

CUSTOMER CASE:



Innovasjon Norge gir lokale ideer globale muligheter.

For å kunne hjelpe kundene sine på en mer effektiv og tilfredsstillende måte, har Innovasjon Norge lagt vekt på resultat- og prosessledelse. Etter grundig vurdering valgte de QPR som verktøy for å oppnå sine mål.

1. januar 2004 overtok Innovasjon Norge oppgavene til de 4 statseide selskapene: Statens nærings- og distriktsutviklingsfond (SND), Norges Eksportråd, Statens Veiledningskontor for Oppfinnere (SVO) og Norges Turistråd. Innovasjon Norge tilbyr tjenester og produkter som skal bidra til å øke innovasjonen i næringslivet over hele landet, utvikle distriktene, og profilere norsk næringsliv og Norge som reisemål. Det nye selskapet har mer enn 700 ansatte med kontorer i alle norske fylker samt i over 30 land. Hovedkontoret ligger i Oslo.

Innovasjon Norge forsterker Performance- og Process Management med QPR

QPR ScoreCard gir en helhetlig statusrapport på organisasjonen og tilbyr ledelsen et bedre grunnlag for å ta de riktige beslutningene."

Randi Hestnes, Direktør, Strategiske Prosjekter, Innovasjon Norge



Hovedoppgaven til Innovasjon Norge er å være en støtte og pådriver for nyetablererte, små og mellomstore bedriftseiere som hovedsakelig søker vekst i et internasjonalt marked. Organisasjonens rolle er å bistå med finansielle tjenester, tilgang på fagkunnskap og hjelp til å bygge nettverk for de innovative prosjektene.

Utfordringen: hvordan strømlinjeforme og synliggjøre arbeidsprosessene på tvers av landegrensene

Innovasjon Norge knytter sin lokale kunnskap med bedriftens potensial innenfor internasjonal teknologi, ekspertise, markedsmuligheter samt mulighetene for å skape merverdi.

Siden 2004 har IN arbeidet med å forbedre sine tjenester og arbeidsprosesser for å oppnå bl.a. :

- Enhetlighet
- Forenkling
- Konsistens
- Fleksibilitet
- Integrasjon

For å kunne lykkes med dette, krevdes det et overordnet styringsverktøy som kunne samkjøre alt av arbeid og prosesser med bedriftens strategier. Balansert målstyring var den rette metoden for å oppnå dette.

QPR ScoreCard hjelper til med å skape en strategifokusert organisasjon

Den første fasen i prosjektet var en helhetlig implementering av målstyringsverktøyet QPR ScoreCard hos alle de 20 fylkeskontorene til det

tidligere selskapet "Statens nærings- og distriktsutviklingsfond" (SND).

Ved bruk av QPR ScoreCard blir kritiske måldata tilgjengelig for hvert kontor gjennom et individuelt målekort. På den måten kan ledere over hele landet ha et felles fokus på sin ledelsesoppfølging.

Status på resultat og trender blir vist med "trafikklys" på fylkeskontoret sitt målekort. Dette gir dem muligheten til å fokusere på trender og mulige avvik fra kritiske mål.

Innovasjon Norge har i flere år brukt målekort-metoden på hovedkontoret, men da basert på bruken av enkle kontorverktøy. Dette ga et begrenset bilde av helheten og krevde for mye tid på å bryte det ned til alle enhetene.

Så snart QPR ScoreCard ble introdusert, fikk alle ledere sine resultater rett fra den nettbaserte QPR Portal – hver måned. Dette hadde tidligere krevd 13 rapporter fra ulike kilder. Nå kan alle divisjonene enkelt og raskt få frem sine rapporter fra egne målekort.

Kirsten Solhaug har vært pådriveren av QPR ScoreCard fra begynnelsen av.

"QPR ScoreCard er et veldig enkelt verktøy å bruke. Det gjør delegering av ansvar enklere, skaper et felles fokus og bidrar til engasjement", sier Kirsten Solhaug, seniorrådgiver hos Innovasjon Norge.

QPR sin partner i Norge, Biz Management, hjalp Innovasjon Norge med implementeringen og alle tekniske spørsmål mens deres egne ansatte fokuserte på å skape felles arbeidsrutiner.

Basert på de fremragende resultatene, bestemte Innovasjon Norge seg i 2005 for å bruke balansert målstyring som et grunnlag i sin felles ledelsesstrategi.

Strømlinjeforme forretningsdriften og synliggjøre arbeidsprosessene med QPR ProcessGuide

Innovasjon Norges initiativ til å strømlinjeforme og øke synligheten av arbeidsprosesser på tvers av fagområder og landegrensler ble viktigere etter hvert som de ansatte spredte seg mer og mer rundt om i verden ved lokale og regionale kontorer. For å kunne tilby kundene den samme kvaliteten på tjenestene, uansett hvilket lokalt kontor de måtte oppsøke, ble det avgjørende å ha felles prosess- og målesystemer på stedet.

"Vi sendte ut anbud til flere tilbydere av prosessledelses verktøy. Etter en grundig evaluering ble vi imponert av QPR ProcessGuide og hva det kan utrette for oss."

Derfor ble implementeringen av det omfattende ledelsesverktøyet QPR ProcessGuide et logisk skritt på veien til å forbedre prosessledelsen på en mer effektiv måte mot slutten av 2006. Før de tok det endelige steget mot fremragende prosessledelse ved å kjøpe QPR ProcessGuide, hadde Innovasjon Norge tegnet basis prosessene sine i Microsoft® Word og PowerPoint.

Enkel tilgang på informasjon for alle ansatte uansett hvor de befinner seg i verden

Forbedring av forretningsdrift starter med synliggjøring og en felles forståelse av pågående arbeidsprosesser og hvordan de oppfører seg.

I tillegg til oppnåelse av enhetlige, enkle, konsistente, fleksible og integrerte mål, er det avgjørende for Innovasjon Norge å kunne overføre kunnskap fra de ansatte til bedriften da de ansatte har deltatt i utviklingen

av prosessene og vil være involvert i fremtidige forbedringer.

Innovasjon Norge må dokumentere, systematisere og ikke minst kommunisere denne kunnskapen til alle sine ansatte og QPR ProcessGuide er et nøkkelverktøy for denne oppgaven.

QPR ProcessGuide skaffer brukerne ved de lokale kontorene i hele verden en nettbasert tilgang til å bearbeide informasjon, diskusjonsfora og planlegging. De dynamiske mulighetene for WEB publisering gir ledelsen mulighet til å forsikre seg om at brukerne har direkte tilgang til den prosessinformasjonen som er relevant for dem.

Resultatene

"Vi ønsket et grensesnitt som var lett å bruke med rask tilgang til den enkelte medarbeiders arbeids- og ansvarsområder, samt en helhetlig oversikt over forholdet mellom de ulike prosessene på tvers av organisasjonens og hierarkiets grenser."

"For oss var det veldig viktig å beholde fokus på våre felles mål og visjoner og derav kunne forbedre, kvalitetssikre og øke effektiviteten til våre kunder," forklarer Randi Hestnes, Direktør i Strategiske Prosjekter i Innovasjon Norge.

I stadig utvikling

QPR software brukes nå ved hovedkontoret i Oslo samt alle fylkeskontorene i Norge. Verktøyet vil bli implementert ved de 30 kontorene rundt om i verden.

Innovasjon Norge er stadig på jakt etter å forbedre sin ytelse og sitt bruk av prosessledelsesverktøyet. Noen av forslagene er å ta i bruk måling av prosessene og presentere resultatene i QPR ScoreCard samt å bruke kombinasjonen av QPR ProcessGuide og QPR ScoreCard som sitt verktøy for risikoleidelse.