



Effektive arbejdsgange
i en travl hverdag

OPTIMERING AF ARBEJDSGANGE

Kunne I tænke jer en mere optimal udnyttelse af jeres ressourcer?
KMD kan hjælpe jer til en udvidet indsigt i og forståelse for, hvordan
jeres arbejdsgange hænger sammen, og hvor der er potentiale for
optimering og et behov for fastholdelse af viden.

OPTIMERING AF ARBEJDSGANGE

Optimering af arbejds gange er en ny ydelse fra KMD, som har til formål at øge forsyningens indsigt i de eksisterende arbejds gange frem for blot at implementere nye systemer. Ydelsen er systemafhængig og søger at give jer som forsyning og jeres medarbejdere en dybere forståelse for, hvordan de forskellige opgaver er forbundet i en travl hverdag.

Vi har i KMD delt forsyningens arbejds gange op i 5 kategorier med tilhørende 4-8 arbejds gange under hver. Opdelingen er baseret på at opnå højest mulig værdiskabelse ved at gruppere de arbejds gange, som hænger naturligt sammen.

Når en kategori tilkøbes, vil der til hver enkelt arbejds gang medfølge en illustration, som synliggør de enkelte aktiviteter, aktører og sammenhængen mellem dem.

FÆRRE FEJL OG LAVERE OMKOSTNINGER

Med 30 eller flere arbejds gange i en forsyning stilles der store krav til medarbejderne. Denne ydelse skaber overskuelighed, indsigt i detaljer samt sikrer færre fejl.

Ved at vælge en eller flere kategorier optimeres store dele af forsyningen, og netop derved kan mange fejl undgås.

FASTHOLDELSE AF VIDEN

Til hver illustration hører en udførlig arbejds gangsbeskrivelse. Denne grundige beskrivelse sikrer, at intet bliver glemt, når en opgave udføres. Disse beskrivelser muliggør samtidig hurtig oplæring af nyt personale og hjælper til fastholdelse af viden i forsyningen ved fx medarbejdersygdom, hvilket er meget vigtig for det fortsatte arbejde.

BEST-PRACTICE

Hver illustration og beskrivelse tager udgangspunkt i markedets best-practice og KMD's egen erfaring, og med gode muligheder for tilpasning til den enkelte forsynings behov og ønsker, så det giver mest mening for jeres hverdag. Dette gælder også for arbejds gange, som endnu ikke er inkluderet i oversigten.

Nedenfor er listet de væsentligste fokusområder inden for hver af de fem kategorier. Alle kategorier har stor værdi i sig selv, men flere af dem vil desuden kunne skabe en merværdi ved at blive kombineret.

_ØKONOMI

fokus på omsætning, udeståender og beholdning.

_TEKNIK

fokus på sikkerhedsskabelse i leverancen forud for udsendelse af regninger.

_KUNDESERVICE

fokus på kundetilfredshed og kvalitet i hver besvarelse.

_FAKTURERING

fokus på skabelse af omsætning og minimering af omkostninger i forbindelse med udsendelse af regninger.

_RESTANCEINDDRIVELSE

fokus på effektiv inddrivelse med det formål at minimere tab og omkostninger på skyldnere.

I FÅR:

_ Oversigt, illustrationer og udførlige beskrivelser med udgangspunkt i netop jeres forsynings dagligdag.

DETTE SIKRER JER:

- _ Bedre overblik og dybdegående forståelse.
- _ Tjeklister til de administrative opgaver.
- _ Effektive og optimerede arbejds gange.
- _ En bedre udnyttelse af ressourcer.
- _ Færre dobbelttjek og fejl.
- _ Indsigt i sammenhæng mellem opgaver.

OPTIMERING AF ARBEJDSGANGE

OVERSIGT OVER ARBEJDSGANGE I EN FORSYNING

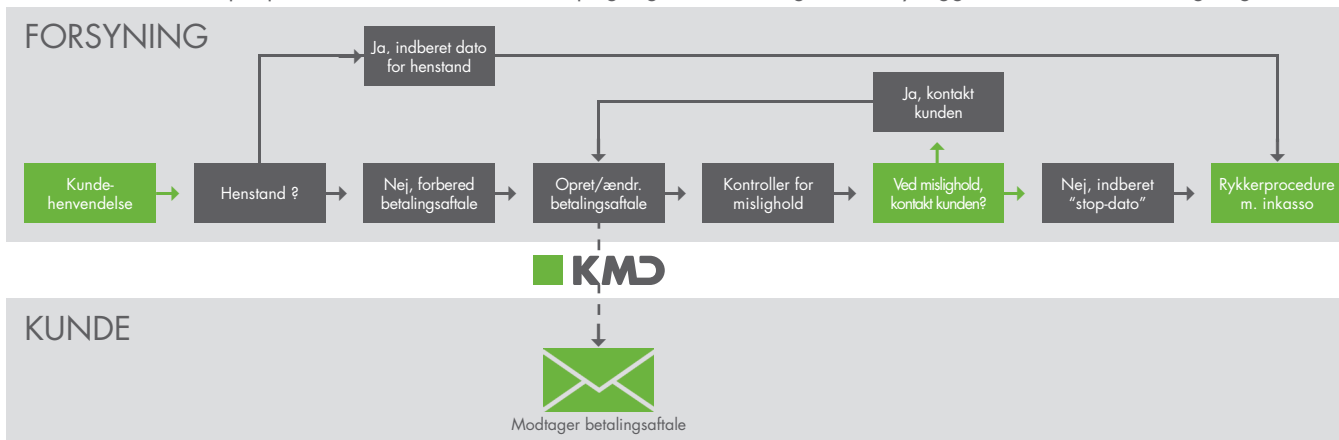
Her ses eksempler på de arbejds gange en forsyning typisk beskæftiger sig med inden for hver af de 5 kategorier.

| Økonomi | Teknik | Kundeservice | Fakturering | Restanceinddrivelse |
|---|---|---------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Bogføring | Ny ejendom | Kundehenvendelse | Design af uddata | Betalingsaftaler og henstand |
| Afstemning af udbetalinger | Masseoprettelse af målere og containere | Korrektion af aconto | Velkomstbrevskørsel | Rykkerprocedure med inkasso |
| Afstemning af indbetalinger | Måler- og containerskifte | Korrektion af afregning | Acontokørsel | Lukning |
| Afstemning af driftskonti | Statistisk målerkontrol | Flyttemeddelelse | Aflæsninger og forbrug | Gentilslutning |
| Afstemning af restancer | | Registrering af ekstraopgørelse | Afregningskørsel | Bobehandling |
| Opgørelser af mængder | | | Flyttekørsel | |
| Afregning af moms og statsafgift til SKAT | | | Ekstraopgørelseskørsel | |
| | | | Ind- og udbetalinger | |

Grønne kasser = kategorier
 Lyse kasser = arbejds gange
 Oversigt er vejledende

ILLUSTRATION AF EN ARBEJDSGANG UDE I FORSYNINGEN

Nedenfor er et eksempel på hvordan ovenstående arbejds gange illustreres og derved synliggør aktiviteter, rækkefølge og aktører.



KMD HYLDER FORSKELLIGHEDEN

Hos KMD sætter vi på hele forsyningssektoren, og vi kan se meget forskellige behov. Det regionale energiselskab har andre behov end den store internationale energikoncern eller lokale forsyningsvirksomhed. Vi har derfor it-løsninger til de forskellige behov. Læs mere om vores it-løsninger til energi- og forsyningssektoren på www.kmd.dk/energi. Men uanset størrelse og erfaring har I som forsyning alle behov for en så effektiv og fejlfri hverdag som mulig og at viden fastholdes, hvor den er nødvendig.

HVAD ER NÆSTE SKRIDT?

Optimeringen af jeres arbejdsgange igangsættes af et analysemøde hos jer i forsyningen, hvor det fastsættes, hvilke kategorier I ønsker optimeret i netop jeres forsyning, og hvilke særlige ønsker I har. Så tegner vi arbejdsgangene op til jer, hvorefter I fortsat kan tilgå dem. Vi kan efter ønske også hjælpe med implementeringen.

Vi følger op efter aftalt tid og ser om den ønskede effekt er opnået, eller om der er behov for yderligere tilpasninger.

HØR NÆRMERE

Er dette noget for jer, så kontakt KMD og hør nærmere om Optimering af arbejdsgange. Kontakt din solution Manager eller kontakt os på tlf. 4460 5720 eller på mail: forbrug@kmd.dk.

LAD KMD STØTTE JERES ADMINISTRATIVE PROCESSER

KMD har unikke kompetencer på det danske ASP/SaaS-marked (Application Software Provider/Software as a Service). Som Danmarks største danskbaserede it-virksomhed og mangeårige erfaring med komplicerede løsninger har KMD skabt et solidt erfaringsgrundlag, når det gælder stordrift og optimering af administrationstunge opgaver. I mange år har KMD håndteret fortrolige og personfølsomme data og har dermed opbygget en erfaring i håndtering af data med et højt sikkerhedsniveau. Energiselskabet kan derfor være helt tryk med KMD som it-leverandør af et forretningskritisk virksomhedssystem.

ADMINISTRATIV ASSISTANCE

Er dette ikke noget for jer? Har I ikke ressourcerne til selv at jonglere med alle opgaver, men ønsker I i stedet mere tid til at fokusere på kerneopgaverne?

Så tag et nærmere kig på vores ydelse Administrativ Assistance, hvor KMD tilbyder at varetage jeres administrative opgaver enten permanent eller i travle perioder.