

SUCCESS STORY



Wasa Kredit ökar kompetensen kring processer genom **tt performance suite**

Wasa Kredit använder tt performance suite för all dokumentation om deras användare och visualisering av företagets processer. Detta hjälper Wasa Kredits medarbetare att lösa uppgifter snabbare, enklare och mer korrekt.



Wasa Kredit AB är ett företag med fokus på finanstjänster. Företaget är baserat i Stockholm och har ca 240 anställda. Wasa Kredit har sedan den 20 maj 1998 var en del av Länsförsäkringar Bank AB. De erbjuder finansiella tjänster för hyrande av bilar, datorer och vitvaror. De erbjuder också köp på avbetalning och personliga lån. Wasa Kredit har sedan ett tag tillbaka aktivt arbetat med Performance Support och har med hjälp av tt Performance Suite förbättrats stort inom området.

Utmaningen

Utmaningarna innan introduktionen av tt performance suite var bland annat:

- Långa handläggningstider
- Förlitande på kompetensen hos några få anställda
- Svårigheter att arbeta över avdelningsgränser
- Svårigheter att implementera förändringar, som t.ex. att förflytta arbete mellan avdelningar
- Icke-standardiserade metoder



Lösningen

Wasa Kredit har byggt en effektiv processhantering vid kartläggning av processer och användardokumentation. Detta ses som nyckeln till organisationens fortsatta framgång. Tt performance suite hjälper Wasa Kredit att föra samman allt från processägare, processledare och medarbetare. Tt performance suite används nu för all användardokumentation och visualisering av affärsprocesser från nivå 1-6.

- Beslut om förändring
- Översyn av affärsprocessen
- Översyn av användardokumentation
- Skapa innehåll
- Distribuering av utbildningsmaterial
- Förse alla användare med Performance Support

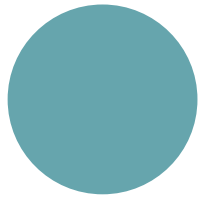


Peritum AB har stöttat Wasa Kredit genom hela implementationsprocessen och har strukturerat och utvecklat koncept. Wasa Kredit hade redan inspelningar på nivå 4-5 som täckte runt 600 procedurer och 400 instruktioner. De bestämde sig för att addera 600 rutiner i tt performance suite genom dokument utan simuleringar och valde att skapa nya dokument med simuleringar för 400 instruktioner. Nästa steg för Wasa Kredit var att utveckla tt performance suite templates, föra över alla 600 rutiner till den nya templatens och importera en konceptkatalog så att medarbetarna ligger på samma nivå av förståelse för konceptet bakom rutinerna och processerna. Detta gör det möjligt för Wasa Kredit att tjäna sina kunder på en jämn nivå – en klar fördel för såväl kunderna som medarbetarna.

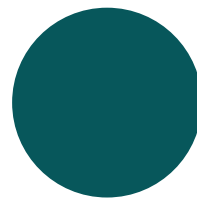
“Innan implementationen av tt performance suite behövde vi 10-15 min för att bestämma hur en specifik fråga relaterat till en affärsprocess skulle lösas. Nu tar det ungefär en minut. Vårt mål är att minska det ytterligare, till 30 sekunder. Tt performance suite har visat sig ovärderligt för att nå denna förbättrade arbetsmetod.”

KENT KARLSSON

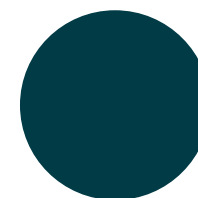
BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER, WASA KREDIT AB



**Effektivare
arbetsprocesser**



**Nöjda kunder
och medarbetare**



**Snabbare hjälp vid
vid förfrågningar**

Fördelarna

Med tt performance suite och hjälp från Peritum har Wasa Kredit förbättrat effektiviteten av deras arbetsprocesser så att kunderna får hjälp snabbare och mer effektivt. Innan tog det lång tid att hitta rätt information, vilket hade en stor negativ påverkan på tidsaspekten. Tt performance suite har gjort arbetsprocesserna mer effektiva; det är nu enklare för medarbetarna att hitta rätt innehåll och dokument för att främja deras arbete. Detta har i sin tur lett till en ökad kundnöjdhet. Medarbetare upplever att tt performance suite är väldigt enkelt att använda och är ett ovärderligt stöd av Performance Support i deras dagliga arbete.

Detta har gjort att välinformerade och stöttade medarbetare gör organisationen tillmötesgående med deras standardprocesser. Med effektiv Performance Support och väldokumenterade arbetsprocesser kan Wasa Kredit hantera fler fall på kortare tid. Alltså: genom att lära sig affärsprocesserna på medarbetarens arbetsplats och vid den tidpunkt som det behövs, förbättras företaget genom snabbare ärendehantering, samtidigt som man ökar nöjdheten hos kunder och medarbetare.



Malmö

Peritum AB

Lilla Nygatan 11

SE-211 38 Malmö

+46 40 43 46 00

info@peritum.se

Göteborg

Peritum AB

Stora Ävägen 21

SE-436 34 Askim

+46 40 43 46 00

info@peritum.se

Stockholm

Peritum AB

Kommendörsgatan 33A

SE-114 58 Stockholm

+46 40 43 46 00

info@peritum.se