

A photograph of four people (three men and one woman) sitting on a grey sofa in a modern office setting with large windows in the background. They are engaged in a discussion. One man on the left is holding a notepad, the woman in the center is looking towards the right, a man on the right is holding a smartphone, and another man on the far right is gesturing with his hand. A laptop and some glasses are on a table in front of them.

# RESOLVE-PROCESSEN – VÄGEN TILL EN SNABB LÖSNING

**När andra leverantörer genomför en förstudie på hundra timmar, så har vi redan levererat första iterationen. Hur kan detta vara möjligt?**

Vi har märkt att när man löser komplexa problem gäller det att snabbt komma till insikt, så man vet att det är rätt lösning, snarare än att producera mycket. Därför nyttjar vi kraften i kollektiv intelligens och kombinerar flera kompetenser istället för att låta en enskild konsult lösa svårare problem. Det blir förvånansvärt mycket billigare och effektivare när flera olika kompetenser samarbetar jämfört med när en enskild konsult tar sig an ett komplext problem. På detta sätt uppnår vi snabbt klokskap och hittar enkla lösningar på komplexa problem.

Vi bygger vår process, Resolve™, på väl beprövade metoder som systemtänkande och designtänkande för att kvickt kunna sätta oss in i en problemställning, förstå helheten och hitta grundorsakerna till symptom. Vi jobbar i små iterationer och har en utforskande och lärande inställning genom hela processen. Vi experimenterar och utvärderar resultaten löpande.

## Systemtänkande

I korthet bygger systemtänkande på analys av hur de olika delarna i ett system hänger ihop och fungerar i en kontext bestående av andra större system. Det handlar om en holistisk approach som kan användas i många olika sammanhang och operativa system. Exempelvis hälsa och sjukvård, politik, ekonomi, miljö, utbildning liksom organisationer som exempelvis företag.

## Designtänkande

Designtänkande är en designmetodik som bygger på en lösningsorienterad approach till problemlösning. Metodiken är särskilt lämpad för att tackla problem som är odefinierade eller okända. Detta genom att förstå de mänskliga behov som finns – ur ett människocentrerat perspektiv. För att veta att man hamnar rätt så tar man fram många idéer under brainstorming-sessioner. Idéerna prototypas och testas. Vår arbetsprocess är indelad i fem steg:

## Analysera – workshop 1

Genom väl beprövade metoder samlar vi in mycket information och skapar oss en helhetsbild. Vi vet vilka frågor vi behöver ställa och vad vi måste leta efter. På ett fåtal timmar skapar vi oss en bra bild av både organisation och teknik.

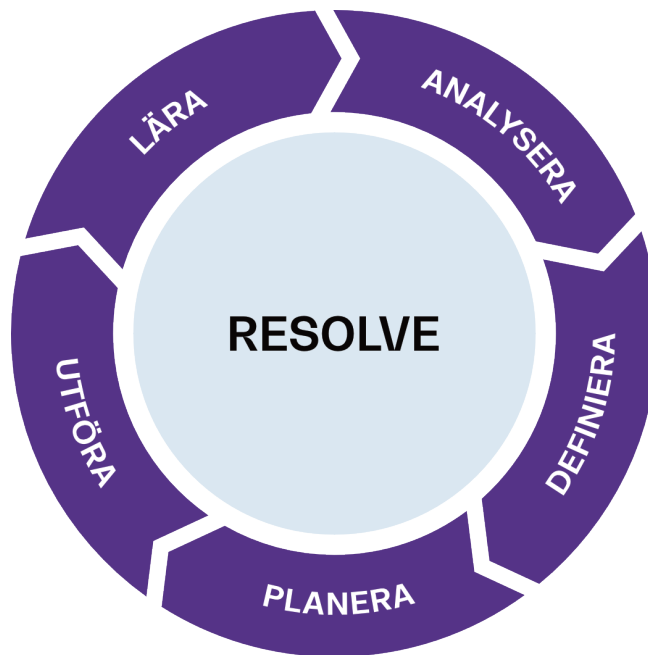
Vi har lärt oss att rotorsakerna oftast sitter på andra ställen än där symtomen uppstår. Förutom att utforska eventuell problembild tittar vi på din verksamhet och organisation samt ditt arbetssätt. Vi gör en analys av till exempel systempark, arkitektur, säkerhetsnivå, användarupplevelse, agil mognad och IT-mognad. Vi sammanställer våra resultat och tar dem till nästa steg.

## Förstå och definiera

Genom lång erfarenhet av digitalisering och dess utmaningar kan vi skapa en god förståelse för vad vi ser. Vi använder oss av kollektiv intelligens och systemtänkande när vi ser på helheten ur ett holistiskt perspektiv. Vi sätter samman informationen vi fått fram under analysfasen och identifierar kärnproblemet eller kärnproblemen med människan i fokus. Baserat på det jobbar vi på vår kammare med att ta fram ett eller flera lösningsförslag.

## Planera – workshop 2

När vi definierat grundorsak och tagit fram lösningsförslag är det dags att presentera lösningarna och involvera kund. I denna workshop jobbar vi helst framför whiteboard tillsammans med kund. Vi utmanar med utifrånperspektiv, och finjusterar tillsammans lösningarna. Genom detta ”provocerar” vi fram mer information och detaljer, samt hittar en gemensam lösning i tvärfunktion. Vi är ödmjuka inför att kunden är expert på sin domän, samtidigt kan vi tillföra helt nya perspektiv och erfarenheter. Därför blir detta samarbete väldigt kraftfullt. När vi finjusterat lösningsförslaget, samt satt upp vision och mål, skapar vi en plan och prioriterar ett första lagom stort steg, som kan genomföras inom en kortare tidsrymd.



## Utföra

Här börjar förändringsresan genom handling mot en ljusare framtid. Vi följer handlingsplanen och för processen effektivt framåt. Detta kan innebära rena tekniska ingrepp, justeringar i organisation och arbetssätt eller djupanalys av ett begränsat område. Vad som utförs i detta steg bestäms tillsammans med dig som kund under tidigare workshop. När det är klart sker första leveransen.

## Lära

För att hålla hög kvalitet i det vi gör och säkerställa att de åtgärder vi gör har tillräcklig effekt, samlar vi in feedback, utvärderar effekt och gör en retrospektiv för att ständigt utvecklas och ta lärdomarna in i nästa iteration. Vi korrigerar alltid vägen framåt och prioriterar inför kommande iteration.

## PRÖVA OSS I EN GRATIS WORKSHOP!

Du behöver inte vara förberedd, vi vet vilka frågor vi ska ställa. På kort tid är vi igång och hjälper dig.



<https://nexergroup.com/med-manniskan-i-fokus-loser-vi-komplexa-problem/>