

# Procesoptimering

## Automatisering af rutineopgaver med Nexcoms eTray software suite

Med udgangspunkt i Nexcoms egne metoder og værktøjer, arbejder vi struktureret med afdækning, optimering og automatisering af arbejdsprocesser. Vi favner både den teoretiske procesafdækning og den praktiske løsning.

Nexcom består ikke blot af en samling proceskonsulenter med en teoretisk baggrund. Vi er også praktikere – og vi fokuserer på at skabe hurtige og målbare resultater. Af samme grund er vi i stand til at være primus motor på alle faserne i et optimeringsprojekt herunder en endelig IT-løsning.

Det er denne “full circle”-ydelse, som gør, at Nexcom skiller sig ud fra mange andre i branchen. Vores

praktiske erfaringer med at optimere arbejdsprocesser medfører, at vi hele tiden har øje for, at løsninger også skal kunne fungere i det daglige – og at de overhovedet er mulige at implementere!

Nexcom leverer ikke blot en gennemgang af optimerings-mulighederne, vi giver kunden konkrete og realiserbare forslag til løsninger.

## Vores arbejdsproces

### Viden og overblik

For at vide hvor man skal hen, er man nødt til at vide hvor man kommer fra. Når vi igangsætter et optimeringsprojekt inden for et givet område af en organisation, tager vi derfor udgangspunkt i en afdækning af de enkelte afdelingers arbejdsgange.

Dette foregår typisk i form af én eller flere workshops med relevante personer fra kundens organisation. Nexcom driver disse sessioner, og vi forudsætter derfor ikke interne forundersøgelser eller andet tidskrævende arbejde fra kundens side.

### Optimering og effektivisering

Med viden og overblik over de nuværende arbejdsprocesser påbegynder vi det egentlige arbejde med optimering og effektivisering af arbejdsprocesserne. Målet er at give konkrete løsningsforslag på identificerede flaskehalse eller tunge arbejdsgange.

Nogle optimerede arbejdsprocesser vil give hurtige besparelser – andre vil forudsætte en større indsats.

For at lette prioriteringen af vores løsningsforslag, vil vi naturligvis estimere return on investment (ROI) på de løsningsforslag, vi fremkommer med.

### Automatisering

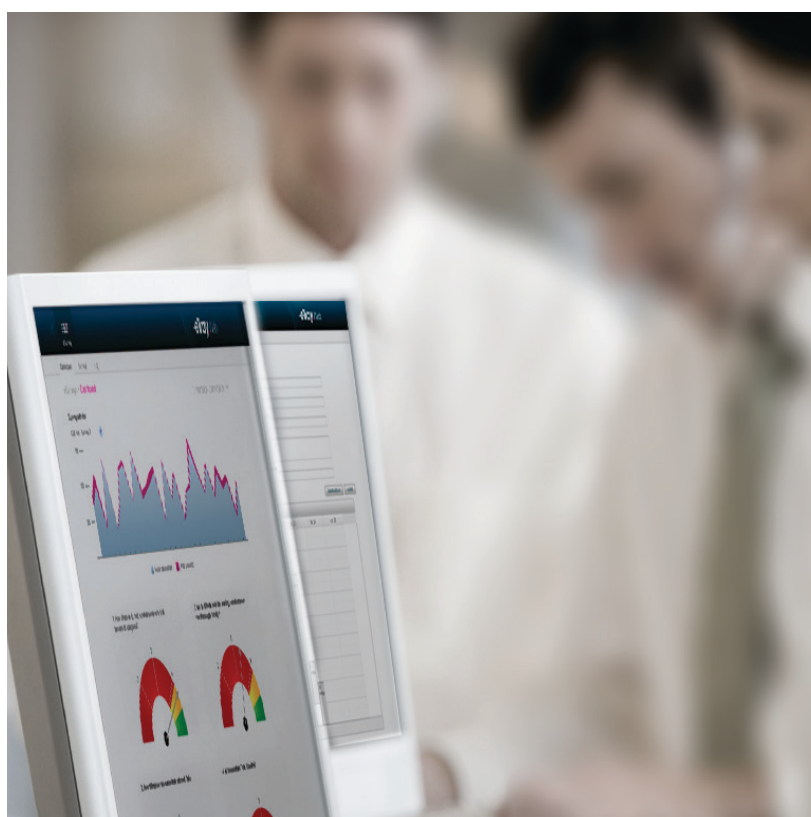
Mange optimerede arbejdsgange kommer først til deres ret, når der bliver “sat strøm” til dem. Vi oplever ofte, at de største procesforbedringer sker, når manuelle arbejdsgange bliver helt eller delvist automatiseret – med store ressourcebesparelser til følge.

En IT-løsning medfører som regel, at man fastlægger en struktureret arbejdsgang. Dette har flere fordele: For det første er det sværere for en arbejdsgang at “falde tilbage” til en tidligere form, for det andet bliver arbejdsgangens ressourcetræk langt mere gennemskueligt.

## IT er ikke en løsning, IT er et middel

IT er i mange organisationer en nødvendighed for at nå målet om optimering og automatisering, og hos Nexcom ved vi, at det for mange er en stor udfordring. Derfor tilbyder vi også at tage ansvar for den praktiske implementering af procesoptimeringsarbejdet via vores eTray software suite.

eTray er specielt udviklet til at løse de behov, som kundeservice- og salgsfunktioner står overfor. Implementering af procesoptimeringerne i dette system gør det muligt hurtigt at skabe målbare resultater.



“Return on investment (ROI)  
har været usædvanligt god.”



“eTray har betydet markante  
effektivitetsforbedringer  
på en lang række  
arbejdsprocesser, med  
besparelser og øget  
serviceniveau til følge.”



Nexcom A/S leverer systemer til procesoptimering, effektivisering og kvalitetssikring. Nexcom udviklede i 2006 softwaresuiten eTray til case- og workflow-management primært i kundeserviceorganisationer. Produktet er sidenhen – sammen med Nexcoms konsulenttydelser – blevet den foretrukne optimeringsløsning i en lang række store firmaer i Danmark og udlandet.

For yderligere information:

[www.nexcom.dk](http://www.nexcom.dk)

Nexcom A/S  
Diplomvej 381  
2800 Kgs. Lyngby  
[www.nexcom.dk](http://www.nexcom.dk)  
Tel: 4576 4820