

# Ärendehantering och Kunskapsdelning

Två sidor av samma mynt?

*Anders Tihkan - Sveriges Ingenjörer*

*Anders Henriques - Chorus AB*

# Är inte skillnaderna för stora?



## Ärendehantering

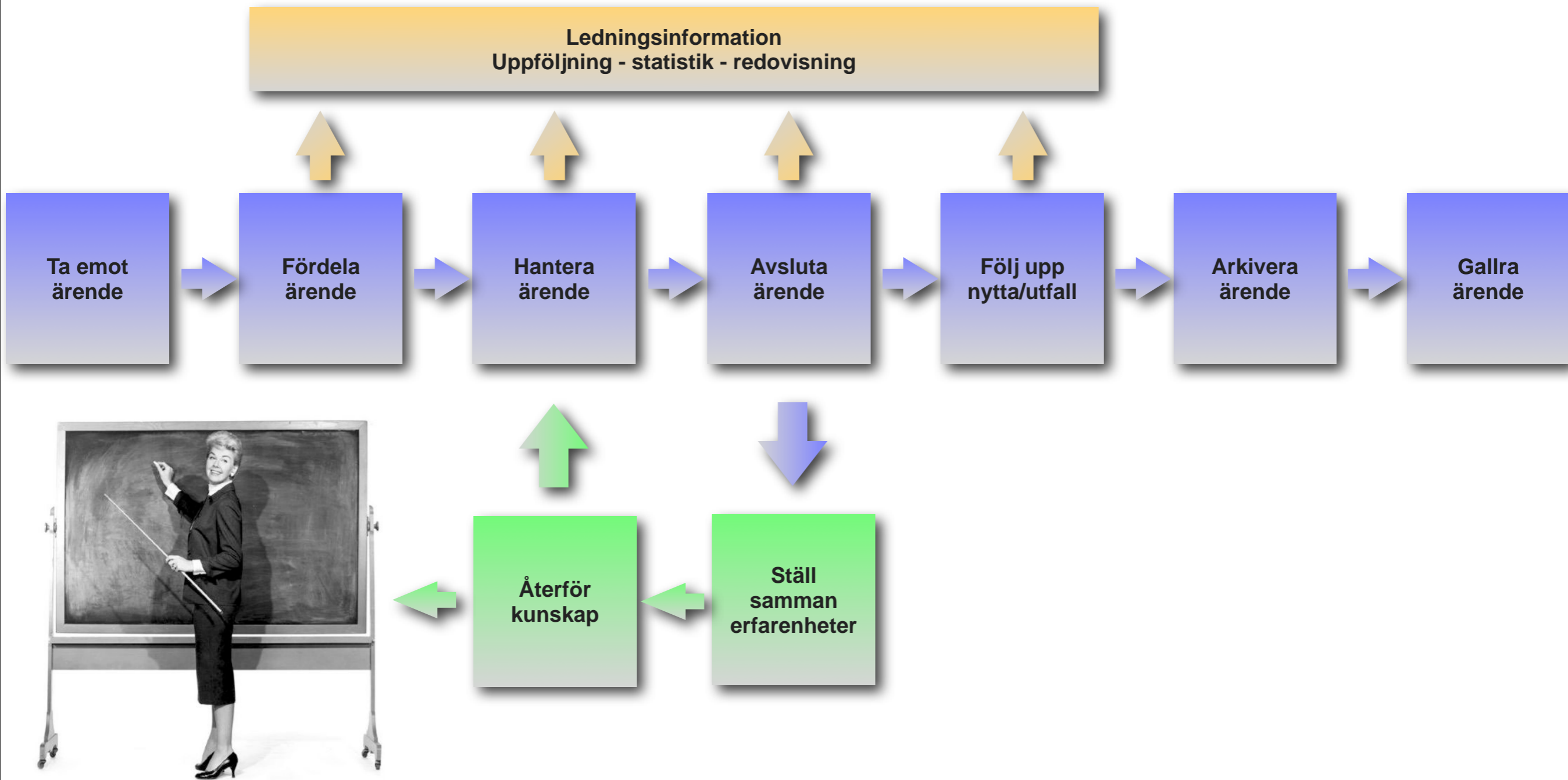
Processfokus  
Effektivitet  
Spårbarhet



## Kunskapsdelning

Erfarenhetsfokus  
Kräver tid och eftertanke  
Påverkas av individen

# Nej - det hänger ihop!



# Ärendehantering inom Sveriges Ingenjörer

- Gemensamt arbete med flera förbund
- Utgångspunkt: Processer - inte System!
- Strukturerad datorstödd kravhantering
- Inte bara ärendehantering
  - Vad ska sammanfattas?
  - Vad ska sparas?
  - Vad ska kunna återsökas?

# Strukturerad kravhantering

Nr	Krav	Snitt intervjuer	Antal diskv.	S:a vikt
----	------	------------------	--------------	----------

## Identifiering

41	Intern kompletteringsförfrågan - Möjlighet att kunna skicka ett ärende till annan intern part för komplettering av information (ex.vis byte avtalsområde)			2
----	--	--	--	---

- Processmodellering gav kraven på systemet

45	Se alla ärenden på medlem/arbetsgivare - Möjlighet att se aktuella ärenden på medlemmen inkl. datum och ärendetyp minskar risken för att man inte kan registrera ärenden.			2
----	--	--	--	---

- Gemensam prioritering av ställda krav

97	Snabb medlemssökning - Möjlighet att söka upp medlemmar i medlemsregistret på ett flertal olika sökbegrepp (namn, ärendenummer, ärendekategori etc.)			3!
----	---	--	--	----

- **3!** Absolut krav

2	Viktigt krav som helst bör uppfyllas			
---	--------------------------------------	--	--	--

## Registrering

8	Behörighetsstyrd registrering via Active Directory - Möjlighet att ha en gemensam, standardiserad behörighetshantering.			2
---	--	--	--	---

- **1** Bra att ha - men ej absolut nödvändigt

- Avstämning av krav med två

10	Öppn kategorisering av ärende - Möjlighet att öppn kategorisera ärenden.			2
----	---	--	--	---

11	Fler kategorier per ärende - Ett ärende ska kunna omfatta flera olika frågeställningar men ska hållas samman mot medlem som ser detta som en helhet.			2
----	---	--	--	---

systemleverantörer

- Strukturkapital - vad händer med kraven?

12	Öppna ärendetypar - Möjlighet att kunna hantera olika ärendetyper med olika innehåll och processhantering.			3!
----	---	--	--	----

15	Registrering av bevakningsdatum Kravkälla: Medlemsregistret - Möjlighet att registrera bevakningsdatum via kalenderval. Bevakningarna ska visas tydligt för användaren och indikera förfallna ej åtgärdade, dagens samt kommande bevakningar			3!
----	--	--	--	----

# Parallellt fokus på Kunskapsdelning

Sep

**Undersökning**  
var finner jag  
kunskap idag?

Okt

**Arbetsmetodik**  
Mallar, checklistor,  
förhållningssätt & rutiner

Nov

**Kunskapsdelning i praktiken**  
hur ökar vi denna?

Dec

**Kunskapsdelning**  
utbildning/  
workshop

Jan

Feb

Mar

**Uppföljning**  
av resultat



**Så är det två sidor av SAMMA mynt...?**

Nej! Förhoppningsvis blir mynten många fler tack vare:

***Bättre Förhandlingsresultat!  
Nöjdare Medlemmar!  
Mer Motiverade Medarbetare!***

Frågor

