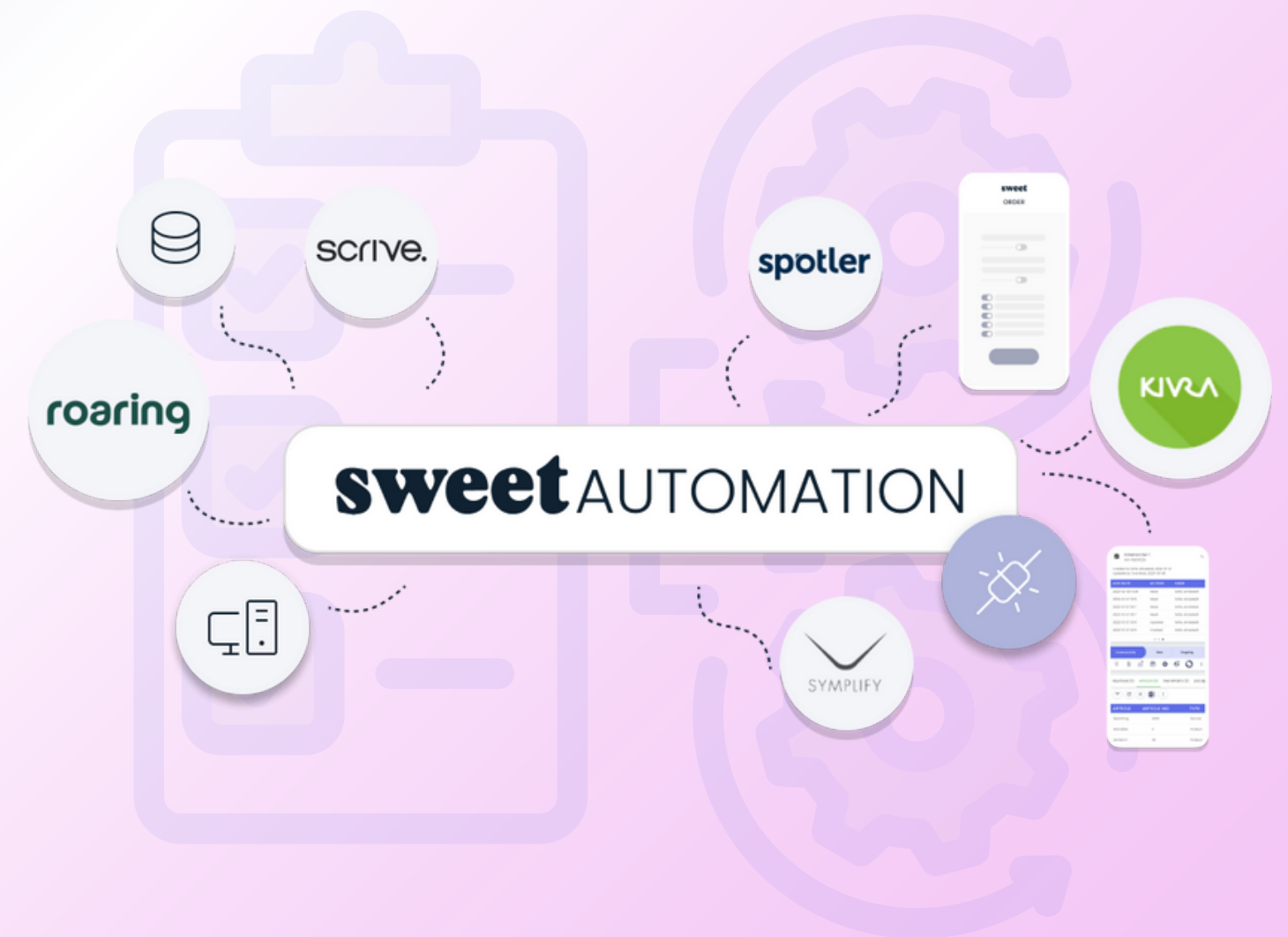


Effektiv automatisering: 6 avgörande steg för att välja det **rätta verktyget**



Vägen till rätt automatiseringsverktyg

I den här guiden ger vi dig vägledning i **hur du bör tänka** när du investerar i ett verktyg för att automatisera moment, processer eller större delar av din verksamhet.

Vad är automatisering?

Att automatisera innebär att ersätta manuella moment eller processer med systemstöd som utför arbetsuppgifter sekventiellt i ett bestämt mönster baserat på regler och urval. Dessa regler kan bestämma när uppgiften ska utföras, är det on-demand, på given signal eller med en viss frekvens?

Reglerna kan också omfatta vilka parametrar eller kriterier som ska vara uppfyllda och längs vägen samla mer information innan vissa åtgärder sker.

Urvalen, det vill säga det som avgör om något ska ske och för vad eller vem, kan också styras ner på detaljnivå förutsatt att rätt information finns tillgänglig för beslutet.

Innehåll

Era behov och frågeställningar.....	1
Vilka processer ska automatiseras?.....	2
Enklare automatisering.....	2
Mer omfattande automatisering.....	3
Olika typer av automatisering.....	4
Var görs dessa aktiviteter eller processer idag?.....	5
Vilka system eller lösningar behöver integreras?.....	6
Resurser för automatisering?.....	7
Vem automatiserar?.....	7
Var driftas lösningen?.....	8
Vilken prismodell?.....	8
Hur ser behovet av automatisering ut på sikt?.....	9
Beräkna ROI.....	10
Sweet Automation.....	Slutsida

○ Utgå ifrån era behov

Att sondera terrängen för automatiseringsverktyg kan tyckas svårt, motigt och utmanande i den djungel av verktyg och lösningar som idag erbjuds på marknaden.

Så hur väljer man **rätt automatiseringslösning** egentligen?

Vi har sammanfattat **6 frågor** ni bör ställa inför valet av automatiseringsverktyg.

1. **Vilka moment eller processer är det ni önskar automatisera?**
2. **Vad är det för typ av automatisering ni vill göra?**
3. **Var görs dessa moment eller processer idag?**
4. **Vilka system eller lösningar behöver involveras av automatiseringen?**
5. **Vilka resurser har vi att investera i och hantera lösningen?**
6. **Vad ser vi för behov av automatisering på sikt?**

När du har en klar bild av dina behov är det dags att börja undersöka olika leverantörer av automatiseringsverktyg. Jämför deras erbjudanden, funktioner och priser för att se vilka som bäst passar era behov och budget.

Med automatisering kan du uppnå

- Ökad effektivitet
- Minskade kostnader
- Nöjdare kunder

1 Vilka processer ska automatiseras?

När det kommer till att bestämma vilka moment eller processer som ska automatiseras, är det viktigt att noggrant överväga omfattningen av automatiseringen och dess potentiella inverkan på verksamheten.

Beroende på om det handlar om enstaka moment eller flera sammanlänkade processer kan olika tillvägagångssätt och verktyg vara lämpliga. Handlar det om större processer med olika typer av moment är det viktigt att välja en mångsidig lösning som inte inskränker möjligheten att hantera flera processer simultant.

För att ge några exempel:

A Enklare automatisering

Om det handlar om enstaka, rutinmässiga uppgifter eller processer kan ett enkelt och lättillgängligt verktyg vara tillräckligt för att effektivisera arbetet.

B Omfattande automatisering

När det handlar om mer komplexa processer som involverar flera steg och beslut kan det vara nödvändigt med en mer mångsidig och kraftfull automatiseringslösning.

A Enklare automatisering

Exempel på sådana automatiseringsuppgifter kan vara:

1 Automatiskt e-mailsvar:

Genom att använda ett automatiseringsverktyg kan du konfigurera systemet att skicka ett fördefinierat e-mailsvar till användare när de skickar in ett ärende eller en kontaktförfrågan.

2 Skapa affärsmöjligheter i CRM:

Automatisera processen att skapa upp en affärsmöjlighet i CRM-systemet varje gång någon visar intresse för er produkt eller tjänst.

3 Arkivering av digitala dokument:

Ett automatiseringsverktyg kan hjälpa till att arkivera avtal, ansökningar eller andra digitala blanketter efter att de har hanterats, vilket sparar tid och minskar risken för felaktig arkivering.

B Omfattande automatisering

När det handlar om mer komplexa processer som involverar flera steg och beslut kan det vara nödvändigt med en mer mångsidig och kraftfull automatiseringslösning. Exempel på sådana automatiseringsuppgifter kan vara:

1 Digital hantering av ansökningar & onboarding:

Automatisera hela processen för ansökningar och onboarding genom att låta systemet fatta automatiska beslut baserat på inmatad information och svara på användarens handlingar eller svar på frågor.

2 Avancerad avtalssignering:

Implementera ett automatiseringssystem som kan hantera avtalssignering digitalt och automatiskt fatta beslut baserat på specificerade kriterier eller svar från användarna.

3 Kundsupport & ärendehantering:

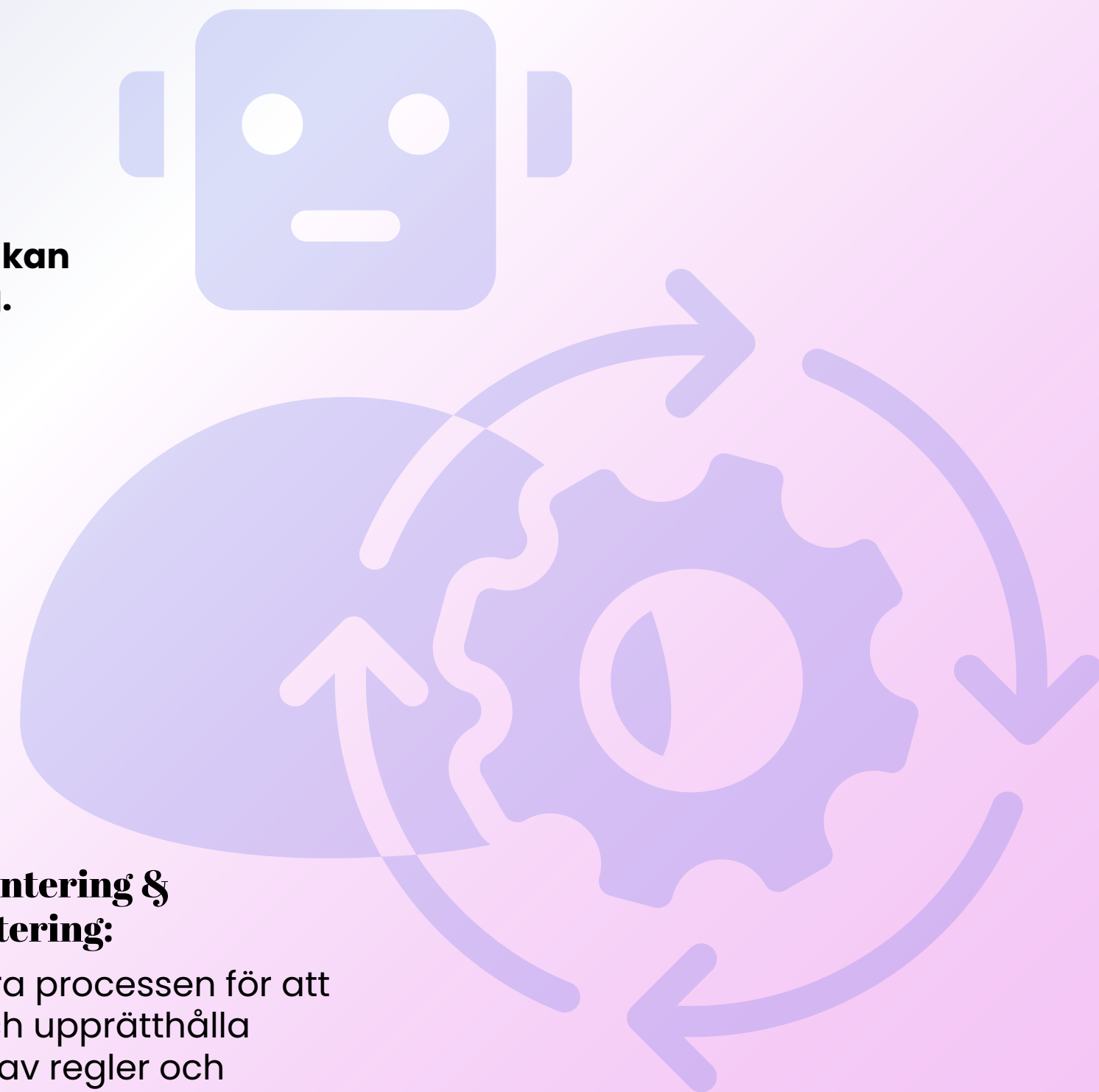
Implementera en automatiserad kundsupportlösning som kan hantera och prioritera inkommande ärenden, tillhandahålla automatiska svar på vanliga frågor och eskalera komplexa ärenden till människor vid behov.

4 Datahantering & rapportering:

Automatisera processen för att samla in, bearbeta och analysera data från olika källor för att generera rapporter och insikter som kan användas för strategiska beslut.

5 Datahantering & rapportering:

Automatisera processen för att övervaka och upprätthålla efterlevnad av regler och föreskrifter inom organisationen, samt identifiera och hantera risker på ett proaktivt sätt.



2 Olika typer av automatisering?

Typen av automatisering blir en nyckel för vilken dörr man bör välja. Låt oss titta på några olika typer av automatisering. Här är några vanliga typer att överväga:

Sales Automation

Automatiserar försäljningsprocessen genom att hantera och följa upp leads, skicka offerter och hantera kontrakt, ofta tillsammans med Marketing Automation.

Marketing Automation

Automatiserar marknadsföringsaktiviteter som e-postkampanjer, sociala medier, lead nurturing och analys av marknadsföringsresultat.

Workflow Automation

Automatiserar och koordinerar arbetsflöden mellan olika system och användare.

Integration Automation

Fokuserar på att integrera olika system och appar för att underlätta dataflödet mellan systemet och ge en sammanhängande bild av information från olika källor.

AI-driven Automation

Använder artificiell intelligens för att analysera data och fatta beslut utan mänsklig inblandning.

Robot Process Automation (RPA) Används för att automatisera repetitiva uppgifter och processer genom att använda programvarurobotar eller "bots". Dessa bots är utformade för att efterlikna och utföra människoliknande aktiviteter på datorsystem, såsom att klicka, skriva, dra och släppa, samt att kommunicera med andra system och applikationer.

Business Process Automation (BPA)

Är en övergripande term som används för att beskriva automatisering av affärsprocesser i sin helhet. Det innefattar användningen av olika automatiseringsverktyg och tekniker för att effektivisera och automatisera processer inom en organisation.

Customer Service Automation

Automatiserar kundtjänstprocesser genom att tillhandahålla självbetjäningalternativ, automatiserade svar på vanliga frågor och hantering av kundärenden.

Genom att välja rätt typ av automatisering kan du optimera dina resultat, öka verksamhetens effektivitet och maximera din ROI.

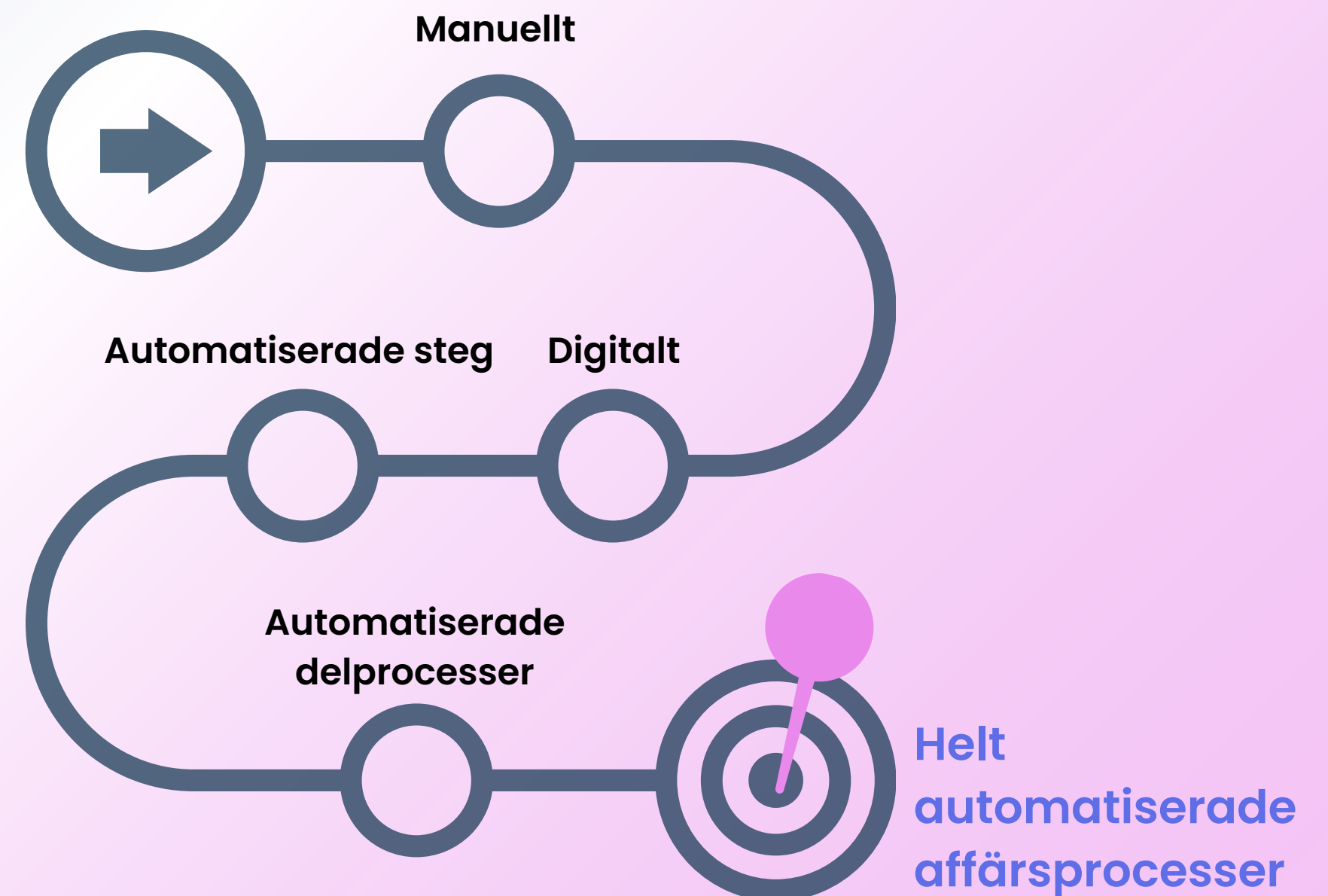
3 Var görs dessa aktiviteter eller processer idag?

Är informationen som ligger till grund för det du vill automatisera redan digital? Är startpunkten och resterande delar av processen digital?

Om svaret är nej behöver ni besluta om ni ska övergå till ett digitalt sätt att hantera processens alla steg, eller vad som ska utgöra starten för automatiseringen och hur den ska gå till. Man kan vid behov kombinera en manuellt triggad start, med både automatisering och manuella inslag – men att föredra för att uppnå maximal effektivitet och konsekvens är en helt digital process.

Är det så att ni också behöver hjälp med att digitalisera era processer? Se om det är möjligt att hitta en leverantör som också kan erbjuda stöd för digitalisering.

Vi på
sweet
kan hjälpa dig



4 Vilka interna eller externa system behöver integreras?

För de digitala aktiviteterna eller processerna är det vanligt att aktiviteterna äger rum på olika ställen, så som att aktivitet på hemsidan eller webbshoppen kan vara startskottet för en process som hanteras eller landar i kunddatabasen, ordersystemet eller ärendehanteringssystemet.

För att få en sömlös automatisk process är integration mellan dessa lösningar en förutsättning – och det är viktigt att automatiseringsverktyget har integrationsmöjligheter och gärna av varierande karaktär.

Ett automatiseringsverktyg som har stöd för både integration via API, integration direkt mot databaser och som kan hantera webhooks och meddelandeköer är att föredra. Som verkligheten ser ut idag är det inte alla system som har API:er tillgängliga för integration och andra varianter är ett måste. Börja med att se över leverantörens möjligheter och era egna system för att ta reda på hur behovet ser ut.



Det är viktigt att på förhand ta reda på verktygets integrationsmöjligheter för att inte skapa en inlåsningsseffekt som i slutändan inte stödjer de integrationer ni behöver.

5 Resurser för automatisering

Att automatisera är ett steg i en förändringsprocess som också ställer krav på er som köpare, er tid och engagemang är ett måste. Antingen i form av att själva skapa era automatiseringsflöden eller att som beställare kravställa era behov för att leverantören ska kunna hjälpa er.

Ni behöver ha en bild av hur ni vill att skapandet och förvaltningen ska hanteras, därefter välja leverantör och lösning. Utöver det behöver ni fundera över era krav på infrastruktur, var ska lösningen drifas och hur ska den tillgängliggöras?

Det finns olika parametrar att ta hänsyn till:

A Vem som automatiserar

– vi, leverantören, eller båda?

B Var lösningen drifas

– SaaS eller On-premise?

C Betalningsmodell

– Fast eller rörligt pris?

A Vem automatiserar?

Do-It-Yourself-lösningar (DIY):

- Flera leverantörer erbjuder möjlighet att själv skapa och underhålla automatiserade aktiviteter och processer.
- Använder "low code" eller "no code" principer för enklare skapande utan djupgående teknisk kunskap.
- Varierar vilket stöd lösningen har för mer komplex automatisering.

Passar för organisationer med interna resurser och kompetens som vill ha full kontroll över sina processer.

Konsultation:

- Flera leverantörer erbjuder konsulttjänster för att bygga upp automatiseringen, bygga integrationer, underhålla och vägleda arbetet.

Passar bra för organisationer som själva saknar den tekniska kompetensen eller intressent eller kan avvara resurser för att utföra arbetet.

B Var lösningen driftas

Driftmodellen avgör ansvar och kostnader.

Software as a Service (SaaS):

- Mjukvaran tillhandahålls som en molnbaserad tjänst.
- Inga lokala installationer krävs; används via webbläsaren med en abonnemangsavgift.
- Enklare att komma igång med eftersom allt underhåll hanteras av leverantören.

Lämplig för organisationer som vill undvika teknisk komplexitet och fokusera på sina affärsmål.

On-Premises Software:

- Vissa organisationer föredrar att behålla kontrollen över sina system och data genom att köpa och installera automatiseringsmjukvara på sina egna servrar.

Denna lösning ger hög grad av kontroll och anpassning, men kräver också investeringar i hårdvara och underhåll.

C Vilken prismodell?

Leverantörens prismodell är avgörande för prisbilden, det kan variera från rörliga kostnader som pris "per transaktion", per "API-anrop", eller mer fasta och förutsägbara som pris per installation av programvaran eller licens per företag eller användare. Det är bra om prismodellen är förutbestämd för att kunna budgeteras utan några överraskningar.

Försök att tidigt bilda er en uppfattning om hur många användare ni kommer ha, vilka integrationer ni behöver och vilken prismodell ni känner er mest bekväma med. Många känner en stor trygghet i att välja en leverantör med fastpris för att få en förutsägbarhet jämfört med en helt rörlig modell som snabbt kan växa sig större än budget om automatiseringen rullar på.

Genom att utforska olika typer av automatiseringslösningar kan organisationer hitta den som bäst passar deras behov, resurser och strategiska mål. Det är viktigt att noga överväga faktorer som användarvänlighet, kostnad, flexibilitet och skalbarhet vid valet av automatiseringslösning.

6 Hur ser behovet av automatisering ut på sikt?

Att göra allt på en gång kan självklart kännas lockande, men det bidrar både till högre tröskel att komma igång och högre initiala kostnader. Men att börja smått med att automatisera enstaka åtgärder är en bra plan som ofta innebär att man lär sig och får insikter längs vägen, som man kan ta med sig i sitt fortsatta automatiseringsarbete.

För att säkerställa framgång i automatiseringsstrategin är det avgörande att välja ett system som stödjer den långsiktiga planen.

Dessutom har man en möjlighet att få ROI på sin investering som skapar utrymme för vidareutveckling – alltså både smart och ekonomiskt att börja smått med processer som är någorlunda enkla men snabbt ger stor effekt eller avlastning.

När dessa är på plats är det lättare att ta automatiseringen till nästa nivå, samtidigt som man samlat på sig bra beslutsunderlag för vad som är ett bra nästa steg.

Se bara till att ditt val av system stödjer den långsiktiga automatiseringsplanen för att inte få tråkiga nyheter längs vägen.

Beräkna din **ROI**

Innan du fattar ett beslut, se till att beräkna den förväntade ROI:n för det valda automatiseringsverktyget. Ta hänsyn till kostnader, tidsbesparingar och förbättrad effektivitet för att avgöra om investeringen är värd det.

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Vinst-Kostnad})}{\text{Kostnad}} \times 100 \%$$

Många väljer även att mäta tidsåtgången för en process före och försöka bedöma tidsbesparingen efter automatisering är på plats, för att kunna översätta det till hur mycket resurser man sparar eller frigör. Genom att följa dessa 6 steg kan du säkerställa att du väljer rätt automatiseringsverktyg för din verksamhet och får en god avkastning på din investering.

Lycka till!



! Tips från coachen

Fredrik Gunnarsson, Sweet Automations egen gudfader, förklarar varför integration mellan dina och andra system är så viktigt:

- Överbrygga glapp: Vi överbryggar klyftan mellan utspridda datakällor och säkerställer att all relevant information flödar sömlöst mellan systemen – för användaren. Det utgör själva kärnan i automatisering av affärsprocesser
- Börja smått, dröm stort: Många integrationsinitiativ börjar med specifika uppgifter i åtanke, och Sweet Automation erbjuder ett holistiskt tillvägagångssätt som gör att du kan växa och integrera ditt IT-ekosystem, steg för steg.
- Automatisera över hela organisationen: Med integrerade lösningar kan du automatisera processer som är utspridda i hela din organisation. Säg hej då till isolerade silos, avdelningar och splittrade arbetsflöden!

Fredrik Gunnarsson
Produktspecialist

sweetAUTOMATION

Sweet Systems erbjuder en kraftfull automatiseringslösning för att hantera aktiviteter och processer, agera integrationsmotor mellan system, men också som en enad datakälla för att kunna fatta informerade beslut på data från olika källor.

Här går det att automatisera de flesta typer av processer:

Allt ifrån säljarbete, marknadskommunikation, ärendehanterings- och kundserviceprocessen till avancerade beslutsprocesser. Vi hjälper dagligen våra kunder att onboarda sina kunder automatiskt, validera information mot bakomliggande källor, skicka påminnelser, e-mail eller notiser om viktig information eller kommunicera med sina kunder. Även att sekventiellt utföra aktiviteter enligt givna mönster. Allt tack vare automatiseringsmotorn Sweet Automation.

Vår lösning ger dig friheten att själv skapa automatiserade flöden, men vi erbjuder också vår konsulthjälp om du hellre vill slippa. Om du vill veta mer får du gärna kontakta oss för att få en kostnadsfri demo, **läsa mer om Sweet Automation**, eller ta de av exempelvis **Nordnets framgångssaga** där de automatiserat sin onboarding av kunder och sparat in flera heltidstjänster.

Följ oss i realtid

Prenumerera på
Sweets nyhetsbrev



Boka en demo