



Från dialog till resultat – så stärker vi samarbetet mellan stöd- och kärnverksamhet genom ”Road shows”

Malin Hell
Kungl. Konsthögskolan



Presentation – Malin Hell

- Förvaltningschef på Kungl. Konsthögskolan (KKH) sedan 2023
- Administrativ chef på Fysikum, Stockholms universitet mellan 2020-2023
- Längst erfarenhet från privat sektor
 - VD, Site Manager, Finance Manager, Accounting Manager, revision/skatterevision ...



Agenda seminariepass #3:4

- 2 exempel från ”verkligheten”
- Privat respektive Statlig sektor: Integrationen mellan stödfunktion och kärnverksamhet
- ”Take aways” från dessa ”case”
- Bi-kupa för att dela erfarenheter i mindre grupper
- I mån av tid: dela desamma med hela seminariegruppen



Metodexempel nr 1 - Sandvik Materials Technology EMEA AB

- Shared service center -
Stödfunktion – stöttade sälj-
organisationen i Europa och
EMEA-området:
 - AP, AR, fakturering, finansiell
rapportering, "credit control", "sales
support", "trade compliance", QMS
- Motpart till externa slutkunder
- Motpart till "interna kunder"
(säljorganisationen)
- Uppdrag:
 - Att underlätta för säljarna
att göra sitt jobb dvs att
sälja stål
 - Att vara "gate keepers"



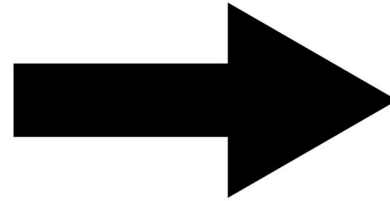
Identifierade problem

Internationell miljö

- ✓ Olika nationaliteter
- ✓ Olika språk
- ✓ Olika kulturer

Olika uppdrag/mål

- ✓ Säljorganisationen → resultatstyrd men "friare"
- ✓ EMEA → regelstyrd verksamhet (lagar, regler, interna riktlinjer & policys, deadlines etc.)



Irritation
Missnöje
Missförstånd
Konflikter





Metodexempel nr 2 - Stockholms universitet, Fysikum (SU)

- Institution = egen enhet på SU
- Egen administrativ stödfunktion:
 - ekonomi, HR, kommunikation, registratur, studieadministration, övrig administration och ledningsstöd
- Motpart till ”interna kunder” (lärare, forskare, studenter, medarbetare)
- Uppdrag:
 - Att underlätta för lärare/forskare att göra sitt jobb dvs att undervisa och forska
 - Att vara ”gate keepers”

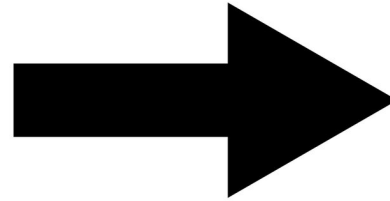
Identifierade problem

Internationell miljö

- ✓ Olika nationaliteter
- ✓ Olika språk
- ✓ Olika kulturer

Olika uppdrag/ mål

- ✓ Forskare/lärare → akademisk frihet
- ✓ Administrationen → regelstyrd (lagar, regler, interna riktlinjer & policys, deadlines etc.)



Irritation
Missnöje
Missförstånd
Konflikter



Lösning: ”Road Show”



- **Relationsbyggande** – fysiska möten:

- 1 representant per avdelning besökte respektive säljkontor i Europa

- **Ömsesidig transparens:**

- Tydliggöra förväntningar på serviceutbudet och serviceuppdraget
- Öppna upp för säljorganisationens önskemål – vad kan vi göra för att underlätta för er?
- Lyssna!

- **Gemensam målbild:**

- Sammanställa alla synpunkter i Issue Log/ åtgärdslista

- **Återkoppling:**

- Åtgärda synpunkterna löpande
- Strukturerad och regelbunden återrapporering

- **Relationsbyggande** – fysiska möten:

- 1 representant per administrativ funktion besökte samtliga 7 forskningsavdelningar

- **Ömsesidig transparens:**

- Tydliggöra förväntningar på serviceutbudet och serviceuppdraget
- Öppna upp för kärnverksamhetens önskemål – vad kan vi göra för att underlätta för er?
- Lyssna!

- **Gemensam målbild:**

- Sammanställa alla synpunkter i Issue Log/ åtgärdslista

- **Återkoppling:**

- Åtgärda synpunkterna löpande
- Strukturerad och regelbunden återrapporering

”Road show” cykeln





Issue log / Åtgärdslista

Namn		ÅTGÄRDSLISTA										
Datum		AAAA-MM-DD										
ID	TYP	Enhet	Kategori	Beskrivning	Åtgärdsplan	Ansvarig	Deadline	Status	Motpart	Klart-datum	Kommentarer	
1	Åtgärd							Ej påbörjad				
2	Åtgärd							Påbörjad				
3	Åtgärd							Avslutad				
4	Åtgärd							Pausad				
5	Åtgärd							Ej påbörjad				

Resultat och ”take aways”

- **Gemensam förståelse:**
 - Möten och dialog skapar värdefulla insikter i varandras uppdrag
- **Gemensamma mål:**
 - Jobbar mot samma mål dvs att underlätta för kärnverksamheten
- **”Kundfokus”:**
 - Stora positiva effekter av att vara öppen för och lyssna till ”kundernas” behov och önskemål
 - Minskar ”vi och dem”-känslan
 - ”Kunden” känner sig sedd och lyssnad till → nöjd kund
- **Tydlighet i serviceutbudet:**
 - Stora positiva effekter av att klargöra stödfunktionens ”utbud”
 - Förväntningar i linje med verkligheten
- **Likheter oavsett sektor:**
 - Förhållandet mellan stöd- och kärnverksamhet fungerar på liknande sätt oavsett bransch
- **Effekter av ”Road shows”:**
 - Brobyggande!
 - Smidigare, effektivare, mer friktionsfria samarbeten.
 - Vänligare integration mellan kollegor – bättre arbetsmiljö
 - Stödverksamheten uppfattas som professionell aktör som vill väl

”We have a dancing partner”



Slutsats

- Oavsett sektor – uppdraget är detsamma
- Dvs: att underlätta för ”kunderna”/ kärnverksamheten att fokusera på sitt jobb, med minsta möjliga inverkan av ”störande” administrativa moment





Frågor?

Bikupor

- Hur har ni gått tillväga för att få era stödfunktioner att uppfattas som kompetenta och professionella "service providers" som tillför kärnverksamheten ett mervärde?
- Vilka är de största utmaningarna mellan stöd- och kärnverksamheten i er organisation idag?
- Vilka (1-2 st) enkla förändringar skulle göra samarbetet smidigare i er organisation redan nästa vecka?



Konstnär: Jost Maltha



Bikupor – vad kom ni fram till?

- Dela era erfarenheter!





Tillsammans –
för verksamhetens bästa!

Tack!

