

Jan Lindqvist
Affärsverken

”VÅR VISION ÄR ATT SKAPA ENKELHET FÖR VÅRA KUNDER I VARDAGEN”



LANSERING AV FÖRSTA SORTERINGSBOTEN



LANSERING AV NY WEBB



LANSERING KRONA KRAFT OCH NYTT SÄTT ATT TECKNA AVTAL

FRÅN KUNDSERVICE TILL KUNDUPPLEVELSE

- Selfservicetjänster via mobil och webb.
- Ny strategi och handlingsplan för kundbemötandet.
- Chattfunktion.

AFFÄRS VERKEN

AFFÄRSVERKEN 3.0

– Hur vi tar organisationen mot fullt ut kundfokus. Från service till upplevelse.

INTERNT FÖRANKRINGS-ARBETE

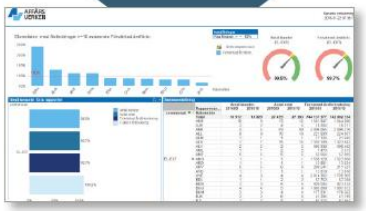
KUND-KARTLÄGGNING

FÖRENKLAT FLYTT OCH BESTÄLLNING AV AVFALLS-TJÄNSTER



LANSERING AV APP

IMPLEMENTERING AV DIGITALA VERKTYG INTERNT



AFFÄRS VERKEN

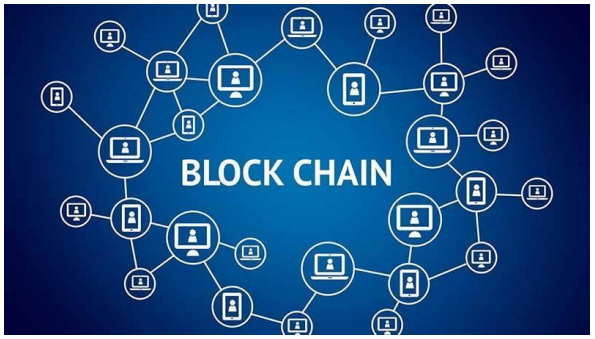
Vad påverkar vårt företag idag och framåt?

AFFÄRS VERKEN

Teknikutveckling påverkar oss







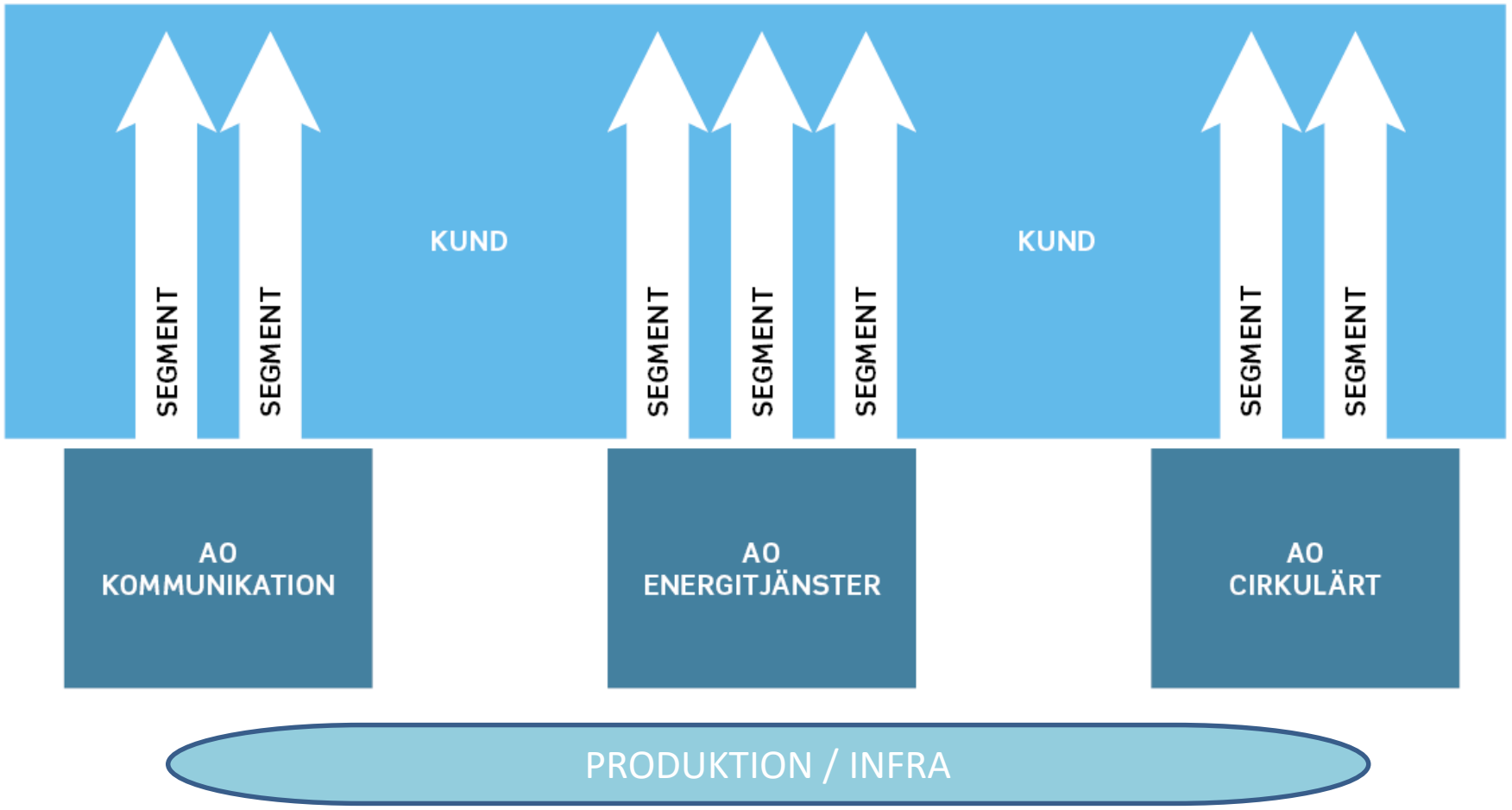


AFFÄRS VERKEN

Hur förbereder vi oss?
Hur möter vi detta?

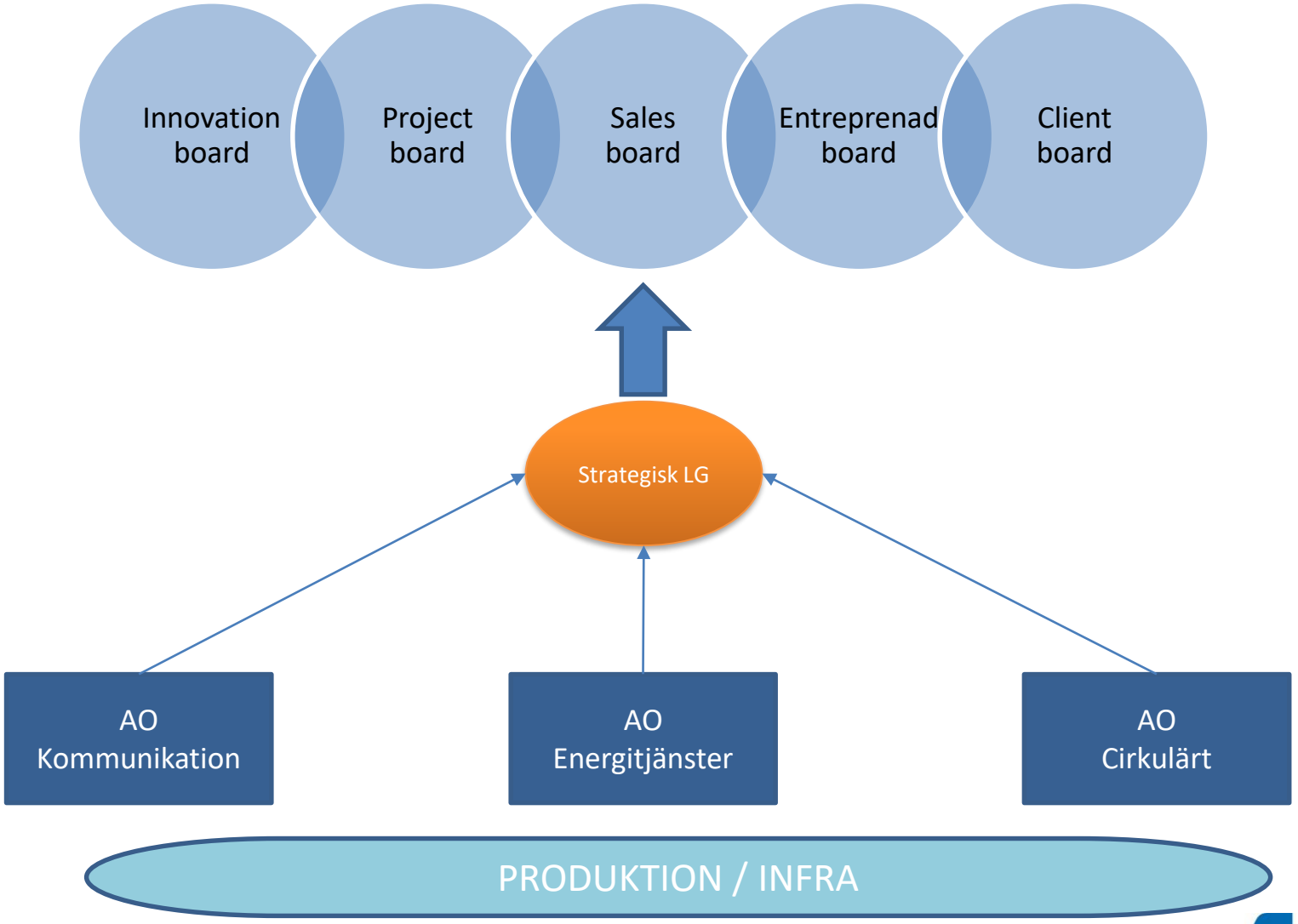
AFFÄRS VERKEN

Kundsegment med fokus på kundbehov



AFFÄRS VERKEN

Vi jobbar med ”Boards”



AFFÄRS VERKEN

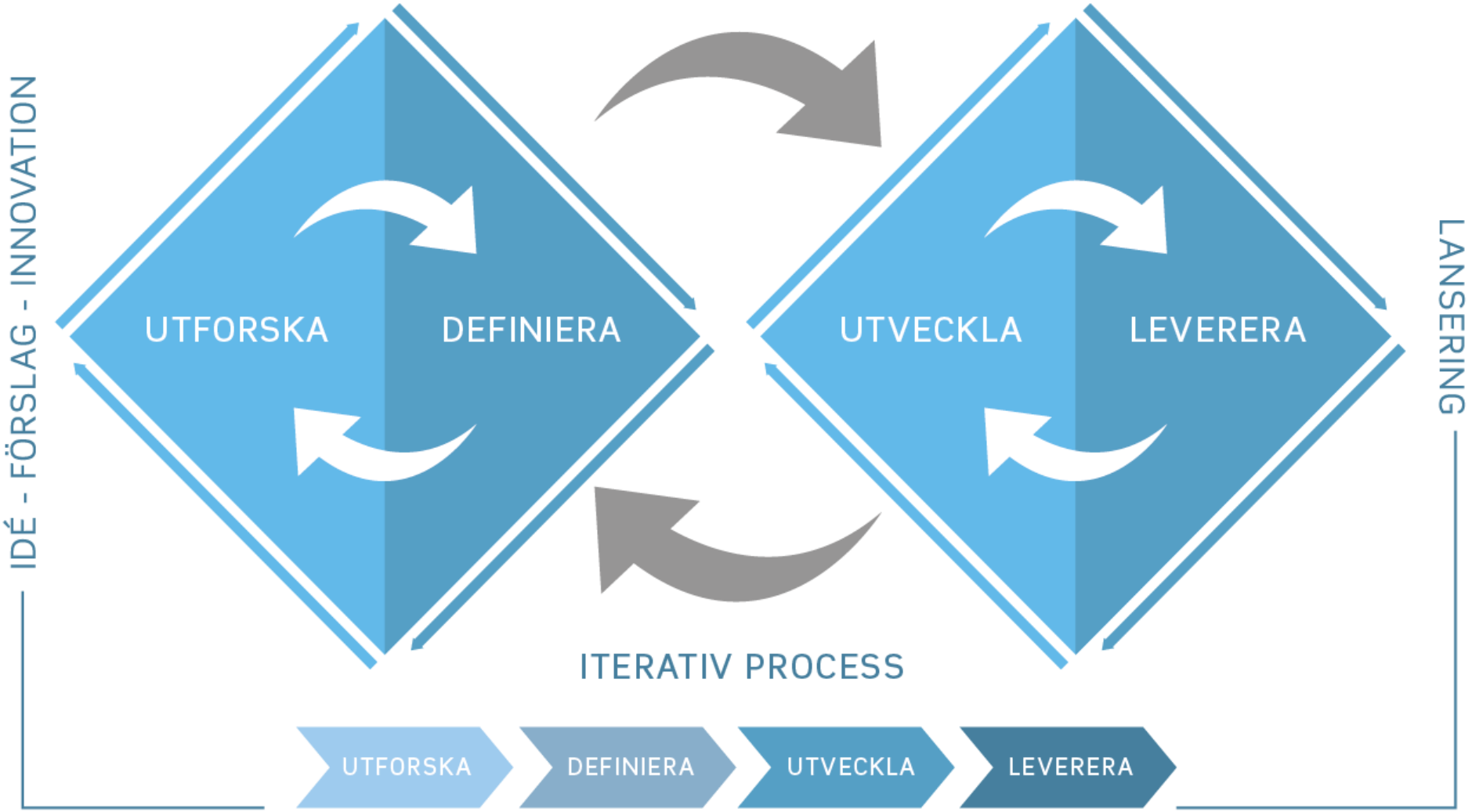
Innovation - Kompassen

KOMPASSEN



AFFÄRS VERKEN

Affärsverkens
produktutvecklingsprocess



SPELIFIERAD INNOVATIONSPROCESS

Hur Kompassen arbetar med idéskapande

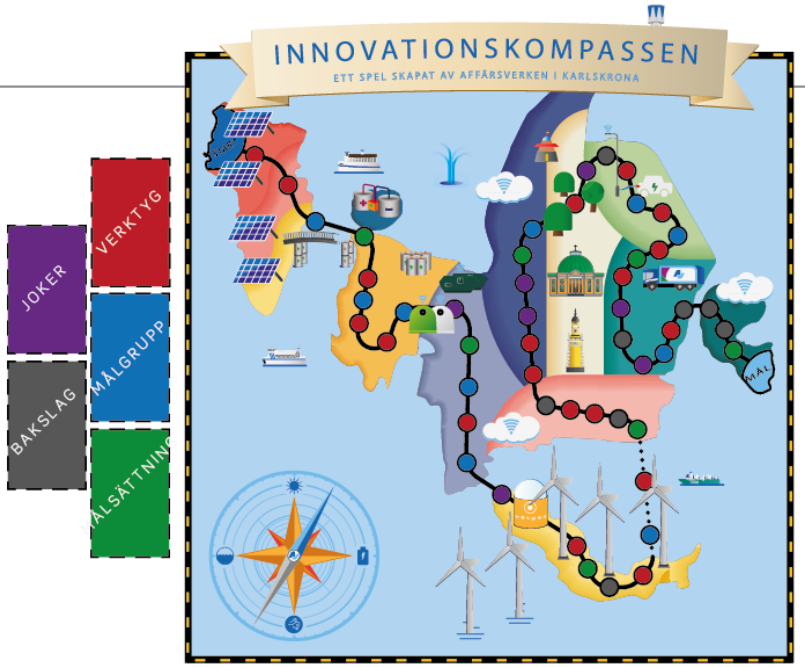
DOUBLE DIAMOND PROCESSEN

TEKNIKUTVECKLING

AFFÄRSMODELLERING

ORGANISATIONS-FÖRÄNDRING

FÖRÄNDRINGSTEORI



Regelverk för spelledare

Spelkort för styrning av workshop

Interaktivt simulatorverktyg för strategisk planering och konceptutveckling

Agilt arbetssätt

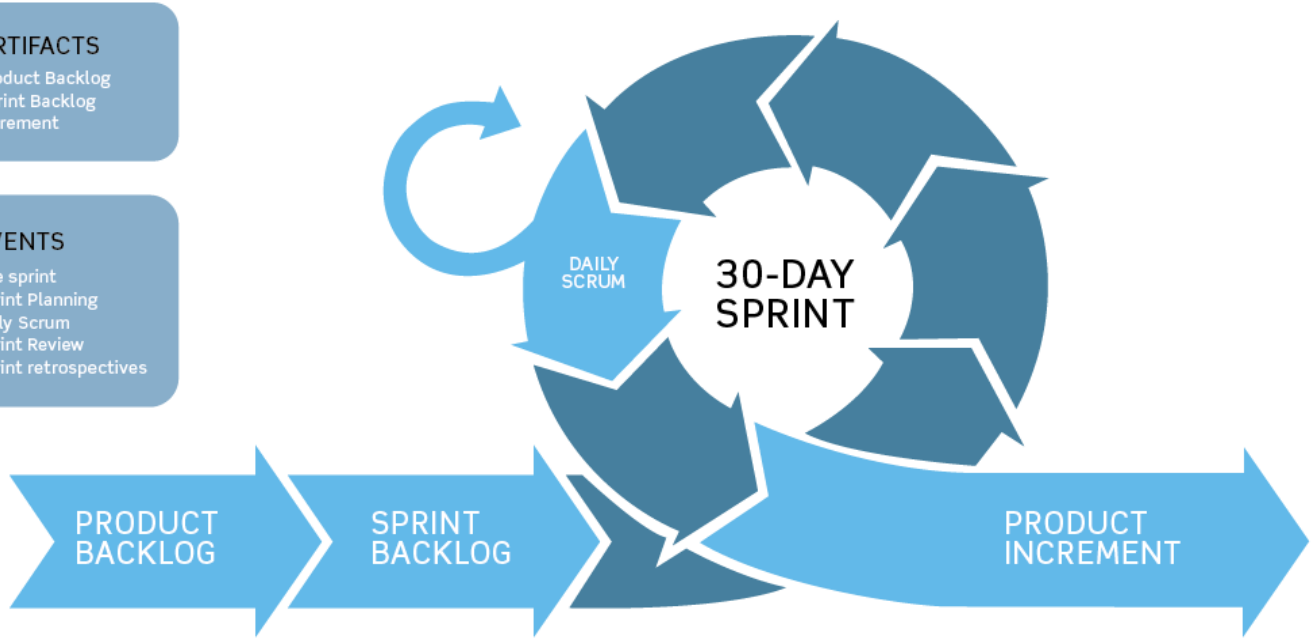
SCRUM

Det vanligaste agila ramverket för hur man driver projekt

SCRUM TEAM
- Product owner
- Scrum Master
- Dev. team

ARTIFACTS
- Product Backlog
- Sprint Backlog
- Increment

EVENTS
- The sprint
- Sprint Planning
- Daily Scrum
- Sprint Review
- Sprint retrospectives



• Individer och interaktioner	framför processer och verktyg
• Fungerande programvara	framför omfattande dokumentation
• Kundsamarbete	framför kontraktsförhandling
• Anpassning till förändring	framför att följa en plan

AFFÄRS VERKEN

Sammanfattning – hur möter vi marknaden?

- Systematiserat vår innovation- och utvecklingsprocess.
- Agilt arbetssätt.
- Ny modell för våra utvecklingsprojekt.
- Utbildar medarbetarna inom innovation, projekt och arbetssätt.
- Produktifierat ett antal produkter – solpark, laddinfrastruktur, fastighetsägarkoncept, solceller på taket.
- Ny struktur på organisation.

AFFÄRS VERKEN

Övergripande mål och vision

- Ökat kundfokus ger ökade kundintäkter
- Ökad snabbhet till kund ger större kundupplevelse och kundnöjdhet
- Optimerad verksamhet ger lägre kostnader
- Snabbhet i beslutprocessen ger en ökad handlingskraft

AFFÄRS VERKEN


Tack!