

## Bliv slank med elektronisk dokument-håndtering



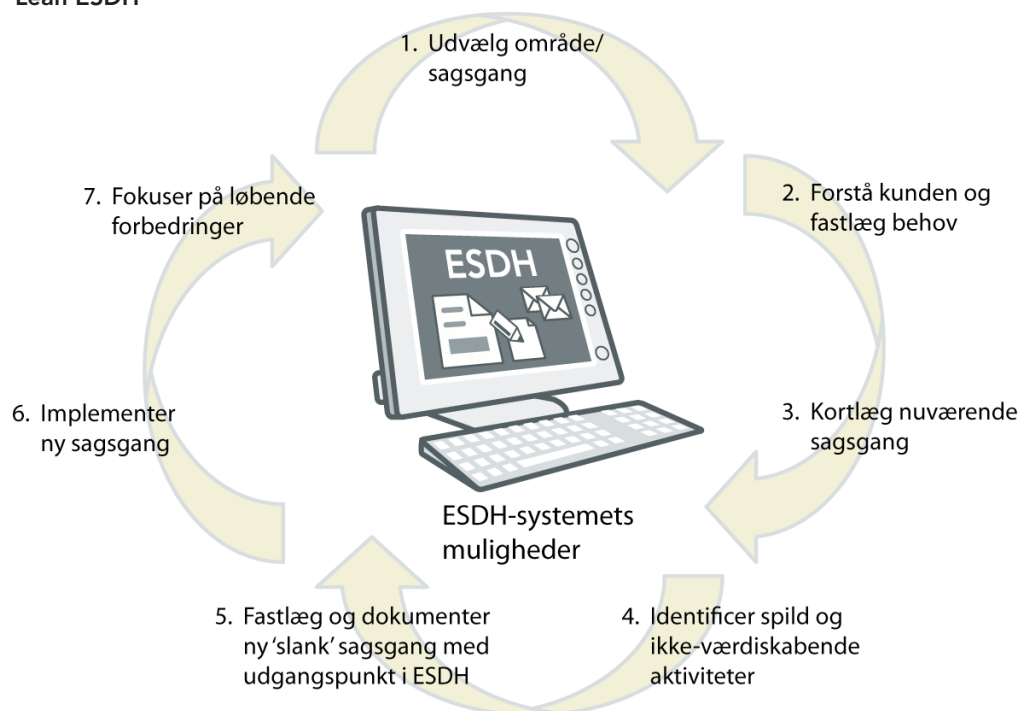
Der er fuld skrue på anskaffelse af systemer til elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH). Ikke mindst i den offentlige sektor er ESDH på dagsordenen. Men mange organisationer får for lidt ud af investeringerne – systemerne ender som avancerede journalsystemer uden reel betydning og værdi for forretningen. Ved at bruge Lean Management sammen med ESDH kan man undgå dette – vi kalder det Lean ESDH.

IT i praksis® viser at investeringerne i ESDH i både den private og den offentlige sektor er stigende. Samtidig har mange virksomheder problemer med at få gennemført de nødvendige organisatoriske ændringer parallelt med it-implementeringer.

Hvis man for alvor skal høste effekterne af sin ESDH-investering og få 'value for money', så skal ESDH-systemet anvendes som middel til at forbedre de kritiske arbejdsgange.

Her er det oplagt at tage udgangspunkt i Lean Management. Lean Management eller bare Lean er et ledelsesværktøj, der fokuserer på effektivisering af de processer eller sagsgange, der direkte eller indirekte skaber værdi for kunderne, og på at eliminere resten. Lean har som mål at få tilvejebragt 'slanke' arbejdsprocesser og handler om at identificere områder i arbejdet, som kan optimeres således, at 'spild' minimeres. Spild omfatter aktiviteter, der ikke medfører værdi, eller tager unødigt tid. Ved at koble Lean med implementeringen af ESDH har man muligheden for at forbedre sin kundeservice og nedbringe sagsbehandlingstiderne. Vi kalder det for Lean ESDH. Med Lean ESDH er der fokus på at fjerne sagspuklerne, skabe bedre overblik over sager og dokumenter samt ikke mindst få standardiseret og dokumenteret sine vigtige sagsgange.

### Lean ESDH



**Kontaktinfo**  
Bo Nielsen  
bni@r-m.com

I Lean ESDH tages der udgangspunkt i det konkrete ESDH-systems muligheder og funktionaliteter. Desuden fokuseres der på at moderne ESDH-systemer kan stille funktionalitet til rådighed via webservices med henblik på integration til relevante fagsystemer. Derved muliggøres, at man kan tænke i sammenhængende og tidsbesparende arbejdsgange og processer.

---

Start med at udvælge et sagsområde, der er af kritisk betydning for forretningen, og få fastlagt brugernes forventninger og behov til service. Tænk sagsgangen med udgangspunkt i borgernes eller virksomhedens behov for hurtigt og korrekt svar på en afgørelse eller en henvendelse – fx byggetilladelse, tilskud eller individuel sagsbehandling. Det kan være i en styrelse eller i en kommunes borgerservicecenter. Identificer og kortlæg den nuværende arbejdsproces, herunder problemer, flaskehalse og ventetid – dvs. tid, hvor der reelt ikke sker noget af værdi for kunden. Den nye arbejdsproces tænkes sammen med muligheden for selvbetjening (kunden opretter selv sagen), og automatisering. Den måde, man har organiseret sig omkring processen skal også adresseres. Struktur opgavetyperne i ensartede grupper. I den nye proces kan man eksempelvis dele sagerne op i lette og vanskelige sager, hvor ESDH-systemet understøtter en sagsgang tilrettet de lette sager. De vanskelige sager tages fra og behandles særskilt. Det giver god mulighed for at nedbringe sagspukler og gennemløbstider.

Udfordringen ved Lean ESDH er selve implementeringen, det at få medarbejdere og organisation til at forstå og acceptere de nye sagsgange. Det gøres bl.a. ved at involvere medarbejderne. Lean ESDH handler om, at medarbejderne skal være aktive – fra identificering af problem til aktiv medvirken ved implementeringen af den nye sagsgang. Det handler ligeledes om at bruge ESDH-systemets funktionalitet med omtanke. Eksempelvis gælder det om at arbejde meget bevidst med opsætningen af systemet, så det understøtter sagsgangen. Der skal også holdes fokus på brugervenlighed, herunder at sørge for, at man skal udfylde så få oplysninger som muligt om processer, sager og dokumenter. "Hvor lidt kan vi klare os med?" og "hvilke informationer kan vi automatisk få fra systemet?" bør være udgangspunktet. Eliminér unødvendige registreringsprocesser.

Lean ESDH handler desuden om, at få standardiseret arbejdsgangene, så der hver gang leveres den samme service – hverken mere eller mindre. Det kræver procedurer, der fortæller sagsbehandlere og medarbejdere, hvad der skal ske på de enkelte sagstrin. Byg om muligt procedurerne ind i systemet – så man får en 'good practice' for sagsgange og sagsbehandling.

Endelig er det vigtigt at forstå, at implementering af Lean ESDH i princippet ikke stopper. Der skal skabes en kultur, hvor man har som mål at arbejde med kontinuerlige forbedringer af sagsgange og -processer. Derfor er Lean ESDH en ledelsesdisciplin, hvor ansvaret ligger i forretningen og hos ledelsen.

**Kom godt i gang med Lean ESDH ved at starte et pilotprojekt. Udvalg et område, der har betydning, og forstå din kundes behov. Kortlæg nuværende sagsgang, og identificer problemerne. Tænk den nye arbejdsgang med udgangspunkt i kundens behov og ESDH-systemets muligheder. Sæt dine medarbejdere i centrum af den nye ESDH Lean-arbejdsgang – gør det ved at få medarbejderne til at identificere problemer og fokusere på løsninger.**

*IT i praksis*® dokumenterer hvert år udviklingen inden for forretningsmæssig anvendelse af digitale teknologier i de største danske virksomheder. *IT i praksis*® bidrager til mere oplyste og kvalificerede it-strategiske beslutninger og anvendes i det daglige arbejde af både it- og topledere.

Temaerne i *IT i praksis*® omfatter digital forretningsudvikling, strategi, kompetencer, organisering, investeringer og teknologi. *IT i praksis*® har eksisteret siden 1996 og er et samarbejde mellem Rambøll Management og DANSK IT.