

PROJEKT SAJT

OPTIMA Projektsamarbete - Sajt

AV LARS DIETHELM • 09 OKT. 2025 • 4 MIN READ

BC02: KUNDFEEDBACK-HANTERINGSSYSTEM (FÖRETAG)

1. SAMMANFATTNING

Problem: Företagsprojekt väntar i veckor på feedback från hierarkiska beslutsstrukturer, flexibel planering minimerar dock kostnadspåverkan

Lösning: Strukturerad feedbackprocess med tydlig förståelse av nödvändig feedbacknivå, deadlines och transparent spårning för alla beslutsnivåer

- **ROI:** 14 månader
- **NPV 3 år:** 196 000 kr
- **Årlig besparing:** 240 000 kr

2. NULÄGE (Validerat FAS 2)

Omfattning:

- Berörda processer/offerter: 60-80 företagsprojekt/år
- Tidsspillan: Projekt kan stå still "i veckor" (Mikael, Nina)
- Berörda personer: 4-5 arkitekter som arbetar med företagsprojekt
- Volym/frekvens: Uppföljning 2 ggr med 1-2 veckors mellanrum (Mikael)

Årlig kostnad - Konservativ beräkning med Fas 2-justeringar:

- Väntetid med flexibel hantering (minimal påverkan): $0,5 \text{ tim/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 4 \text{ arkitekter} \times 750 \text{ kr} = 70\,500 \text{ kr/år}$
- Administrativ hantering av uppföljningar: $2 \text{ tim/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 750 \text{ kr} = 70\,500 \text{ kr/år}$
- Omkopplingsförluster vid projektbyte: $2 \text{ tim/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 4 \text{ arkitekter} \times 750 \text{ kr} = 282\,000 \text{ kr/år}$
- Opportunitetskostnad (mycket konservativt): $1 \text{ projekt/år} \times 50\,000 \text{ kr marginal} = 50\,000 \text{ kr/år}$
- **TOTAL KOSTNAD IDAG: 473 000 kr/år**

Kvalitetsproblem validerade i Fas 2:

- Längst väntetid: Privata näringslivsföretag med styrelse och hierarki (Nina)
- Olika feedback från olika nivåer i kundorganisationen (Mikael)
- Behov av förståelse för "vilken skala vi ska ge feedback på" (Mikael)
- Kassaflödespåverkan: "Inte jättemycket" - fakturerar löpande (Nina)
- Förlorade affärer: Inte pga ledtid, men "fel beslut i slutändan" (Nina)
- Flexibel planering minskar påverkan kraftigt: "tar annat projekt istället" (Mikael)

3. FÖRESLAGEN LÖSNING

Beskrivning: Digital feedbackplattform med strukturerade beslutsmallar som tydliggör feedbackskala, hanterar hierarkier och ger transparent status för alla intressenter.

Investering År 1:

- Systemlicens och uppsättning: 120 000 kr
- Anpassning för skalförståelse: 80 000 kr
- Utbildning och implementation: 40 000 kr
- **TOTAL INVESTERING ÅR 1: 240 000 kr**

Årlig driftkostnad (från år 2):

- Systemlicens: 48 000 kr/år
- Support och underhåll: 12 000 kr/år
- **TOTAL DRIFT: 60 000 kr/år**

Förväntad effekt - Konservativ uppskattning justerad för Fas 2:

- Reducerad väntetid (50% av redan låg påverkan): 35 250 kr
- Minskad administration (70%): 49 350 kr
- Minskade omkopplingsförluster (30%): 84 600 kr
- Bättre beslutsunderlag (kvalitetsförbättring): 40 000 kr
- Färre felaktiga beslut (50% av opportunity): 25 000 kr
- **TOTAL BESPARING: 240 000 kr/år**

4. FINANSIELL ANALYS

Kassaflöde 3 år

ÅR	INVESTERING	BESPARING	NETTOKASSAFLÖDE	ACKUMULERAT
1	-240 000	+240 000	0	0
2	-60 000	+240 000	+180 000	+180 000
3	-60 000	+240 000	+180 000	+360 000

Nyckeltal:

- Återbetalningstid: 14 månader
- NPV (3 år, 10% kalkylränta): 196 000 kr
- IRR: 58%
- Breakeven: Månad 14

5. RISKANALYS

Riskenivå: MEDIUM-HÖG

Huvudrisker och mitigering:**1. Mycket begränsad kostnadspåverkan (Hög risk)**

- *Risk:* Flexibel planering löser redan det mesta av problemet
- *Mitigering:* Fokusera helt på kvalitetsförbättring och kundnöjdhet

2. Låg ROI kan stoppa investering (Hög risk)

- *Risk:* 14 månaders återbetalningstid kan anses för lång
- *Mitigering:* Betona mjuka värden och kvalitetsförbättringar

3. Kundmotstånd mot nya rutiner (Medium risk)

- *Risk:* Hierarkiska organisationer vill behålla sina processer
- *Mitigering:* Anpassa till kundens befintliga beslutsstrukturer

4. Otydlig feedbackskala (Medium risk)

- *Risk:* Svårt att standardisera "vilken skala" för olika projekt
- *Mitigering:* Utveckla flexibla mallar tillsammans med Mikael

5. Konkurrerande prioriteringar (Hög risk)

- *Risk:* CAD-automation och kunskapsdelning har mycket högre ROI
- *Mitigering:* Positionera som kvalitetsinitiativ, inte kostnadsreduktion

6. IMPLEMENTATION

Komplexitet: LÅG

Tidslinje: 6 veckor (minimal implementation)

- Vecka 1: Val av enkelt system/mallösning
- Vecka 2-3: Anpassning för skalförståelse med Mikael
- Vecka 4-5: Test med 1-2 pilotkunder
- Vecka 6: Utvärdering och beslut om fortsättning

Resurser:

- 80% extern leverantör (enkelt system)

- 20% intern tid (Mikael 2-3 dagar totalt)
- Minimal resursinsats krävs

Dependencies:

- Inga kritiska beroenden
- Kan pausas/avslutas utan större konsekvenser
- Kräver inte integration med andra system initialt

7. MJUKA VÄRDEN OCH KVALITATIVA FÖRDELAR

- **Ökad kundnöjdhet:** Professionell och transparent process
- **Bättre beslutsunderlag:** Rätt feedback på rätt nivå
- **Minskade missförstånd:** Dokumenterad skalförståelse
- **Kompetensutveckling:** Team lär sig strukturerad feedback
- **Varumärkesförstärkning:** Modernare arbetssätt
- **Stressreduktion:** Tydlighet även när projekt väntar

8. KÄNSLIGHETSANALYS

Pessimistiskt (50% effekt)

- Besparing: 120 000 kr/år
- ROI: Negativ (investering återbetalas inte inom 3 år)
- Kommentar: Risk för förlustprojekt om endast hälften av effekten uppnås

Realistiskt (validerad data Fas 2)

- Besparing: 240 000 kr/år
- ROI: 12 månader
- Kommentar: Breakeven efter ett år, modest vinst över 3 år

Optimistiskt (om kvalitetsförbättring värderas)

- Besparing: 400 000 kr/år
- ROI: 7 månader
- Kommentar: Om mjuka värden och kvalitet kan kvantifieras

9. REKOMMENDATION

☐ Implementera omgående (Quick Win) ☐ Pilot Q4 2025 ☐ Vänta till 2026 ☒ Avvakta vidare utredning

Motivering:

- ROI på 14 månader är svag jämfört med andra möjligheter

- Flexibel planering löser redan huvudproblemet effektivt
- Mycket låg faktisk kostnadspåverkan (473 000 kr/år totalt)
- CAD-automation (ROI 6 mån) och kunskapsdelning bör prioriteras
- NPV på endast 196 000 kr över 3 år motiverar inte prioritering
- Kvalitetsförbättringar svåra att kvantifiera ekonomiskt
- Kan övervägas senare som del av bredare digitaliseringsinitiativ

Nästa steg (om beslut att gå vidare):

1. Vecka 45: Undersök enklare/billigare alternativ
2. Vecka 46: Kvantifiera mjuka värden med kundundersökning
3. Vecka 47: Omvärdera efter CAD-automation implementation
4. Q1 2026: Ny bedömning om resurser finns tillgängliga

10. BERÄKNINGSUNDERLAG - NULÄGE

Väntetid med flexibel hantering: 70 500 kr/år Beräkning: $0,5 \text{ timmar/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 4 \text{ arkitekter} \times 750 \text{ kr/timme}$ Källor:

- Väntetid per vecka = 0,5 timmar (kraftigt reducerat från 3) Källa: Mikael: "tar annat projekt istället" - minimal faktisk påverkan
- Antal arkitekter med företagsprojekt = 4 Källa: Nulägesrapport (60% företagsprojekt)
- Timkostnad = 750 kr Källa: Reviderad projektparameter
- Årliga veckor = 47 Källa: Projektstandard

Administrativ hantering: 70 500 kr/år Beräkning: $2 \text{ timmar/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 750 \text{ kr/timme}$ Källor:

- Uppföljningstid = 2 timmar/vecka Källa: Mikael: "Följer upp 2 ggr med 1-2v mellanrum"
- Aggregerat för hela organisationen

Omkopplingsförluster: 282 000 kr/år Beräkning: $2 \text{ timmar/vecka} \times 47 \text{ veckor} \times 4 \text{ arkitekter} \times 750 \text{ kr/timme}$ Källor:

- Omkopplingstid = 2 timmar/vecka per arkitekt Källa: Uppskattad förlust vid byte mellan projekt

Opportunitetskostnad: 50 000 kr/år Beräkning: $1 \text{ projekt} \times 50\,000 \text{ kr marginal}$ Källor:

- Förlorade projekt = 1 per år Källa: Nina: "inte pga ledtid", mycket konservativt
- Marginal per projekt = 50 000 kr Källa: Konservativt antagande

Antaganden och osäkerheter:

- Flexibel planering eliminerar 5/6 av väntetidskostnaden
- Huvudkostnad är nu omkopplingsförluster, inte väntetid
- Total årlig kostnad endast 473 000 kr (64% reduktion från första beräkning)

- Svårt att motivera investering på 240 000 kr för så låg besparing
- Mjuka värden inte medräknade men svåra att kvantifiera

Fas 2-justeringar från senaste version:

- Väntetid reducerad från 423 000 kr till 70 500 kr (-83%)
- Total kostnad reducerad från 825 500 kr till 473 000 kr (-43%)
- Besparing reducerad från 480 000 kr till 240 000 kr (-50%)
- ROI förlängd från 6 till 14 månader
- Rekommendation ändrad till "Avvakta vidare utredning"

Business Case reviderad enligt Fas 2-validering 2025-10-09. Justerad för minimal kostnadspåverkan pga flexibel planering