

Case: Processutveckling

- effektivitet & lönsamhet

Nicke Rydgren | Partner
GREAT consulting

Bakgrund, syfte & målsättning

Bakgrund:

- ▷ Efter en bolagssammanslagning upplevde vår klient att vissa säljprocesser var ineffektiva och både medarbetare och kunder uttryckte missnöje med långa ledtider
- ▷ Detta berodde främst på att olika rutiner användes av olika medarbetare och processen hade under längre tid utvecklats utan kontroll

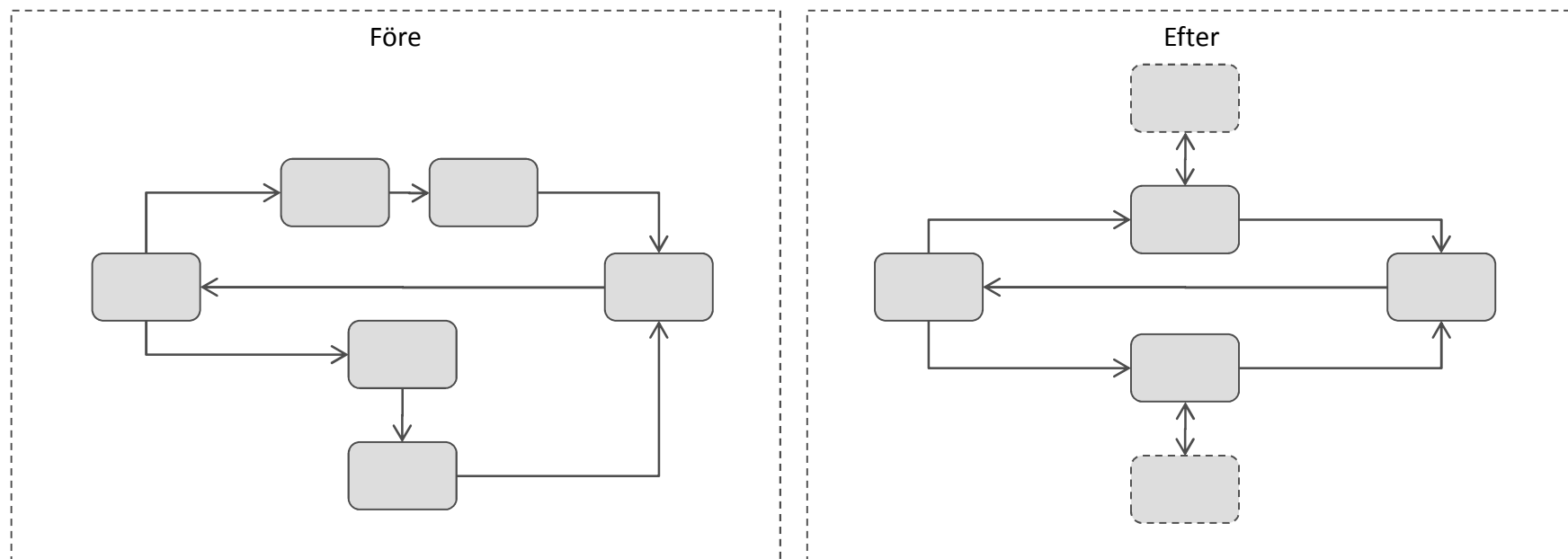
Syfte:

- ▷ Projektets syfte var att kartlägga det faktiska processflödet i detalj för att utvärdera respektive steg utifrån kapacitet, flaskhalsar och kundvärde
- ▷ Därefter syftade projektet till att eliminera överflödiga steg och rutiner genom möjligheten att automatisera eller genom att flytta arbetsuppgifter från en plats till en annan

Målsättning:

- ▷ Projektet mål var att öka effektiviteten i säljarbetet, höja kundernas nöjdhet och öka lönsamheten per medarbetare

- ▶ När en process tydliggörs i hela sitt flöde identifieras lätt flaskhalsar och funktioner som är av mer sekundär art
- ▶ Genom att utgå ifrån kundvärde kan vissa delar i processen omvandlas till passiva steg som helt automatiseras eller tas bort



Appendix

- Kort om GREAT

Kort om GREAT

- Vi hjälper våra klienter att utveckla sin affärsverksamhet och försäljning, i allt från att ta fram nya strategier till att stödja säljorganisationen operativt

Verksamhet

Grundades 2002
Kontor i Sthlm & Örebro
25 medarbetare

Marknad

B2B
IT, telecom, tjänste- och
Industrisektorn

Målsättning

Att utveckla våra klienters
affärsverksamhet och
försäljning

Tjänster

- Våra uppdrag utgår ifrån strategiska, taktiska eller operativa utmaningar inom affärsutveckling och försäljning

Strategi

- Genomlysning och Analys
- Affärsutveckling

Taktik

- Styrning & Implementering
- Utbildning och utveckling

Operativt

- Business Support & Lead Management
- Säljcoachning

Nyckelord

- ▶ En **strategi** är en långsiktig handlingsplan som syftar till att uppnå ett specifikt mål. Strategier används för att underlätta förståelsen för och genomförandet av att lösa problem och hantera utmaningar.
- ▶ En **taktik** är de medel och metoder som används för att genomföra en strategi: Planerade och plötsliga aktiviteter som situationen kräver och som resulterar i att milstolpar nås på vägen mot det övergripande målet.
- ▶ **Operativa** aktiviteter är de enskilda handlingar och processer som genomförs inom en organisation.
- ▶ I en organisation sätter i regel VD och ledning **strategin, taktiken** hanteras av avdelnings- eller områdeschefer och det **operativa** genomförandet hanteras av gruppchefer och medarbetare.