

Hvor bruger medarbejderne tiden?

En praktisk guide til ledere i den offentlige sektor: seks trin fra henvendelse til svar, en tjekliste og et regneark.

OFFENTLIG SEKTOR

Indhold

1. Hvorfor tiden forsvinder i overgangene
2. De seks trin
3. Tjekliste
4. Regn på det
5. Sådan kommer I i gang
6. Næste skridt

1. INDLEDNING

Hvorfor tiden forsvinder i overgangene

Offentlige organisationer skal levere mere med de samme ressourcer. Samtidig skal alt kunne forklares over for borgere, politikere, ledelse og revision. Mange ledere ser AI som en mulighed, men data er for følsomme til de kendte AI-tjenester, og gode idéer strandede i pilotprojekter.

Tiden forsvinder sjældent i selve sagsbehandlingen. Den forsvinder, når information skal findes i store mængder dokumenter, tastes ind flere steder og dokumenteres bagefter. Hver gang er det få minutter, men det gentages tusindvis af gange om året.

Guiden går de seks trin igennem, som en opgave typisk følger fra henvendelse til svar. For hvert trin beskriver vi, hvad der sker, hvilke tegn I skal kigge efter, hvad I kan gøre selv, og hvor teknologi kan hjælpe.

Sådan bruger I guiden

- 1 Læs de seks trin, og marker dem, der lyder bekendt.
- 2 Udfyld tjeklisten sammen med en kollega fra et andet led i processen.
- 3 Regn på jeres tre største tidsrøvere med regnearket.
- 4 Vælg ét trin at starte med. Ikke seks.

Guiden er skrevet til ledere. Den kræver ingen teknisk viden, og I kan bruge den, uanset om I arbejder med BCT eller ej.

2. HVOR TIDEN FORSVINDER

De seks trin

Her er de seks trin, som arbejdet typisk følger. For hvert trin: hvad der sker, tegn på at tiden forsvinder, hvad I kan gøre selv, og hvor teknologi kan hjælpe.

01 Henvendelse

Spørgsmål og ansøgninger kommer ind via mail, telefon, formularer og systemer. De skal sorteres og sendes videre til den rette.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- Mange henvendelser sorteres i hånden hver dag.
- Det tager tid, før en henvendelse lander hos den rette.
- De samme spørgsmål besvares igen og igen.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Tæl, hvor mange henvendelser der sorteres i hånden.
- Find de ti spørgsmål, der stilles oftest.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Henvendelser sorteres og sendes til den rette med det samme, og de mest almindelige spørgsmål kan besvares hurtigere.

02 Find informationen

Svaret ligger et sted i love, vejledninger, tidligere sager og interne dokumenter. Det tager tid at finde, især for nye medarbejdere.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- Medarbejderne bruger meget tid på at lede efter information.
- Den vigtigste viden sidder hos få erfarne kolleger.
- I må ikke bruge de kendte AI-tjenester på jeres dokumenter.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Saml de vigtigste vejledninger ét sted.
- Spørg nye medarbejdere, hvad der er sværest at finde.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Sikker AI-søgning på jeres egne dokumenter, hvor rådata bliver på jeres egne systemer.

03

Sagsbehandling

En sag går ofte gennem flere systemer, og de samme oplysninger tastes ind igen og igen.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- De samme oplysninger tastes ind flere steder.
- En sag skal igennem mange systemer.
- Sager ligger og venter mellem to afdelinger.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Følg én sag fra start til slut, og tæl overgangene.
- Find den oplysning, der tastes ind flest gange.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Data flyder mellem systemerne, så de kun tastes ind én gang, og sagen kan følges hele vejen.

04

Kvalitet og regler

Ens sager skal behandles ens. Det kræver faste regler og skabeloner, som alle kender.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- Det afhænger af medarbejderen, hvordan en sag bliver behandlet.
- Skabeloner findes, men bliver ikke brugt.
- Fejl opdages først ved klage eller revision.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Gennemgå fem ens sager, og sammenlign behandlingen.
- Saml skabelonerne ét sted.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Faste skabeloner og automatiske tjek, der hjælper medarbejderne med at gøre det rigtigt første gang.

05

Dokumentation

Alt skal kunne forklares: hvordan en afgørelse er truffet, hvilke data der er brugt, og hvem der har set dem.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- Det tager lang tid at samle dokumentation til revision.
- Det er svært at forklare, hvordan en afgørelse er truffet.
- Dokumentation laves bagefter i stedet for undervejs.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Lav en oversigt over de dokumentationskrav, I har.
- Find ud af, hvor dokumentationen bliver lavet i dag.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Sporbarhed og dokumentation bygges ind fra start, så løsningen kan forklares over for revision.

06

Deling af data

Andre myndigheder, samarbejdspartnere og systemer skal have adgang til data, uden at sikkerheden halter.

TEGN PÅ, AT TIDEN FORSVINDER HER

- Data deles via mails og regneark.
- Det er uklart, hvem der har adgang til delte data.
- Rådata forlader jeres systemer, når de deles.

DET KAN I GØRE SELV I MORGEN

- Lav en oversigt over, hvem I deler data med.
- Gennemgå, hvordan data deles i dag.

HER KAN TEKNOLOGI HJÆLPE

Kontrolleret adgang, hvor andre kan bruge data, mens rådata bliver på jeres egne systemer.

3. FIND JERES TIDSRØVERE

Tjekliste

Sæt kryds ved de spørgsmål, hvor svaret er "for lang tid", "for mange gange" eller "det ved vi ikke". Hvert kryds er et sted, hvor tid og penge sandsynligvis forsvinder. Gør det gerne sammen med en kollega fra et andet led.

01 Henvendelse

- ☐ Hvor mange henvendelser sorteres i hånden hver dag?
- ☐ Hvor lang tid går der, før en henvendelse lander hos den rette?

02 Find informationen

- ☐ Hvor lang tid bruger en medarbejder på at finde svaret i dokumenter og systemer?
- ☐ Må I i dag bruge AI på jeres egne dokumenter?

03 Sagsbehandling

- ☐ Hvor mange gange tastes de samme oplysninger ind?
- ☐ Hvor mange systemer skal en sag igennem?

04 Kvalitet og regler

- ☐ Bliver ens sager behandlet ens, uanset hvem der har dem?
- ☐ Findes der faste skabeloner og tjek?

05 Dokumentation

- ☐ Kan I forklare over for revisionen, hvordan en afgørelse er truffet?
- ☐ Hvor lang tid tager det at samle dokumentationen?

06 Deling af data

- ☐ Hvordan får andre myndigheder adgang til jeres data i dag?
- ☐ Forlader rådata jeres egne systemer, når de bliver delt?

Tre kryds eller flere? Så er der typisk noget at hente, og det kan betale sig at se nærmere på det.

4. HVAD KOSTER DET JER I DAG?

Regn på det

Det er lettere at prioritere, når der står kroner på. Brug skemaet til at regne på jeres tre største tidsrøvere. Tallene behøver ikke være præcise. Et godt skøn er nok til at se, hvor der er mest at hente.

$$\text{Timer pr. uge} \times \text{antal medarbejdere} \times \text{timepris} \times 46 \text{ uger} = \text{kr. pr. år}$$

Opgave	Timer pr. uge	Antal pers.	Timepris (kr.)	Kr. pr. år
Eksempel: Søgning i dokumenter	3	10	400	552.000 kr.
1.				
2.				
3.				
I alt				

Eksemplet er kun til illustration. Brug jeres egne tal. Husk, at tiden ikke er det eneste, der koster: tabte ordrer, fejl og forsinkelser koster ofte mere end timerne.

CODE SPØRGSMÅL AT STILLE, NÅR I REGNER

- Hvem udfører opgaven, og hvor ofte?
- Hvad ville de bruge tiden på, hvis opgaven forsvandt?
- Hvad koster en fejl eller en forsinkelse, når den sker?
- Hvad sker der, når den person, der kan opgaven, er syg eller stopper?

5. NÆSTE SKRIDT

Sådan kommer I i gang

Når I har fundet jeres tidsrøvere, er det fristende at ville løse dem alle på én gang. Det er sjældent den bedste vej. Her er fem råd fra de forløb, vi har været med i.

1. Start med ét trin

Vælg det trin, der koster mest, og løs det først. Det giver resultater hurtigt og erfaring til de næste.

2. Mål, før I bygger

Skriv ned, hvor mange timer, fejl og dage det handler om i dag. Så kan I se, om det virker.

3. Tal med dem, der gør arbejdet

De ved, hvor det gør ondt. Løsninger, der er bygget sammen med dem, bliver brugt.

4. Byg oven på det, I har

I behøver sjældent et nyt system. Ofte handler det om at få de systemer, I har, til at arbejde sammen.

5. Aftal pris og omfang på forhånd

En fast pris og et klart omfang gør det nemt at beslutte og nemt at følge op.

ET EKSEMPEL FRA VIRKELIGHEDEN

En offentlig myndighed – AI på følsomme data

Myndigheden arbejder med nogle af landets mest følsomme data, så de kendte AI-tjenester var ikke en mulighed. BCT byggede en løsning, hvor rådata bliver på myndighedens egne systemer, med sikker søgning, intern chat og adgang for eksterne AI-agenter. Medarbejderne blev trænet, så de selv kan bruge og udvikle løsningen.

Resultat: Sikker AI på følsomme data, uden at rådata forlader huset.

6. NÆSTE SKRIDT

Lad os tage en uforpligtende snak

Guiden giver jer et godt udgangspunkt. Vil I have hjælp til at komme videre, er det nemmeste at ringe eller skrive til os. Det er gratis og uforpligtende, og I får et ærligt svar på, om der er noget at hente hos jer.

1 Ring og få en snak

En samtale på ca. 20 minutter, hvor vi hører, hvor tiden forsvinder hos jer, og fortæller, hvordan andre har grebet det an. Ingen salgstale.

2 Book en Shadow Walk

Vi følger arbejdet hos jer i ½–2 dage og sætter tal på, hvor tiden og pengene forsvinder.

3 Få en konkret plan

Ca. en uge efter får I en rapport på typisk 50–75 sider med en handlingsplan og et økonomisk overblik. Fast pris, og I ejer det, vi bygger.



RING ELLER SKRIV DIREKTE TIL

Jesper Luff Olesen

VP of Growth

(+45) 39 39 42 43

jl@blackcapitaltechnology.com

Book en Shadow Walk: blackcapitaltechnology.com/shadow-walk/booking/

I bestemmer selv tempoet. Mange starter med en kort snak og vender tilbage, når tiden er den rigtige.