

PRODUKTIONSLOGIK OCH UTVECKLINGSLOGIK

Webinar

31 augusti 2018

Kundlyftet

carina.rislund@hokahey.se
glenn.jonasson@hokahey.se

Ett elektroniskt exempel

PRODUKTION AV KRETSKORT



NYTT KRETSKORT FÖR STYRNING AV GAFFELTRUCK



TVÅ OLIKA AKTIVITETER

Utveckla



Iterationer
Variation
Principer
Hypoteser
Experiment



Producera



Serier
Noll avvikelser
Specifikationer
Rutiner
Standarder

Två olika logiker

PRODUKTIONSLOGIK

Producera en produkt/tjänst enligt specifikation och utan avvikelser

Strävan

Enhetlighet
Förutsägbarhet
Sekvenser

Egenskaper

Ordnat
Linjärt

UTVECKLINGSLOGIK

Producera verifierad kunskap om kundbehov och utformning av produkter/tjänster

Strävan

Mångfald
Variation
Iterationer

Egenskaper

Rörigt
Slingrigt



Kundlyftet

PRODUKTIONSLOGIK

Producera en produkt/tjänst enligt specifikation och utan avvikelser

Styrning

Regler
Rutiner
Standarder
Prognoser

Mätning

Tid
Kostnad
Avvikelser
Fel

UTVECKLINGSLOGIK

Producera verifierad kunskap om kundbehov och utformning av produkter/tjänster

Styrning

Principer
Hypoteser
Experiment
Iterationer

Mätning

Iterativitet
Kundinvolveringsgrad
Prototyp hastighet
Idéflöde



Kundlyftet

PRODUKTIONSLOGIK

Resultatet känt

UTVECKLINGSLOGIK

Resultatet okänt



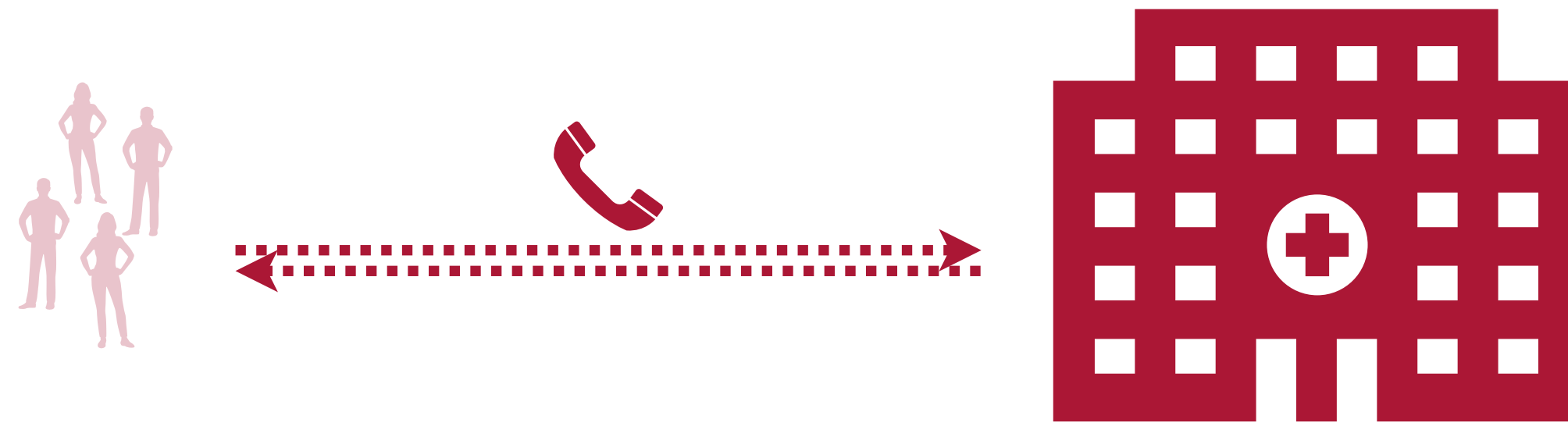
Ett par vårdexempel

SJUKVÅRDSRÅDGIVNING



1177 Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård. De erbjuder sjukvårdsrådgivning, information, inspiration och e-tjänster. De finns på webb och telefon och har öppet dygnet runt.

PRODUKTIONSLOGIK PÅ 1177



Resursanvändning

- Måndag-Fredag
- 00-24
- Januari-December

Effektivitet

- Samtalslängd

Kvalitet

- Avvikelser
- Handledning
- Patientenkäter
- Personalenkäter

UTVECKLINGSLOGIK PÅ 1177



Inera-systemet

- Användningskvalitet
- Journalföring
- Identifiering
- Samtalsmetodik

Samtalsmetodiken

- Förenklingsidé: LUR
- Experiment
- Utvärderingar
- Utbildningar

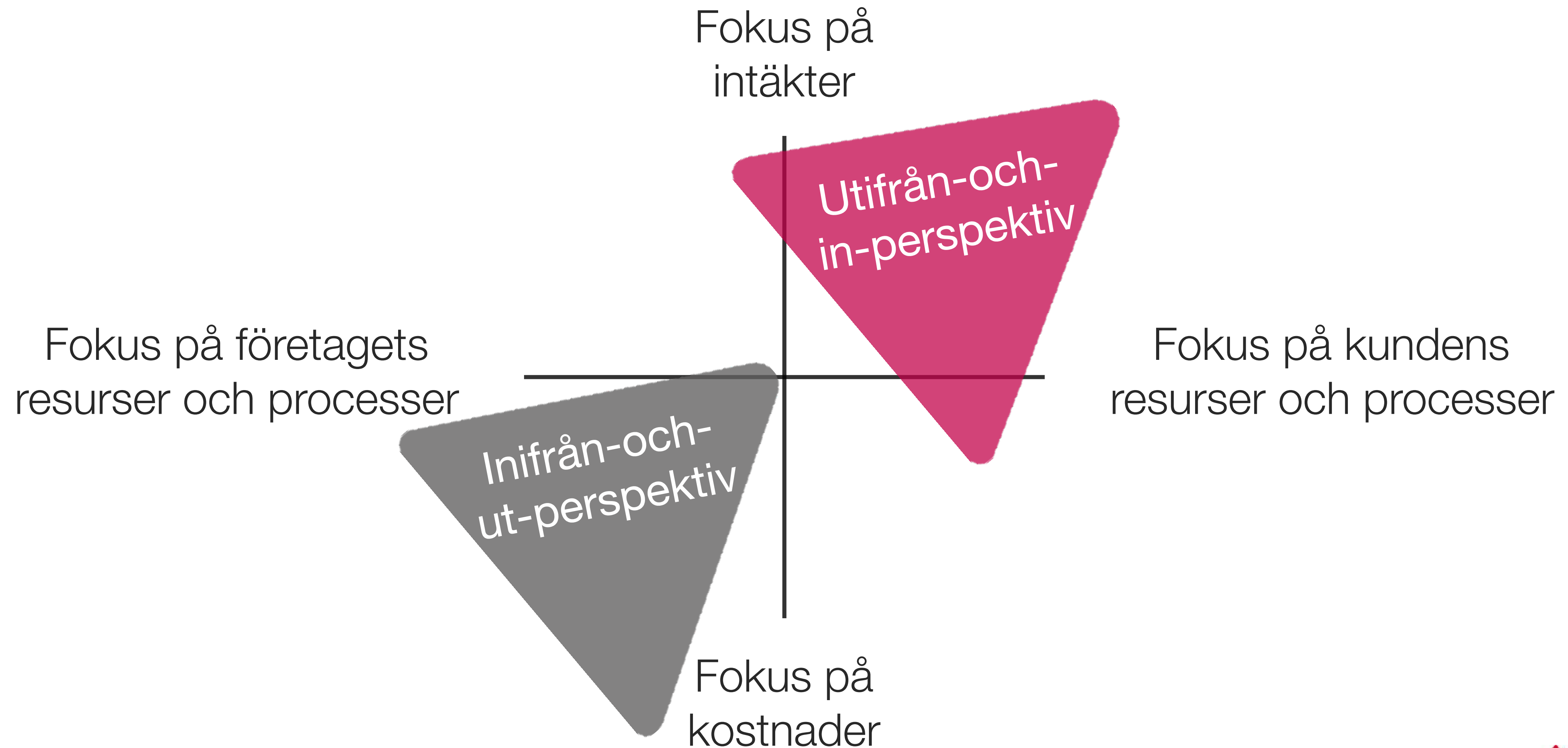
MER UTVECKLINGSLOGIK PÅ 1177



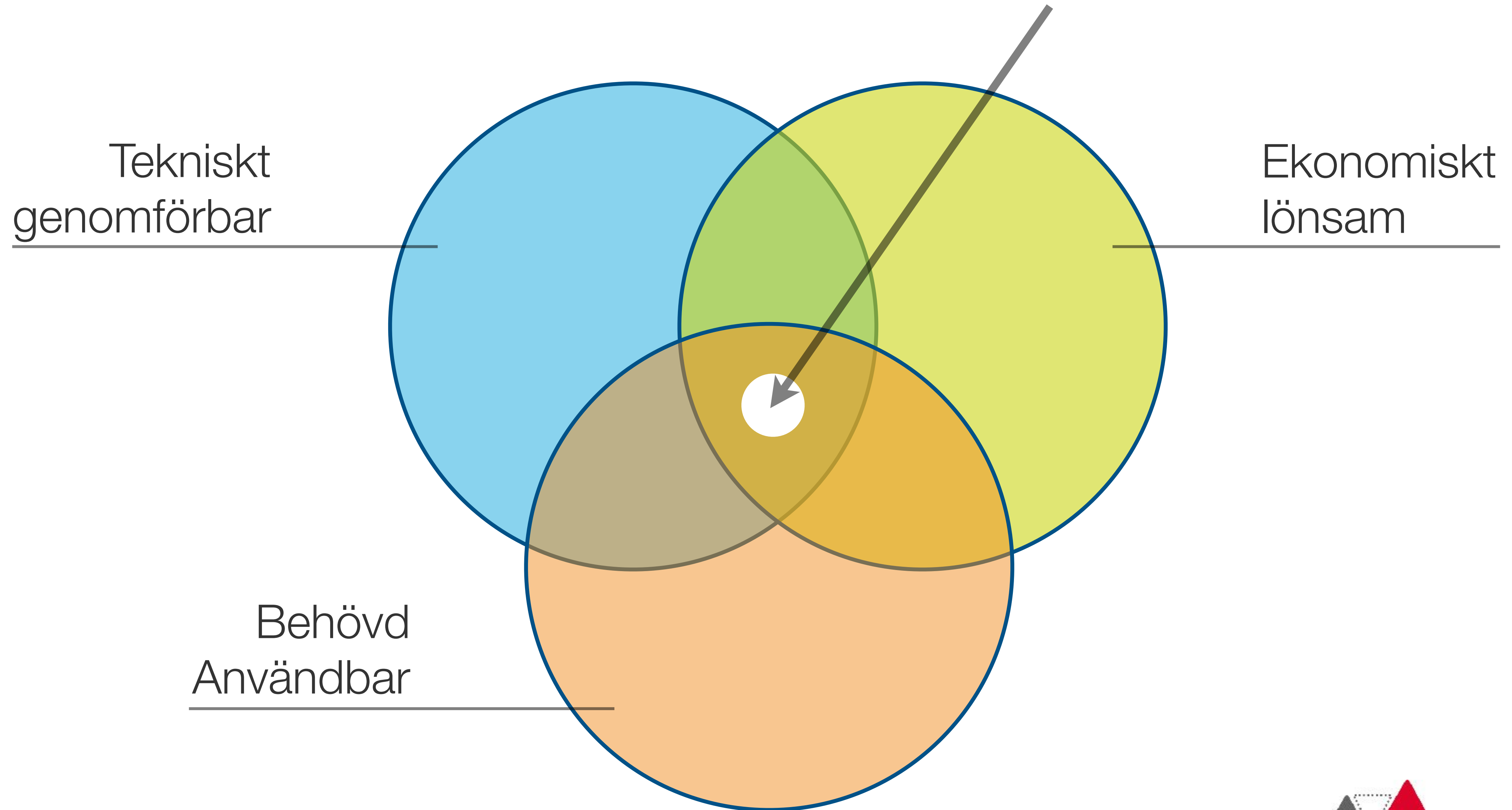
1177-uppdrag

Patienter ringer in till 1177 Vårdguiden för rådgivning. I vissa fall har patienten svårt att ta sig till en vårdcentral eller jourcentral för bedömning eller vård. Då har sjuksköterskan på 1177 möjlighet att be en sjuksköterska från ambulans eller den kommunala hälso- och sjukvården om hjälp. Bedömning och/eller åtgärd sker då hos patienten i hemmet.

FÖRETAGETS ELLER KUNDENS PERSPEKTIV?




TRE KRAV PÅ EN INNOVATION



Ett pass-exempel

 (/Booking/Booking/SetLanguage/vastragotaland?code=sv-SE)

Svenska (/Booking/Booking/SetLanguage/vastragotaland?code=sv-SE)

 (/Booking/Booking/SetLanguage/vastragotaland?code=en-GB)

English (/Booking/Booking/SetLanguage/vastragotaland?code=en-GB)



[Skriv ut](#)

Välkommen till tidsbokningen i Västra Götalands län

Här bokar du tid för att ansöka om pass och nationellt id-kort i Alingsås, Borås, Göteborg, Mark/Kinna, Mölndal och Ulricehamn, övriga expeditioner i länet har drop-in.


Normalt **levereras** ett pass eller nationellt id-kort till vald passexpedition inom **fem arbetsdagar**, men polisen kan inte garantera leveranstiden.

Kom ihåg att avboka om du inte längre behöver din bokade tid.


Just nu ställer vi om passverksamheten för att öka tillgängligheten för dig som behöver nytt pass. Det kan under en period innebära väntetider hos vissa passreceptioner, särskilt inför semesterperioden. Ansök gärna om pass/nationellt id-kort med god framförhållning.

Hittar du ingen ledig tid? Nya tider släpps kontinuerligt även inom de närmaste veckorna. Alla lediga tider finns på bokningssidan, polisens telefonister har inte tillgång till extratider.

Observera att endast **svenska medborgare** kan ansöka om pass eller nationellt id-kort.

Boka ny tid 

[Boka ny tid](#)

Omboka/Avboka 

Bokningsnummer:

E-post/Telefonnummer:

[Omboka/Avboka](#)

NYTT BOKNINGSSYSTEM FÖR ATT ANSÖKA OM PASS



Problem: Långa köer på Polisens passexpeditioner som orsakar arbetsmiljöproblem för personalen

Lösning: 1) Slopas drop in-system, 2) Nytt system för tidbokning till passansökan

Förväntad effekt: Inga köer; jämn belastning på passexpeditionerens personal

PRODUKTIONSLOGIK PÅ INFÖRANDET



Upplägg: Samtidigt införande av nytt tidbokningssystem i Göteborg, Borås, Alingsås, Ulricehamn och i Kinna i april 2018

Regel: Bokningsbara 10-minuters tider finns för 60 dagar framåt och släpps vecka för vecka

Antaganden: Folk ansöker om nytt pass i god tid; Polisen har koll på efterfrågan och klarar resursplaneringen

UTVECKLINGSLOGIK PÅ INFÖRANDET



Intressenter: Lagstiftaren, personalen, allmänheten

Hypoteser: Personalens stress minskar när sökanden kommer i bokade 10-minuters block; kapacitetsprognoser kan baseras på historik; allmänheten ansöker om pass i god tid; allmänheten vill slippa köa

Intervjuer: Personal, sökanden

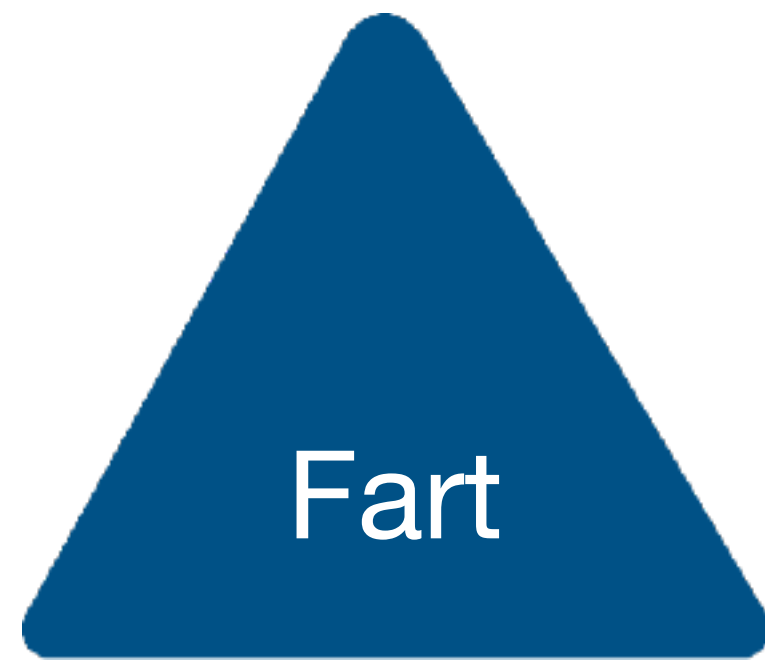
Prototyper: Flöden med olika tidsintervall; prognosmodeller; påminnelser till passinnehavare

Projektstyrning: Iterationer med uppföljning på lärandet och hastigheten

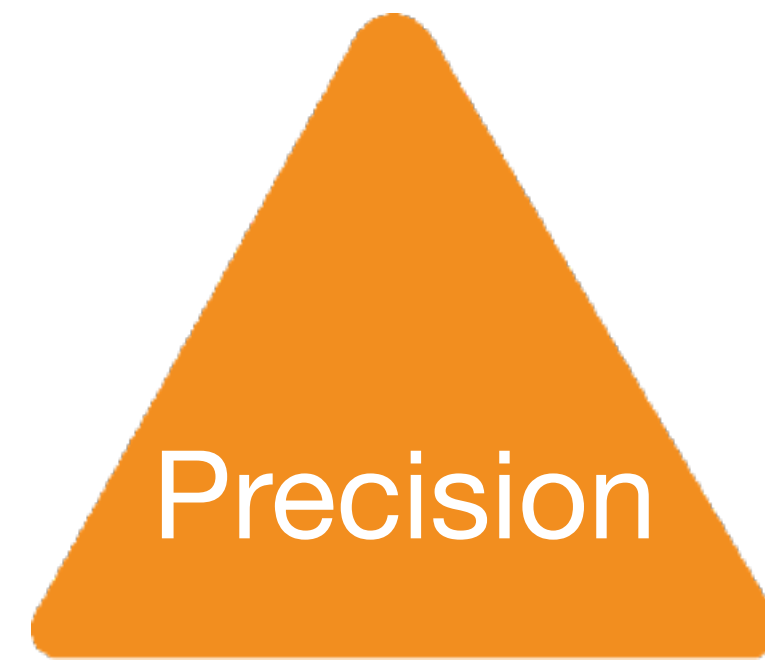
15 deviser för utvecklingslogik



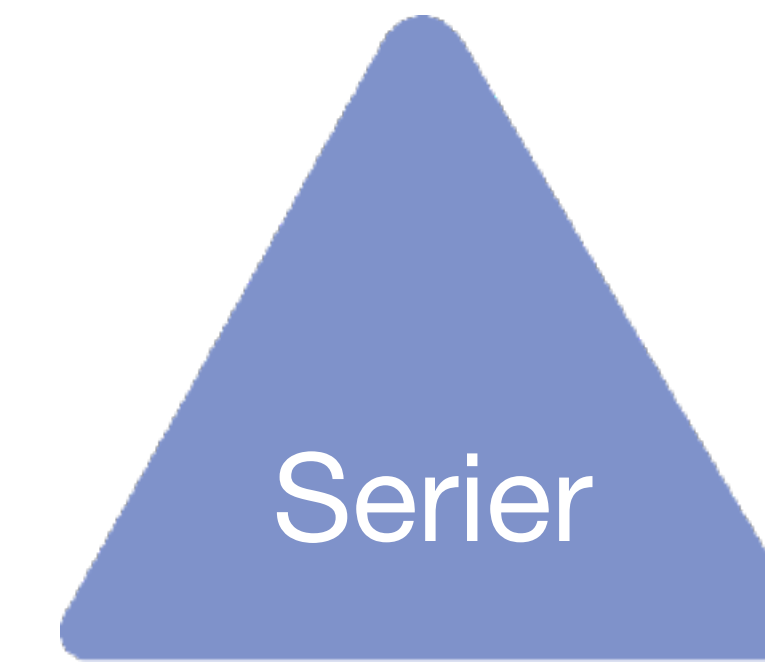
i stället för



i stället för

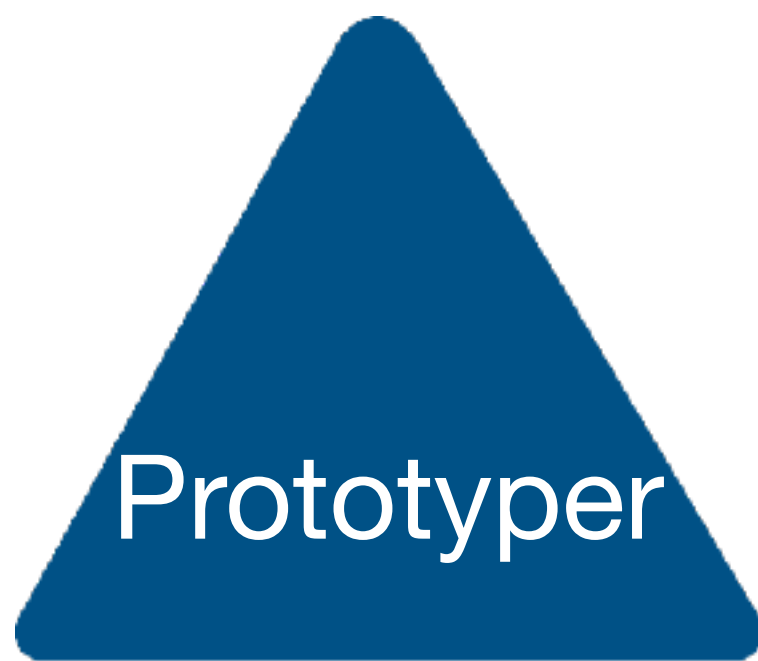
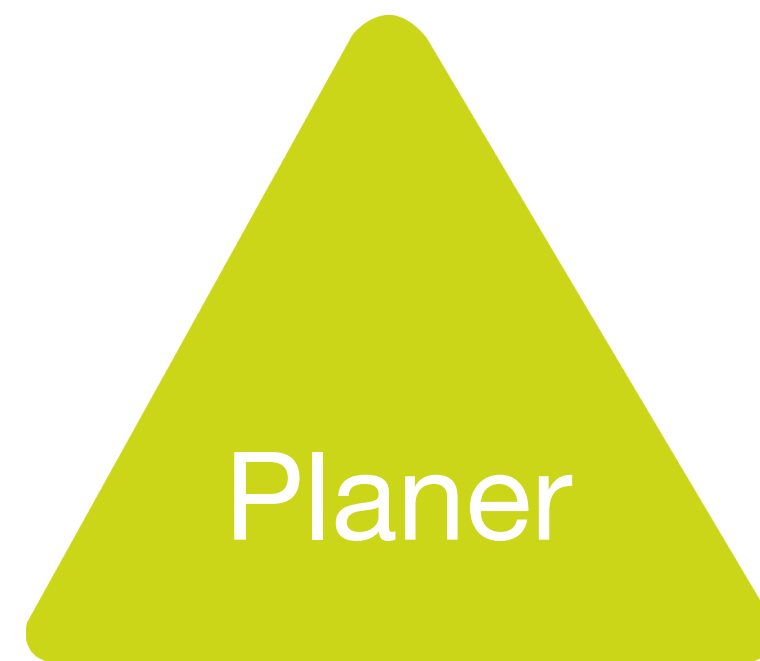


i stället för

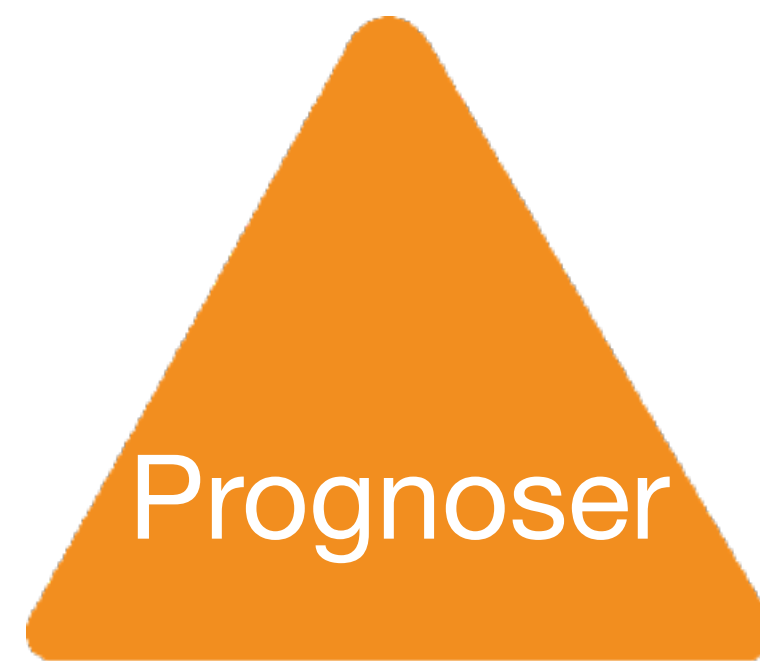




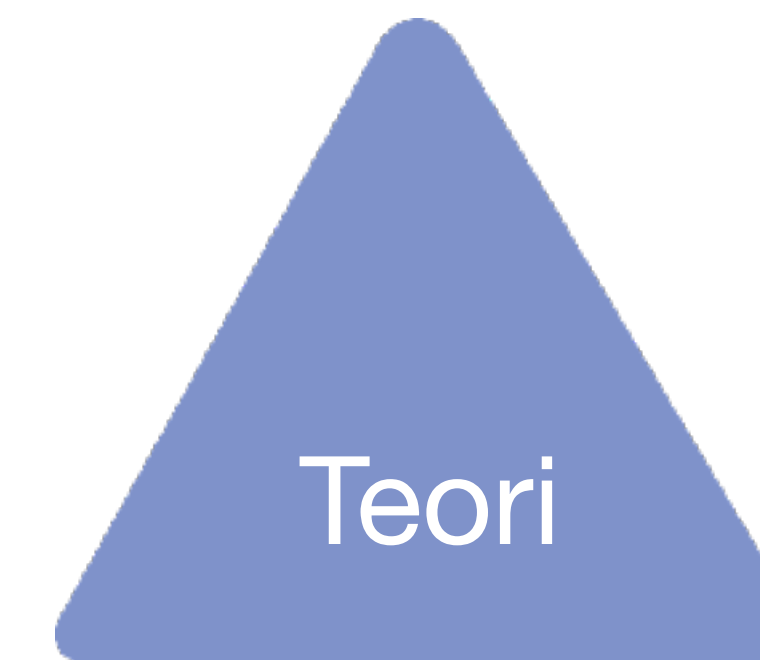
i stället för

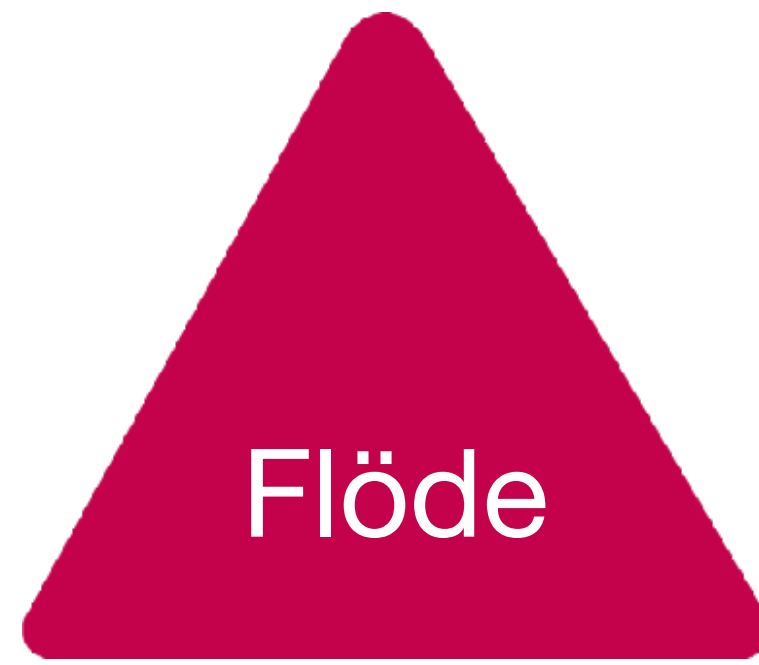


i stället för



i stället för

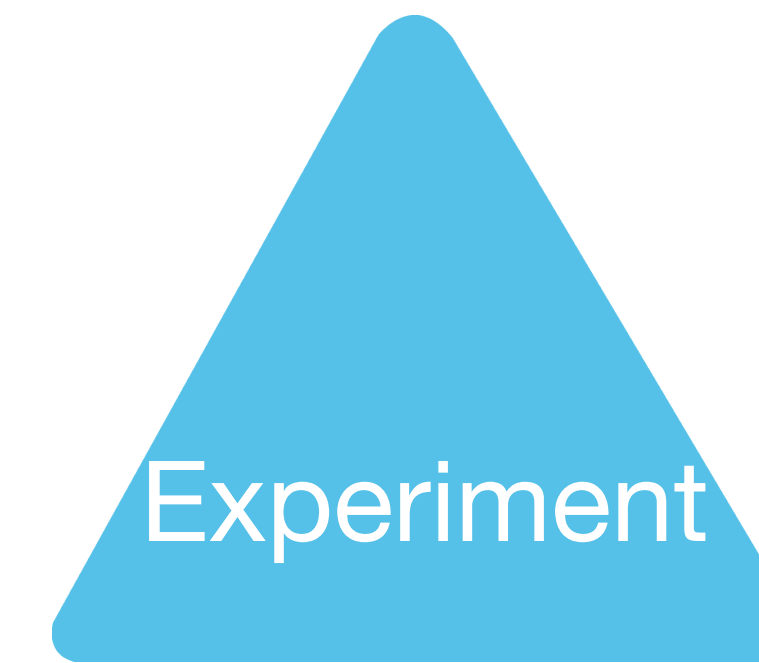
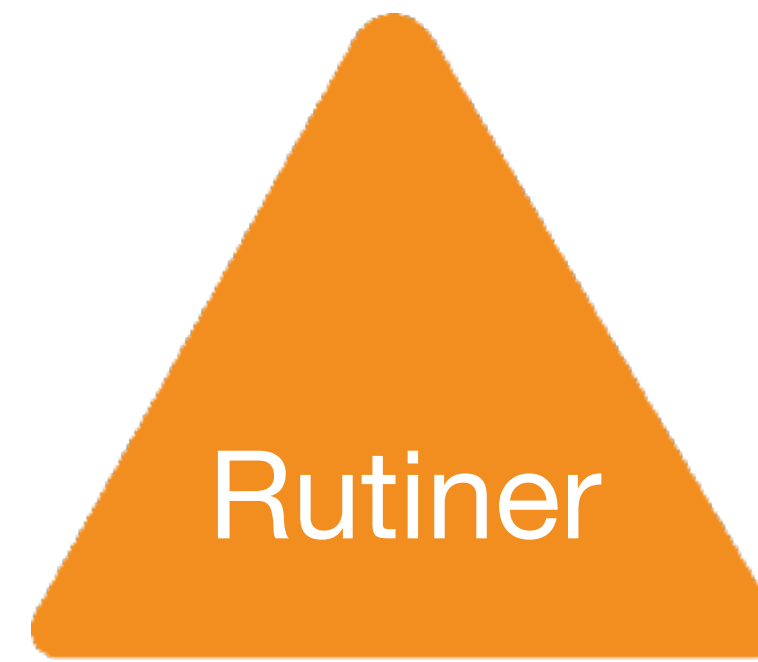




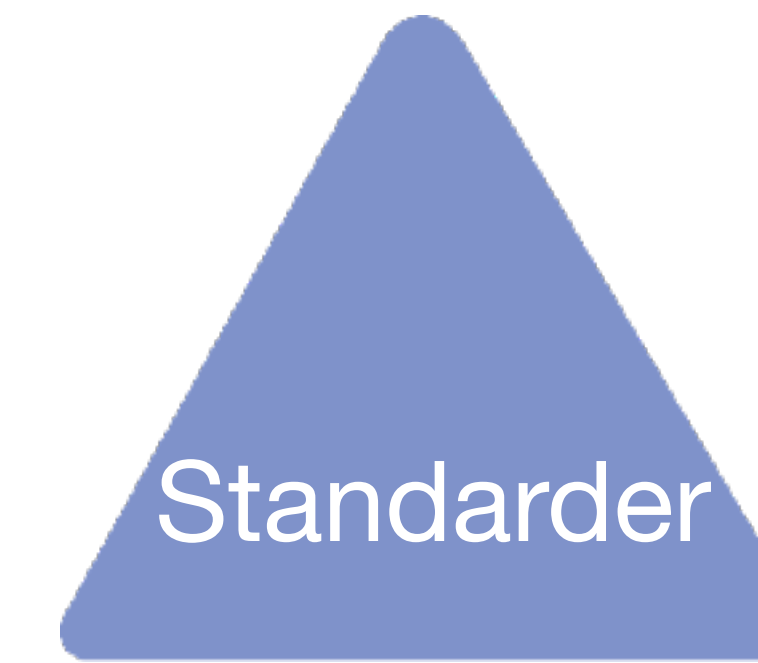
i stället för



i stället för



i stället för





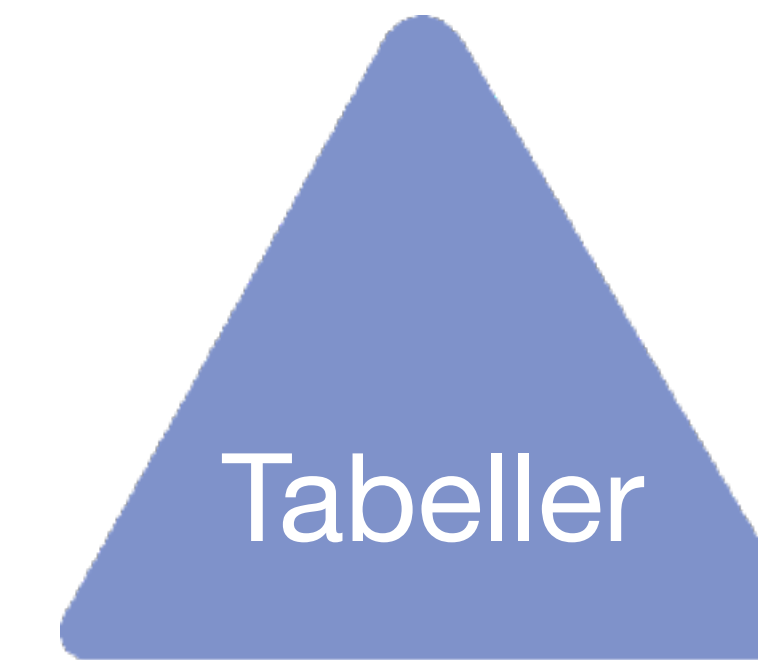
i stället för

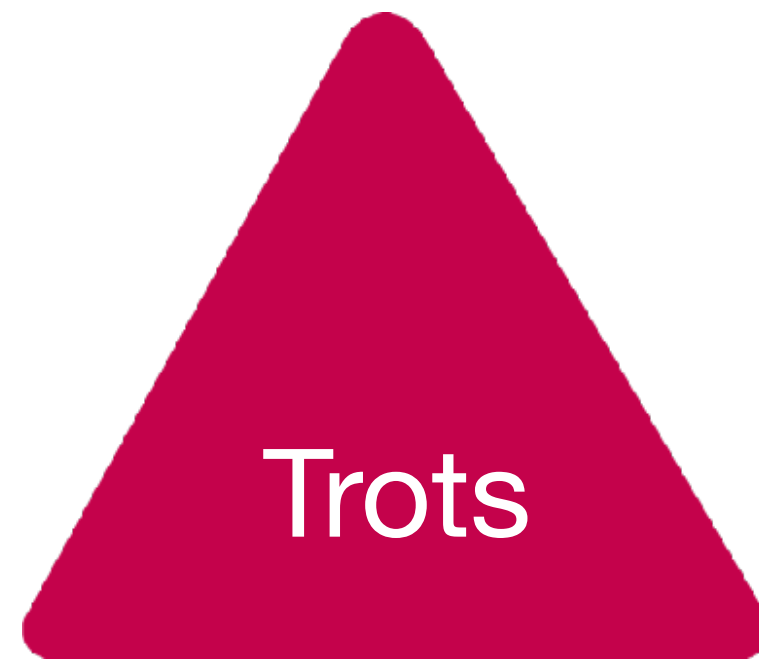


i stället för



i stället för

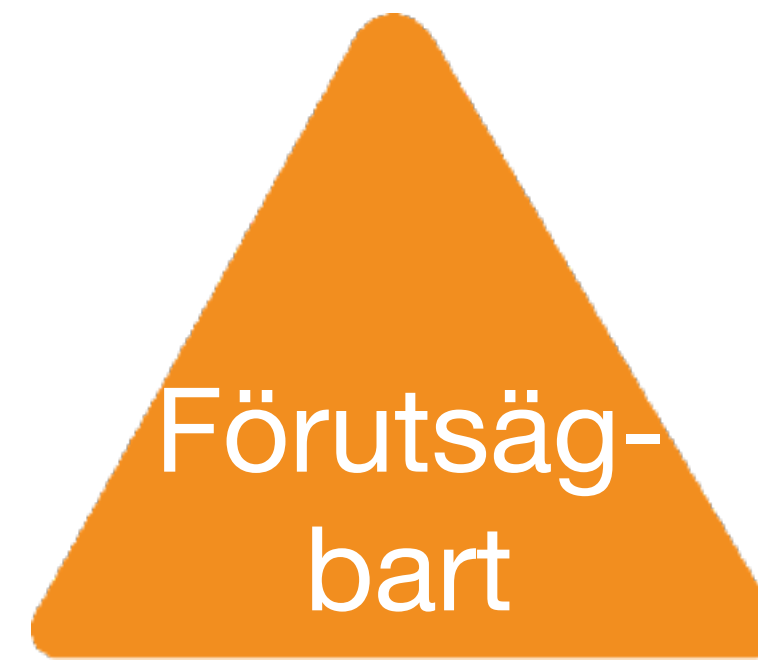




i stället för



i stället för



i stället för



Utvecklare behöver en teoretisk grund

”Recognizing the need is the primary condition of design.”

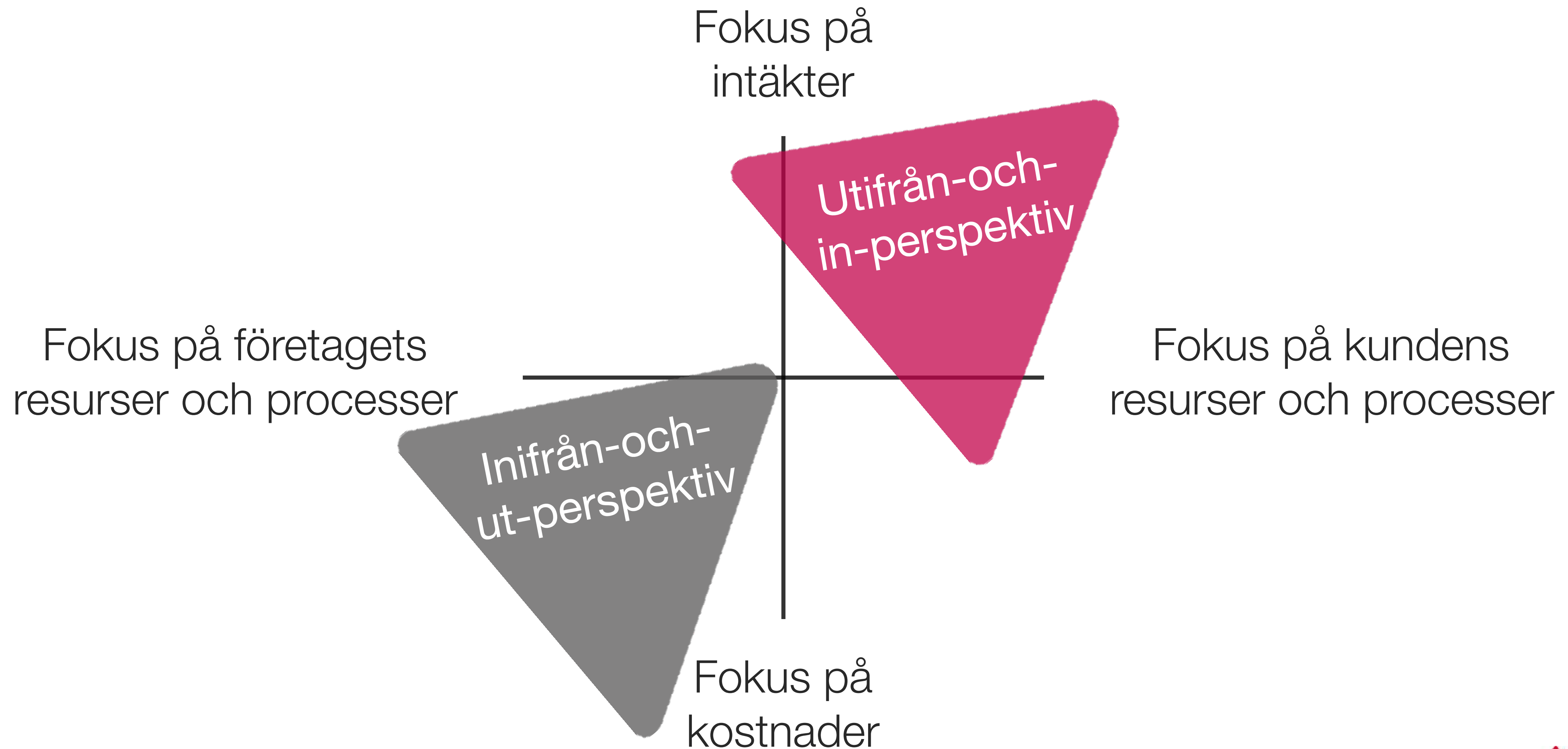




Ju mer
du känner till
om en situation
desto större är
chansen att du
hittar design-
möjligheterna

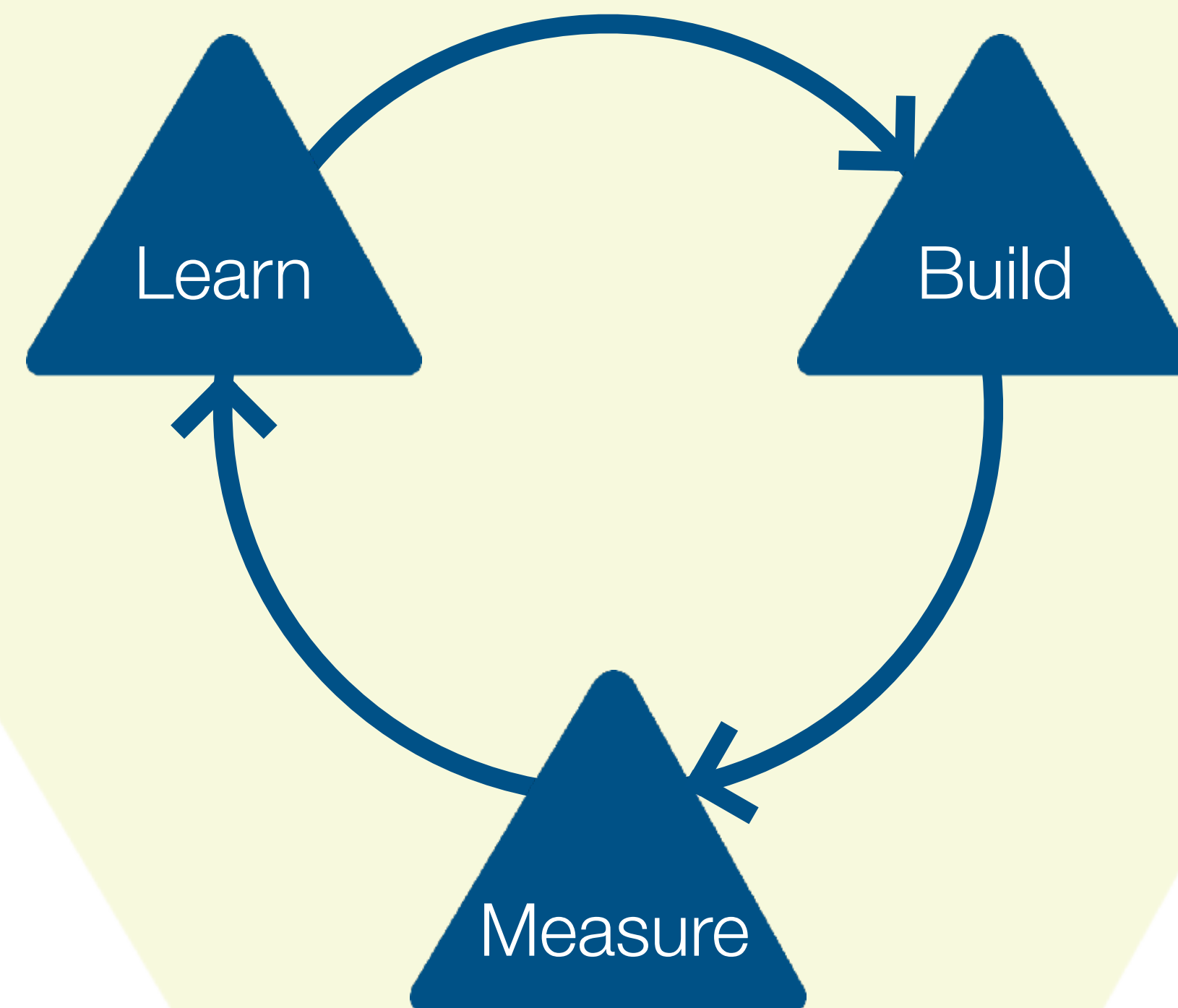


FÖRETAGETS ELLER KUNDENS PERSPEKTIV?



VARFÖR ARBETA ITERATIVT?

För att vi gissar och gör “fel”

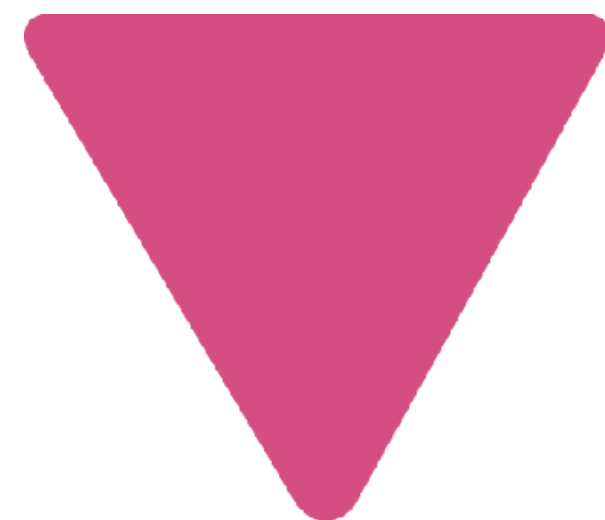


PRODUKTIONSLOGIK

Resultatet känt

UTVECKLINGSLOGIK

Resultatet okänt



NÄSTA WEBINAR: 27 NOVEMBER KL 10

- Gå med i [LinkedIn-gruppen Kundlyftet](#)
- Hitta all vår information på [kundlyftet.se](#)
- Nästa webinar: Tisdag 27 november 2018 kl 10-11
- Ämne: **Utforma effektiva triggermaterial**
 - Beteendedesign
 - Enkelt
 - Agilt (en sak i taget)
 - Visualiseringar och berättelser