



Janina Koschin

Utveckling av hantering av e-post i kundtjänsten hos ett tjänsteföretag

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Ingenjör (YH)

Industriell ekonomi

Ingenjörarbete

2022-04-25

Sammanfattning

Författare: Janina Koschin
Titel: Utveckling av kundtjänst e-postprocess
Sidantal: 34 sidor + 1 bilaga
Datum: 2022-04-25

Utbildning: Ingenjör (YH)
Examensprogram: Industriell ekonomi
Huvudämne/ inriktning: SCM-ledarskap
Handledare: Nina Hellman, Lektor

Detta examensarbets mål är att förkorta kund e-postmeddelandens svarstid i ett kundserviceteam genom att se över processen och komma fram till ett utvecklingsförslag. Arbetet är gjort för ett globalt företag och företaget behålls anonymt på grund av sekretess.

I denna kundtjänst har man sedan länge känt till att kunder ringer in eftersom deras e-postmeddelanden har inte besvarats inom en rimlig tid. I dagsläget förväntar sig kunder snabb och enkel digital kommunikation. Detta har inte prioriterats tidigare och medarbetare känner att verksamheten haltar efter i den digitala utvecklingen angående kommunikation mellan kundtjänst och kunder.

I början av arbetet gjordes en nutidsanalys för att få en uppfattning om hur processen ser ut samt för att finna eventuella brister i processen. Material för nutidsanalysen samlades ihop genom att intervjua anställda som känner till processen.

Från litteratur söktes bästa praxis avseende utveckling av processen med kund som fokus. Som t.ex. bekantades vi mer på Lean med kund som fokus, olika process simulerings metoder samt processmodellering.

Som resultat i arbetet fick vi ett processutvecklingsförslag för hur processen kunde vara mer effektivare och genom det förkorta svarstiden på kund e-postmeddelanden och en manual har skapats för kundtjänstmedarbetare.

Förkortningen av handläggningstiden av e-post var i medeltal ca 50 sekunder per e-postmeddelande och svarstiden förkortades ner från 5–10 arbetsdagar till en arbetsdag.

Nyckelord:

Lean, Processmodellering, Kundupplevelse, PDCA

Tiivistelmä

Tekijä: Janina Koschin
Otsikko: Asiakaspalvelun sähköpostiprosessin kehittäminen
Sivumäärä: 34 sivua + 1 liite
Aika: 25.04.2022

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Tuotantotalous
Ammatillinen pääaine: Toimitusketjun johtaminen
Ohjaajat: Nina Hellman, Lehtori

Tämä opinnäytetyön tavoitteena on lyhentää asiakassähköpostien vastausaikaa tarkastelemalla prosessia ja, lopputuloksena luoda kehitysehdotus. Työ on tehty yritykselle, joka toimii globaalisesti ja se pidetään luottamuksellisuuden vuoksi nimettömänä.

Kyseisessä asiakaspalvelussa on jo pitkään tiedetty, että asiakkaat soittavat asiakaspalveluun koska heidän sähköposteihinsa ei ole vastattu. Nykyään asiakkaat odottavat yksinkertaista ja nopeaa kommunikaatiota digitaalisesti. Tämä ei ole ollut suurin prioriteetti yrityksessä ja, työntekijät kokevat, että yritys on kehityksessä jäljessä koskien digitaalisessa viestinnässä.

Työn alussa tehtiin nykytila-analyysi, jotta saatiin käsitys siitä, miltä prosessi näyttää ja missä ovat sen mahdolliset puutteet. Materiaali analyysiin kerättiin haastatteleamalla henkilöitä, jotka tuntevat prosessin.

Kirjallisuudesta haettiin parhaita käytäntöjä asiakaskeskeiseen prosessin kehittämiseen ja tutustuttiin syvemmin Lean-metodeihin, prosessin simuloinnin menetelmiin ja prosessien mallintamiseen.

Työn tuloksena saatiin prosessikehitysehdotus prosessin tehostamiseksi, mikä lyhentää asiakas sähköpostien vastausaikaa. Lisäksi asiakaspalvelutyöntekijöille luotiin käsikirja.

Sähköpostin käsittelyaika nopeutui 50 sekuntia ja sähköpostien vastausaika lyhentyi 5-10 arkipäivästä yhteen arkipäivään.

Avainsanat:

Lean, Prosessin mallinnus, Asiakaskokemus, PDCA

Abstract

Author: Janina Koschin
Title: Development of customer service e-mail process
Number of Pages: 34 pages + 1 appendices
Date: 25 April 2022

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Industrial Management and Engineering
Professional Major: Supply Chain Management
Supervisors: Nina Hellman, Lecturer

The aim of this Bachelor's thesis is to shorten the response time of customer e-mails in a customer service team by reviewing the process and create a development proposal. The work is done for a global company and will be kept anonymous due to confidentiality.

Within the customer service it has been long known that customers are calling in because their e-mail have not been responded. Today customers expect fast and easy digital communication. This has not been the main priority in the company and employees have felt that the company is lagging behind in the digital development regarding communication.

At the beginning of the work, a current state analysis was made to get an idea of what the process looks like and to find any weaknesses in the process. Material for the current state analysis is collected by interviewing employees who are familiar with the process. Relevant literature was researched for best practice related to Lean, process simulation methods and process modeling.

The outcome of the thesis is a process development suggestion for how the process could be more efficient and shorten the customer e-mail answering time and a manual has been created for customer service employees.

The shortening of the process time of e-mail was on average 50 seconds per e-mail and the response time was shortened from 5-10 business days to one business day.

Keywords: Lean, Process modeling, Customer experience, PDCA

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Ingenjörskapet samt plan	2
2.1	Projektplan	2
2.2	Tidsplanering	3
2.3	Material för projektarbetet	4
3	Nutidsanalys	6
3.1	Nutidsanalysen	6
3.2	Nuläget från handläggarens synvinkel.	10
3.3	Sammanfattning	10
4	Teoretiska utgångspunkter	12
4.1	Lean	12
4.2	Kundupplevelse	13
4.3	Värdeskapande och slöseri	15
4.4	Utveckla framtida flöde	16
4.5	PDCA-modell	17
4.6	Processmodellering	18
4.6.1	Hur gör man en processmodell	19
4.6.2	Simbandediagram	19
4.7	Mäta och analysera tid i processen	20
4.8	Process simulation	21
4.8.1	Fördelar med simulation	22
4.8.2	Olika typer av simulation	23
4.9	Sammanfattning	23
5	Utvecklingsförslag	25
5.1	Plan	25
5.2	Do	28
5.3	Check	28
5.4	Act	30
6	Feedback	31

7	Sammanfattning	32
	Källor	34
	Bilaga	35
	Manual för hur kund e-postmeddelanden besvaras från Outlook	35

Förkortningar

ASK: Ansökan

HDL: Handlingar

BET: Betalning

OCR: Optical Character Recognition, optisk teckenläsning

1 Inledning

Detta examensarbete är gjort för ett globalt tjänsteföretag. Bolaget är ett av de största i Europa. Bolaget har ca 9 miljoner kunder och över 120 samarbetspartners i 25 olika länder. Företaget har verkat i norra delen av Europa sedan 2015. Företaget är en del av en stor koncern som har över 170 000 anställda samt mer än 100 miljoner kunder runtom världen.

Kundtjänsten innefattar all form av kontakt mellan kunden och företaget. I detta företag sker kundkontakt huvudsakligen genom e-post, samtal eller via webbsidan. Kundbeteende har ändrats från att endast förvänta sig att få vänlig service till att det skall vara snabbt, automatiserat och enkelt. Förändringen påverkar mycket företagets sätt att hantera kundservice och servicen måste kontinuerligt utvecklas.

Examensarbetet fokuserar på kundtjänstens e-posthantering. I dagsläget är processen komplex och e-posthanteringen är långsam och därutav är svarstiden lång.

Arbetets mål är att utveckla processen så att svarstiden blir betydligt kortare samt hanteringsprocessen förenklad.

Slutresultatet kommer att vara ett förslag för hur företaget skulle kunna hantera e-postmeddelanden från kunder på ett smidigare och kundvänligare sätt samt en manual för de anställda inom kundtjänsten. Utvecklingsarbetet kommer att göras från kundtjänstens synvinkel.

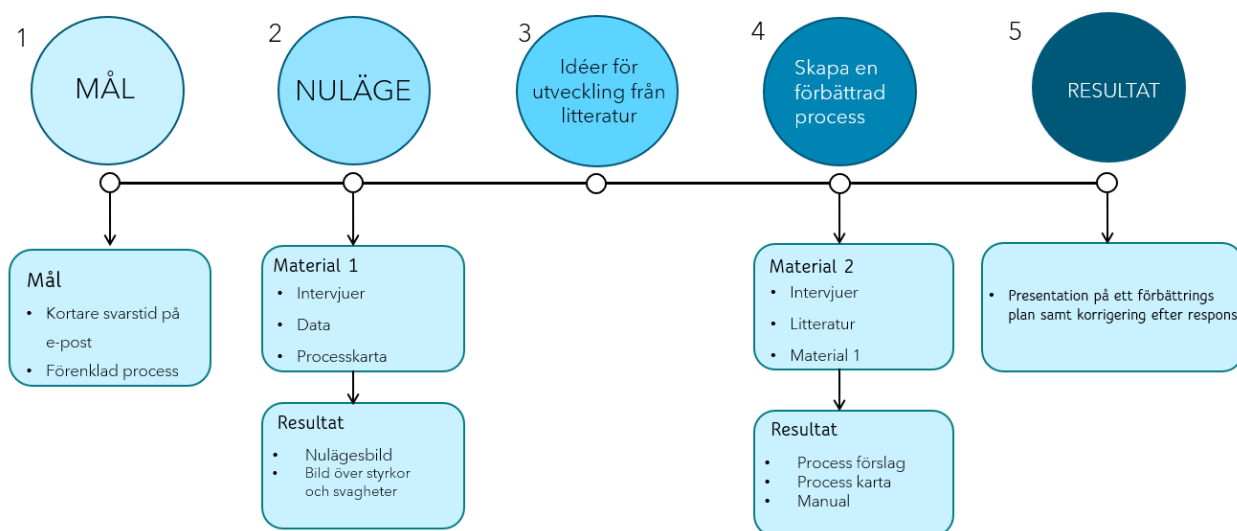
2 Ingenjörskapet samt plan

Ingenjörskapetets mål är att förbättra processen gällande e-postmeddelanden från kunder. I detta kapitel kommer ingenjörskapetets gång att beskrivas från att ämnet har valts till att det finns ett förbättringsförslag. Arbetet kommer att fortlöpa stegvis enligt en tidsplan.

2.1 Projektplan

Projektet börjar med att se över hur processen ser ut idag och vad är målet med projektet. Målet bör vara tydligt samt realistiskt för att en tydlig projektplan kan skapas. Det är också viktigt att tydligt definiera från vilken synvinkel processen ska utvecklas som t.ex. detta arbete kommer att utgå i från att förenkla kundservicearbetarnas arbete och förbättra kundens kundupplevelse.

Projektplanen beskriver projektets gång samt hur det kommer att arbeta mot målet. Projektet är delat i fem olika faser enligt bild 1 nedan.



Figur 1. Projektplan

Ingenjörskapetets börjas med att skapa en överblick av nuläget och för att få fram styrkor och de brister som kunde bearbetas. För projektets tema valdes ut ett

ämne som har varit upp till diskussion sedan en längre period och som inte har utvecklats på grund av okänd orsak. Det har hållits ett antal möten angående ämnet och processens utmaning är att två olika avdelningar vill utveckla processen från sin egen synvinkel med resultat att ingen förändring har gjorts. I detta arbete kommer processen att ses över endast från kundtjänstens och kundens synvinkel.

I nutidsanalysen granskas de existerande processkartorna. Dessutom intervjuas de tekniska analytikerna som känner till processen, verksamhetschefen som är ansvarig över processen samt handläggare som känner till kunderna och arbetsprocessen.

När nutidsanalysen är gjord går arbetet över till den tredje fasen där vi ska se över teori från litteratur för att finna stöd för arbetet.

I fjärde fasen skapas ett förbättringsförslag med stöd från litteratur och information som har samlats ihop i fas två och tre. I fas fyra presenteras förbättringsförslaget för att samla ihop feedback för att eventuellt göra korrigeringar i arbetet. En manual kommer att skapas för medarbetare och samlas ihop respons för att övergå till fas fem.

I fas fem kommer göras en simulation för få en uppfattning om hur den nya processen fungerar i verkligheten och det slutgiltiga förbättringsförslaget presenteras.

2.2 Tidsplanering

Tidsplanering inom projektledning är en av viktigaste faserna i projektarbete för att försäkra att projektet slutförs i tid. Tidsplanen går hand i hand med projektplanen som visas i figur 1. Det är meningen att även i detta projekt följa med en tidsplan för att slutföra arbetet inom en önskad tidsram.

Vecka	Innehåll	Resultat
46	Val av projekt	
47-49	Projektplanering	Projektplan
50-2	Nutidsanalys, material 1	Nutidsanalys, material 1
3-4	Litteratursökning	Material till förslaget
5-6	Utvecklingsförslag	Förbättringsförslag, material 2
7	Slutföra arbetet	Slutligt förbättringsförslag och arbete

Figur 2. Tidsplan

2.3 Material för projektarbetet

Till nutidsanalysen kommer det att samlas in material genom att intervjua anställda samt använda oss befintliga processkartor och rapporter. I tabell 1 visas hur material har samlats in för projektet.

Tabell 1. Insamling av material

Deltagare	Metod	Ämne	Dokumenterat
Material 1, Nutidsanalys			
Tekniska analytiker	MS Teams, Outlook	Nutidsanalys	Google Drive
Verksamhetschef	Outlook	Nutidsanalys	Google Drive
Handläggare	MS Teams	Nutidsanalys, anställdas synvinkel	Google Drive
Material 2, förbättringsförslag			
Tekniska analytiker	MS Teams	förbättringsförslag	Google Drive
Verksamhetschef	MS Teams	förbättringsförslag	Google Drive
Handläggare	MS Teams	förbättringsförslag	Google Drive
Validering			

I arbetet intervjuas tre personer; verksamhetschefen, tekniska analytikern samt medarbetare från kundtjänsten. Intervjuerna kommer att genomföras enskilt med var och en muntligt på MS Teams eller per e-post på grund av rådande Covid 19-pandemi. Intervjuerna är enskilda med var och en för att få en opartisk respons. Förutom intervjuer kommer det också att samlas in statistik som ger oss en uppfattning om hur mycket e-postmeddelanden som kommer in och hur lång är den genomsnittliga handläggningstiden per e-postmeddelande. I nutidsanalysen granskas befintliga processkartor alternativt för att skapa en processkarta som beskriver processen.

3 Nutidsanalys

Nutidsanalysen beskriver nuläget i verksamheten eller i detta fall i processen. Analysen hjälper oss att ge en klar bild av processens styrkor samt brister. En utförlig analys ger oss också ett starkt botten för vårt utvecklingsarbete och hjälper oss att finna de brister som bör utvecklas.

Nutidsanalysen kommer att göras genom att intervjua medarbetare, se över befintliga processkartor och statistik. I intervjuerna kommer att fokusera på följande frågor:

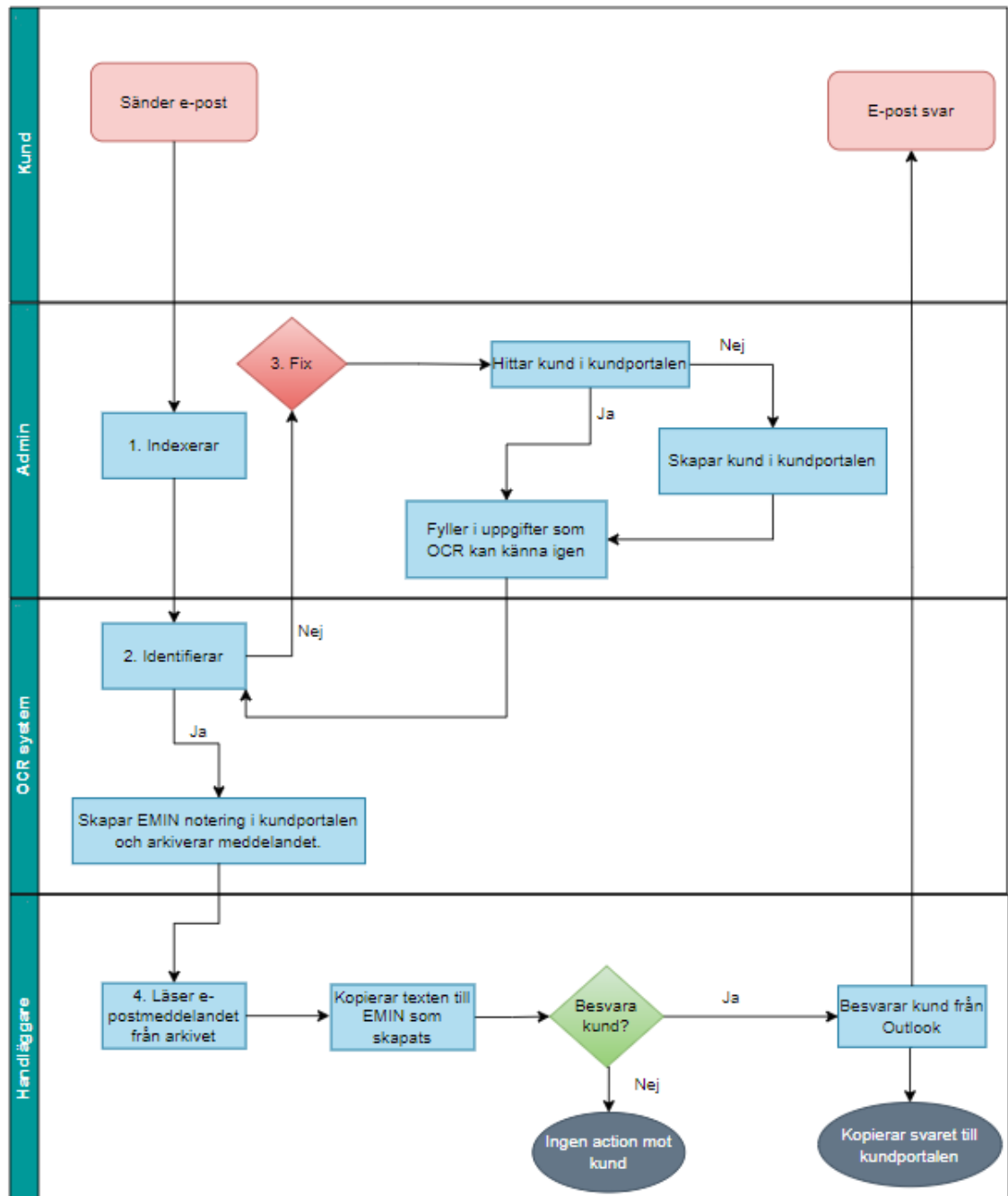
- Vilka utmaningar har vi för tillfället med processen?
- Vilka delar fungerar i processen och vilka inte?
- Vad önskar kundtjänstavdelningen av processen?
- Något annat som kommer upp i tankarna?
- Förbättringsförslag?

3.1 Nutidsanalysen

I detta kapitel kommer det att beskrivas hur processen ser ut idag. I processen är inblandade administratören samt kundtjänstmedarbetarna. Kundtjänst teamet är lokaliserade i Stockholm och Helsingfors men arbetar som ett team. Administratören arbetar i Back Office teamet vilket också är delvis i Helsingfors och i Stockholm. Det är viktigt att denna process fungerar mellan Back Office samt kundtjänsten eftersom det påverkar den statistik som fås om arbetsbelastning samt så påverkar det även kundnöjdheten. Administratören har här en stor roll för att processen ska vara fungerande i nuläget.

Kundtjänsten får in ca 100 email per dag. I meddelanden kan det finnas intyg som gäller pågående ärenden, nya skadeanmälan, frågor omkring försäkringar

och betalningar eller ett pågående ärende. Meddelanden indexerar i olika kategorier för att få en uppfattning om hur mycket arbete som finns att göra och för att få en statistik om vad som inkommer.



Figur 3. Processen beskrivning i nuläget.

1. Administratören går in i varje nyinkommen e-postmeddelande och ser vad meddelandet handlar om och sedan indexerar meddelandet till rätt kategori. E-postmeddelanden sorteras i två olika grupper:

E-postmeddelanden gällande skador:

- Ansökan (ASK)
- Betalningar (BET)
- Handlingar (HDL)
- Klagomål

Frågor gällande försäkringspremier:

- E-mail med generella frågor omkring försäkringar och försäkringspremier.
- Avslutningar
- Klagomål

Varje kategori har en egen mapp i Outlook där de ska sedan kopieras till. Detta gör man snabbt genom att skapa tangentbordsgenväg, t.ex. markera mejlet/ mejlen tryck Ctrl + Alt + HDL. Mejlet flyttas över till mappen och därifrån kommer de sedan automatiskt att flyttas över till kundportalen med hjälp av OCR systemet. Kategorierna har även underkategorier enligt exempel på figur 4.

2. OCR är datorteknik som kan med hjälp av bildanalys förvandla digitala bilder av tryckt text till bokstäver och siffror som sedan andra datorprogram kan använda. I detta fall med hjälp av OCR kan intyget avläsas

automatiskt och flytta över intyget under rätt kund i kundportalen där intyget eller e-postmeddelandet handläggs. I systemet kan OCR känna igen kundens personnummer, ärendenummer eller lånenummer. Om någon av de nämnda inte framkommer i meddelandet eller på intyget kan programmet inte identifiera intyget och då måste intyget överföras manuellt av administratören till kundportalen. Intyget eller meddelandet som kunden skickat in arkiveras samtidigt i Task Manager.

3. Administratören kan finna alla meddelanden som OCR inte kunnat identifiera i en separat mapp. Administratören måste i detta fall manuellt tillägga t.ex. kundens personnummer i meddelandet eller skapa en profil åt kunden i kundportalen.
4. När meddelanden har flyttats över till kundportalen kommer handläggarna att handlägga meddelandet inom 5–10 arbetsdagar. Om meddelandet ej behöver besvaras markeras den som läst i kundportalen. Om kund skall besvaras görs det igenom att skriva ett e-postmeddelande i Outlook och sedan kopieras svaret till kundportalen.

I intervjuerna har det framkommit att största problemet med processen är att intygen eller e-postmeddelanden indexeras i fel kategori och således kommer dem in fel i kundportalen vilket orsakar att statistiken som ger oss information om arbetsbelastning blir felaktigt. Varje kategori har ett eget värde som man sedan utifrån kan beräkna ca hur mycket arbete som finns i handläggnings köerna. Som ett exempel att en ASK är värd 2,5 poäng och HDL 2,5 poäng motsvarar 25min. BET är värd 1 poäng och motsvarar 10min. Ett annat problem som dyker upp är att e-postmeddelanden från kunder med en enkel fråga hamnar in i handläggningskön tillsammans med de övriga intygen och det kan ta upp till 10 arbetsdagar innan kund får svar på en enkel fråga som t.ex. "Vad har jag för en försäkring". Detta leder till att kunden eventuellt väljer att ringa in eller skickar ett till e-postmeddelande vilket däremot orsakar mera arbete för kundtjänsten samt påverkar negativt kundnöjdheten.

Det som fungerar bra med processen är att OCR fungerar problemfritt då kund

anger sitt ärendenummer eller personnummer. Intyget går snabbt under kundens ärende i handläggningssystemet.

3.2 Nuläget från handläggarens synvinkel.

Processen i sig själv tar inte arbetstid från handläggarna ifall intyget är indexerat korrekt. Ifall intyget är fel indexerat ska handläggaren korrigera indexeringen vilket tar tid. Korrigeringen som görs i kundportalen är märkbart långsammare än att indexera meddelandet korrekt från början i Outlook. Som det har tidigare nämnts så hamnar kundens e-postmeddelande in till kön tillsammans med intyg som ska handläggas inom 5–10 arbetsdagar betyder det att kundens fråga eventuellt handläggs först inom 5–10 arbetsdagar. Detta leder till att kunden inte får svar på sitt meddelande i en rimlig tidsram och kommer högst antagligen att ringa kundtjänsten efter att ha väntat ett par dagar. Kunden belastar då kundtjänst telefonlinjen samt handläggningsskön.

Med det nuvarande processen tar det ca 335 minuter (5h och 35min) att handlägga 100 stycken epost med enkla frågor från kund. Per dag kommer det in ca 40 stycken epost med frågor från kunder. Detta motsvarar 134 minuters arbete.

3.3 Sammanfattning

Här sammanfattas kort vad som är processens styrkor och svagheter. I analysen har det kommit fram till att processen i sig själv är snabb och effektiv med att flytta över intygen från Outlook till kundportalen och arkivet Task Manager med hjälp av OCR-system. Problemen uppstår om administratören indexerar intygen eller e-postmeddelandet fel och handläggaren måste korrigera detta när intyget handläggs i kundportalen vilket är långsammare än att indexera intyget korrekt från början i Outlook. Det andra problemet i processen är snabba frågor som kunden skickar per e-post som hamnar i handläggningsskön och därmed har en handläggningstid på 5–10 arbetsdagar. Om handläggningstiden för dessa frågor kunde förkortas skulle det minska på antal kundsamtal som kommer in samt eventuellt förbättra kundnöjdheten. Detta arbete kommer att fokusera på att förkorta handläggningstiden på frågor som kunder skickar in per e-

post. Genom att förkorta svarstiden sparar man på resurser samt en kortare svarstid ökar kundnöjdheten. Arbetet kommer inte att ta hänsyn till intyg som indexeras fel till kundportalen.

Styrkor	Svagheter
<ul style="list-style-type: none">• OCR, identifierar och överför snabbt meddelandena till kundportalen• Tar ej arbetstid från handläggarna• En person som tar hand om indexering och därmed görs det rutinerat.	<ul style="list-style-type: none">• Fel indexering skapar missledande information om arbetsbelastning• Process med aktiviteter som inte skapar kundvärde*• En lång svarstid på kund e-postmeddelanden som påverkar negativt kundnöjdheten*

Figur 4. Nulägesanalys styrkor och svagheter

4 Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras vilka teorimodeller som kommer att användas som stöd för förbättringsförslaget. Utvecklingsarbetet kommer att fokusera på att förenkla processen samt minska på kund e-postmeddelandens svarstid. I figur 5 presenteras de teoretiska utgångspunkter som kommer att utnyttjas i arbetet.



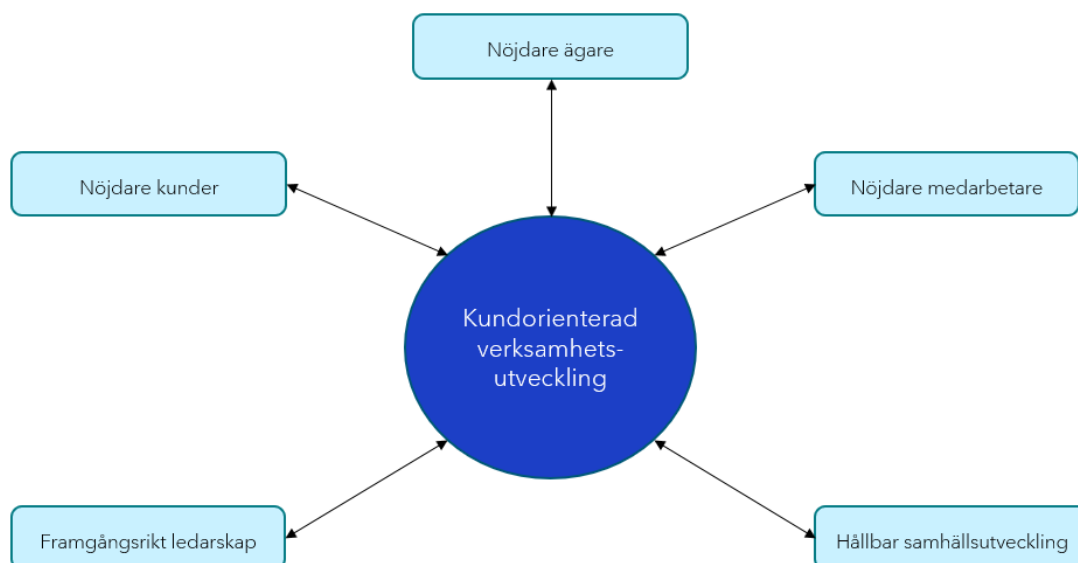
Figur. 5 Sammanfattning av litteratur och bästa praxis som kommer att användas.

4.1 Lean

Lean är en filosofi som är ett sätt att leda en verksamhet med fokus på flödeseffektivitet samt kvalitet utifrån kundens behov. Det har sitt ursprung i den japanska bilindustrin efter andra världskriget då Toyota hastigt ville öka på produktionsvolymerna. Tanken är att ha snabba processer som svarar på kundens aktuella behov. Verksamheten utvecklas ifrån vad som är viktigt för kunden. Lean handlar också om engagerat ledarskap med fokus på människor, förbättringsarbete, kontinuerlig lärande och kvalitet och eliminera arbete som inte skapar värde för kunden och istället fokusera på delar som skapar värde för kunden.

I en stor verksamhet går det lätt till att resurser används till saker som inte skapar värde för kunden. Mycket tid och pengar går till processer där det finns onödiga steg som skapar arbete, förseningar och andra brister som sedan leder

till missnöjda kunder. Företag och organisationer som lyckats med Lean har kunnat visa goda resultat på kundnöjdhet samt verksamhetsresultat.



Figur 6. Genom att arbeta kundorienterad verksamhetsutveckling påverkar det positivt flera delar i verksamheten (Sörqvist och Berendahl, 2021).

4.2 Kundupplevelse

Kundupplevelse definieras som den upplevelsen kunden har med ett företag. Kundens första kontakt med företaget sker idag oftast via företagets hemsida och därefter via epost, telefonsamtal eller t.ex. butiksbesök. En positiv kundupplevelse ökar sannolikheten att kunden kommer att använda sig av företagets produkter eller service även i framtiden.

En bra kundupplevelse kräver en fungerande värdekedja samt fungerande processer i värdekedjan. För att skapa fungerande värdekedjor bör man känna till kundens förväntningar och fokusera på att skapa mervärde för kunden genom verksamheten. Inom Lean och utveckling är fokuset på att förstå kundens behov och ta bort steg i processen som inte skapar värde eller är en onödig kostnad.

Att förstå kunder kan dock vara svårt. Hur en kund upplever saker och huruvida kunden blir nöjd eller missnöjd i en situation eller en viss produkt beror på många olika faktorer. Kundupplevelse är en upplevelse som baserar sig på behov, förväntningar, humör och sinnesstämning mm.

Den tillfredsställelse kunden upplever beror på vilka förväntningar de har, samt deras bedömningar och upplevelser av utfallet av den aktuella varan eller tjänsten. I vilken grad kundernas förväntningar uppfylls har en stor inverkan på den nivå av kundtillfredsställelse som uppnås. En kund är givetvis nöjd så länge upplevelsen är positiv (Sörqvist och Berendahl, 2021).

Kundens förväntningar baserar sig också på vad konkurrenterna erbjuder. Förväntningar påverkas av tidigare upplevelser, företagets rykte samt konkurrenterna. Kundernas förväntningar även ökar kontinuerligt som t.ex. på 1800 talet posten levererades med hjälp av skepp och hästvagnar. Kunderna kunde snällt vänta i 3 månader på att få sitt brev. Efter att brev kurirer, telefax, epost och andra snabba medlem kom till och paket samt brev kunde levereras på ett dygn började även kundernas förväntningar öka gällande leveranstid (Lecklin, 2006). I dag förväntar sig kunderna snabb och enkel kommunikation. Kundkontakt skall vara smidigt och svarstiden kort. Kundens bedömning baserar sig på andra kriterier än verksamhetens. Från en kunds perspektiv att svara på ett meddelande är något som kan ske snabbt medan från företagets synvinkel kan det vara en lång process innan meddelandet kan besvaras. Kundens förväntningar har stor betydelse för vad kunden kommer att uppleva. Förväntningarna utgör en nivå som måste överträffas för att kunden ska bli nöjd. Snabb kommunikation med kund ökar på kundupplevelsen.

SuperOffice är ett företag som arbetar med CRM (Customer relation management) på svenska kundvård, har gjort en undersökning i mars 2020 på hur snabbt kunden förväntar sig att få ett svar på sitt epostmeddelande. Av de 3200 konsumenter som deltagit i undersökningen en tredjedel förväntar sig att få ett svar på minde än en timme (Jeff Toister 2020).

4.3 Värdeskapande och slöseri

Slöseri i Lean är alla aktiviteter som tar resurser men skapar inget värde för kunden. Det finns aktiviteter som inte skapar kundvärde men måste ändå göras för att utföra processen. Slöserierna kan grupperas i två huvudgrupper.

1. Nödvändiga slöserier som är aktiviteter som inte skapar värde för kunden men är aktiviteter som måste göras för att uppehålla kvalitet. Som exempel kan vi ange testning, planering och rapportering.
2. Slöserier som är aktiviteter som skapar inget värde och är onödiga. Alla aktiviteter som inte skapar något värde alls kan tas bort.

Inom Lean benämns ofta slöserier som är förflyttningar eller rörelser som inte behövs "*muda*". Inom Lean har man länge kategoriserat slöserier i sju grupper och på senare år utökats med en åttonde. Dessa 8 slöserier är:

Överproduktion, Att man producerar eller tillverkar mera än det finns efterfrågan.

Lager, Att producera för att lägga i lager skapar inget säkert värde. Man kan inte vara säker på att varorna blir sålda för beräknat pris. Produkter i lager binder även kapital. Lager har även en effekt att dölja samt försvårar andra slöseriet i flödet.

Överarbete, att tillföra en produkt detaljer som inte skapar mer värde för kund.

Transporter, Onödiga rörelser av personal eller råvaror.

Väntan, Tid som går till att man ska vänta på att andra blir färdiga med sina uppgifter utgör ett slöseri i de flesta flöden och processer.

Fel och omarbete. Att fel och brister uppstår så att arbetet måste göras om skapar en störning i flödet.

Rörelse. Alla rörelser av att flytta personal eller utrustning till ett annat ställe som inte skapar kundvärde är slöseri.

Outnyttjad kreativitet. Detta slöseri har kommit till senare än de sju andra. Outnyttjat kreativitetsslöseri innebär att man inte utnyttjar medarbetarnas kunskap och idéer.

Dessa slöserier är enkla att förstå och ger en bra grund för att utveckla och analysera en process med avseende kundvärde och värdeskapande.

(Sörqvist och Berendahl, 2021).

4.4 Utveckla framtida flöde

Framtida målet kan utvecklas genom att se över nutidsanalysen och principer från Lean. När process ska utvecklas utgår man från den information, kunskap och fakta som har samlats ihop i nulägesanalysen. Målet är att eliminera processens onödiga steg och kombinera arbetsmoment på ett smartare sätt. Det är viktigt att ha med i utvecklingsprocessen personer som är kreativa samt har sinne för nytänkande. Det är också viktigt att tänka att det framtida läget inte är slutgiltigt. Transformation och utveckling kommer att ske även i framtiden t.ex. på grund av teknikutveckling och förändring i kundbeteendet.

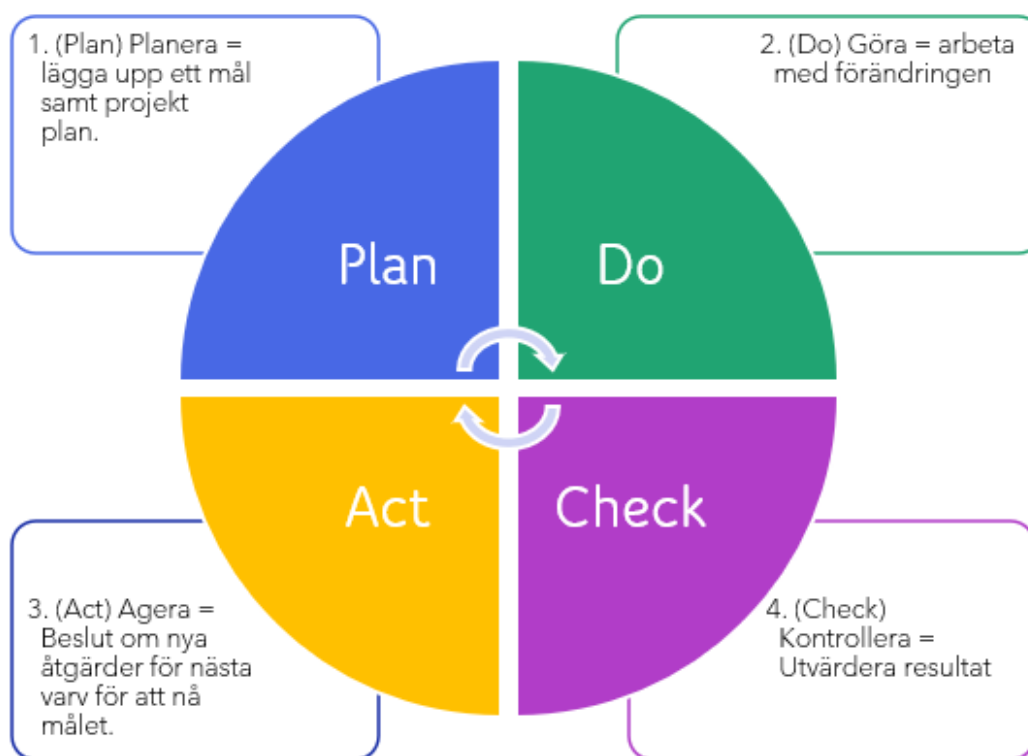
När någonting utvecklas med hjälp av Lean skall man ställa frågan hur kan processen utvecklas utifrån de krav och behov kunden har dvs. hur kan processen i fråga skapa ett ökat kundvärde och förbättra kundnöjdheten. Att utveckla processens förmåga att skapa kundvärde är ett viktigt led i att verkligen göra Lean-arbete kund fokuserat. Det betyder att tidigt i analysarbetet fokusera på att förstå kundernas situation, behov och åsikter.

Inom Lean finns det flera olika metoder och modeller att arbeta med förbättringar och problemlösning. Ett utav metoderna som används vid utveckling är PDCA-modell.

4.5 PDCA-modell

PDCA-cykel är en metod som användas vid utveckling av processer. Den baserar sig på Deming kvalitetsfilosofi. Metoden har använts sedan länge av framgångsrika japanska företag men metoden används inte lika mycket i västvärlden. Förkortningen PDCA kommer från orden Plan (Planera), Do (Gör), Check (kontrollera) och Act (Agera). Metoden är en del av ständig förbättring och man genomför flera PDCA-Cykler på samma problem för att uppnå en fungerande och optimal lösning. Dvs. De fyra faserna kan göras i flera omgångar, varv efter varv.

Modellen utvecklades ursprungligt av Walter Shewhart på 1920-talet. Metoden förädlades senare av Edward Deming och kallas också för Deming-hjulet (Sörqvist och Berendahl, 2021).



Figur 7. PDCA-cirkel

1. Modellen börjar i plan-fasen. I plan-fasen planeras den aktuella förbättringen samt utvecklas en handlingsplan. Avsikten i denna fas är att minimera eventuella risker och identifiera svårigheter som kan förekommas. Det är viktigt att i detta skede göra en plan hur processen skall förbättras, vilka resurser som finns och behövs samt vad är målet.
2. I andra fasen dvs do-fasen innebär att arbeta med att arbeta med förändringen samt implementera lösningar.
3. Under check-fasen utvärderas resultat efter gjorda förändringar. Resultatet analyseras och undersöks varför någonting gick inte som var tanken och vad som blev bra. När man fått en överblick på resultatet samt får en uppfattning om var problemen uppstår kan det åter gärdas i nästa fas "Act".
4. I Act-fasen kan vid behov göras korrigeringar med avsikt att uppnå önskat slutresultat.

Efter att alla fyra faser har genomförts börjar man igen från planeringsfasen för att igen söka efter nya förbättringsområden. På så sätt snurrar hjulet och man fortsätter med kontinuerlig förbättring (Lecklin, 2006).

4.6 Processmodellering

En processmodell ger en abstrakt bild av hur verksamheten bedrivs. Syftet är att beskriva aktiviteterna som sker i verksamheten för att skapa värde i form av produkter eller tjänster. Processmodeller kan användas som botten eller stöd för flera olika aktiviteter som t.ex.; i verksamhetsutveckling, den kan ge en helhetssyn och överblick på en existerande process, den kan ge information om hur man kunde skapa mervärde för kunder och man kan även med hjälp av processmodell identifiera behov av extra resurser eller utbildning för personal. Processmodeller används ofta av verksamhetsutvecklare, kvalitetsansvariga, ana-

lytiker i verksamheten och andra som behöver information i detalj om verksamheten (Astrakan, 2016).

4.6.1 Hur gör man en processmodell

En processmodell är ett flödesschema som beskriver steg för steg vilka aktiviteter som sker i processen. För att göra ett utförligt flödesschema måste man känna till processen i detalj och då kan det vara bra att göra flödesschemat tillsammans med personer som utför arbetet i processen och känner till processen. Genom att involvera medarbetarna i processen ökar det möjligheterna att göra en verklighetsförankrad beskrivning och samtidigt så skapar det en hög grad av delaktighet. Innan kartläggning behöver man tydliggöra följande punkter:

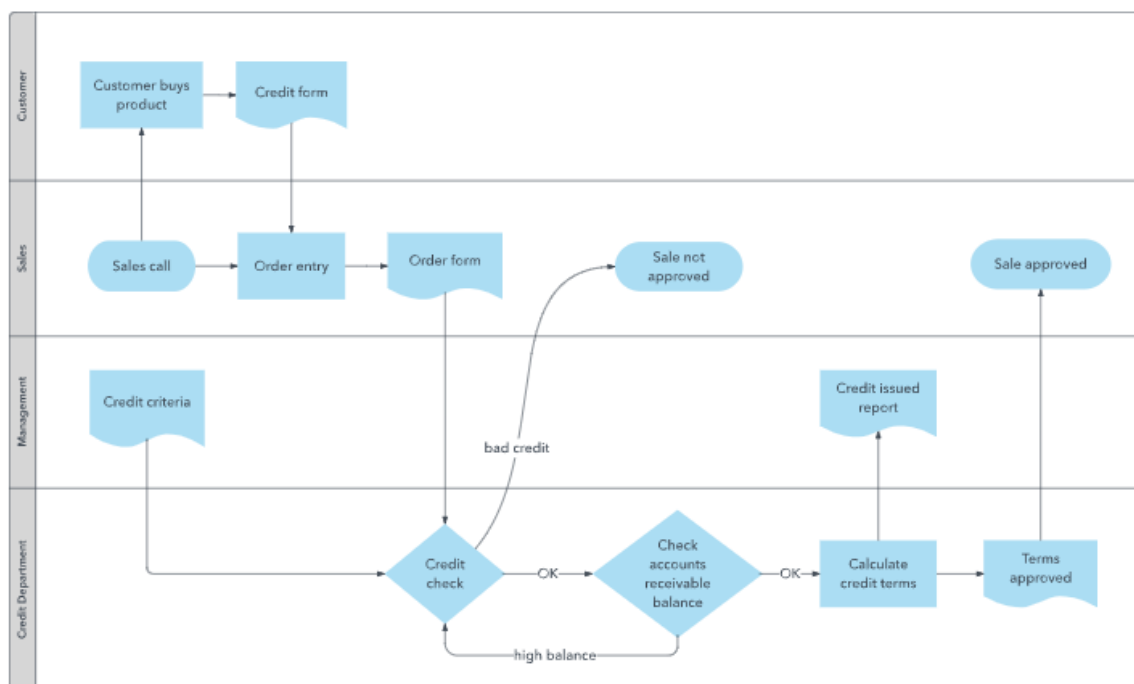
- Varför görs flödesschemat?
- Vad ska den användas till?
- Vilken process ska flödesschemat beskriva?

När det finns en tydlig uppfattning om vilken process flödesschemat ska beskriva kan en utförlig processmodell skapas. Det finns flera olika sätt att göra ett flödesschema och ett sätt är att göra en Matrisflödesdiagram.

4.6.2 Simbandediagram

Simbandediagram är en variant av flödesschema som tydligt illustrerar aktivitetsflödet och inblandade parter. Namnet Simbana (Swimlane på engelska) kommer från att en simbana eller Simbandediagram är en typ av flödesschema som visar vem som är ansvarig för varje del i processen. Namnet hänvisar till de banor som du ser i en simbassäng där varje bana är en avdelning och har sin

egen roll i verksamheten. Den visar hur processen går över gränserna mellan funktionerna och hur olika aktiviteter hänger ihop (Lucidchart).



Figur 8. Exempel på Simbanediagram (Lucidchart).

Simbanediagram orsakar inte bara processeffektiviteten utan främjar också samarbete mellan olika avdelningar. Projekt och teammedlemmar uppskattar att få känna av att de är en del av en process och att de har en uppgift i processen. Diagrammet visar visuellt inblandades betydelse för att verksamheten ska fungera och därmed kan det också öka medarbetarnas intresse att delta i utvecklingsprojekt.

4.7 Mäta och analysera tid i processen

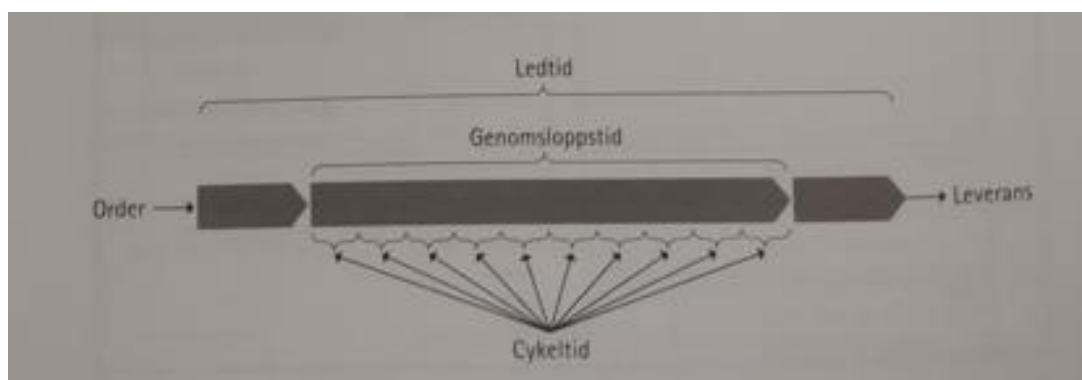
Mätning av processer är en stor del av process kontroll. Om processen kan ej mätas kan den inte heller styras och om processen kan ej styras så kan den inte heller behärskas. Processtiden kan mätas och analyseras på olika sätt för att reducera ledtider i verksamheten. Tiden kan mätas på olika sätt i en process och därmed finns det flera olika tidsbegrepp som används speciellt inom Lean,

t.ex. ledtid, cykeltid och genomloppstid.

Ledtid är tiden då kunden skickar in sin beställning tills den har levererats till kunden. Inom verksamheten kan ledtiden brytas ner i delar enligt hur tiden används. Dessa delar kallas för cykeltid.

Cykeltid är den tid det tar att göra färdigt en viss produkt eller action i en enskild process steg.

Genomloppstiden är tiden som börjar när en vara eller tjänst börjar produceras tills dess att den är klar för att levereras åt kund. Som till exempel tiden börjar när en kund skickar in en förfrågan och tar slut när ett svar har skapats åt kunden (Sörqvist och Berendahl, 2021).



Figur 9. Ledtid, genomloppstid och cykeltid (Sörqvist och Berendahl, 2021, sida 144).

4.8 Process simulation

Simulering är ett sätt att skapa en verklighet i en kontrollerad miljö. Målet är att testa processen i en trygg miljö utan att skapa en större skada i den verkliga miljön. Simulationsseminarierna kan ta från en till två dagar där man går igenom hela processen steg för steg. De som deltar i processen förmodligen ser för första gången hela processen och från olika synvinklar. Detta leder ofta till att det uppstår nya idéer och tankar om processen. För att lyckas med en simulations seminarier måste den förberedas och utföras noggrant. De som håller simulationen måste planera en verklig situation som är så verklig som möjligt för att de som deltar i simulationen ska kunna dyka in i sin roll som de har angivits.

Under simulationen är det viktigt att det görs noteringar om observationer och konversationer. Process simulation hjälper framförallt när man jobbar på en nutidsanalys och vill finna de brister som finns i processen (Lecklin, 2006).

4.8.1 Fördelar med simulation

Simulering används i många olika sammanhang inom olika branscher för att förbättra processer, utbilda personal och för att experimentera. Det finns flera fördelar med att utföra en simulering som t.ex.:

- Man kan spara på resurser genom att först planera en affärsprocess och sedan utföra den som en simulering istället för att bygga upp processen i verkligheten för att ta reda på om den fungerar eller ej. På detta sätt sparar man pengar. Simuleringen ger en möjlighet att hitta och åtgärda problem innan ett större belopp pengar läggs ut på processen.
- Att göra en simulering kan ge en visuell översikt på hur processen ser ut och underlättar att utveckla samt styra processen.
- Man kan testa processen och hur den fungerar innan den tas i bruk.
- Genom att analysera simulation kan man få en bild av vad som fungerar och inte fungerar. Det är billigare än att fixa problemet när processen är ute i verkliga livet.
- Simulering kan användas inom utbildning och träning. Det är ett bra och kostnadseffektivt sätt att utbilda och ge praktisk övning innan arbetet utförs i realtid. Som exempel kan vi ange flygsimulation eller simulation inom vården.
- Resultaten du kan få från en simulering är vanligtvis korrekta och kan hjälpa med att veta vad man kan förvänta sig när man överför processen från den virtuella världen till den verkliga (Lucidchart).

4.8.2 Olika typer av simulation

Vi kan kategorisera simulation i tre olika grupper; live simulation, virtuell simulation och konstruktiv simulation.

Live simulation: En simulation som görs live har man personer som deltar i simulationen och arbetar med den riktiga utrustningen eller programmen i en miljö som liknar miljön som processen skall utföras i verkligheten. Med denna typ av simulation vill man att situationerna ska vara så identiskt som möjligt som i den verkliga miljön.

En virtuell simulation: Är en simulation som fungerar vanligtvis genom visuella skärma och headset. Det finns många olika användningsområden för denna typ av simulator som t.ex. fordonsträning, medicinska procedurer och som vi tidigare nämnde flygsimulatorer.

Konstruktiv simulation: I en konstruktiv simulering har du simulerat människor som använder simulerad system. Riktiga människor matar in data för simuleringen men de påverkar inte resultatet. Datorn utför simuleringen för att förutspå möjligt resultat, analyserar data och genererar statistik. Denna typ av simulation används av forskare som försöker t.ex. förutsäga spridningen av ett virus (Lucidchart).

4.9 Sammanfattning

Att uppfylla kundens krav samt förväntningar är en viktig del att förstå för att lyckas med verksamheten. För att kunna uppfylla förväntningar och ha en hög kundnöjdhet behöver verksamheten fungerande och effektiva processer. Inom Lean ideologin fokuserar man på att kontinuerligt utveckla personalen, processer och använda sig av den kunskap som finns bland personal.

PDCA- modellen är en bra metod för att använda inom processutveckling och ständig förbättring. PDCA-modellen kommer att användas som bas för utvecklingsarbetet. I Plan-fasen ses över slöserier i processen, analysera och se noga

över den aktuella förbättringen. Flödesdiagram samt processmodellering kommer att användas som hjälpredskap i analysen. I Do-fasen görs en live simulation för att få en korrekt uppfattning om hur den nya processen fungerar. Under simuleringen mäts arbetet för att kunna jämföra resultatet i Check-fasen med tidigare statistik. I den sista Act-fasen ses över resultatet som har uppnåtts och ställer mål för nästa utvecklings varv enligt PDCA-modellen.

Tabell 2. Metoder och vad de kommer att användas till.

Metoder från litteratur	Användning
Lean	Lean kommer att användas som grund ideologin i utvecklingsarbetet
Kundupplevelse	Att förbättra kundupplevelsen är huvudmålet med denna utvecklingsarbetet
Värdeskapande och slöseri	För att förbättra kundupplevelsen måste processen ses över och slöserier i processen minskas.
Utveckla framtida flöde	Arbetets mål är att utveckla flödet med kunden i fokus.
PDCA	PDCA-cykeln är fyra-stegsmetoden som kommer att användas som bas för utvecklingsarbetet.
Processmodellering	För att få en visuell bild av processen kommer en processmodellering att göras i form av Simbanediagram
Mäta och analysera tid i processen	Tiden kommer att mätas i nutidsanalysen samt när en ny process förslag har skapats för att kunna analysera ifall processförslaget är lönsamt.
Process simulation	När ett processförslag har skapats kommer den att simuleras.

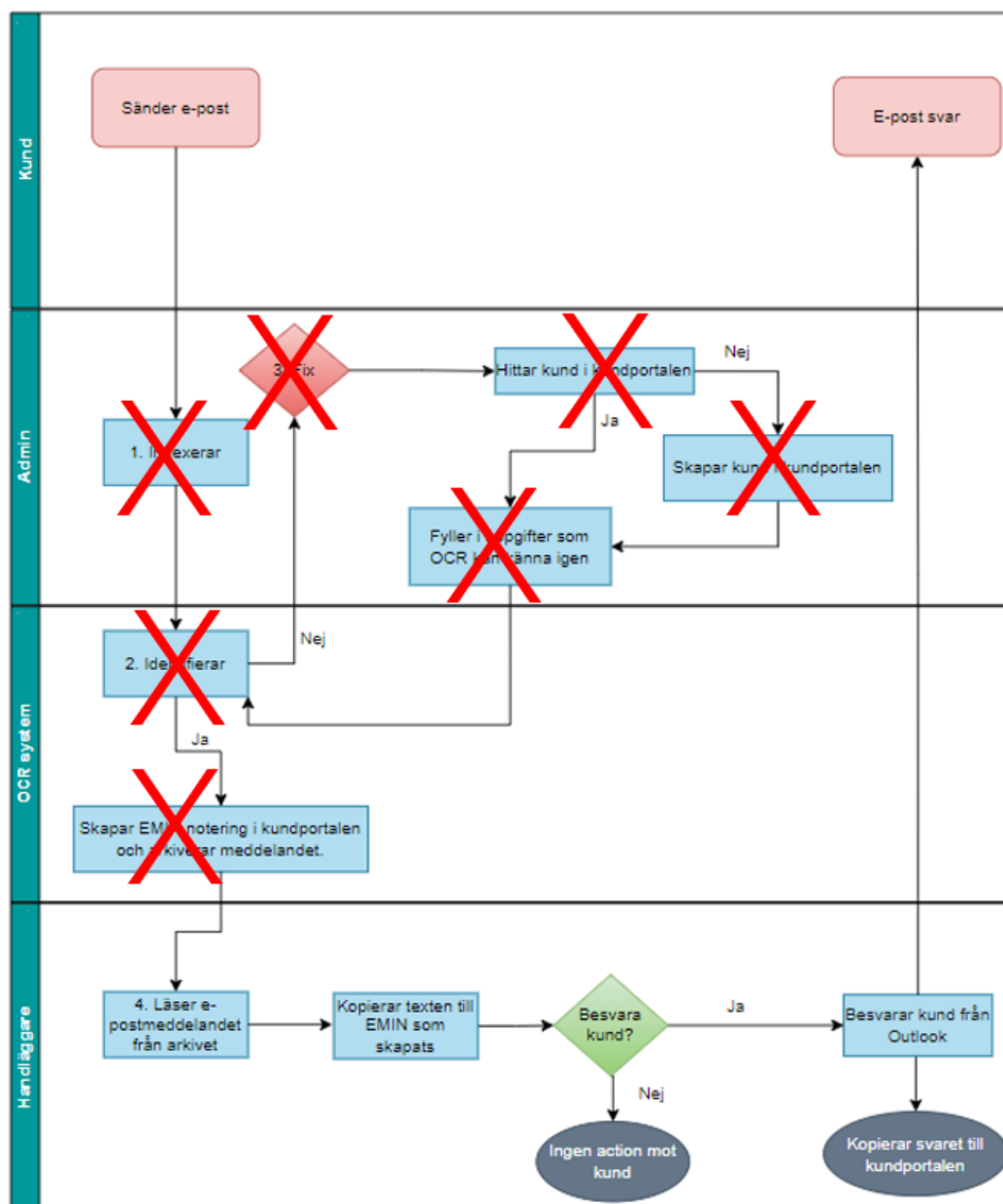
5 Utvecklingsförslag

Målet med arbetet är att förenkla processen och göra den mer värdeskapande för kunden. Som det konstaterats i nutidsanalysen finns det steg i processen som inte skapar kundvärde samt svarstiden är lång vilket påverkar negativt kundnöjdheten. Målet är att svarstiden på kund e-postmeddelanden ska förkortas från 5–10 dagar ner till under 24 timmar. I utvecklingsarbetet har PDCA modellen används som bas för utvecklingsprocessen. I de olika skeden av PDCA modellen har även de andra teorierna utnyttjats.

5.1 Plan

Som tidigare nämnts i nulägesanalysen är målet att minska på svarstiden avseende mottagna kundepostmeddelanden. För tillfället är svarstiden 5–10 arbetsdagar och enligt undersökningen gjord av SuperOffice förväntar sig konsumenter idag att få ett svar till och med inom en timme. Genom att minska på svarstiden påverkar det positivt på nuvarande kundupplevelsen samt kundnöjdhet. Svarstiden kan minskas genom att se över nuvarande flödesschemat samt hitta aktiviteter som inte skapar värde för kund och är en onödighet i processen. När vi kartlägger processen kan vi se att de aktiviteter som är kryssat över i figur 10, är icke kundvärde skapande aktiviteter. Aktiviteterna som framkommer i flödesschemat är inte heller nödvändiga för att verksamheten skall fungera.

Planen är att göra om processen så att handläggare kan besvara e-postmeddelanden direkt från Outlook. Då processen styrs från början från en handläggare och inte administratören är kundtjänsten inte beroende av att när administratören inför meddelanden till systemet och e-postmeddelanden kan besvaras inom 24 timmar.

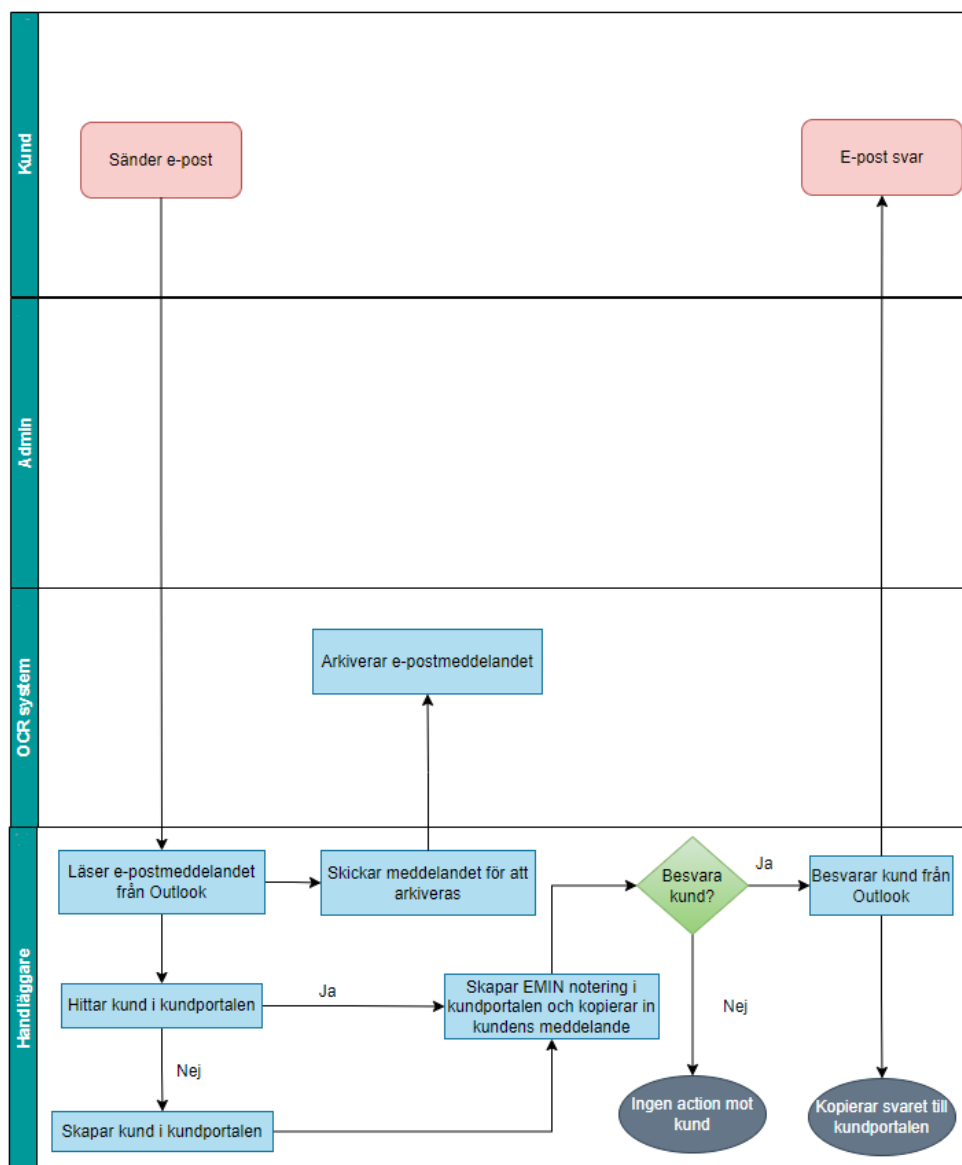


Figur 10. Icke kundvärdeskapande aktivitet i processen.

Förslaget till hur processen skulle kunna se ut:

Kund skickar in e-postmeddelande till kundtjänsten. Kundtjänstmedarbetare letar fram kunden i kundportalen och kopierar in meddelandet under kunduppgifterna. Efter det besvaras kunden direkt från Outlook och svarsmeddelandet kopieras in till kundportalen under kundens uppgifter. För att svarstiden skall vara under 24 timmar betyder det att någon i kundtjänsten måste ha ansvaret över

att bevaka Outlook inboxen och se till att meddelanden besvaras under arbetsdagen.



Figur 11. För snabbad process.

Efter att den nya processförslaget har skapats kommer en simulation utföras i Do-fasen. Under simulationen handläggs 100 stycken epostmeddelanden för att kunna jämföra med tidigare mätning. I nutidsanalysen har det konstaterats att det tar ca 335 minuter (5h och 35min) att handlägga 100 stycken epost.

5.2 Do

I simulationen deltar två personer för att testa processförslaget. Simulationen görs i den riktiga omgivningen och under simulationen ska 100 stycken epost-meddelanden handläggas direkt från Outlook. I simulationen mäts tiden hur länge det tar att handlägga kundepostmeddelanden enligt figur 11.

När kund sänder e-postmeddelande kan den öppnas i Outlook. E-postmeddelanden kommer in i Outlook i realtid och kan handläggas omedelbart. Handläggare öppnar meddelandet och söker fram kundens uppgifter i kundportalen. Meddelandet kopieras sedan från Outlook till kundportalen. Genom att kopiera meddelandet till kundportalen fås det statistik på hur mycket e-post som kommer in och därmed kan arbetsbelastning beräknas. När meddelandet har sparats i portalen kan kunden besvaras direkt från Outlook och svarsmeddelandet sparas även in i kundportalen. Efter att meddelandet har besvarats kopieras den till en OCR mapp i Outlook. OCR arkiverar sedan meddelandet automatiskt till Task Manager.

5.3 Check

Under simulationen har det konstaterats att processen är snabb och tar betydligt kortare tid. Under simulationen har uppmärksammats några punkter som är viktigt att göra för att processen skall vara fungerande. När kundens meddelande har sparats i kundportalen och besvarats måste meddelandet flyttas över till en egen besvarade e-postmeddelanden mapp i Outlook för att medarbetare skall se att meddelandet har besvarats och handlagts in i systemet. Det andra som är viktigt är att man utser två personer som har ansvar över att se och besvara kunders meddelande som kommer in i Outlook. Arbetet kan utföras av en person men det är viktigt att utse två ansvariga för att säkerhetsställa att arbetet inte blir ogjort på grund av eventuell frånvaro. Det är också viktigt ifall arbetsbelastningen är högre någon dag än normalt. Den nya processen skapar också ett större ansvar för handläggarna i kundtjänsten att se till att e-postmeddelanden besvaras och kopieras in i kundportalen. Om detta inte görs utförligt

fås inte heller en korrekt statistik över arbetsbelastning och kunder får ej sina frågor besvarat vilket påverkas kundnöjdheten.

I simulationen besvarades 100 stycken e-postmeddelanden och beräknad tid för handläggningen blev allt som allt 4 timmar och 9 minuter. Detta är en timme och 26 minuter snabbare än med den gamla processen.

Tabell 2. Tid jämförelse

E-postmeddelanden besvarat enligt nuvarande processen:

	Antal (st)	Tid (min)
	5	27
	10	42
	6	18
	5	15
	15	49
	9	43
	20	58
	11	36
	24	64
Totalt:	105	352
Genomsnitt tid min/ e-mail:		3,35

E-postmeddelande besvarat i simulering:

	Antal (st)	Tid (min)
	13	30
	8	19
	9	25
	13	29
	4	11
	12	26
	10	29
	9	24
	11	31
	11	25
Totalt:	100	249
Genomsnitt tid min/ e-mail:		2,49

Om man beräknar att man kan spara 1 timme och 26 minuter arbetstid varje vecka enligt den nya processen, betyder det att man kan spara in 74 timmar och 32 minuter arbetstid på 52 veckor. Om en kundtjänstmedarbetare har en timlön på 17€ betyder det att man kan spara in ca. 1260€ i året. Detta låter eventuellt inte så mycket men om en sådan förbättring kan göras i 10 stycken olika team inom företaget handlar det om mer än 10 000€.

Andra fördelar med processen än att den är betydligt snabbare är att kunden får snabbare svar och personligare service i och med att man inte behöver vänta på att administratören skannar in meddelanden till kundportalen.

För att inte enbart diskutera om fördelar finns det även risker i den nya processen. Riskerna i den nya processen är att e-postansvarige är frånvarande och e-postmeddelanden besvaras ej. Detta kan förebyggas med att ha flera som är ansvariga i processen.

Under testningen har också gjorts ett beslut om att e-postmeddelandena från kunder skall sparas i arkivet genom att använda OCR. Arbetsbeskrivning för den nya processen finns bifogat i examensarbetet.

5.4 Act

Den nya processen kommer att presenteras för teamet samt administratören som arbetar med att skanna in intygen och e-postmeddelanden till arkivet. Två personer utses som Outlook ansvariga och ser till att kundernas meddelanden besvaras. Den nya processen kommer att följas upp samt jämföra med statistik om den skiljer sig från den tidigare statistiken gällande mängden arbetstid.

I nästa PDCA utvecklings varv av processen med hjälp är målet att fokusera på kundnöjdheten. I nästa varv kommer fokus vara på att hur man kan ytterligare öka på kundnöjdheten med hjälp av e-post. Man kommer att ställa upp följande frågor:

- Hur ska e-postmeddelanden besvaras för att öka på kundnöjdheten?
- Kan svarstiden förkortas ytterligare?

Målet är att kontinuerligt utveckla processen även efter detta arbete och försöka nå en högre kundnöjdhet.

6 Feedback

På slutet av ingenjörsarbetet behölls ett möte med samtliga medarbetare angående utvecklingsförslaget. Huvudsakligen fick förslaget positiv feedback och samtliga personer var intresserade över att utveckla processen enligt förslaget. Det som önskas tydliggöra är att uppmärksamma risker och hur de kan i så fall undvikas.

På mötet deltog teknikanalytikern, verksamhetschefen, kundserviceteam leader samt två handläggare. Mötet började med att nutidsanalysen presenterades och vilka problem som processen skapar. Efter det presenterades utvecklingsförslaget och den diskuterades grundligt igenom angående fördelar med den nya processen samt vilka risker som den nya processen kan tillbringa.

I processförslaget ändrades endast att e-postmeddelanden skall arkiveras i Task Manager efter att meddelandet har besvarats. Ändringen förlänger inte handläggningstiden och är bara ett litet tillägg i processen men säker gör att meddelandet finns besvarat ifall det behövs i någon situation som t ex. tvist mellan kund och företaget.

Inga andra ändringar gjordes i detta arbete och den nya processen kommer att tas i bruk under våren.

7 Sammanfattning

Examensarbetet är gjort för kundservicearbete i ett globalt företag. Kundser- vicen har haft länge långa svarstider på kund e-postmeddelanden vilket medför att kunden väljer att skicka ett till e-postmeddelanden samt ringa in till kund- tjänsten. Detta leder sedan till extra arbete och därmed extra kostnader för verksamheten. Att förkorta svarstiden var aldrig högt prioriterat även om det har en stor inverkan på kostnader samt kundnöjdhet.

Detta arbete fokuserade på att förenkla processen samt att förkorta svarstiden. Först gjordes en nutidsanalys för att ge information om hur processen ser ut och vilka är brister som kan utvecklas. Med hjälp av Simbanediagram som skapades, gav den en tydlig visuell bild att det finns onödiga steg i processen som inte är nödvändiga för verksamheten eller för kunden.

För att nå målet i arbetet har man utnyttjat teori framförallt inom Lean som t.ex. processmodellering, hur man utvecklar framtida flöde och vad innebär slöserier i en process. I arbetet har man även gjort en simulation för att få en verklighets- bild av den nya processen.

Efter att ha samlat ihop information från litteratur samt haft en praktisk simulat- ion av den nya processen, presenterades ett nytt processförslag åt medarbe- tare för feedback och godkännande.

Tabell 3. Förbättringar som gjordes

Förbättringar som gjordes:
Handläggningstiden per e-postmeddelande förkortades 50 sekunder och svarstiden förkortades från 5–10 arbetsdagar ner till en arbetsdag.
Minskade på dubbelt arbete.
Rapporten angående arbetsbelastning är mer korrekt.
PDCA -modellen kan användas som modell för kontinuerlig utveckling i denna pro- cess.

Förslaget fick bra feedback och kommer att implementeras under våren 2022. Företaget ska fortsätta processutvecklingen i framtiden för att kunna besvara

kundens behov i bästa möjliga sätt. Förslaget är att handläggare som är utsedda som e-post ansvariga besvarar på kundens e-postmeddelande direkt från Outlook inom 24 timmar. Om kunden skickar meddelande under en helg besvaras den nästkommande arbetsdag. Efter att meddelandet har besvarats arkiveras den direkt till Task Manager med hjälp av OCR.

Målet för arbetet var att handläggningstiden för e-postmeddelanden skall förkortas för att öka på kundnöjdheten. Det andra målet var att minska på onödiga aktiviteter i processen. Målen var enkla men under arbetet visade det sig att processen var mer avancerad än vad som uppfattningen var i början. Detta ledde till att flödesscheman fick korrigeras flera gånger under arbetet vilket tar tid. För att undvika korrigeras flödesscheman flera gånger hade det varit bra att ha fler möten med tekniska analytikern som har en bred kunskap gällande processerna i verksamheten. Vad som kunde ha gjorts annorlunda är att ha kunnat involvera tekniska analytikern mera i nutidsanalysen och haft mera regelbundna möten gällande processen istället för att enbart ha en intervju i början. Slutresultatet av arbetet blev lyckat och det kommer att tas i bruk snarast.

Källor

Astrakan. 2016. *Astrakan förklarar processmodell*. [websida] Fås: <<https://www.astrakan.se/astrakan-forklarar-processmodell-svaret-pa-hur/>> [Läst 2022-02-20].

Bider Ilia och Johannesson Paul, 2005. *Business Process Management Journal; Goal-oriented business process modelling*. [Läst 2022-02-27]

Jeff Toister, *how quickly should you respond to email?* 2020 [websida] Fås: <https://www.toistersolutions.com/blog/how-quickly-should-you-respond-to-email> [Läst 2022-02-27]

Ledarskap. *PDCA*. 2016. [websida] Fås: <<https://ledarskap.webnode.se/news/pdca/>> [Läst 2022-01-30]

Lucidchart. *What is a Swimlane Diagram*. [websida] Fås: <<https://www.lucidchart.com/pages/tutorial/swimlane-diagram>> [Läst 2022-02-27]

Lucidchart. *How to use simulation in business process improvement*. [Websida] Fås: <https://www.lucidchart.com/blog/business-process-simulation> [Läst 2022-03-27]

Lecklin Olli, 2006. *Laatu yrityksen menestystekijänä*. [Läst 2022-03-06]

Sörqvist Lars och Berendahl Marita, 2021. *Lean, processutveckling med fokus på kundvärde och effektiva flöden*. [Läst 2022-01-30]

Bifogat

Manual för hur kund e-postmeddelanden besvaras från Outlook

Innan du besvarar på kund e-postmeddelanden måste man ha följande skapat i Outlook:

- tillgång till OCR-mapparna i Outlook.
- Quicksteps för OCR-mapparna

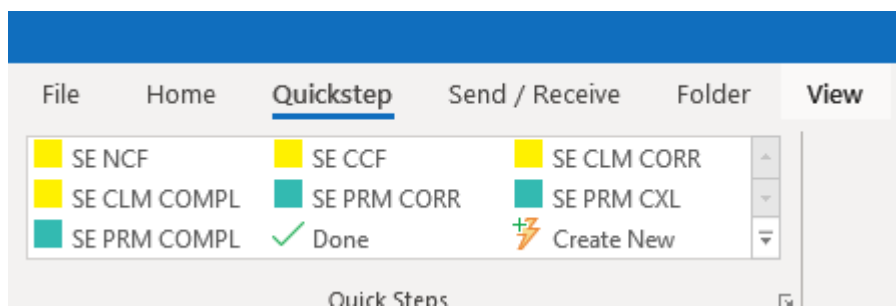
Om du inte har dessa i Outlook, vänligen kontakta IT.

1. Gå in till Outlook och välj inkorgen "Kundservice".
2. Välj ett kund e-postmeddelande där det ej finns något intyg bifogat och som du kommer att besvara.
3. Leta fram kunden i kundportalen med hjälp av personuppgifter som framkommer i e-postmeddelandet.
4. Kopiera kundens e-postmeddelande och skapa notering i kundportalen och klistra in meddelandet i noteringen.
5. Besvara kunden från Outlook och kopiera ditt svar.
6. Skapa en EMOT 20 notering och klistra in ditt svar som du har skickat åt kunden.

Efter att du besvarat kunden ska följande steg göras för att e-postmeddelandet arkiveras i Taskmanager.

1. Skriv i kundens e-postmeddelande subject rad **POL: kundens försäkringsnummer *BF* som finns i Kundportalen. T.ex. **POL: 10001000 *BF*
2. Flytta över kopia av meddelandet till OCR mappen "Backfile" med hjälp av Outlook Quick steps.

Du flyttar över kopia på e-postmeddelandet genom att först markera e-postmeddelandet och sedan går man till Quicksteps som finns i Outlook. Under Quicksteps väljer man den OCR mapp man vill e-postmeddelandet skall kopieras till.



3. Meddelandet kommer att dyka upp i Task Manager och i kundportalen som en notering som inte behövs göras något åt.
4. När du har kopierat e-postmeddelandet till OCR mappen kommer den markeras med en färgkod vilket betyder att e-postmeddelandet har besvarats och arkiverats till Task Manager.

Ex. Notering som skapats i kundportalen när e-postmeddelandet har kopierats till OCR mappen "Backfile"

Writing Date	Case	Sub Type	Letter Description	Policy No	Claim No	Completion	Action	Case Item No	Grouping ID	Level	Templ. ID	EC Decision
07.02.2022	NOTE	10				07.02.2022						
05.11.2021	LTOT	50	Cancel- no premiums recieved				0					
07.10.2021	LTOT		Unpaid Canx Letter - GEMB									
03.09.2021	LTOT	50	Unpaid Warning				0					

- OBS! Om du skriver in fel policy nummer kommer OCR inte att känna igen numret och e-postmeddelandet hamnar in i en mapp för manuell indexering som administratören tar hand om. Administratören måste sedan flytta över noteringen under rätt försäkringsnummer.

När kundens e-postmeddelandet har besvarats och meddelandet har kopierats till OCR Backfile mappen kan du gå över till nästa meddelande.

