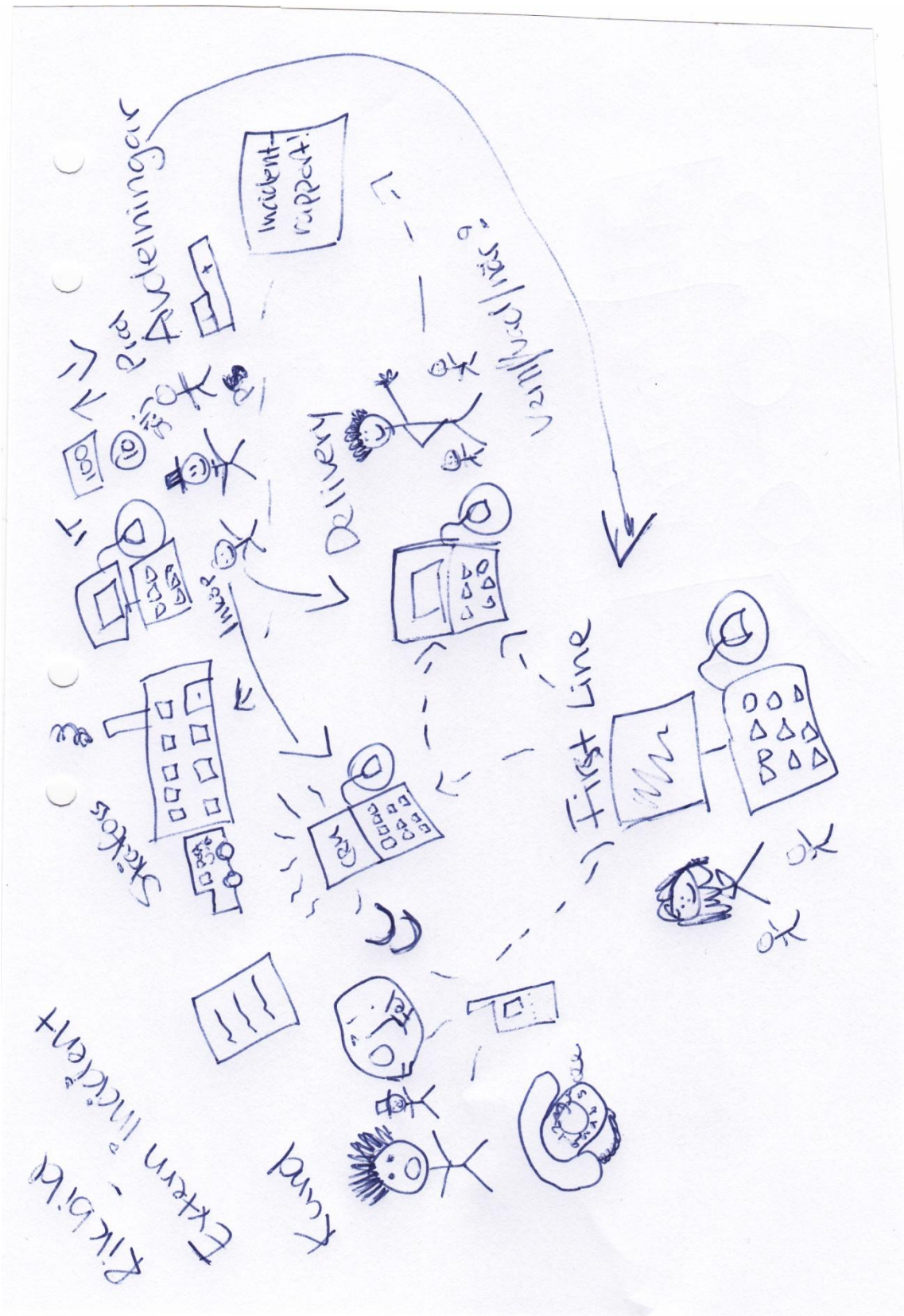
# Bilaga 1.1 Processkarta nuläge

## Bilagor



Bilaga 1.2  
Processkarta önskvärt  
läge/ förbättringsför-  
slag





Åtgärds – ID:	
Version:	
Ansvarig utgivare:	
Ansvarig avdelning:	
Datum för framtagning:	

## Åtgärdsplan

### Bakgrund

Åtgärdsplanen är till för att...

Händelse	Beskriv vad som har hänt
Orsak	Beskriv varför det har hänt
<b>Åtgärd – Vad är det som ska göras</b>	
Vad ska göras	
Varför ska det göras	
Hur ska det göras	
När ska det göras	
Vart ska det göras	Plats: <input type="text"/> Avdelning: <input type="text"/>
Vem ska göra det (kund, extern/intern roll)	<input type="text"/>
<b>Tidplan – En uppskattning när det bör vara klart</b>	
<b>Uppföljning</b>	
Vad ska uppföljningen innefatta	<input type="text"/>
Hur ska uppföljningen gå till	<input type="text"/>
Varför ska uppföljningen göras	<input type="text"/>
När ska uppföljningen göras	<input type="text"/>
Hur ofta ska uppföljningen göras	<input type="text"/>
Vilka ska delta i uppföljningen	<input type="text"/>