



Information och FAQ om arbetspaket 25: Utveckling och uppskalning av LIME CRM

Vad innebär arbetspaket 25?

Arbetspaketet innebär att vi analyserar vilka möjligheter vi har att utveckla vårt arbete inom det digitala systemet Lime CRM, och framförallt inom området ärendehantering. Stadsbyggnadsförvaltningen använder Lime CRM sedan en tid tillbaka, men endast för en mindre del av förvaltningen och med begränsad funktionalitet. Vi undersöker vilka behov vi har nu och de kommande två åren samt vilka resurser och tekniska lösningar som krävs för att använda Lime CRM i större skala.

Resultatet från analysen hjälper ledningen att besluta om nästa steg. Detta kommer sedan leda till nya projekt, exempelvis:

- Funktionalitet för att underlätta processen i att upplåta stadens mark.
- Utvecklad ärendehantering för att inkludera fler enheter.

Vad är Lime?

Lime är stadsbyggnadsförvaltningens nuvarande plattform för ärendehanteringssystem.

Vad betyder CRM?

CRM, som står för Customer Relationship Management, är både en metodik och en benämning på de verktyg som stödjer den metodiken. Det handlar om att följa kundens resa genom hela verksamheten. Genom att samla och följa upp alla kundens interaktioner skapas en helhetsbild som gör det möjligt att förbättra erbjudanden till kunden samtidigt som arbetsflödet för medarbetarna förenklas och effektiviseras.

På stadsbyggnadsförvaltningen använder vi främst CRM för att hantera ärenden, men vi nyttjar också funktioner för processtyrning, uppföljning och analys

Vad är Antura och hur skiljer det sig mot Lime?

Antura är ett verktyg för att hantera projekt, portföljer (projektkategorier) och resurser. I Antura kan man skapa nya projekt med tillhörande resurser, kostnader och tidslinjer, samt följa projektens utveckling genom löpande uppföljning.

Lime är ett CRM, se ovan, som stadsbyggnadsförvaltningen framförallt använder för att hantera, administrera, och följa upp våra kunders interaktioner med oss, och för att utveckla vår relation med alla som bor och verkar i Helsingborg

Lime och **Antura** är alltså två olika typer av system med olika syften. De konkurrerar inte med varandra men kan mycket väl användas av samma medarbetare.

Hur påverkar arbetspaketet mig som medarbetare?

Just nu ingenting. På sikt kommer arbetspaketet att mynna ut i nya projekt och leveranser som kan komma att påverka ditt arbete. Så fort mer information finns kommer du att få veta det.

När får jag veta mer om nästa steg?

I februari tar styrgruppen beslut om vägval och fortsatt arbete. Beroende på vilket beslut som tas kommer det att påverka oss på olika sätt, exempelvis vilka personer vi behöver involvera för att samarbeta med Lime kring utveckling av ny funktionalitet, utbildning och implementation. När besluten väl är förankrade i organisationen, kommer vi att informera om nästa steg.

Vem kan jag fråga om jag undrar något?

Din närmaste chef eller projektledare Pär Norlén.

Varför kan vi inte integrera Lime med faktureringsystemet?

Vi kan, men det betyder inte att vi ska göra det. Först behöver vi se till så att vi har rätt förutsättningar på plats, med rätt system, rätt data och tydligt fördelade arbetsuppgifter och roller. Sen utvärderar vi vilka system vi vill integrera med varandra och vilka arbetsflöden som ska automatiseras.

Just nu är vi på första trappsteget, se nedan bild.

Stegen mot en digital samhällsbyggnadsprocess



Ska alla använda LIME?

Nej. LIME, och framför allt dess ärendehanteringsfunktion, är väl anpassad för många av våra medarbetare men inte för alla. Vissa arbetsuppgifter faller helt enkelt utanför den struktur som LIME är utformad för att hantera.

Använder andra förvaltningar LIME?

Nej, men det är en pågående dialog om att använda det på fler förvaltningar.