

Vedlegg 2: Intervjuguide - vurdering av løsningsforslag

Respondent 1, Saksbehandler:

Hva tenker du om vårt løsningsforslag? Vil den fungere (hvorfor/hvorfor ikke)?

Ja det kan godt hende. Jeg har ikke noe svar på det. Det er mer sammensatt enn som så. Det handler ikke bare om at vi skal vite hvor folk er til enhver tid og utelukkende kunne stole 100% på kalenderen. Det handler også om at når de er ferdig med jobben, når gjør de det opp på speedycraft? Hvorfor venter de en uke med å gjøre den opp? Jeg ser at noen er ledig, men noen ringer fordi de har en annen avtale. *Er det fordi de har fått en muntlig avtale som ikke er lagt inn i kalenderen?* Ja det kan godt være, fordi ikke alle saksbehandlerne legger den inn i kalenderen, eller ikke har rutinen med å bruke kalenderen. Alle kan være enig om å bruke kalenderen, men når ikke alle følger de normene og avtalene er det vanskelig. Dessuten kan hverdagen forandre seg på en time. Plutselig må vi på noe annet, og da må vi omstille oss.

Vil dette være en løsning du hadde likt (hvorfor?), eller vil du heller at montørene manuelt oppdatere kalenderen selv?

Ja, det tror jeg.

Hva tenker du om de antatte effektene, og er det noen andre effekter enn de nevnte du tror vil oppstå som følge av løsningen?

Ja, all forbedring vil jo selvfølgelig forbedre. Men bruker alle den som vi er blitt enig om? Det er jo det som er utgangspunktet. Hvis ikke alle bruker speedycraft så blir jo det ikke perfekt.

Ville du stolt på at informasjon i kalenderen er riktig dersom den ble automatisk oppdatert?

Ja, jeg ville stolt på kalenderen hvis den ble fortere oppdatert, og hvis absolutt alle montørene hadde brukt den, noe som ikke er tilfelle i dag, fordi ikke alle saksbehandlerne synes det er nødvendig.

Tror du at denne løsningen hadde bidratt til at du hadde trengt å bruke mindre tid på å dobbeltsjekke om montøren er ledig?

Ja hvis alle virkelig hadde brukt det tror jeg vi kunne spart litt tid.

Tror du videre at du kunne håndtert flere henvendelser dersom du slapp å dobbeltsjekke at informasjonen som står i kalenderen er riktig?

Ja, hvis jeg kunne se at montører var ledig. Det aller viktigste er at alle montørene bruker det, og at alle saksbehandlerne bruker det. Vi må ikke kaste stein i glasshus, vi må være perfekt inne før vi kan forlange at de ute er det.

Er dette en løsning du ser for deg vil øke effektiviteten når det kommer til planlegging og gjennomføring av nye oppdrag?

Ja.

Tenker du at denne løsningen vil føre til at kommunikasjonen mellom deg og montørene går mer friksjonsfritt?

Ja, helt sikkert, men igjen, da må alle bruke den. I utgangspunktet er det de inne som må bruke den. Hvis en annen saksbehandler gir et oppdrag til en av mine montører uten å sjekke kalenderen, da krasjer mitt system. Da har ikke den saksbehandleren gidde å åpne kalenderen og se at montøren allerede hadde et oppdrag på dette tidspunktet.

Ser du noen utfordringer knyttet til denne ideen, eventuelt hva?

Nei, ikke utover at folk ikke bruker løsningen.

Har du ellers noen kommentarer til løsningen, eller noe du ønsker å tilføye?

Nei.

Respondent 2, kontaktperson i ledelsen:

Hva tenker du om vårt løsningsforslag, vil det fungere? Hvorfor/hvorfor ikke?

“Ja, jo mer ting som kan gå litt mer automatisk. Så lenge det er mennesker involvert i en handling er det rom for feil. Det er klart at jo mer det kan være litt automatikk i ting, at ting oppdaterer seg og er ajour per dato, så er det absolutt en fordel. Det at det kan være litt mer automatikk i Speedy-kalenderen, at de eventuelt skifter farge til ferdig eller utført, at du kan få et oversiktsbilde på hvor langt montørene er kommet og hva de har meldt tilbake.”

Hva tenker du om de antatte effektene, og er det noen andre effekter enn de nevnte du tror vil oppstå som følge av løsningen?

“Jeg tror at det sikkert er riktig tenkt, men det er igjen avhengig av at den montøren eller de ansatte bruker kalenderen riktig, at de går inn og gjør det. Du kan ha et system for å skrive timer hver dag, det står det i boken at vi skal gjøre, men hvis du ikke går inn og gjør det fysisk blir ikke regelen etterlevd. Det er samspillet mellom systemene, og ikke minst at de går inn og trykker på synkroniser, for å få Speedykalenderen til å sende tilbakemelding til sitt eget system.”

“Når det gjelder andre effekter kan du få en bedre struktur på det, og kanskje en bedre effektivitet i arbeidsflyten og ordreflyten, at du unngår ledighet og noen som ikke vet hva som er neste oppdrag. Eventuelt blir Speedy bedre per dags dato, time for time, med et bedre oppdateringssystem. Da skal det blir lettere for den enkelte å vite hvor de er i sin dagsplan.”

Tror du denne løsningen ville bidratt til at oversikten over montørenes arbeidsdag ville vært mer effektiv?

“Ja, hvis de bruker det riktig så skal det bli det ja.”

Tror du at denne løsningen ville bidratt til at dere hadde trengt å bruke mindre tid på kontroll og dobbeltsjekking av når montørene er ledige?

“Ja, med det som tanke skal ikke saksbehandlere ha behov for å ringe, så da skal du jo egentlig friggi mer tid for saksbehandleren, så det høres ut som en god plan.”

Er dette en løsning du ser for deg er gjennomførbar med de ressursene bedriften har i dag?

“Ja, det er jo selvfølgelig, men programmeringen av selve speedykalenderen er det noen andre enn oss som må gjøre. Leverandøren må få det innspillet til å gjøre de forbedringene i speedykalenderen som dere foreslår. For bedriften burde det gå helt greit, og hvis den enkelte ansatte er lojal mot systemet og etterlever de instruksene på hvordan han skal bruke speedycalenderen, så burde det være en effekt.”

Tror du Devinco AS har mulighet og er samarbeidsvillig til å gjennomføre en slik videreutvikling av SpeedyCraft?

“Ja det tror jeg de bør vel være villig til, det er stor konkurranse blant leverandørene som leverer sånne systemet. Hvis de skal ha noen fortrinn i forhold til sine konkurrenter må de være villig til å ta de kalibreringene i programmet sitt som er nødvendig for at vi skal bli værende som en kunde og bruker av deres system.”

Er det noen utfordringer du ser som kan forhindre dette løsningsforslaget?

“Egentlig bare hvor kjapt eventuelt Devinco kan implementere endringene i sitt program.”

Har du ellers noen kommentarer til løsningen, eller noe du ønsker å tilføye?

“Jeg syns dere har tenkt litt i riktig baner egentlig. Hvis man først skal ha et system, så må det jo virke optimalt, ellers blir det bare halvveis på systemene og resultatene blir dårligere av det. Hvis disse forbedringene kan bli implementert i programmet, og vi kan oppleve en effekt av en bedre, rasjonell og effektiv hverdag, så virker det som en god løsning.”

Respondent 3, Saksbehandler:

Hva tenker du om vårt løsningsforslag? Vil den fungere (hvorfor/hvorfor ikke)?

“Jeg er positiv til alt som kan gjøre det lettere for montørene, og alt som går automatisk, så jeg ser ikke noe negativt med det. Sånn i teorien så er jo det bra, eller det vil jo hjelpe på. Men i praksis, så hjelper det ikke så veldig mye tror jeg. For det som er med de jobbene er at vi er avhengig av at hele uken er planlagt og lagt ut. Så hvis du ringer inn nå, og skal ha elektriker neste uke, da ønsker jeg å gå inn på Speedyen å gå inn å se alle montørene og hvem som er ledig i neste uke. Da vil jo det hjelpe med at det hvertfall blir oppdatert de jobbene de har gjort og som de er ferdig med. Også vil det kanskje hjelpe med at de faktisk tar sluttkontroll og dokumentasjonen når de er ferdig med dem. Der også venter de gjerne noen dager med å skrive dette. Så på den biten kan det hjelpe. Men jeg er litt usikker på om det vil føre til at de bruker Speedykalenderen mer da, men jeg synes det fungerer ganske greit da, hvertfall med de montørene jeg har. Så legger jeg inn alle avtaler, jeg bruker den mye.”

Vil dette være en løsning du hadde likt (hvorfor?), eller vil du heller at montørene manuelt oppdatere kalenderen selv?

Hva tenker du om de antatte effektene, og er det noen andre effekter enn de nevnte du tror vil oppstå som følge av løsningen?

“Jeg er litt usikker. Tidsbesparelse, ser jeg ikke helt hvor vi skal spare inn tid. Vi må snakke med hverandre uansett. Det kan godt være at det er tidssparende. Montørene må nesten bruke den aktivt uansett. Vi må fremdeles legge det inn som en start, så den jobben må jo gjøres. Så fordelene er jo da at hvis vi setter av tre dager på en jobb, og den er ferdig etter to dager, og oppdraget avsluttes selv, så ser vi kjapt at han er ledig. Det vil forbedre litt av SpeedyCraft.”

Ville du stolt på at informasjon i kalenderen er riktig dersom den ble automatisk oppdatert?

“Nei, fordi det innebærer at montørene i praksis må gjennomføre sluttkontroll rett etter at et oppdrag er utført. Det hender at dette ikke skjer, og da kan informasjonen i kalenderen være feil.”

Tror du at denne løsningen hadde bidratt til at du hadde trengt å bruke mindre tid på å dobbeltsjekke om montøren er ledig?

“Ja, det hjelper oss.”

Tror du videre at du kunne håndtert flere henvendelser dersom du slapp å dobbeltsjekke at informasjonen som står i kalenderen er riktig?

“Det vil være flere dager hvor jeg raskere kan se at montørene er ledig. At vi kan få flere jobber på den måten, hvor vi kan tjene på det. Så kan vi vinne og få flere jobber med at vi raskere ser når vi er ledig.”

Er dette en løsning du ser for deg vil øke effektiviteten når det kommer til planlegging og gjennomføring av nye oppdrag?

“Ja, det vil hjelpe.”

Tenker du at denne løsningen vil føre til at kommunikasjonen mellom deg og montørene går mer friksjonsfritt?

“Ja det vil jo føre til mindre kommunikasjon sånn som jeg ser det. Det kan hjelpe på den biten, likevel er vi avhengige av å ha en viss dialog uansett.”

Ser du noen utfordringer knyttet til denne ideen, eventuelt hva?

“Ja, utfordringene kan jo være masse. Vi er avhengig av å stole på at dokumentasjonen blir gjort etter at jobben er utført, og flere ganger blir den ikke det. Hvis de da stiller på jobb på tirsdagen hvor vi tror de har arbeid, men de er faktisk ledig fordi de ikke har levert inn dokumentasjonen og kalenderen ikke er oppdatert, kan det være et problem. Det er derfor jeg ikke stoler helt på en automatisk oppdatering, fordi de praktisk må gjøre noe for at den skal oppdateres.”

Har du ellers noen kommentarer til løsningen, eller noe du ønsker å tilføye?

“Nei, jeg er positiv jeg, og tenker at det er verdt å prøve å få det der inn og teste det. Litt skeptisk i begynnelsen, så får jeg heller bli positivt overrasket.”

Respondent 4, montør:

Hva tenker du om vårt løsningsforslag? Vil den fungere (hvorfor/hvorfor ikke)?

Det at du kan slippe å gjøre det manuelt for å spare tid, hvordan skal det gjøres?

“Da er det viktig å ta med i beregningen at menneskelig feil eller sløvheter kan oppstå, altså at folk ikke dokumenterer og gjør sluttkontroll med en gang jobben er ferdig. Det skal de egentlig gjøre, men så gjør de ikke det. Det kan være fordi at det er etter eller annet som kommer i veien, noe de må tenke over eller noe de må returnere. Da vil jo saksbehandleren tro at jobben ikke er ferdig ettersom vedkommende ikke har gjort sluttkontroll og dokumentert ferdig.”

Hva tenker du om en løsning hvor du hadde sluppet å manuelt oppdatere kalenderen selv?

Vil dette være en løsning du hadde likt (hvorfor?), eller vil du heller manuelt oppdatere kalenderen selv?

Hva tenker du om de antatte effektene, og er det noen andre effekter enn de nevnte du tror vil oppstå som følge av løsningen?

“Ja, jeg tror løsningen vil føre til de effektene dere nevnte. Ting vil gå litt mer automatisk, og det vil føre til bedre kommunikasjon fordi kalenderen oppdateres automatisk når jobben er ferdig og dokumentert, slik at saksbehandleren ikke trenger å være usikker på om vi er tilgjengelig. Jeg kommer ikke på andre effekter enn de dere har nevnt.” *Så du er positiv til løsningen?* “Ja”

Ser du noen utfordringer knyttet til denne ideen, eventuelt hva?

“Det som jeg har nevnt i første spørsmålet deres”

Hadde du foretrukket å bruke mindre tid på SpeedyCraft og kalenderen dersom det var mulig?

“Ja, helt klart. I en hektisk hverdag hvor du allerede trykker mye inne på SpeedyCraft, så hadde det vært greit om kalenderfunksjonen var automatisert.”

Tror du en slik løsning ville vært tidsbesparende for deg som montør?

Tror du løsningen vil bidra til at du får en enklere og mer strukturert arbeidshverdag?

“Løsningen deres kunne vært en forbedring som hadde gjort det lettere. Men det er ikke noe som sparer mer tid. Du skal jo ha nye jobber og oppdatere kalenderen din videre. Det at kalenderen oppdateres gjør ikke at du får mer arbeid, med mindre du får en ny jobb fra saksbehandleren når han ser at kalenderen er oppdatert og at man er ferdig med en jobb.”

Tenker du at løsningen vil føre til at kommunikasjon mellom deg og saksbehandlerne går mer friksjonsfritt?

“Tror egentlig ikke det. Saksbehandleren får uansett beskjed hvis du ferdigstiller en jobb.” *Så løsningen vil ikke forandre på kommunikasjonen mellom deg og saksbehandleren?* “Nei ikke sånn som jeg ser det. Gjerne lettere for meg, men ikke for han. Kommunikasjonen blir den samme, han får beskjed uansett. Kommunikasjonen vil ikke være mer effektiv som følge av løsningen”

Ville du foretrukket å ta i bruk denne løsningen fra SpeedyCraft, fremfor å for eksempel ta i bruk et helt nytt forretningssystem som leverer et system tilsvarende løsningsforslaget?

“Ja, jeg vil holde meg til SpeedyCraft.”

Har du ellers noen kommentarer til løsningen, eller noe du ønsker å tilføye?

“Nei tror ikke det”.

Respondent 5, montør:

Hva tenker du om vårt løsningsforslag? Vil den fungere (hvorfor/hvorfor ikke)?

“Det kan hende det blir litt vanskelig. Hvordan skal det praktiseres?”

Når dere har gjennomført dokumentasjon og sluttkontroll skal kalenderen automatisk oppdateres i forhold til om oppdraget er ferdig, slik at dere vises som ledig. Det er hensikten med løsningen.

“Av og til er det slik at vi ikke får gjort jobbene sånn som vi vil, det kan ta et halvt år før vi får gjort en avtale slik at vi kan fullføre arbeidet. Det kan være litt problematisk i forhold til oppdrag som plutselig blir satt på vent. For eksempel en huseier som pusser opp, plutselig har han ikke tid til å fullføre, og det går en lenger periode der han ikke har tid til å pusse opp. Jeg har for eksempel en jobb nå som jeg begynte på for et år siden, som det har vært til og fra med hele tiden. Jeg tenker at slik som det er nå er det beste. Problemet er at folk ikke er flink nok til å legge inn.”

Ja, derfor tenkte vi at det kunne gjøres automatisk slik at folk slapp å tenke på det.

Hva tenker du om en løsning hvor du hadde sluppet å manuelt oppdatere kalenderen selv?

“Jeg personlig liker best manuelt, jeg har ikke problemer med å føre kalender. For eksempel er jeg på en jobb i dag hvor vi egentlig er planlagt å være hele dagen, men ser at vi nok blir ferdig før, og det kommer sikkert til å være to timer ledig på slutten. Da er det bare til å endre på det nå, og da ser jo kontoret at jeg er ledig, og hvis de har en jobb kan de eventuelt ringe meg, eventuelt at jeg ringer de.”

Vil dette være en løsning du hadde likt (hvorfor?), eller vil du heller manuelt oppdatere kalenderen selv?

Hva tenker du om de antatte effektene, og er det noen andre effekter enn de nevnte du tror vil oppstå som følge av løsningen?

“Jeg vet ikke helt hvordan det skal hjelpe på at det skal bli effektivitet. Vanligvis får du slengt en haugevis med jobber og må sjonglere mellom alle jobbene. Det blir gjerne litt ekstra tid på hver jobb, i for eksempel kjøring.”

Ser du noen utfordringer knyttet til denne ideen, eventuelt hva?

“Har ikke peiling utover det jeg nevnte tidligere.”

Hadde du foretrukket å bruke mindre tid på SpeedyCraft og kalenderen dersom det var mulig?

“Jeg føler at jeg bruker det såpass lite at jeg har ingen innspill.”

Tror du en slik løsning ville vært tidsbesparende for deg som montør?

“Nå fikk jeg et litt annet synspunkt på det. Når jeg er på service er det masse småjobber, men for folk på store prosjekter som er der i månedsvis er det (løsningen) egentlig en grei funksjon. *Så du tenker best at det passer for folk som er på større oppdrag?*

“Ja, som er på et fast sted hele tiden, da blir det gjerne en besparelse på tid. Men tror det vil bli problematisk for de som har mange småjobber.” *Ja for da er det mye frem og tilbake?*

“Ja.”

Tror du løsningen vil bidra til at du får en enklere og mer strukturert arbeidshverdag?

Tenker du at løsningen vil føre til at kommunikasjon mellom deg og saksbehandlerne går mer friksjonsfritt?

“Ja, det tror jeg.”

Ville du foretrukket å ta i bruk denne løsningen fra SpeedyCraft, fremfor å få et nytt tilsvarende system fra en annen leverandør?

“Opprette en ny app?” *Ja, om dere hadde brukt et helt nytt system.* “Bare for kalenderen?”

For at ting skal gå bedre i forhold til problemene som man opplever i dag. “Du vet hva du skal i SpeedyCraft, så det er egentlig greit satt opp.”

Har du ellers noen kommentarer til løsningen, eller noe du ønsker å tilføye?

i, jeg tror egentlig ikke det.”

Dialog med Devinco:

Hva synes du om den løsningen vi har foreslått i vår oppgave?

“Det høres ikke ut som en dum idé. Det er slik at når man alltid skal lage noe, så tenker man at den var en god idé, men så finner man ut underveis at idéen slår ut feil eller på ting vi ikke hadde tenkt. Så man må ta en runde og tenke gjennom det. Det høres ut som et godt forslag.”

Tror du andre bedrifter (kunder av dere) ville tatt i bruk denne funksjonen?

“Dette høres ut som en funksjon som kanskje kan være interessant for flere kunder.”

Tror du dette er noe dere kan gjennomføre?

“Ja, det er muligheter for det. Jeg må ta å diskutere det litt om hva vi skal lage av endringer og sånt. Men vi lager aldri noe som én enkelt kunde vil ha. Vi lager det som gjerne én kunde vil ha, men som vi vet at flere kunder kan ha nytte av.”

Hvor lang tid tror du det vil ta å gjøre en slik endring i SpeedyCraft?

“Det som er ulempen med drive med å utvikle ting er at det tar tid. Jeg tror vi slipper en versjon av SpeedyCraft rett over sommeren. Men som sagt, vi må diskutere litt og tenke litt om konsekvenser for andre og sånt.”

Ser du noen kostnader eller utfordringer knyttet til dette løsningsforslaget?

“Det er alltid det. Det kan være at det er noen kunder som behandler og benytter en slik funksjon annerledes. Siden det er ett ønske fra én kunde, så kan det være at det endrer på ting vi ikke har tenkt på slik at det kan slå ut feil på én kunde. Det må muligens være slik at denne funksjonen må aktiveres slik at man kan velge om å ta det i bruk.”