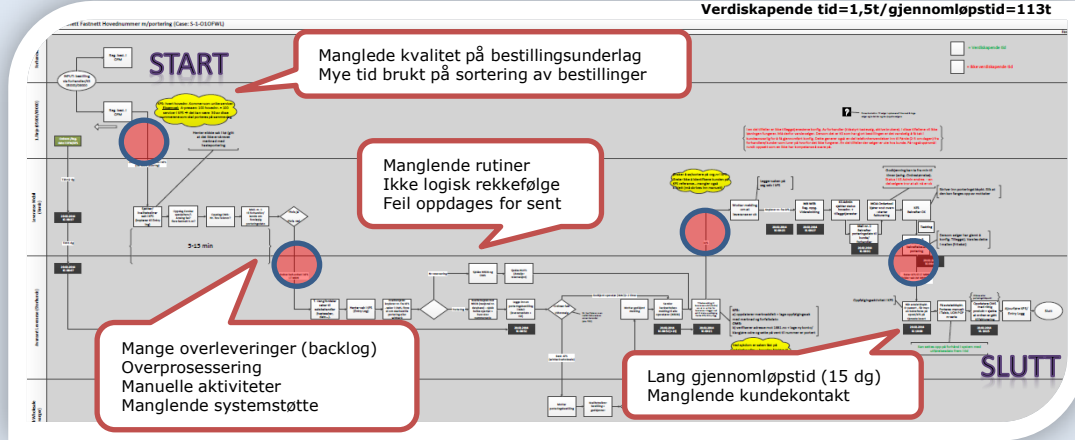


A3 – Telenor Norge, Kundeservice Bedrift

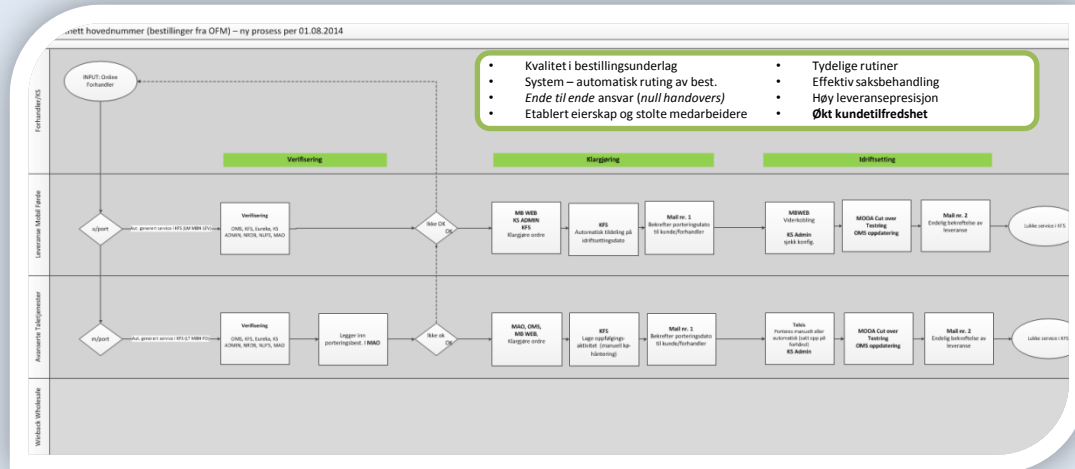
Prosjekt: Mobilt Bedriftsnett – optimalisert bestillingsløp
 Prosjekteier/prosjektleder: Anniken Hegna/Tore Omdahl
 Kjerneteam: I. Ahmad, A. Lindås, T. Øye, S. Pedersen, J.O Larsen, AL pilot team
 Prosjektperiode: (B1-B5): 24.02.2014 – 06.06.2014



Nåsituasjon



Ønsket situasjon



Målbilde

Vi skal møte kundens forventninger til effektivitet og kvalitet i bestillingen av Mobilt Bedriftsnett hovednummer, og samtidig møte krav til reduserte kostnader

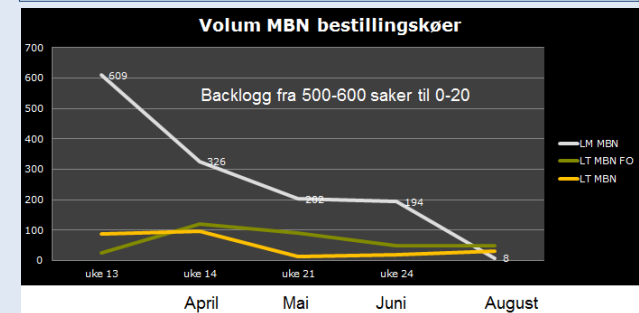


Tiltak

Aktivitet	Frist	Status
Etablere pilotteam for design og test av ny prosess	24. mars	✓
Kompetanseoverføring og systemopplæring	31.mars	✓
Kravstilt og levert systemendringer (KFS, MOOA)	11. april	✓
Etablert tilganger (MB WEB, KS ADMIN, Eureka)	11. april	✓
Etablert nye rutiner, epostmalere og ny arbeidsmetodikk	11. april	✓
Test av ny prosess i pilot – rapportering	30. april	✓

Resultater

- Redusert leveranstid fra 15 til 7 dager*
- Prod.aktiviteter i bestillingsløpet (verdiskapende tid) redusert fra 90 til 45 min
- Frigjort 2,5 ÅV tilsvarende 1,375 mill. nok
- Flyteffektivitet økt fra 1,5 til 3% (gitt konstant verdiskapende tid)
- Leveransepresisjon ved eierskifte fra 50% til 98%
- Redusert backlogg fra 500 til 0



*Realiseres q4 2014