

## 1 Förändringsobjekt

Följande tre områden kräver total tydlighet för att lyckas genomföra en lyckad förändring.

### **Varför ändra**

Beskriv varför förändringen ska göras. Ställ frågan ”varför” tre gånger för att nå den verkliga anledningen.

### **Vem är kunden**

Beskriv var i värdekedjan förändringen uppstår, genom att peka ut vem som är kunden till processen eller systemet som ska förändras.

### **Från vad (A) till vad (B)**

För att kunna förändra behöver du veta vart du start från (A) och vart du ska (B).

## 2 Definition av A – nuvarande situation

Hur ser processen ut idag? Vilka system påverkas? Vilka tidshänsyn finns att ta?

## 3 Definition av B – önskad situation

Hur ser processen ut imorgon, efter förändringen? Vilka system påverkas? Vilka tidshänsyn finns att ta?

## 4 Metoder

Det finns ett flertal metoder tillgängliga. Här följer ett urval.

### **”Talk the talk, Talk the walk, Walk the talk”**

Förstärker viktigheten av att verkligen vara överens om meningen med förändringen och själva **orden** som beskriver förändringen i sig själv. Därefter används orden för att beskriva **hur** det ska göras, och till slut **gör det**.

### **”Prototyping”**

Kallas ibland även ”pay as you go”. Ofta användbart när ”B” är ett rörligt eller otydligt mål, och du måste göra dagliga korrigeringar. ”Trial-and-error”, dvs. prova-prova-prova är en del av denna metod.

### ***”plocke-pinn”***

Förändringen sker i form av en mängd mycket väl definierade aktiviteter i en alldeles specifik ordning.

### ***”D-day”***

Denna metod används när förändringen ska ske i **en stor** aktivitet, som är mycket väld planerad och organiserad. D-day är motsatsen till plocke-pinn.

### ***”icke-rör”***

Ett norskt uttryck, men vilket menas att du ska inte röra eller förändra något som är i drift i läge A. Läge B ska rullas ut och driftsättas parallellt med att A finns kvar som räddningsplanka.

Självfallet kan de ovan givna metoderna användas i kombination med varandra.

## **5 Riskanalys och Kvalitetssäkring (Risk Management & Quality Assurance)**

- Belysa, analysera, begränsa och identifiera alla händelser som kan tänkas förorsaka störning, vilket kan ske genom en Risk Workshop
- Kommunicera resultatet av Riks Workshop
- Agera efter resultatet av Riks Workshop, genom att vidtaga åtgärder mot i första hand högprioriterade risker
- Kontinuerligt övervaka de identifierade riskerna
- Periodiskt mäta, för att se att värdena stämmer med uppsatt mål och företagets policier och värderingar.

## **6 Verifiering**

I verifiering inkluderas:

### ***Testning***

Testning kan ske som **kompleta** tester med alla data, eller som **slumpvisa** testfall.

### ***Kundtillfredställelse***

Samtal och diskussion med kunden för att få frma huruvida kunden är nöjd eller ej. Om kundnöjdhet uppnåtts - be kunden definiera de tre bästa nyttorna med förändringen. Om ej kundnöjdhet nåtts – lyssna väldigt mycket och noggrannt på vad kunden har att säga och fråga mycket innan några kommentarer, löften eller åtgärder omnämns.

### ***”lessons learned”***

Vad var bra? Vad var dåligt? Vad är nytt för mig/oss? Vad kädne jag inte till tidigare, innan denna förändringen? Vad var största överraskningen?