



Kai A. Simon

# Förändrarakademin

## IT och förändring

Aspenäsgården

25 april 1997



# Samhället

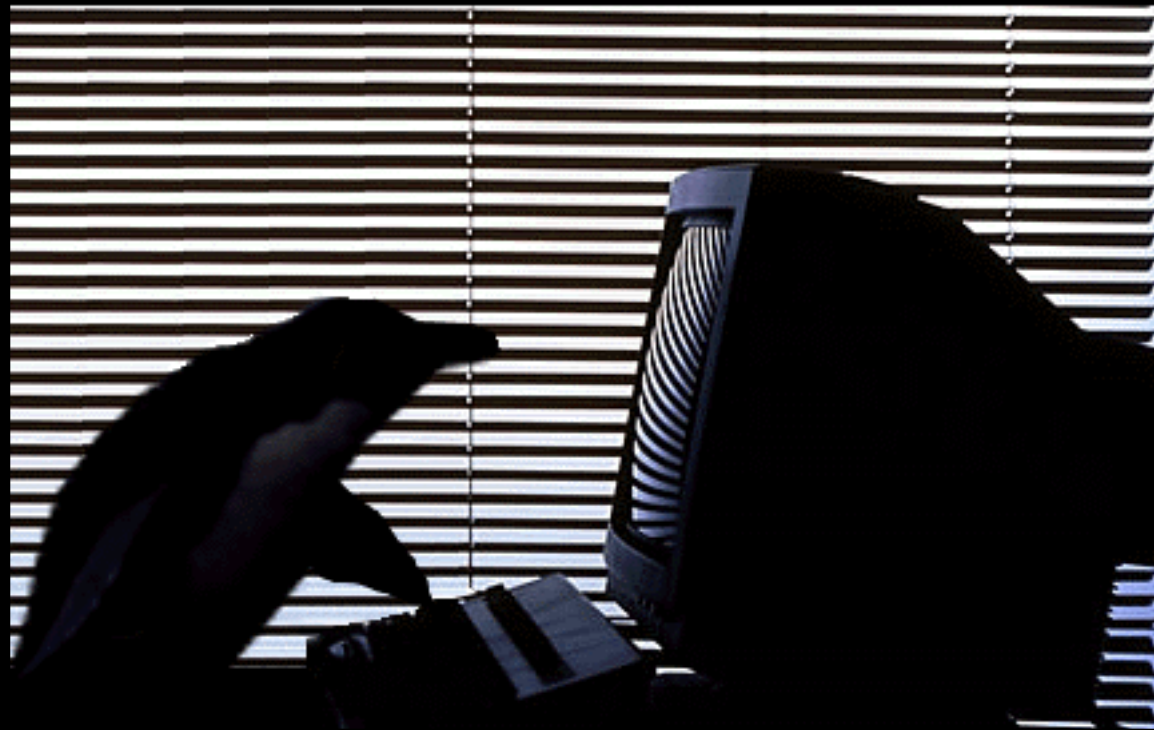
Kai A. Simon





# Kanske?

Kai A. Simon





# Vi är inte där än ...

Kai A. Simon

- ... så tillsvidare:
  - Det finns inga fria luncher
  - Förändringsarbete över tiden
    - Strukturer, processer, kompetenser
    - Aktuella trender
  - IT-stöd för organisation och verksamhet
    - Datorisering i den offentliga sektorn
    - Dagsläget



# Traditionella angreppsätt

Kai A. Simon

- Expansion
- Ökande finansieringskrav
- Skattehöjningar
- Spin-off på arbetsmarknaden



# Datoriseringen i Sverige

Kai A. Simon

- Byråkratidrivnen, ingen politisk styrning
- Inget deltagande från “golvet”
- Centralisering av lokalt ansvar - RSV, RFV
- Lösa rättsgrunder
- Tillgänglighet? Blev det inte!
  - Fokus på byråkratins behov
  - Medborgarna är inga aktörer
  - Ingen politisk diskussion om tillgänglighet



# Hur blev det?

Kai A. Simon

- Blandning av offentlig och sekretessbelagt information
- Vilken information är sekretessbelagt?
- Uppdateringar
- Sökning är nästan omöjligt
- Datalagen



# Dagens meny

Kai A. Simon

- Höga krav på service
- Snabbare leverans
- Minskande resurser, ingen kompensation
- Effektivisering/Rationalisering
- Effektivare IT-användning





# Exempel

Kai A. Simon

- REX - Kronofogden
  - 35 miljoner
  - Projekt avbrutet
- FMVs system
  - 100 miljoner hittills
  - Alternativ 1: Avbryta
  - Alternativ 2: Fullfölja till kostnad av 30 milj.



# Företagsvärlden

Kai A. Simon

Core competencies

ECR

JIT

BPR

Virtuella organisationer

TBM

Lärande organisationer

CMM

Downsizing

ABC

TQM

Kaizen

CPI

Benchmarking

SRC



# Hur gör företagen?

Kai A. Simon

- 80-talet
  - “In search of excellence”
  - TQM - Total Quality Management
  - Process improvement
  - Just in time
  - MIS - Management Information Systems
  - SIS - Strategiska Informationssystem



# Hur gör företagen?

Kai A. Simon

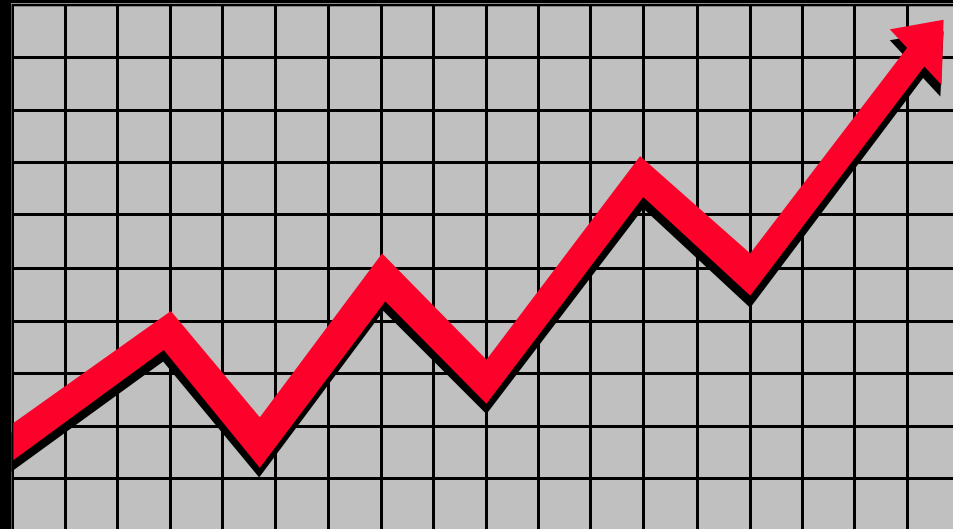
- 90 talet
  - BPR - Business Process Reengineering
  - Supply Chain Management
  - Time based management
  - Core competencies
  - CMM Capability Maturity Model
  - Client/server
  - Datalager (Data Warehouse)



# Varför?

Kai A. Simon

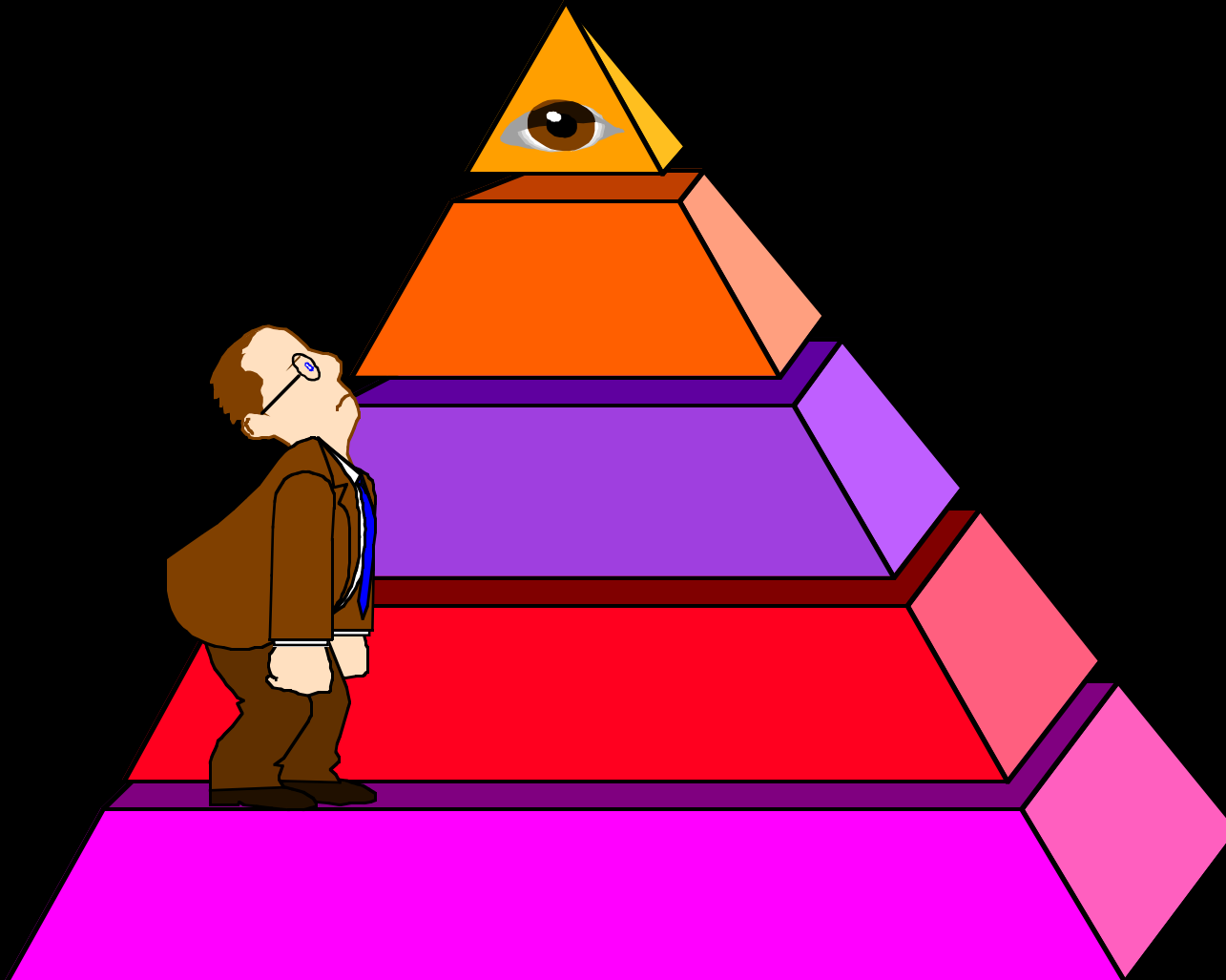
- **C**ompetition
- **C**ost
- **C**ustomers





# Hierarkin

Kai A. Simon

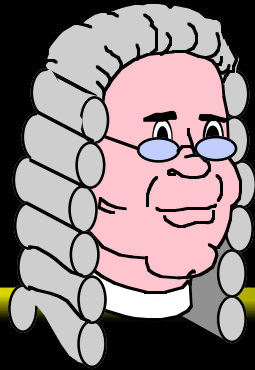




# Principien

Kai A. Simon





# Adam Smith

Kai A. Simon

•“One man draws out the wire, another straightens it, a third cuts it, a fourth points it, a fifth grinds it at the top for receiving the head: to make the head requires two or three distinct operations: to put it on is a particular business, to whiten the pins is another ... and the important business of making a pin is, in this manner, divided into about eighteen distinct operations, which in some manufactories are all performed by distinct hands, though in others the same man will sometime perform two or three of them.”



# Begränsningar

Kai A. Simon

- Sluten struktur
- Separation av planering och utförande
- Inget helhetsansvar
- Vertikala flöden av processinformation
- Tröghet i förändringen
- Svårt att implementera kvalitetstänkande
- Bygger på stordriftsfördelar



# Trend 1: Processorientering

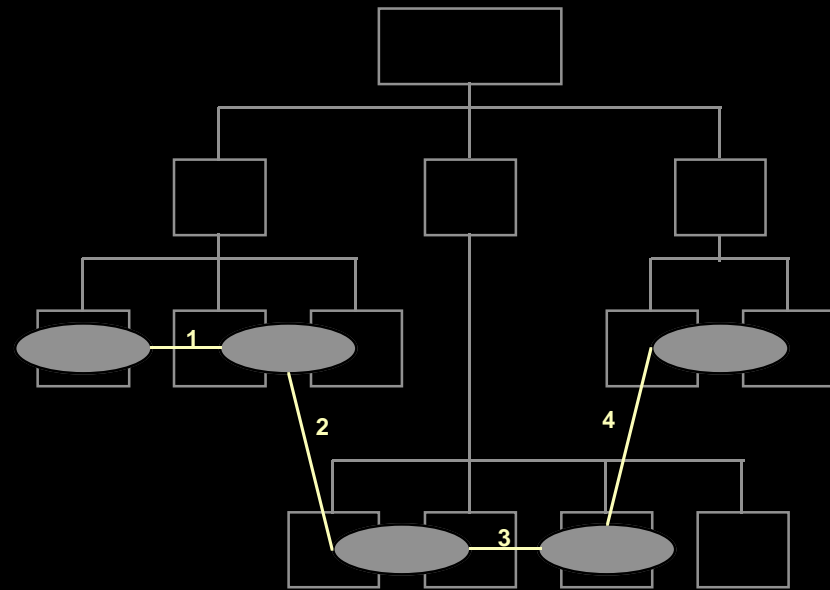
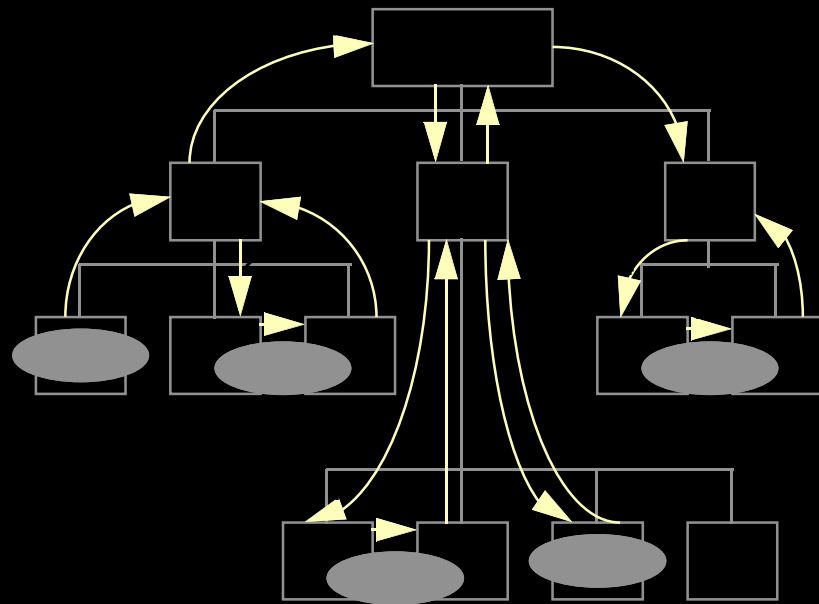
Kai A. Simon

- Davenport: “A *process is a specific ordering of work activities across time and place, with a beginning, an end, and clearly defined inputs and outputs: a structure for action.*”
- Hammer & Champy: “A *business process is a collection of activities that takes one or more kinds of input and creates an output that is of value to the customer.*”



# Konzept

Kai A. Simon





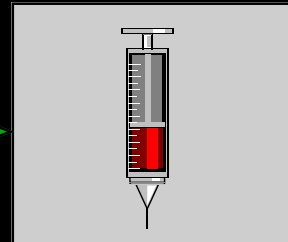
# Exempel

Kai A. Simon

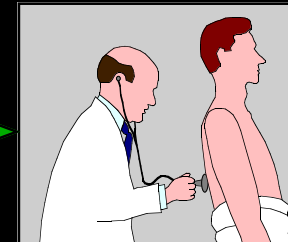
**Reception**



**Lab**



**Läkare**

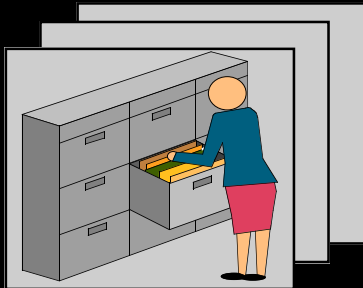




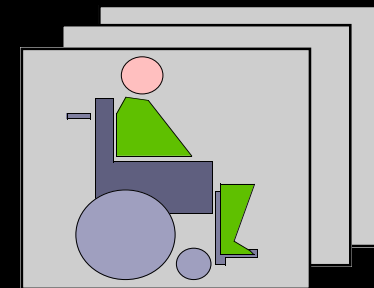
# Sjuksköterskans perspektiv

Kai A. Simon

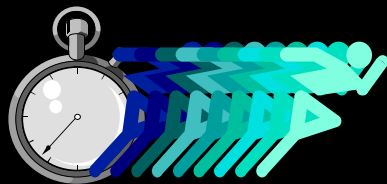
## Administration



## Patientvård



## Reception

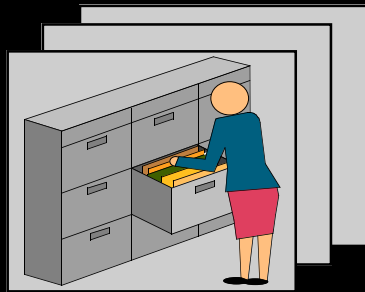




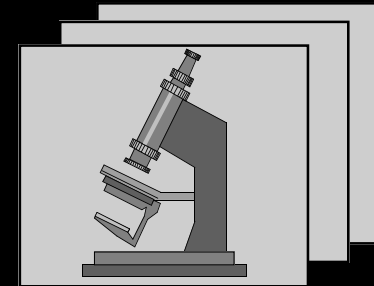
# Lab-perspektivet

Kai A. Simon

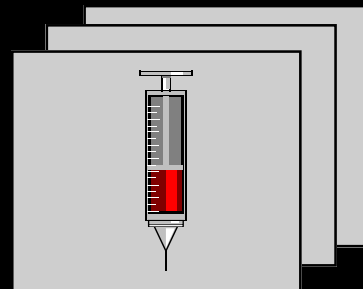
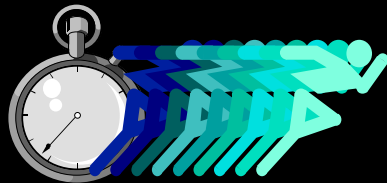
## Administration



## Provundersökning



## Provtagning

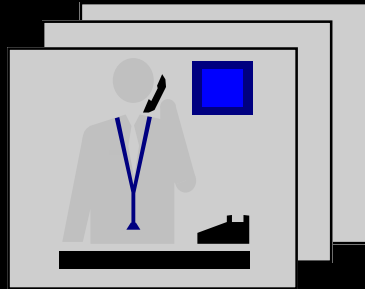




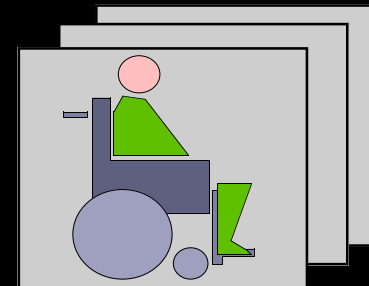
# Läkar-perspektivet

Kai A. Simon

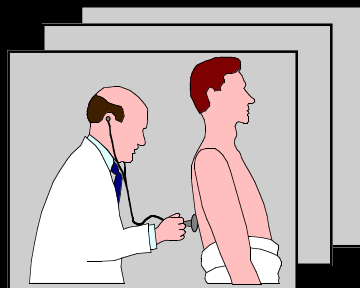
## Administration



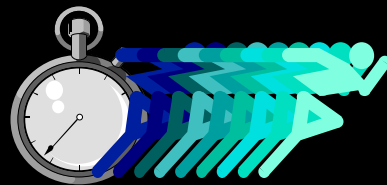
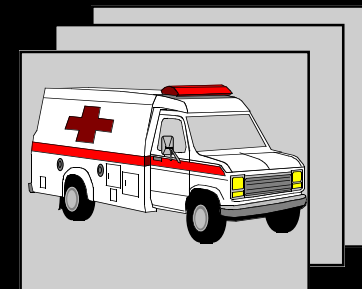
## Patientvård



## Undersökningar



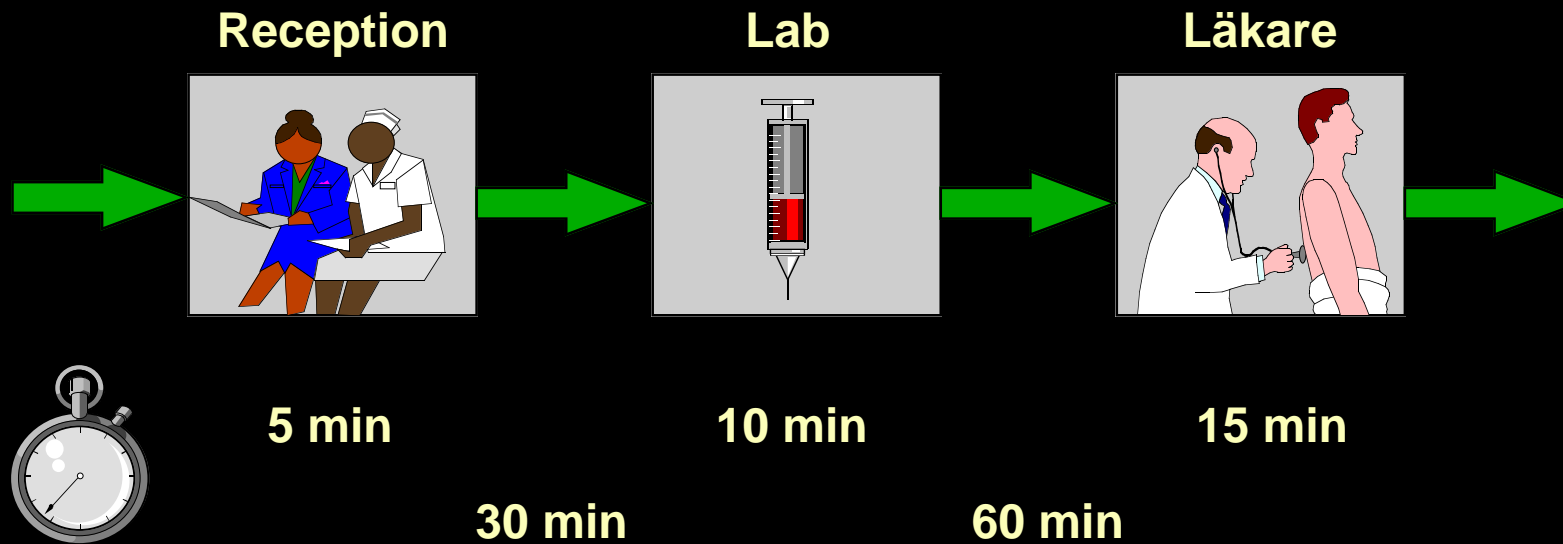
## Akutfall





# Patientperspektivet

Kai A. Simon



**Totalt: 120 min**



# Idén med processer

Kai A. Simon

- Skapa mervärde åt kunden
- Slå ihop arbetsuppgifter till en helhet
- Flytta sekundära uppgifter från värdeflödet
- Ta bort “icke-värdeskapande” arbete
- Ofta kopplat till IT-användning
- Intention
  - Kostnadsminskningar
  - Kortare ledtider



# IT-stöd

Kai A. Simon

- Workflow
  - Stöd för automatisering av arbetsprocesser
  - Förutsätter ett antal aktörer i organisationen
- Groupware
  - Stöd för arbetsgrupper
  - Icke nödvändigtvis processororienterat
- Client/server teknologi
- Datalager
- Internet/Intranet



# Egenskaper

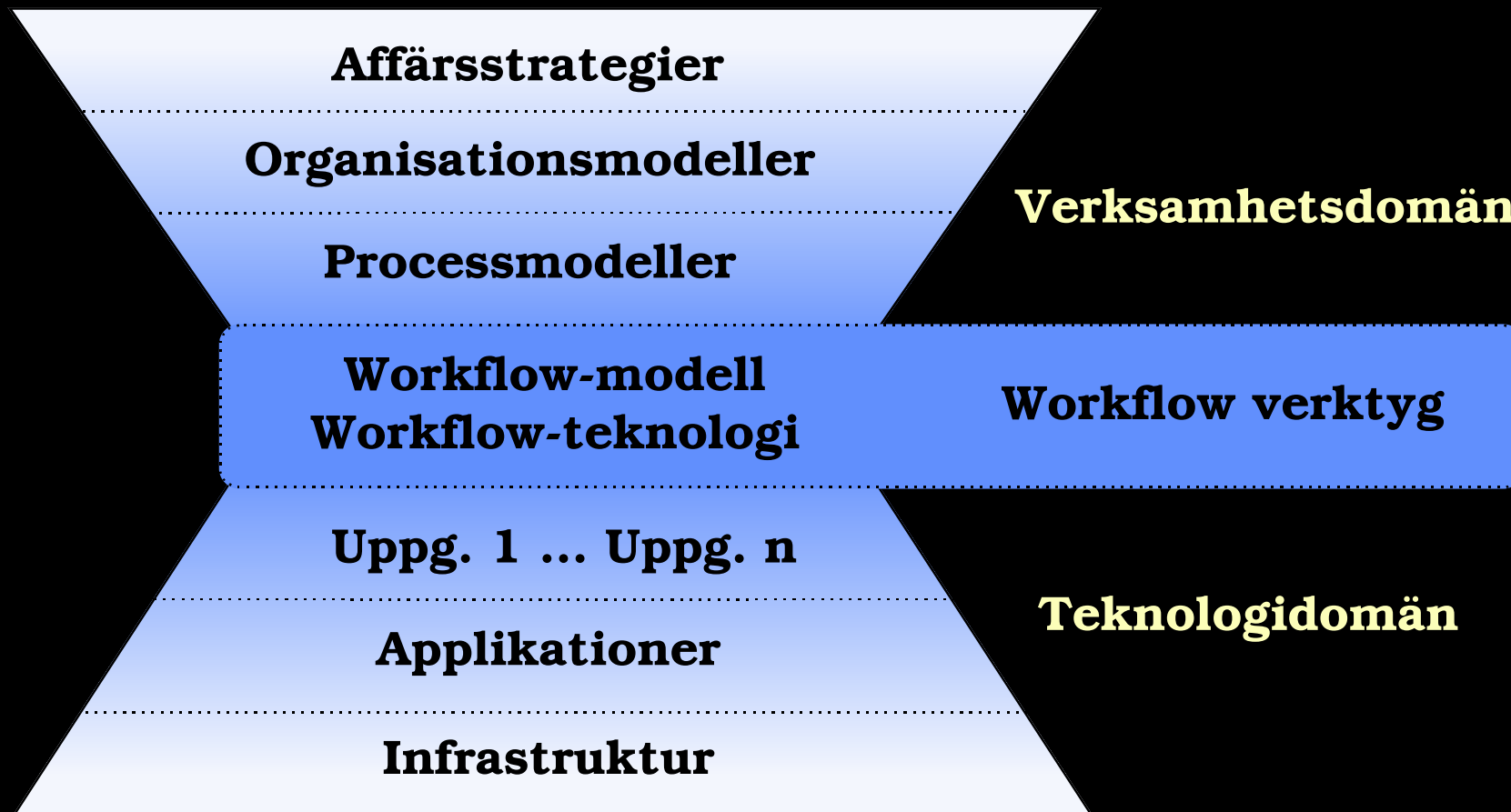
Kai A. Simon

- Automatisering av arbetsflöden
- Stöd för samarbete i grupper
- Reducera manuellt arbete
- Dynamisk arbetsfördelning, prioritering
- Reducera transaktionstider
- Flödeseffektivisering, effektivitetsmätning
- Aktiviteter, routing och tracking



# Ansatspunkter

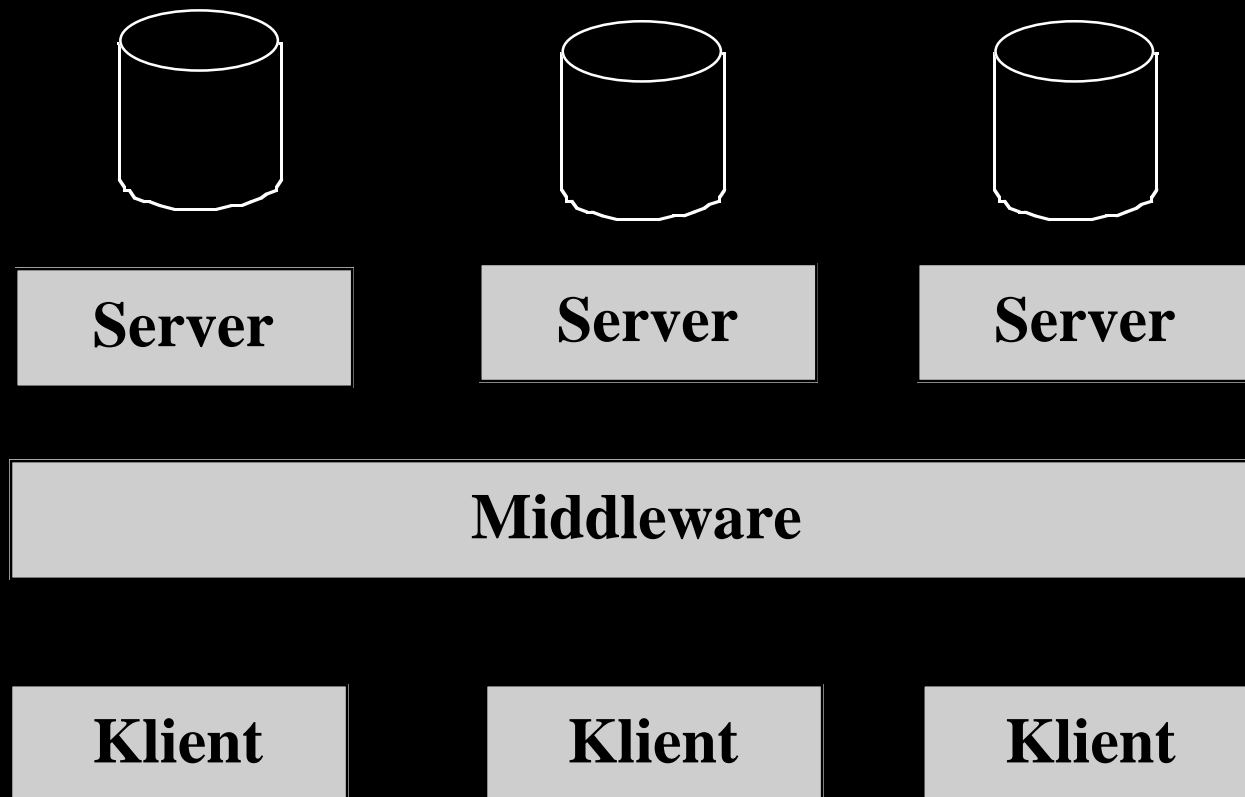
Kai A. Simon





# Client/server - 3 skikt

Kai A. Simon





# Client/server

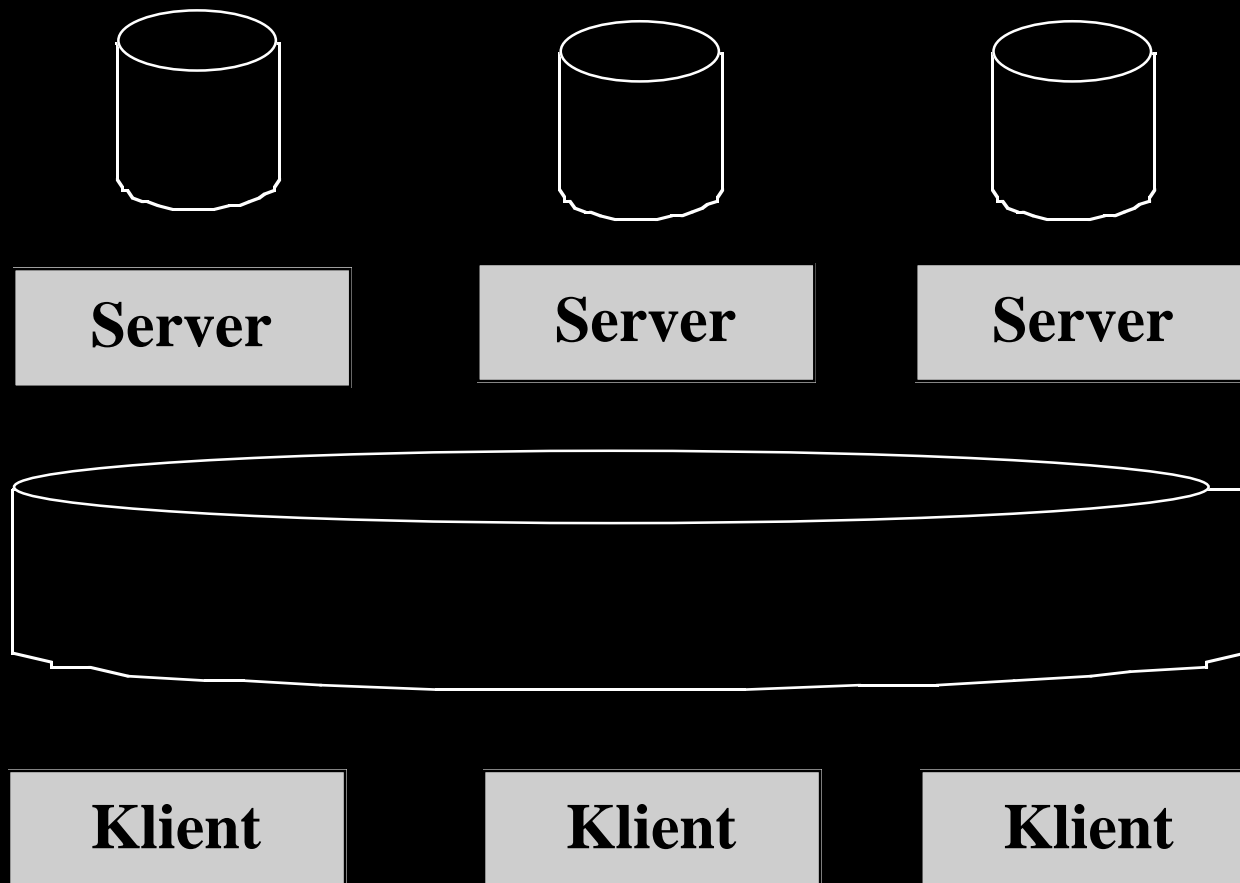
Kai A. Simon

- Knyta ihop funktionella system/moduler
- Baseras på existerande system eller finns som arkitekturprincip för standardsystem
- Exempel
  - Lotus Notes
  - SAP
- Ger tillgång till information från olika delar av verksamheten



# Datalager

Kai A. Simon





# Datalagerprincip

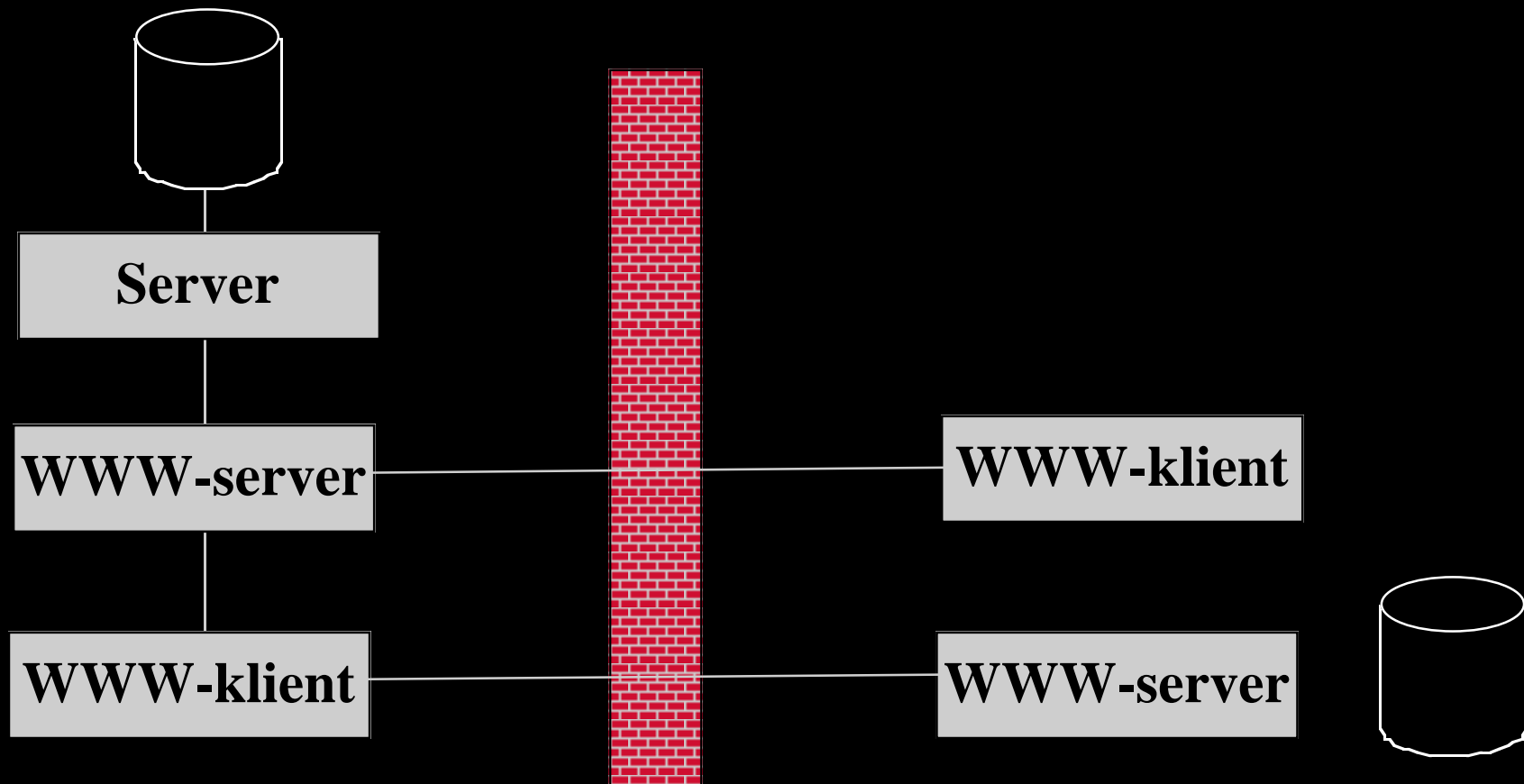
Kai A. Simon

- All information samlas i en stor databas
- Centralisering av lagret
- Normalisering
- Knyta ihop stora datamängder
- Information om kunder, leverantörer, mängder, osv.



...net

Kai A. Simon





# Internet/Intranet

Kai A. Simon

- Samma teknologi
- Internet: Anslutning till ett globalt nätverk
- Intranet: Användning inom den egna verksamheten
- Extranet: Viss koppling till externa intressenter
  - Kunder -> Lager



# Stöd för förändringen

Kai A. Simon

- börjar på ledningsnivå





# Interna konflikter

Kai A. Simon

- kan fördröja och förstöra processen





# Metoder

Kai A. Simon





# You can't make love ...

Kai A. Simon

- through a consultant





# Teknologi

Kai A. Simon

- High end vs low end
- Att låsa in sig / towers of technology
- Teknik som stöd
- Nya organisationer och arbetsformer

