

Kiropraktorernes Videnscenter

Arbejder målrettet med at formidle og nyttiggøre forskning til danske kiropraktorer gennem forskning, kvalitetssikring og efteruddannelse.

CASE: Udvikle Blueprints og en smidig onboardingproces gennem brugerinddragende analyser og -udvikling

CASEBESKRIVELSE

Kiropraktorernes Videnscenter er Nordens første undervisnings- og forskningscenter indenfor det kiropraktiske fagområde og har eksisteret siden 1990. I dag fungerer Kiropraktorernes Videnscenter som et forskningsinstitut og videnscenter. Gennem forskning og efteruddannelse stræber de efter at formidle og nyttiggøre forskning til kiropraktorer og andre klinikkere med interesse i muskelskelet lidelser nationalt og internationalt. Kiropraktorernes Videnscenter arbejder for at skabe et inkluderende og dynamisk vidensmiljø, der skal løfte kvaliteten af kiropraktorfaget, hvilket de bl.a. gør gennem partnerskaber, netværk, forskning og en bedre alignment mellem forskning og praksis.

I forlængelse af dette har Kiropraktorernes Videnscenter tilbage i 2016 lanceret en digital platform, der digitaliserer klinikernes processer og administrative opgaver med henblik på optimering af datakvalitet og allokering af ressourcer, så klinikkerne bruger mindre tid på administrative opgaver og mere tid med patienterne. Siden lanceringen har virksomheden opnået et fordelagtigt antal af branchens klinikker og brugere på deres platform.

Kiropraktorernes Videnscenter ønsker at vækste og opnå en stærkere position på markedet gennem markedspenetrering, men har i forbindelsen med lanceringen af platformen oplevet visse udfordringer og faldgruber hos brugerne og klinikkerne. Dette har medført udfordringer hos klinikernes sekretærer og klinikejere, der til dagligt sidder med driften og administrationen af platformen. De mangler både viden og værktøjerne til at kunne benytte platformen optimalt. Brugere oplever derfor, at platformen ikke fungerer, hvilket giver Kiropraktorernes Videnscenter dårlig omtale.

Platformen digitaliserer og simplificerer klinikernes administrative arbejde, men kræver løbende forandringsvillighed, da det er et nyt system, der skal integreres i klinikken og deres processer. Det er derfor vigtigt, at Kiropraktorernes Videnscenter optimerer, kvalificerer og simplificerer onboarding- og driftsprocessen af deres platform for klinikkerne, så en forankring af systemet fungerer så smidigt og gnidningsfrit som muligt.

For at opnå dette, vil det kræve brugerinddragende analyser og -udvikling, der imødekommer klinikernes behov og udrydder platformens børnesygdomme. Kiropraktorernes Videnscenter's kundesegment kan inddeles i 3 grupper: Lille klinik, mellem klinik og stor klinik.

Kiropraktorernes Videnscenter ønsker at:

- kortlægge de 3 kundesegmenters brugerrejse med henblik på at identificere hvor, hvornår og hvilken viden eller værktøjer de mangler til at drifte og administrerer platformen.
- For herefter at kunne udvikle en gnidningsfri og fyldestgørende onboarding af nye klinikker, samt efteruddannelse og procedurer i form af Blueprints til nuværende



LEAD THE
TALENT

Kiropraktorernes Videnscenter

Arbejder målrettet med at formidle og nyttiggøre forskning til danske kiropraktorer gennem forskning, kvalitetssikring og efteruddannelse.

CASE: Udvikle Blueprints og en smidig onboardingsproces gennem brugerinddragende analyser og -udvikling

klinikker. Det sikrer en optimering og kvalificering af produktet, så det står stærkt og er klar til markedspenetrering med henblik på vækst og nye leads.

NIKKB har opsat følgende KPI'er, som de ønsker at projektet understøtter:

- Øget antal klinikker produktet sælges til
- Færre support sager
- Minimere leverancetiden for support request

KONKRETE OPGAVER

Casens konkrete opgaver er inddelt i følgende faser:

1) Brugerinddragende analyser og kortlægning af aftagernes brugerrejse med henblik på at belyse de udfordringer og pains aftagerne oplever

- Kortlægning af de support request som Kiropraktorernes Videnscenter modtager med henblik på at forstå, hvilke pains og udfordringer virksomheden bruger ressourcer på internt.
- Kortlægning af hvilke processer der er internt i klinikkerne i forbindelse med håndtering af administrative opgaver med henblik på, hvilken forandringer den nye platform vil betyde, og hvordan det bedst muligt forankres (på overbliksniveau).
- Udform interviewguides, der overholder GDPR og lovgivning ift. behandling- og brug af data.
- Foretag kvalitative interviews med én sekretær og én klinikejer for henholdsvis: 2 små-, 2 mellem- og 2 store klinikker. Dvs. 2 interviews pr. klinik og 12 interviews i alt.
- Kortlægning og udvikling af kundesegmenternes brugerrejse med nedslagspunkter over, hvor, hvornår og hvilken viden og værktøjer de mangler, samt hvilke pains de oplever.
- Stakeholders analyse – hvem er stakeholderne, hvem kan påvirkes og hvem påvirker forankringsprocessen af platformen med henblik på, hvem der kan have interesse i produktet.
- Kortlægning af interne ressourcer, hvilke muligheder har Kiropraktorernes Videnscenter i forbindelse med øget vidensgrundlag, efteruddannelse o.l. inden for bogholderi, som kan tilbydes til klinikkerne.

2) Udvikling af Blueprints og onboardingprocessen

- Udarbejde en køreplan for ændringsprocessen i samarbejde med kundesegmentet på overordnet niveau, så vi får evidensstøttet indsigterne i samarbejde med aftagerne.
- Udform 2 Blueprints for henholdsvis best- og worst practise. Disse skal indeholde et overordnet niveau og underliggende opgaver skridt for skridt, som beskriver processerne slavisk.



LEAD THE
TALENT

Kiropraktorernes Videnscenter

Arbejder målrettet med at formidle og nyttiggøre forskning til danske kiropraktorer gennem forskning, kvalitetssikring og efteruddannelse.

CASE: Udvikle Blueprints og en smidig onboardingproces gennem brugerinddragende analyser og -udvikling

- Kortlæg hvilke elementer, der skal indgå i en onboardingprocessen af nye kunder på baggrund af indsigterne fra første fase. Herunder hvilke værktøjer og viden, som aftagerne skal modtage.

3) Forankring af platformen

- Udarbejde elementer der skal indgå i kommunikationsprocessen med henblik på forankring af platformen. Både hos eksisterende- såvel som nye kunder.
- Sikre alignment mellem kommunikationsinitiativer og værktøjerne.
- Foretag effektmåling på KPI'erne

ØNSKET UDBYTTET FOR VIRKSOMHEDEN

Efter 12 uger vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- Indsigter og viden i kundesegmenternes behov og udfordringer
- Nedskrevet Blueprints
- En aligned retning for udviklingen af platformen med henblik på nye leads

RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

Antropolog, analytisk, UX, administrativ, support, design, innovation, organisation, HR, ledelse, forretningsudvikling og kommunikation.

TALENTPROFIL

Kiropraktorernes Videnscenter søger et team med forskellige, men komplementerende fagligheder, kompetencer og personprofiler. Det er vigtigt med et højt drive og at man har en nysgerrig og undersøgende tilgang til problemstillingen. Kiropraktorernes Videnscenter er meget nysgerrige på teamets kommende indsigter og ønsker at komme 360 grader rundt om problemstillingen, for at skabe den rigtige retning. Dette kræver et team, der er selvkørende og løsningsorienteret. Det er vigtigt, at man kender sine egne styrker og svagheder, og at man kan gå systematisk til værks, når der skal indsamles data og udvikles materiale.

Kiropraktorernes Videnscenter

Arbejder målrettet med at formidle og nyttiggøre forskning til danske kiropraktorer gennem forskning, kvalitetssikring og efteruddannelse.

CASE: Udvikle Blueprints og en smidig onboardingsproces gennem brugerinddragende analyser og -udvikling

Teamet, der skal løse opgaverne, skal hurtigt kunne sætte sig ind i- og forstå de behov og processer omkring arbejdsgange med fokus på brugernes behov. Den viden skal teamet kunne omsætte til planer, procesbeskrivelser, undervisningsmateriale/e-læring og lignende efter behov.

Det er derfor fordelagtigt at det kommende team har et kundeservicegen, erfaring med support eller kendskab til IT. Men det er ikke et krav, da man ved opstarten desuden vil få en introduktion til platformen.

Der vil i forbindelse med dataindsamlingerne være interviews med klinikker spredt i Danmark, og det vil derved være en fordel, hvis én i teamet har adgang til bil, hvis ikke, så findes der et alternativt til dette.

Du har som talent gode muligheder for at skabe din egen stilling og job, især inden for salg eller support af platformen. Så hvis du brænder for at simplificere og systematisere processer eller omsætte indsigter til brugbare data - så er denne case lige dig!

