

INNSIKT



NORWEGIAN
SMART CARE

LAB

Tjenestepakken leveres av underleverandør
These Ways i samarbeid med NSCL.

Hvem er vi i These Ways?

These Ways er et innovasjon og design studio som levere løsninger innen Design-led Transformation, tjenestedesign, UX og Agile Coaching. Vi tar på oss hele prosjekter eller bistand av konsulenter til din organisasjon.

Vi bruker Design Thinking metodikk for å kunne forbedre en organisasjons arbeidsprosesser, designe nye arbeidsverktøy og digitale tjenester.

Disse vil igjen være med å redefinere din organisasjons forretningsmodell. Våre tverrfaglige team har lang erfaring med å lage en løsning som ikke bare KAN brukes, men som de ansatte eller dine kunder vil ELSKE å bruke.



Brukerintervju



Semi-strukturerte brukerintervju stiller spørsmål med utgangspunkt i å forstå hva pasienten føler, tenker og mener. Underveis er det en del av jobben å forstå hvilke spørsmål som kan være relevante for denne pasienten. Det er derfor mulig å legge til eller hoppe over spørsmål.

Det er viktig å lytte og stille åpne spørsmål der vi lar pasienten fortelle ting rett fra hjertet. Pasienten har alltid rett i denne situasjonen, og det er viktig å trygge henne/han i dette for å få dem til å åpne seg. Det er viktig å forstå at pasienten ofte ikke selv kan se for seg en drømmesituasjon. I så fall kan du benytte idéer du har for en ny tjeneste, og spørre hvordan det ville vært for pasienten.

Ansattobservasjon

Ved å snakke med og observere ansatte som jobber med en tjeneste, eller pasienter som bruker en tjeneste, kan vi identifisere flaskehalser og potensielle løsninger for en ny eller forbedret versjon.

Målet er å frigjøre ansatte fra repetitive oppgaver og gjøre tjenesten mer selvbetjent for ansatte og/eller pasienter.

Ansatte har ofte fingeren på pulsen i bedriften og kan derfor supplere med relevante og praktiske innspill, i tillegg til pasienten selv.

Ansattobservasjon

* For det første så klarer mange ikke å en gang å opprette en WBL-ID. Det gjelder ikke folk i 2019 * - Siri

Date: 13. sept 2019

Navn: Siri

Stilling: Tidl. kundestøtteinr. Telemåler salskontrollring

Arbeidsoppgaver: Hadde ansvar for å behandle saker på kundesenteret.

Før **Data/kommunikasjonsflyt i tjenesten** **Etter**

Kanaler	Mottar	Sender
	<ul style="list-style-type: none"> - Adresserettighet medlemmer? - Overføre medlemskap? - Bonusoppsaml, uttak? - Lage WBL-ID? - Hverken, betale innkassat? 	<ul style="list-style-type: none"> - Kundetilfaling i Freshdesk som så lager en e-post til kunden.
	<ul style="list-style-type: none"> - Hvordan fungerer nettilførsler etc? 	ingen dialog i dagens app eller medlemside
	<ul style="list-style-type: none"> - Ikke sms da det må loggføres. Litt kommunikasjoner på telefon. 	diver må gjøres på mail gjennom Freshdesk
	<ul style="list-style-type: none"> - Saksjona for forkjøpsrett blir levert på kontor, som brev eller skannet brev. - Saksjona for overføre medlemskap? 	

* Vi må unngå at kunder kommer bestående inn fem på fire med et papir på forkjøpsrett * - Siri

Metodikk og verktøy 2019

Hvor godt føler du at dagens løsninger lar deg utføre jobben din på en tilfredsstillende måte?

Hvor godt føler du at dagens løsninger tilfredstiller kunden?

Hva vil gjøre din arbeidsdag bedre?

Hva kunne gjort kunden mer fornøyd?

THESE WAYS

- Ny layout, må er uten røtter og monoton. Vinkelig å feste billett.
- Sjokolade linker som sikkert ikke er i bruk, skaper kun forvirring som vi ikke klarer å unngå.
- Årsoppgaver/brosjyrer, oppslag/publisering, dokument/saksjona
- Digitalisere "Meldt forkjøpsrett" (inkl. liste opp finansieringsbetale).
- Innlegging som funksjon, f.eks. Bank ID.
- Digitalisere "Overfør medlemskap". Ny bruker legg til kun navn og f.nr. Overfør til eksisterende medlem, sett på medlemsnummer og så mer relevant prosess slik at det er for overført eksisterende medlem/nummer til ny bruker i familien.
- Tjefeltgjøre funksjon på "medlem siden" og "ansatt/saksjona".
- de fakturerer både betalte og fremtidige. Vis når fakturere stuper for de som selger.
- de fakturerer som lyd, tekst, innstille de per mund.
- Ved innkassat, lenke til WBL-finans og la dem betale utstående beløp rett i appen.

* Vi kunne spart mye tid om folk selvbetjente i appen * - Siri

4

Praktisk informasjon innsiktspakke

Innhold:

- 1 planleggingsmøte på 2 timer
- Økosystem helse
- 4-6 Pasientintervjuer
- 2-3 Ansattobservasjoner

Innhold

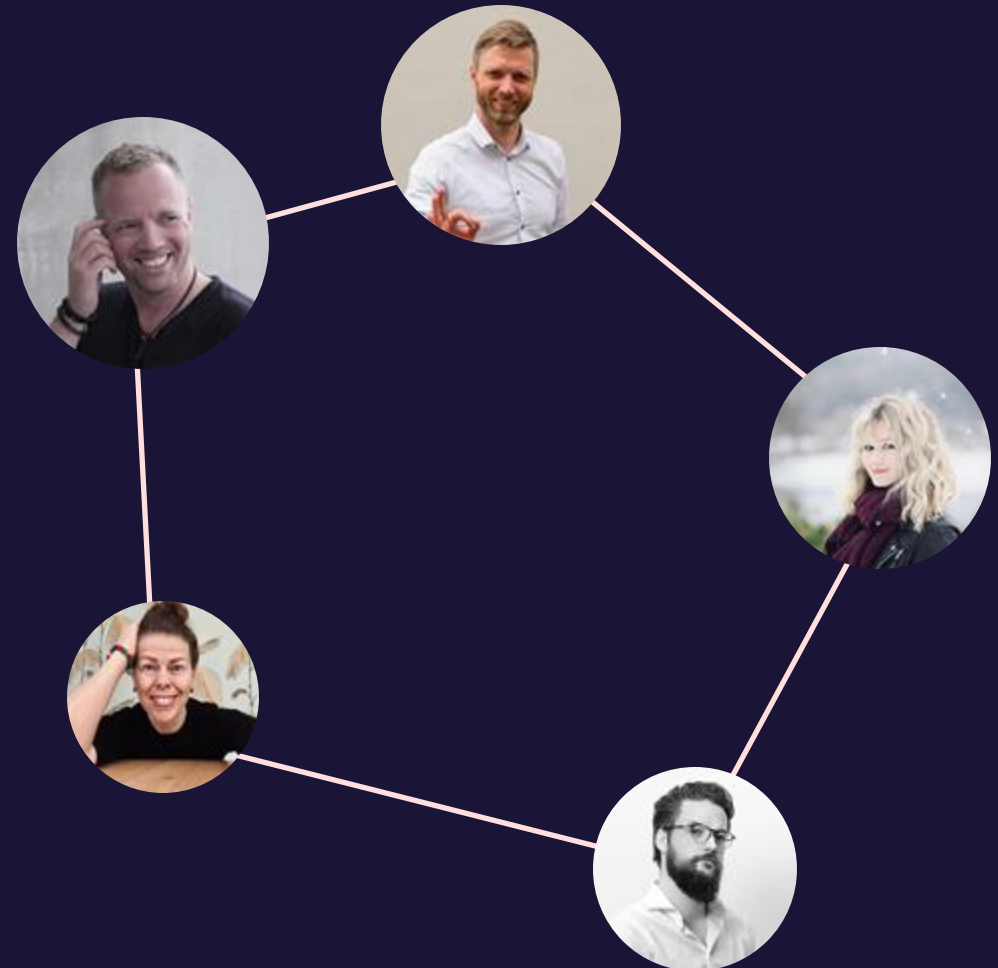
- Møte med oppsummering av innsikt, og overlevering av sluttrapport med beslutningsgrunnlag

Totalt estimert kostnad for innsiktspakke 45.000,-

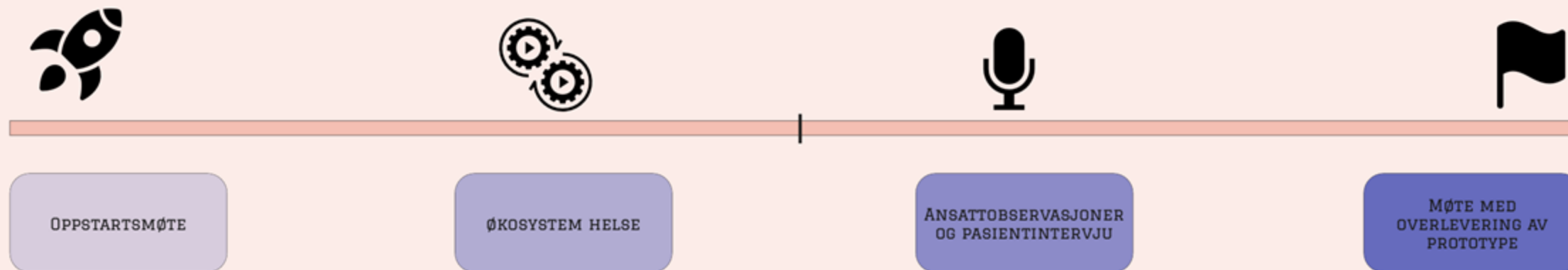
Alle priser er eks mva.

Oppgitte konsulenter er med forbehold om tilgjengelighet

Aktiviteter justeres etter behov



Tidslinje Innsikt



Varighet: 2 uker

Vi tar med oss erfaring fra:



BergenFiber

NHH



Kontakt

Ta kontakt om du ønsker mer informasjon om hva pakken inneholder og hva laben kan tilby din bedrift.



Marit Hagland

Leder

Norwegian Smart Care Lab

+47 452 61 799

Marit.h@valide.no



Karoline Blikra Mogleiv

Forretningsutvikler

Norwegian Smart Care Lab

+47 92 414 043

karoline@valide.no

