

Via Biler

Via Biler gør det nemt at være bilejer lige fra bilindkøb til service og reparation. En værdibåret virksomhed der arbejder for at skabe den bedste service, motiverende arbejdsplads og stærk virksomhedsposition.

CASE: Kortlæg og map alle interne O2Cprocesser for herefter at udarbejde løsningsforslag til, hvordan disse enten kan elimineres, effektiviseres, simplificeres, digitaliseres eller automatiseres med henblik på at definere, hvordan de kan gå fra en As-is proces to To-Be proces og hvilke prioriteret indsatser det ville kræve.

OVERBLIK

Virksomhed	VIA Biler
Lokation	Chr. X's 203, 8270 Højbjerg
Kontaktperson	XX

VIRKSOMHEDSPROFIL

Via Biler er autoriseret forhandler af Toyota, Ford, Mazda og Suzuki i Østjylland samt Toyota og Volvo i Storkøbenhavn. Derudover servicere de biler på deres autoværksteder og leverer Hertz biludlejning i Aarhus, Storkøbenhavn og Billund lufthavn. Via Biler ønsker at gøre det nemt at være bilejer lige fra bilindkøb til service og reparation, og arbejder derfor kontinuerligt på at forbedre deres service og kundetilfredshed

Via Biler er en familieejet og værdibåret virksomhed, der med stolthed fastslår, at det handler om mere end biler – det handler også om mennesker. Via Biler tilstræber at levere en så god service, at kunden ønsker at komme igen hvad enten det er med køb-, service eller leasing for øje. Dette gælder ligeledes internt, hvor de ønsker at skabe en harmonisk arbejdsplads, der motiverer deres medarbejdere til at gøre sig umage for at nå virksomhedens mål og hjælpe deres kunder.

Bilbranchen har gennem de seneste år gennemgået en udvikling og er på nuværende tidspunkt præget af 3 store forandringsområder:

- Der kommer flere ældre biler
- Digitalisering af bl.a. reklame, indkøb og salg, hvilket skaber et andet O2C flow.
- Fragmenteret marked med begyndende konsolidering

Via biler er vokset hurtigt, og har på vækststregen fokuseret på den eksterne udvikling gennem høj kundeservice, og har imellem tiden ikke optimeret interne processer, så de kan følge med den digitale udvikling. I dag driftes Via Bilers processer manuelt og forskelligt qua manglende procesbeskrivelser. Via Biler har erkendt at udviklingen, især den digitale er en nødvendighed for at kunne realisere deres ambitiøse vækststrategi. Via Biler ønsker at skabe en bedre konsolidering af markedet og har igangsat en opkøbsrejse, hvor de ønsker at blive dobbelte så store inden for de kommende år, hvilket ikke er foreneligt med nuværende interne arbejdsgange og manuelle processer. Via Biler ønsker derfor et skalerbart fundament for, hvordan de eliminerer, effektiviserer, simplificerer, digitaliserer, automatiserer deres transaktionelle processer.

CASEBESKRIVELSE

For at kunne realisere virksomhedens ambitiøse vækststrategi kræver det, at virksomhedens interne processer er gearet til at løfte den øget ressourcemængde, det vil medføre. Dette skaber et enormt pres på



de interne arbejdsgange og processer, som ikke er blevet skaleret, optimeret og automatiseret modsvarende. På nuværende tidspunkt løses virksomheds arbejdsgange og processer manuelt, dette betyder endvidere at de løses forskellige for afdelingerne og uden nogen fast procesbeskrivelse. Dette medfører gentagelser, faldgruber og øget tidsforbrug, som Via Biler ønsker at optimere. For at kunne realisere denne ambitiøse vækststrategi, skal et solidt fundament, i form af transaktionelle processer baseret på 'best practice', etableres i Via Biler. Virksomheden vil som udgangspunkt påbegynde denne optimering på O2C-processen (Order to Cash) (fra ordren lægges til pengene overføres).

Kommende team skal derfor kortlægge og mappe alle interne O2Cprocesser med henblik på at udarbejde løsningsforslag for, hvordan disse enten kan elimineres, effektiviseres, simplificeres, digitaliseres eller automatiseres. De ønsker derfor et overblik over hvordan de kan gå fra en As-is proces to To-Be proces og hvilke prioriteret indsatser dette ville kræve.

Via Biler forventer ikke et færdigt Blue print, men projektet skal benyttes til at præcisere og identificere nye processer for optimering, der fremtidigt kan benyttes til at udarbejde et Blue print for samtlige O2C processer i Via Biler.

Projektorganisationsstrukturen er opbygget sådan, at teamet vil referere til deres direkte projektleder/kontaktperson **XX**, og have ugentlige statusmøder med styregruppen, herunder Toni, hvor teamet i samarbejde med dem fastlægger mål, succeskriterier og indsatsområder.

KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser:

0 Fase: Introduktion til virksomheden og projektet

- 0.1 Onboarding og grundig introduktion til Via Biler
- 0.2 Diskussion af opgaverne, herunder vægtning og prioritering af tiden. Ydermere fastlægges succeskriterier/KPI'er for virksomheden i samarbejde med styregruppen (Toni), der skal benyttes til at prioriterer forandringerne i roadmappet i fase 3.
- 0.3 Forventningsafstemning: Hvad forventer I som talenter og omvendt. Aftal frekvens af feedback og løbende sparring.

1. Fase: Kortlægning af Via Bilers interne processer (O2C) med henblik på at effektivisere, simplificere, standardisere, digitaliserer eller automatiserer.

- 1.1 Kortlæg alle interne O2C processer, herunder undersøges bl.a.
 - Hvor mange forskellige manuelle tilgange er der til den enkelte proces
 - Hvor tidskrævende er den og hvordan kan dette optimeres?
 - Hvilke pains er der ved nuværende proces og tilhørende arbejdsgang?

1.2 Kortlægning af interne nuværende systemer (360 graders afdækning).

2. Fase: Kortlægning af muligheder/ løsningsforslag, hvordan udvikler de sig fra As-is- til To-Be processer.

- 2.1 Hvordan kan tidsforbruget for de nuværende processer og arbejdsgange formindske og gøres lean så de sikrer for kunden og forretningen?



2.2 Identificer hvordan As-is processen er og hvordan To-Be processen skal se ud, herunder hvilke indsatser det vil kræve for bl.a.:

- Hvem processerne berører
- Hvilken kultur forandring det vil kræve og hvad vil de kræve fra ledelsen?
- Omkostninger forbundet med forandringen
- Optimering af tidsforbrug
- Hvilke systemer vil det kræve?

2.3 Kortlæg Hvilke systemer der kan optimere overstående, herunder afdækkes bl.a.:

- Hvilke systemkrav er der?

3. Fase: Mapping af interne procesændringer i et Roadmap

3.1 Udarbejd Roadmap der indeholder jeres fastlagte kriterier/KPI'er fra fase 0.2.

3.2 Alle kortlagte processer inden for O2C mappes i roadmappet i prioriteret rækkefølge ud fra de fastlagte kriterier/ KPI'er.

ØNSKET UDBYTTTE FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- ✓ En 360 graders mapping af interne processer, herunder hvilke der kan elimineres, effektiviseres, simplificeres, digitaliseres eller automatiseres.
- ✓ Overstående processer skal yderligere listes i prioriteret rækkefølge (fx roadmap) der identificerer, hvilke processer der skal ændres først ud fastlagte kriterier.

RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

- Økonomi og regnskab
- Supply Chain management, logistik og indkøb
- IT, digitalisering og automatisering
- Procesoptimering og lean
- Organisation og forandringsledelse
- Forretningsudvikling

TALENTPROFIL

Via Biler leder efter et harmonisk team, der gennem diversitet kan skabe synlige resultater. Projektet berører det strategiske såvel som det operationelle lag, hvilket betyder du kommer til at have mange berøringsflader i organisationen. Dette kræver, at du går til opgaven med en vis respekt for organisationens nuværende fremgangsmåde. Derudover skal du have en proces- og analytisk tilgang for at identificerer nuværende faldgruber og skabe alignet løsningsforslag, der optimerer interne processer og arbejdsgange for medarbejderne, der kan ses på virksomhedens bundlinje. Dette kræver selvkørende profiler der drives af at konvertere data og indsigter til brugbare løsninger, og derved kunne gemmenskue det komplekse og



LEAD THE
TALENT

gøre det enkelt. For at lykkes med denne case skal du være detaljeorienteret og besidde en vis forretningsforståelse.



LEAD THE
TALENT