Kundresa för anlöpsprocessen

Sjöfartsverket

Slutrapport
Fas 1 April – Oktober 2020
Fas 2 Dec 2020 – Januari 2021

antrop

Innehåll

3 Kort om Antrop

6 Uppdraget & hur vi har jobbat

12 Uppstart, research & analys

22 Resultat ur researchen

72 Potentiella förbättringar

82 Nästa steg & handlingsplan

88 Appendix

1.

Kort om Antrop.

Vilka vi är

- Antrop är en UX- och tjänstedesignbyrå
- Vi hjälper våra uppdragsgivare att innovera och designa framgångsrika tjänster
- Vi är drygt 50 erfarna konsulter inom kundinsikt, strategi, UX, digital design, innehåll, hållbarhet och processledning
- Antrop grundades 2001

- Vinnare av årets byrå 2018 och 2020, Silver 2019

Antrops expertis.

Vi hjälper dig få affärskritisk förståelse för dina kunders behov. Utifrån dessa insikter designar vi branschledande tjänster ner till minsta detalj som möter dina affärsmål.

Tjänstedesign

Förstå era kunders behov och upplevelser och designa framgångsrika tjänster utifrån det.

Strategi

Ta fram roadmaps för hur era tjänster över tid ska säkerställa affärsvärde, kundnöjdhet och hållbarhet.

Digital design

Designa varje detalj med precision. Vi är experter på UX-design, grafisk form och innehåll.

Kundnära organisation

Gör din organisation mer kundfokuserad. Vi sätter upp visioner och faciliterar er förändringsresa.

2.

Uppdraget & hur vi har jobbat.

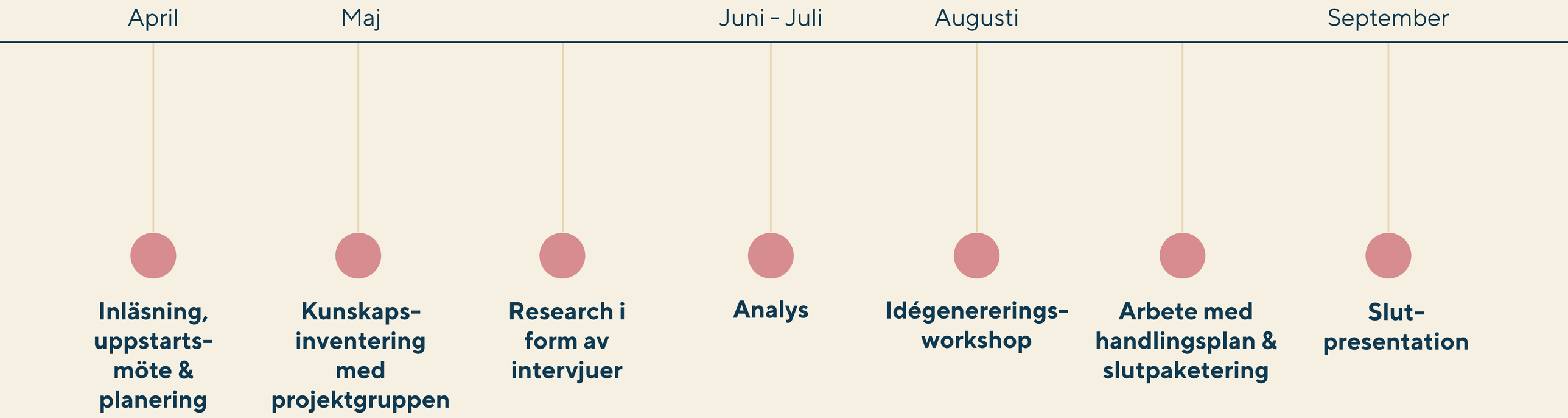
Uppdragsbeskrivning

Antrop fick i uppdrag att kartlägga kundupplevelsen avgränsat till Anlöpstjänster genom anlöpsprocessen.

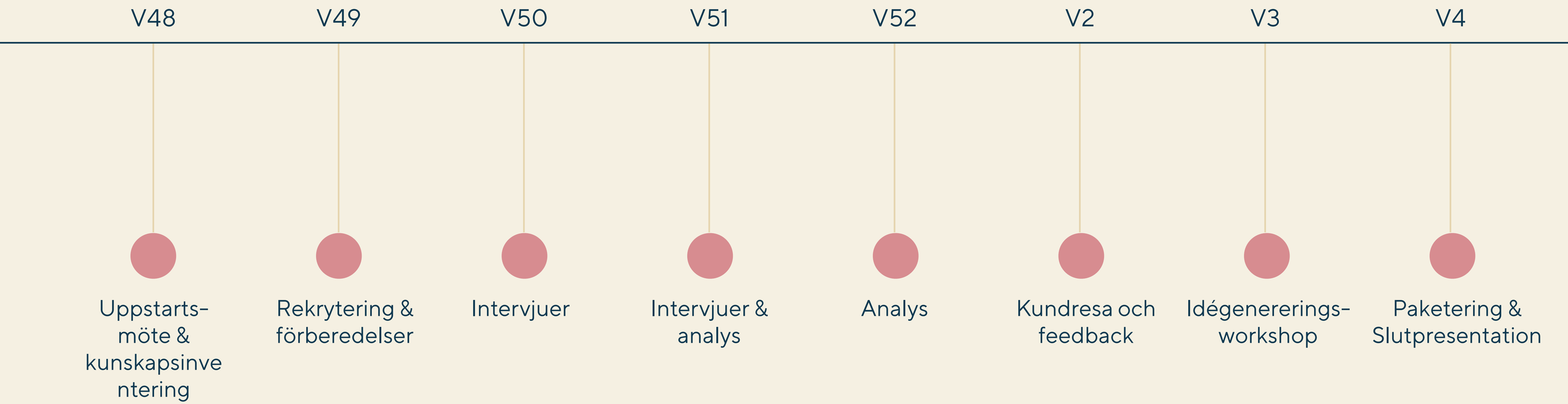
Uppdraget syftade till att ge Sjöfartsverket en bredare förståelse för sina kunders behov och upplevelse genom anlöpsprocessen för att på så sätt kunna få fram möjliga förbättringsområden utifrån ett kundperspektiv.

En av slutsatserna från första fasen var att Sjöfartsverket behövde mer kunskap om hamnarna och hur de ingår i anlöpsprocessen. Därav inleddes en fas 2 som fokuserade på enbart hamnarna.

Övergripande arbetsprocess Fas 1



Övergripande arbetsprocess Fas 2

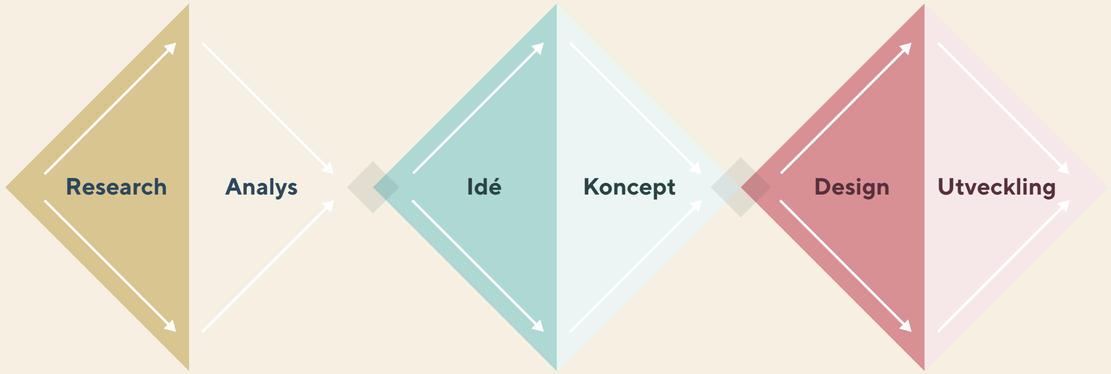


Teamet

Under uppdraget har Antrop arbetat nära tillsammans med Sjöfartsverket.

Detta har vi gjort för att skapa ett lärande där arbetsgruppen varit delaktiga i olika delar av projektet och på så sätt har fått löpande kunskap om sina kunder.

Metoden Tjänstedesign



Tjänstedesign är den metod som har använts genom projektet. Det är en kvalitativ designmetod som kombinerar kundförståelse och innovation i samma process.

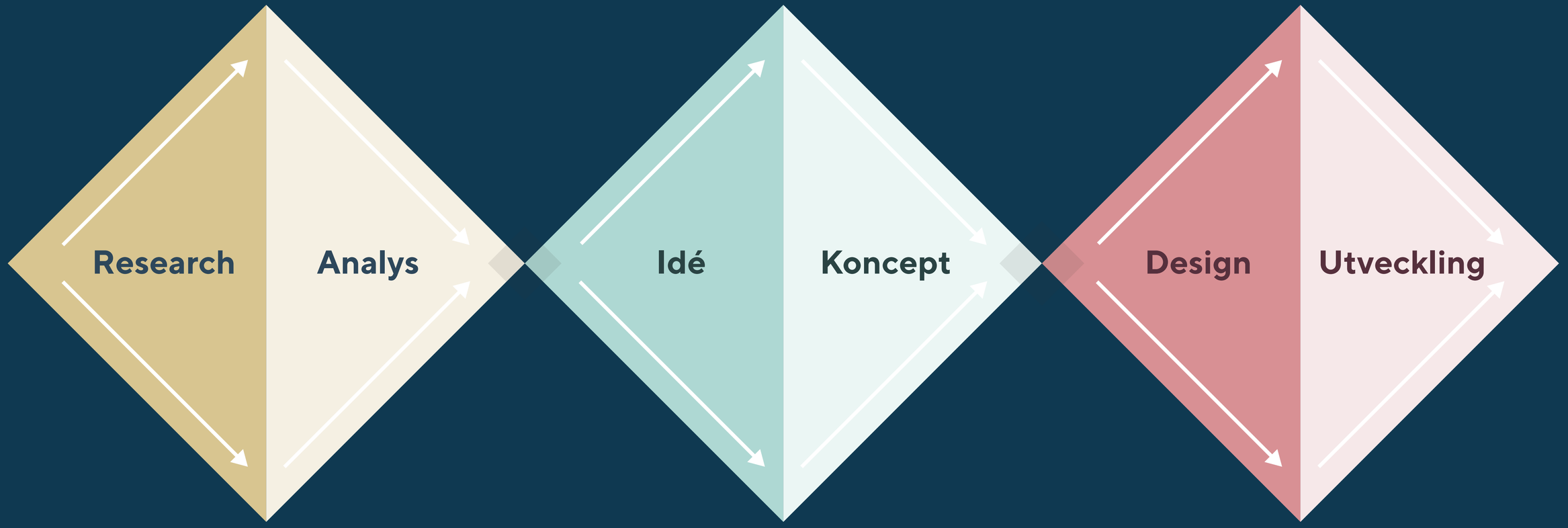
Metoden är kanaloberoende vilket innebär att man tittar på kundens resa i alla möjliga kanaler, allt ifrån digitala kanaler så som en webbplats till fysiska miljöer så som hur det fungerar när kunderna är på en bostadsvisning till exempel. På så vis samlar man in kunskap om kunderna genom att titta på helheten.

Man jobbar med ett utifrån och in-perspektiv med kunderna/användarna i fokus istället för att fokusera på vad man vill inne i organisationen.

Man utgår därför från kundens behov och undersöker vilka behov, drivkrafter och mål kunderna har och hur man ska tillgodose dem på bästa sätt.

Vår designprocess

Antrops process och tjänstedesignmetodik har ett starkt fokus på att så effektivt som möjligt realisera tjänster som skapar nytta för såväl affären som för kunderna Vår process bygger på de steg som visas nedan. I det här projektet har vi arbetat oss igenom hela utforska-steget samt delar av innovera-steget med idégenerering.



Utforska
Identifiera behov

Innovera
Hitta rätt lösning

Realisera
Säkra utformning

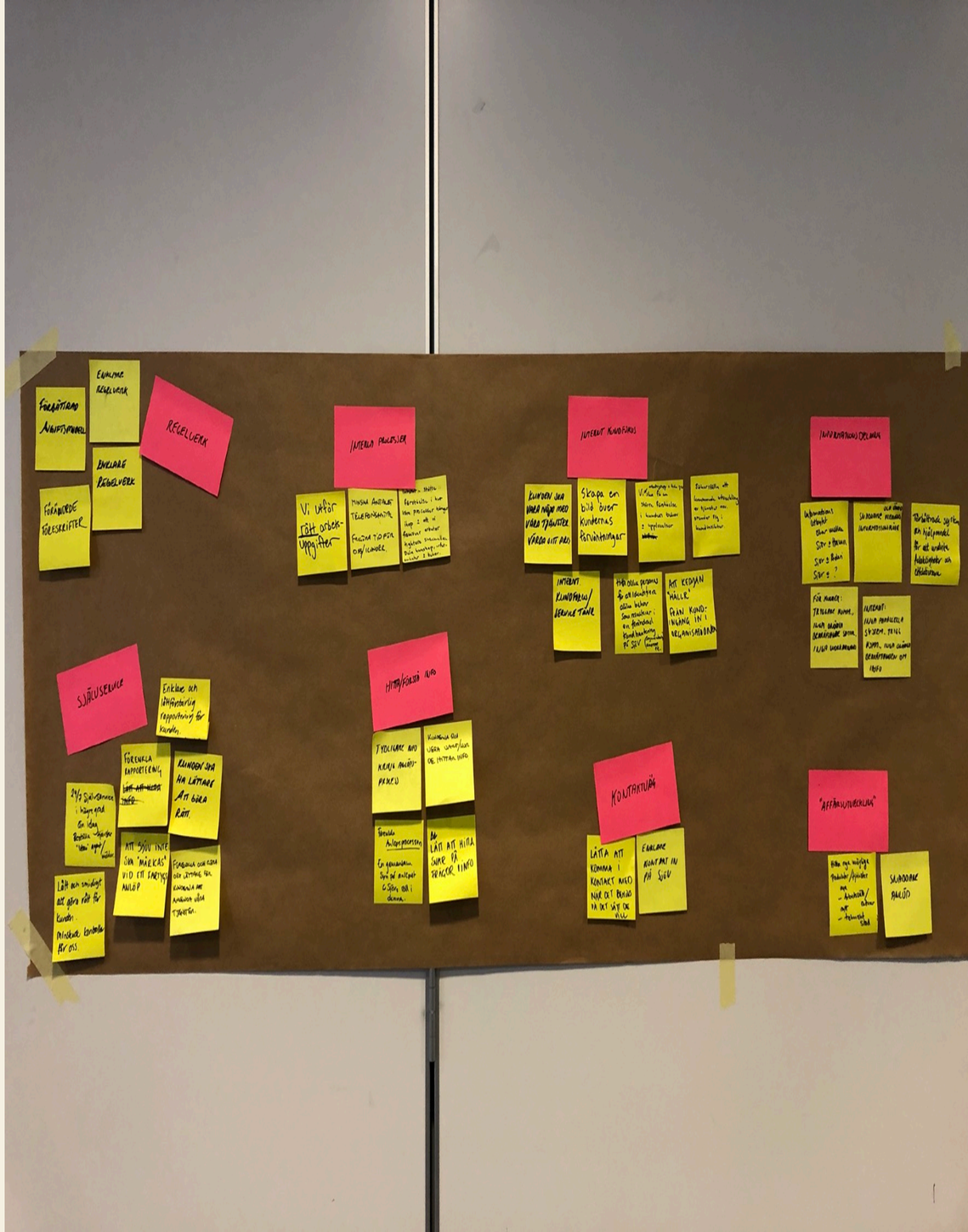
3.

Uppstart, research & analys

1. Uppstartsworkshop

I en samskapande workshop tillsammans med projektgruppen från Sjöfartsverket definierades effektmål samt hypoteser kring prioriterade målgrupper. Syftet var att komma överens om en gemensam bild om vilka effekter Sjöfartsverket ville uppnå efter projektet och att komma överens om vem vi riktar oss till. Utifrån vidare diskussioner så prioriterades målgrupperna: Fartygsagenter/mäklare, Rederier och Godsägare.

Åtta kluster av effektmål för projektet togs fram som sedan delades in i tre områden i prioriterad ordning. En kort beskrivning av effektmål samt de tre framtagna målområdena visas på nästkommande sidor.



Om effektmål

Effektmål talar om varför man gör något. När man definierar effektmål är det viktigt att tänka på för vilka vi vill skapa dessa effekter och hur vill vi mäta dem – vilka mätpunkter bör finnas. Att mäta effektmålen gör att vi kan veta om vi har lyckats, är på rätt väg och om vi behöver göra mer.

Att definiera effektmål tidigt i processen gör att man kan:

- Hålla den slutliga eftersträvade **effekten i fokus** genom hela projektet (och i förvaltning)
- Få en gemensam bild av vad vi definierar som **nytta** och hur det ska mätas
- Få stöd för att **tydliggöra avgränsningar** - vad gör vi och vad gör vi inte
- Välja alla åtgärder man gör så att de har en **koppling till de effekter man vill uppnå** vilket gör att man kan ta rätt prioriteringar även vid tidspress

De tre framtagna effektmålen

antrop

Prio 1

Externa effektmål om kund

Förbättrad informationsdelning

- Snabbare informationsflöde
- Ökat informationsutbyte mellan SjöV och kunderna
- Förbättrade interna system och hjälpmedel för att undvika felaktigheter och effektivisera
- Inga parallella interna system
- Trygg kommunikation interna och till kunden – inga workarounds

Ökad självservice

- Förenkla och göra det lättare för kunderna att använda våra tjänster
- Enklare och lättförståelig rapportering för kunderna
- Kunden ska ha lättare att göra rätt – minskade kontroller för SjöV
- 24/7 självservice i högre grad än idag
- Kunden ska kunna beställa tjänster ”utan” agent/mäklare
- Effekt att SjöV inte ska ”märkas” vid ett fartygsanlöp

Enkelt att hitta & förstå information

- Kunderna ska enkelt kunna veta vart och hur de hittar relevant information
- Det ska vara lätt för kunderna att hitta svar på frågor
- Det ska finnas tydligare information kring Anlöpsprocessen
  - En förenklad anlöpsprocess behövs där det finns en gemensam syn på anlöpet och SjöVs roll i denna

Prio 2

Interna mål

Förbättrade interna processer

- Förbättra förståelsen SjöVs interna processer och hur de hänger ihop
- Minska arbete i silos och skapa processer där fler arbetar tightare med varandra och kan dela kunskap på SjöV för att skapa ökad förståelse
- Viktigt att SjöV utför rätt arbetsuppgifter framåt med kunden i fokus
- Minska antal samtal in till SjöV - Skulle leda till mer arbetstid för SjöV och mer egen tid för kunderna

Ökat internt kundfokus

- Fokus på att kunden ska vara nöjd med SjöVs tjänster och att de är värda sitt pris
- Öka det interna service tänket genom allt SjöV gör
- Organisationen ska ha ett större kundfokus och en bredare förståelse om kunderna
- Att kedjan ”håller” från kund-ingång in i organisationen - en sömnlös kundupplevelse
- Att SjöV har en bild av kundernas förväntningar

Förbättrad kontaktväg

- Det ska vara lätt att komma i kontakt med relevanta personer när det behövs på ett sätt som passar kunden utifrån behov och situation
- Enklare kontaktvägar in till SjöV

Prio 3

Mål på längre sikt

Kundfokuserad affärsutveckling

- Organisationen ska säkerställa att kommande utveckling av tjänster grundar sig i kundinsikter
- Skapa snabbare anlöp och utveckla affären kring anlöpstjänster
- Att SjöV har hittat nya möjliga produkter/tjänster för att förbättra arbetssätt/rutiner och för att ge ett internt och externt mer kundfokuserat digitalt stöd

Förenklade regelverk

- Regelverket måste förenklas för att köra allt ifrån kommunikation till självservice enklare
- Förändrade föreskrifter
- Förbättrad avgiftsmodell

2. Kunskapsinventering

I en workshop skapade Antrop tillsammans med projektgruppen från Sjöfartsverket en hypotes om målgruppernas kundresa genom hela anlöpsprocessen. Den hypotetiska kundresan innefattade vilka steg/ aktiviteter målgrupperna kunde ta genom processen och utifrån det fick projektgruppen mappa ut sin kunskap om vad de vet idag, vad de tror sig veta eller vad de inte vet om målgruppernas behov, hinder och upplevelser genom processen.

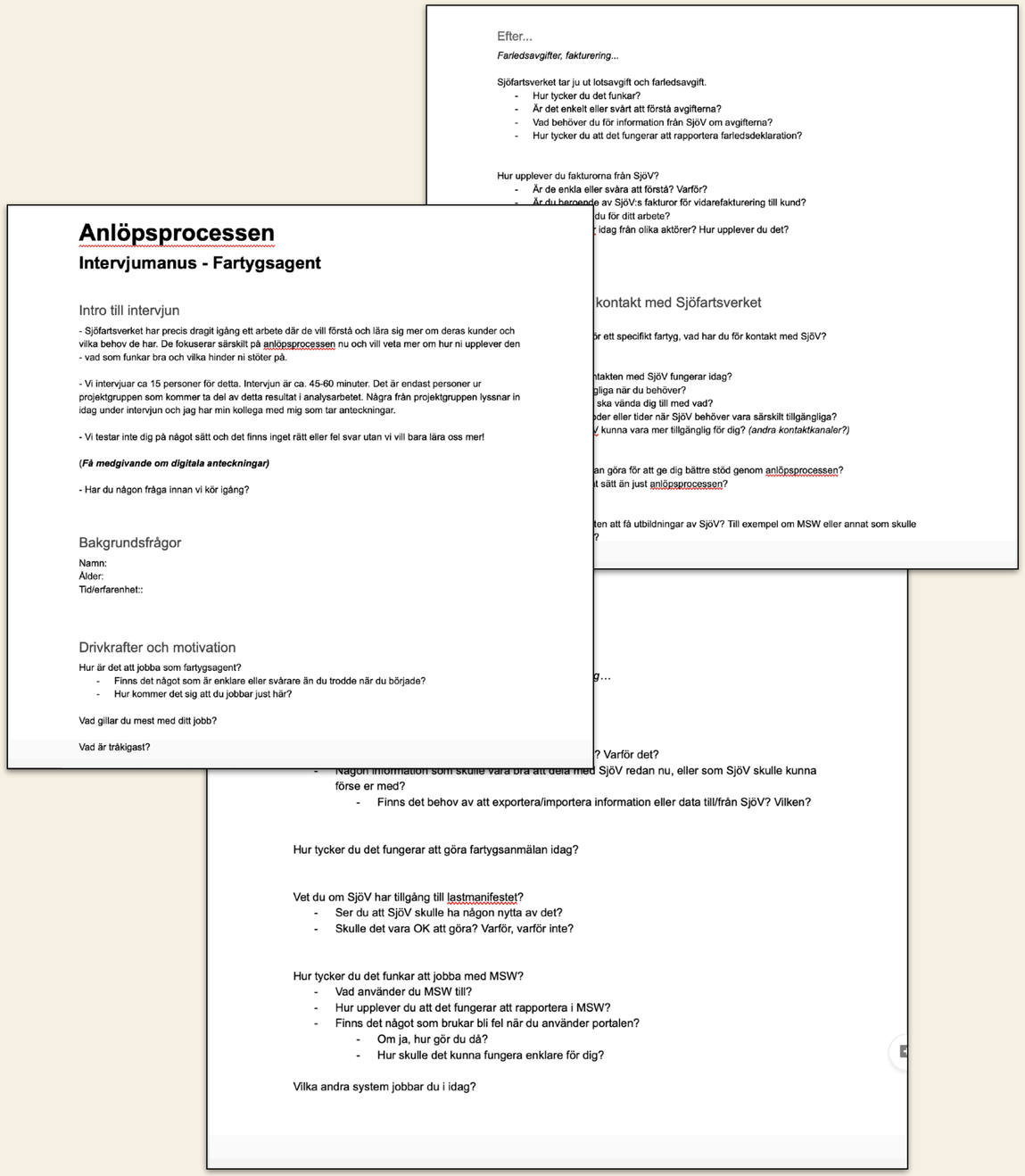
Syftet med den hypotetiska kundresan var att ge Antrop ett underlag för att kunna ta fram ett intervjumanus inför den kommande researchen.

3. Research

Antrop, tillsammans med projektgruppen tog fram ett intervjumanus som hade fokus på olika relevanta delar av anlöpsprocessen, från början till slut.

Antrop genomförde 18 semi-strukturerade intervjuer på 45-60 minuter med målgrupperna Fartygsagenter/ mäklare, Rederier och Godsägare varav 10 intervjuer med agenter, sex intervjuer med rederier och två intervjuer med godsägare.

En spridning av antal intervjuer gjordes mellan målgrupperna och mellan var i Sverige deltagarna arbetade för att få en geografisk spridning.



Efter...

Farledsavgifter, fakturering...

Sjöfartsverket tar ju ut lotsavgift och farledsavgift.
- Hur tycker du det funkar?
- Är det enkelt eller svårt att förstå avgifterna?
- Vad behöver du för information från SjöV om avgifterna?
- Hur tycker du att det fungerar att rapportera farledsdeklaration?

Hur upplever du fakturorna från SjöV?
- Är de enkla eller svåra att förstå? Varför?
- Är du beroende av SjöV:s fakturor för vidarefakturering till kund?

du för ditt arbete?
idag från olika aktörer? Hur upplever du det?

kontakt med Sjöfartsverket

ör ett specifikt fartyg, vad har du för kontakt med SjöV?

ntakten med SjöV fungerar idag?
gliga när du behöver?
ska vända dig till med vad?
der eller tider när SjöV behöver vara särskilt tillgängliga?
V kunna vara mer tillgänglig för dig? *(andra kontaktkanaler?)*

an göra för att ge dig bättre stöd genom anlöpsprocessen?
t sätt än just anlöpsprocessen?

ten att få utbildningar av SjöV? Till exempel om MSW eller annat som skulle
?

Anlöpsprocessen

Intervjumanus - Fartygsagent

Intro till intervjun

- Sjöfartsverket har precis dragit igång ett arbete där de vill förstå och lära sig mer om deras kunder och vilka behov de har. De fokuserar särskilt på anlöpsprocessen nu och vill veta mer om hur ni upplever den - vad som funkar bra och vilka hinder ni stöter på.

- Vi intervjuar ca 15 personer för detta. Intervjun är ca. 45-60 minuter. Det är endast personer ur projektgruppen som kommer ta del av detta resultat i analysarbetet. Några från projektgruppen lyssnar in idag under intervjun och jag har min kollega med mig som tar anteckningar.

- Vi testar inte dig på något sätt och det finns inget rätt eller fel svar utan vi vill bara lära oss mer!

(Få medgivande om digitala anteckningar)

- Har du någon fråga innan vi kör igång?

Bakgrundsfrågor

Namn:
Ålder:
Tid/erfarenhet::

Drivkrafter och motivation

Hur är det att jobba som fartygsagent?
- Finns det något som är enklare eller svårare än du trodde när du började?
- Hur kommer det sig att du jobbar just här?

Vad gillar du mest med ditt jobb?

Vad är tråkigast?

g...

? Varför det?
- Någon information som skulle vara bra att dela med SjöV redan nu, eller som SjöV skulle kunna förse er med?
- Finns det behov av att exportera/importera information eller data till/från SjöV? Vilken?

Hur tycker du det fungerar att göra fartygsanmälan idag?

Vet du om SjöV har tillgång till lastmanifestet?
- Ser du att SjöV skulle ha någon nytta av det?
- Skulle det vara OK att göra? Varför, varför inte?

Hur tycker du det funkar att jobba med MSW?
- Vad använder du MSW till?
- Hur upplever du att det fungerar att rapportera i MSW?
- Finns det något som brukar bli fel när du använder portalen?
  - Om ja, hur gör du då?
  - Hur skulle det kunna fungera enklare för dig?

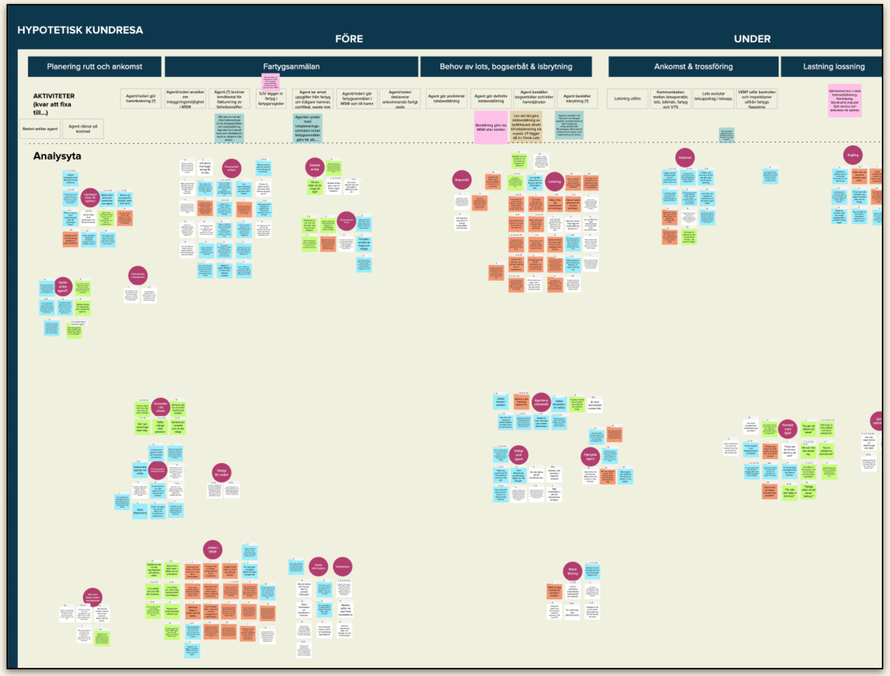
Vilka andra system jobbar du i idag?

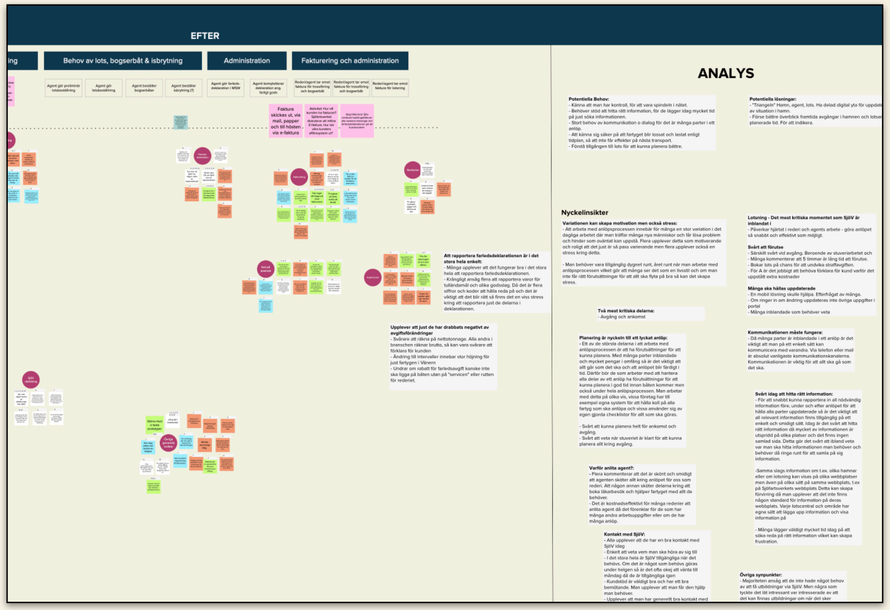
4. Analys av researchen

Den hypotetiska kundresan fylldes på och ändrades som ett första steg i analysen av insikterna. Efter det mappades deltagarnas beteenden, behov, positiva och negativa upplevelser upp under varje aktivitet för att enkelt kunna se hur de upplevde de olika delarna av kundresan. Detta blev grunden till kundresan som beskriver målgruppernas resa genom anlöpsprocessen.

Det analyserades möjliga mönster för att se vilka likheter som fanns gällande drivkrafter, behov, positiva och negativa upplevelser som blev nyckelinsikter av researchen. Utifrån insikterna om de tre målgrupperna formades tre personas som beskriver respektive målgrupps behov, hinder och drivkrafter.

Analysen gjordes i ett första steg digitalt och sedan diskuterades och fördjupades insikterna ur kundresan i en analyssession tillsammans med projektgruppen från Sjöfartsverket.



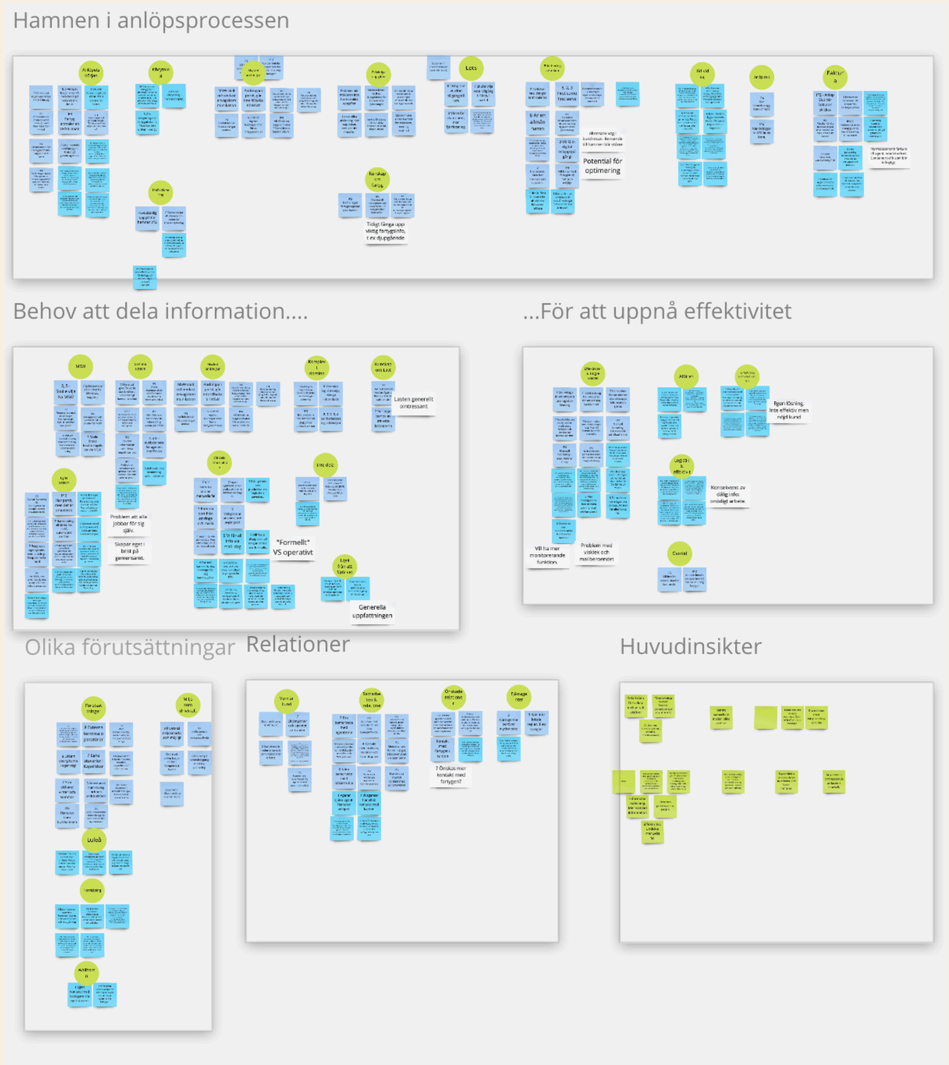


5. Utökad research (fas 2)

Fas 2 följde en liknande process med kunskapsinventering, research och analys men avgränsat enbart till hamnarna. Främsta fokus var att lära oss mer om hur hamnarnas del i kundresan ser ut, och bekräfta/ändra den kunskap intervjuer med agenter och rederier hade gett.

8 intervjuer gjordes med totalt 10 representanter från hamnarna. Deltagarna var geografiskt spridda över Sverige, och det varierade hur operativt eller mer övergripande de jobbade med anlöpsprocessen i sina respektive hamnar.

Kundresan uppdaterades med nya insikter om själva anlöpsprocessen och är fortsatt beskriven utifrån agenter & rederiers perspektiv. Intervjuerna gav även många andra insikter om hamnarnas förutsättningar och olika sätt att jobba och dessa dokumenterades separat (inte i den illustrerade kundresan).



4.

Resultat ur researchen.

Flera olika leverabler

I detta avsnitt finns resultatet av researchen.

Resultatet innehåller följande leverabler:

- Sammanställda insikter
- Kartlagda kundresan
- Personas

Insikter agenter och rederier

Insikter hamnar

 # 1
Lastning och lossning styr hamnen

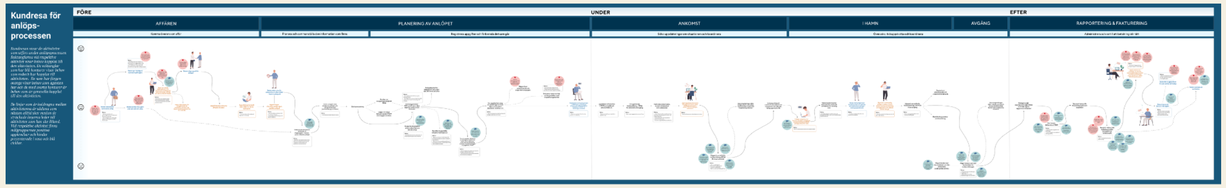
 # 2
Bra relationer håller igång hamnen

 # 3
Man vill effektivisera och nå högre kvalitet

 # 4
Många gamla och manuella processer

 # 5
Brist på information skapar ineffektivitet

Kundresan



Personas

Insikter agenter och rederier

antrop

Om insikterna

Alla insikter mappades upp i mönster av målgruppernas gemensamma upplevelser och behov genom kundresan. Insikterna har delats upp i fem kategorier:

- Generellt om processen
- Lotsning
- MSW & systemstöd
- Avgifter & kostnader
- Relation med Sjöfartsverket

Insikterna visar både på behov samt på positiva och negativa upplevelser genom olika delar av kundresan.

Generellt om processen

Detta avsnitt innehåller deltagarnas upplevelser om anlöpsprocessen i stort och vad som behöver fungera bra idag och hur man ser på framtiden.

Planera & kommunicera

Hålla sig uppdaterad

Förändrade behov
i framtiden?

Ett lyckat anlöp görs med bra planering och kommunikation

- En viktig del av anlöpsprocessen är att ha förutsättningar för att kunna planera. Med många parter inblandade och mycket pengar i omlopp är det viktigt att allt går som det ska och att anlöpet blir färdigt i tid. Man behöver kunna planera i god tid innan båten kommer men också resten av anlöpet. En del företag löser det med till exempel egna system för att hålla koll på alla fartyg som ska anlöpa och egna checklistor för allt som ska göras.

- Det är svårt att kunna planera helt för ankomst och avgång. Agenter säger att merparten av deras jobb görs genom god planering före fartyget har ankommit, men de måste ändå fortsätta vara med och koordinera för att hantera situationer som uppkommer.

- Då många parter är inblandade i ett anlöp är det viktigt att man på ett enkelt sätt kan kommunicera med varandra. Telefon och mail är de absolut vanligaste kommunikationskanalerna.

Planera & kommunicera

Hålla sig uppdaterad

Förändrade behov
i framtiden?

Rätt information behövs för att minska risken för fel

- För att hantera anlöpet lägger många idag väldigt mycket tid på att söka reda på information om läge/status. Det är svårt eftersom mycket av informationen är utspridd till olika personer/platser och det finns ingen samlad plats för allt. Man behöver ringa runt vilket skapar en del frustration då det finns behov av att enkelt och smidigt kunna ta del av informationen som man vet att någon har.

- Det är även vanligt att behöva hitta mer statisk information om t ex hamnar och lotsar. Flera intervjupersoner upplevde det som onödigt svårt att det inte finns någon standard för hur detta presenteras hos Sjöfartsverket. Samma typ av information kan presenteras på olika sätt på olika webbplatser och ibland även på olika sätt på samma webbplats men då utspritt. Detta skapar stor frustration.

Planera & kommunicera

Hålla sig uppdaterad

Förändrade behov i framtiden?

Digitalisering kan förenkla i många moment av processen

- Mindre manuellt arbete i anlöpsprocessen:
  - Alla hade upplevt en förenkling när MSW infördes, och för de intervjupersoner som dessutom hade automatisk koppling mellan egna system och MSW var det tydligt att de inte ville tillbaka till manuella processer. Trenden med digitalisering kommer att fortsätta och kanske särskilt för administration.

- Mindre behov att besöka båtarna:
  - Många beskrev besöken och att träffa människor som en rolig del av jobbet, men med Corona hade det blivit tydligt att det inte är något oumbärligt moment.

- Mer som kan lösas på distans:
  - Ett fåtal av intervjupersonerna löste ibland anlöp på distans, och flera kommenterade det som att det blir allt vanligare. Men det gick att förstå från såväl rederier och agenter att det är svårt att avgöra hur viktig den lokala närvaron kommer att vara. Mycket av administration och rutinarbetet kan sannolikt göras på distans, men det fanns också ett stort värde att ha någon på plats för att hantera avvikelser och det oförutsedda.

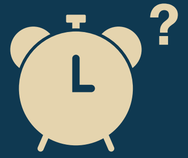
Lotsning

Detta avsnitt innehåller deltagarnas upplevelser av de olika momenten kring lotsning.

Känna sig trygg att man får lots

Behov av att enkelt kunna ändra

Svårt att förutse tid för lots



Lotsning är det mest kritiska momentet av de delar som Sjöfartsverket är inblandade i.

antrop

Känna sig trygg att man får lots

Svårt att förutse tid för lots

Behov av att enkelt kunna ändra

Man måste känna sig trygg i att man kommer få lots

- Att få lots eller inte påverkar hjärtat i rederiet och agentens arbete med att göra anlöpet så snabbt och effektivt som möjligt. Att stå utan lots ger allvarliga effekter i hela kedjan.

- Flera hade upplevt att de ibland inte får bekräftat av systemet om en beställning/ändring går igenom.

Känna sig trygg att man får lots

Svårt att förutse tid för lots

Behov av att enkelt kunna ändra

Moment kring lots kan ibland skapa frustration

- Det är särskilt svårt att förutse tiden för lots vid avgång eftersom tidsåtgång för stuveriarbetet är osäkert.
- Många kommenterar att 5 timmar för att göra en definitiv lotsbeställning är lång tid för att kunna förutse om båten är klar eller inte.
- Flera påpekade att de bokar lots på chans för att undvika straffavgiften. Det är jobbigt att som agent behöva förklara för kund varför det uppstått vad de kan uppfatta som extra kostnader.

Känna sig trygg att man får lots

Svårt att förutse tid för lots

Behov av att enkelt kunna ändra

Det är mer regel än undantag att ändra lotstiden

- Många ska hållas uppdaterade. Det är ett upplevt problem att en ändring som idag rings in till lotscentralen inte automatiskt uppdaterar övriga uppgifter om ankomsttid etc. för fartyget i MSW.

- En mobil lösning för ändring av lotstid skulle hjälpa och är efterfrågat av många. Ändringarna kan behövas när som helst under dygnet, och det är ofta bråttom.

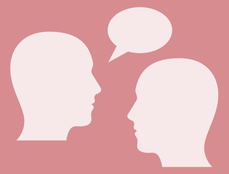
MSW & systemstöd

Detta avsnitt innehåller deltagarnas upplevelser av MSW och om möjliga nya behov i framtiden.

Generella insikter

Användning & funktionalitet

Delade anlöp



Nya behov

Generella insikter

Användning & funktionalitet

Delade anlöp

Nya behov

Ett stort steg framåt men mycket att förbättra

- Bättre nu än förr:
  - Majoriteten av deltagarna upplevde att MSW i huvudsak var enkelt att använda och att det var ett stort steg framåt jämfört med tidigare lösning. Det känns som ett levande system med många uppdateringar vilket är bra för det upplevs som att då är man lyhörda och vill förbättra ut mot användarna. Flera uttryckte dock en önskan att få vara mer delaktiga i förändringar som sker i MSW.
  - Ett stort upplevt värde med MSW är att alla relevanta myndigheter finns samlade vilket förenklar arbetsprocessen. Vid intervjuerna frågade vi specifikt om det på något sätt är känsligt att dela information myndigheterna emellan men så är det inte. Användarna förutsätter att myndigheterna delar informationen med varandra för att det ska bli effektivt.

- Inte så användarvänligt:
  - Systemet upplevs ganska tungrott och inte helt användarvänligt då det är många klick och många dropdowns. Det fanns många synpunkter på funktionalitet som kan förbättras. MSW innehåller många sidor och många upplever det som väldigt långsamt att ladda sidorna.

Generella insikter

Användning & funktionalitet

Delade anlöp

Nya behov

Både positiva och negativa saker kring dagens användning

- Positiva saker som nämndes:
  - Flera upplevde att användningen i MSW har automatiserats och att det då stödjer användaren mer i arbetsprocessen. Ett exempel på det är att de senaste valen man gjort i MSW ligger kvar när man lägger in ett fartyg.
  - En deltagare påpekade att vara i kontakt med MSW support fungerar fantastiskt bra. Ingen uttryckte att supporten skulle fungera dåligt.
  - I stort upplever alla det enkelt att göra farledsdeklarationen. Men flera ansåg det krångligt att rapportera varor och olika godsslag för Tullverket. Det är flera olika siffror och koder att hålla reda på och det är viktigt att det blir rätt.

- Saker som användarna vill förbättra:
  - Man får ingen återkoppling på om man skrivit fel i systemet utan även om du har skrivit fel så kan du klicka på ”klar” vilket skapar frustration. Man loggas även ut då och då utan att få en varning och även fast att man sitter och fyller i olika delar i systemet så kan du fortsätta göra det även om du loggas ut.
  - Mycket onödigt dubbelarbete görs då man behöver lägga in samma information oftast på 4-5 ställen, t ex viss tullinformation.
  - MSW fungerar Inte optimalt mot tullen. Pratar olika språk mellan MSW och tull så det fungerar inte alls.
  - Någon nämnde att de saknar ett rullande schema i kalendern om 15 dagar för kommande och tidigare anlöp. Idag måste man ange ett specifikt intervall (?).
  - Det är omöjligt att korrigera ATA och ATD i MSW. Detta kan skapa stora problem när en mindre rörelse i hamnen felregistreras.
  - Många nämnde problem med excel-filen som kapten ska fylla i och som sedan ska läggas in i MSW. Ofta uppkommer fel utifrån det som kapten skrivit i form av stavfel m.m. Dessa skapar extraarbete då systemet inte kan läsa av filen eller berätta var felen är så man får sitta och leta reda på varje fel och korrigera utifrån erfarenhet.
  - Fartygen kan också ha problem att fylla i och skicka excelfilen för att de har täcknings- eller uppkopplingsproblem.

Generella insikter

Användning & funktionalitet

Delade anlöp

Nya behov

Det behövs bättre verktyg och regler för delade anlöp

- Många gör delade anlöp, känner till funktionen i MWS, och upplever sällan några problem. Flera nämnde dock att det inte känns bra att dela för mycket information med konkurrenter. Vissa uppgifter, särskilt om agentens priser, är affärshemligheter.

- En person beskrev det som att systemet är alldeles för öppet vid delade anlöp. Man kan t ex inte sätta behörighet att användare X endast ska kunna lägga in lastmanifest. Detta gör att det kan bli fel om användare X till exempel beställer lots, och fakturor då kan hamna fel. En lösning skulle kunna vara att en regel sätts för vem som äger själva anlöpet så att fakturor alltid skickas dit.

Generella insikter

Användning & funktionalitet

Delade anlöp

Nya behov

Små förbättringar kan tillgodose stora behov

- Det finns ett generellt behov av att veta att man täckt in de myndigheter som behöver sin information. Det är viktigt att man får den bekräftelsen i framförallt MSW när man lägger in information.

- Användare skulle behöva få reda på om det finns något i MSW som du behöver agera på. Idag måste du logga in för att se vad som hänt och därefter bedöma.

- Det finns tudelade behov från agenter huruvida information som matas in i MSW ska kunna skickas vidare till relevanta parter på ett enkelt sätt. På plussidan skulle man slippa dubbelarbete och att behöva skriva ner och maila över samma information. På minussidan så är detta en del av agentens arbetsuppgift och värde de tillför idag.

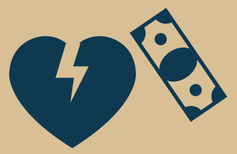
Avgifter & kostnader

Detta avsnitt innehåller deltagarnas upplevelser om de olika kostnader, avgifter och fakturering genom anlöpsprocessen.

Koll på kostnader

Fakturor från Sjöfartsverket

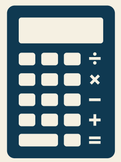
Ändrade farledsavgifter



Koll på kostnader

Ändrade farledsavgifter

Fakturor från Sjöfartsverket



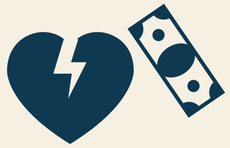
Krävs erfarenhet och struktur för att få koll på kostnader

- Majoriteten upplevde att de hade koll på vad de olika kostnaderna skulle bli för ett anlöp. Många har lång erfarenhet, särskilt från vissa hamnar, och har lärt sig med åren att ha koll på både fasta avgifter och straffavgifter vid förseningar m.m. Detta gällde för både återkommande och nya anlöp.

- Flera påpekade att det hade varit bra att veta i förväg vilken rabatt ett fartyg kunde få, baserat på tidigare anlöp. De uppfattade inte att den informationen finns tillgänglig.

- Det är svårare att räkna på nettotonnage när farledsavgifter ska beräknas. ”Alla andra i branschen räknar brutto, så kan vara svårare att förklara för kunden”.

- En agent efterfrågade en broschyr/förklaring om hur lotsprocessen och prismodellen ser ut, som man kan dela med rederi och kapten i förväg. För att minska risken att de blir arga om de behöver betala extraavgifter vid ändringar och förseningar.



Upplever att just de drabbats hårt av förändringar

- Många upplever att när farledsavgifterna ändrades för ca 2 år sen, så drabbade det just deras verksamhet. Någon kommenterade att om rederiet har fartyg med bra miljöklassning så det borde ha större effekt på avgiften.

- Det kan också vara att klassningen i prisintervaller blir ogynnsam då vissa fartyg ligger i nedre spannet av ett intervall.

- Intervjupersoner med linjetrafik undrade om rabatt för farledsavgift kanske ska ligga på "servicen" eller rutten för rederiet i stället för själva fartyget.

Koll på kostnader

Ändrade farledsavgifter

Fakturor från Sjöfartsverket

Fakturorna är i huvudsak enkla att förstå

- Majoriteten upplevde att fakturering från Sjöfartsverket funkar bra och fakturorna är enkla att förstå. De vet när de kommer och vad det är tydligt vad de innehåller.

- Agenterna behöver struktur i fakturorna, men det finns skillnader i vad man föredrar. En agent sa att det hade varit bättre att få en faktura per anlöp när de har haft flera anlöp på samma vecka för att inte få en lång faktura som kan vara svår att dela upp. En annan agent sa att de skulle vilja skilja på farledsavgift för last och båt som två fakturor då det är ofta är olika parter som betalar de. Andra har kommenterat samlingsfakturor som bra just för att de får alla anlöpen samlade.

- Skönt tyckte flera att man kunde ansöka om restitution:
  - De rederier som gör restitution upplevde att det inte var några problem, det var enkelt och gick snabbt. Det som upplevdes som negativt i processen var att man inte förstod varför man behövde fylla i alla de uppgifter som Sjöfartsverket redan har, såsom vad som är lastas, vad som är betalat och alla fakturor.
  - Det uppkom önskemål om att få restitutionen direkt på fakturan så man slapp göra det i efterhand eller om man åtminstone kunde ansöka digitalt för att slippa pappersarbete.

Relation med Sjöfartsverket

Detta avsnitt innehåller deltagarnas upplevelser om kontakten med Sjöfartsverket och deras del genom processen.

Bra kontakt & stöd

Oflexibla regelverk & processer

Sjöfartsverket del i anlöpsprocessen

När man behöver hjälp av Sjöfartsverket får man det

- Alla upplever att de har bra kontakt med Sjöfartsverket idag.
- Det är enkelt att veta vem man ska höra av sig till och de är tillgängliga när det behövs. Lotsplaneringen finns dygnet runt och övriga frågor utanför kontorstid kan vänta till dagen efter eller måndag.
- Kundstöd är väldigt bra och har ett bra bemötande. Man upplever att man får den hjälp man behöver och att de är snabba på att svara, framförallt via mail.
- Många upplever att de har generellt bra kontakt med lotsplaneringen vid diskussioner om och hur lots behövs.
- Majoriteten kunde inte se något behov av utbildningar från Sjöfartsverket. En person kommenterade att det kan finnas utbildningar när det sker ändringar i MSW. En annan frågade efter mer stöd inom lotsdispens och bogserbåtsdispens så att det inte bara är självstudier. I övrigt fanns det önskemål kring utbildning om tullfrågor.

Bra kontakt & stöd

Oflexibla regelverk & processer

Sjöfartsverket del i anlöpsprocessen

Regler som inte är anpassade utifrån processen kan hämma

- Någon deltagare upplever att det finns en viss stelbenthet i hur Sjöfartsverket som myndighet hanterar olika delar i anlöpsprocessen. Till exempel anses vissa regelverk inte helt flexibla eller anpassade efter vad som verkligen händer och behövs, t ex för lotsbeställningen.

- Det kan upplevas som att saker tar tid internt hos Sjöfartsverket men det säger deltagarna nog är för att det just är en myndighet. Det är något man lär sig och får ta.

Bra kontakt & stöd

Oflexibla regelverk & processer

Sjöfartsverket del i anlöpsprocessen

Svårt att veta en specifik myndighets del i processen

- Flera deltagare ansåg att Sjöfartsverkets del i anlöpsprocessen i det stora hela inte är så stor. Det deltagarna upplevde som Sjöfartsverkets delar var framförallt kring rapportering i MSW, förmedling av lots och bogserbåtar och stöd och hjälp vid fakturering.

- En deltagare påpekade att det är svårt att skilja på t.ex. Sjöfartsverket och transportstyrelsen genom processen för att hen upplever att de svenska myndigheterna är som en gemensam part genom processen.

- Sjöfartsverkets inblandning i processen är beroende av storleken på fartygen som ska anlöpa. Ju mindre fartyget är desto mindre har man att göra med Sjöfartsverket då allt oftast flyter på smidigt utan hjälp av lotsar eller krav på bogserbåtar.

- Några påpekade att det handlar om ifall det finns mycket att rapportera in i MSW angående fartyget och att det då blir mer kontakt med Sjöfartsverket. Eller om fartyget har en viss last som kräver att lots används.

Summering

antrop

En process med flera kritiska moment

Insikterna visar tydligt att det både finns en hel del positiva upplevelser som t.ex. stöd och kommunikation mellan olika parter men också en del negativa upplevelser kring t.ex. regelverk, informationssökande och MSW.

Det man upplever som positivt är:

- Många ser positivt på digitaliseringen som sker i branschen och att det kan minska manuellt arbete
- Ett stort värde i att alla myndigheter finns samlade i MSW då det förenklar arbetet
- Man har koll på avgifter och kostnader tack vare vana och erfarenhet
- Fakturorna från Sjöfartsverket är enkla att förstå
- Kommunikationen med Sjöfartsverket fungerar bra och man får ett bra bemötande från både kundstöd, lotsplaneringen och MSW support

Det man upplever som mer negativt är:

- Lotsning är det mest kritiska momentet som kan skapa stor frustration och flera känner otrygghet kring att få lots
- Att boka lots i rätt tid är svårt då det är svårt att förutse framförallt avgångstid
- Svårt att hitta all relevant information man behöver på ett enkelt sätt
- Mycket dubbelarbete när det kommer till att lägga in information i MSW och man får ingen återkoppling från systemet om man gör rätt eller fel
- Svårt att lägga in en dåligt ifylld excel-fil i MSW
- Regler som inte är anpassade utifrån processen hämmar i arbetet

Områden att åtgärda utifrån insikterna

De **mest** kritiska områdena

Lotsning:

- Svårighet att känna trygghet i att få lots
- Regelverk kring ändring av lots är för oflexibla
- Svårt att kunna beställa och ändra lotstid på ett enkelt sätt

Avgifter & kostnader:

- Svårighet att kunna beräkna alla kostnader för ett anlöp
- Svårt att förstå och kunna förmedla vidare Sjöfartsverkets avgiftsmodeller

Rapportering i MSW:

- Frustrerande att man behöver lägga in samma information på flera ställen
- Svårt att veta när man gjort rätt/fel då man inte får tydlig återkoppling av systemet
- Det blir lätt fel när excel-filen med information från fartyget ska in i MSW.

Andra områden att åtgärda

Hitta uppdaterad information:

- Svårt att kunna hålla sig uppdaterad då mycket relevant information är utspridd
- Svårt att ta del av information på Sjöfartsverkets hemsida

Tillgänglig information i MSW:

- Svårt att veta hur öppet MSW är för olika parter i processen. Vilken information som är tillgänglig och inte. Det är känsligt om information finns tillgänglig för konkurrenter som delar ett anlöp
- Frustrerande att systemet inte är öppet för hamnar då det skulle underlätta rapportering av information till hamnarna

Mer förståelse om MSW & Sjöfartsverket:

- Svårt att förstå all funktionalitet i MSW
- Behov av mer tydlighet kring Sjöfartsverkets del i anlöpsprocessen

Övergripande insikter om hamnar

antrop

Olika hamnar – liknande behov

- Det finns många variationer för hur hamnarna är organiserade, och som styr deras sätt att operera.
  - Geografiskt läge skiljer sig, t ex om det finns närliggande konkurrerande hamnar.
  - Agerar hamnen endast hamnmyndighet eller är de även terminaloperatör med eget intresse av effektiv lastning/lossning. Det kan också variera huruvida hamnen har egna stuverier.
  - Typ av gods styr verksamheten. Bulk är generellt en enklare hantering medan t ex containertrafik kan kräva mer administration och logistik med olika godsägare inblandade.
- Gemensamt för hamnarna verkar vara att de själva hanterar energikajer (olja, gas…) om sådana finns. Det innefattar infrastruktur ”under mark”, vilket inte brukar läggas ut på annan part (koncession).

Trots olika förutsättningar och att hamnarna jobbar väldigt individuellt så finns där mönster i deras behov och beteenden.

Vi har sett 5 tydliga mönster som kan ha betydelse för Sjöfartsverkets kundresa för anlöpsprocessen.

Övergripande insikter

#1
Lastning och lossning styr hamnen

#2
Bra relationer håller igång hamnen

...men

#3
Man vill effektivisera och nå högre kvalitet

#4
Många gamla och manuella processer

#5
Brist på information skapar ineffektivitet

#1

”När vi är mer operativa är det mycket mer planering - Vi går in och optimerar kajen mycket mer.”

”Det är ingen ide att ta in ett fartyg om det inte finns avtal - utan när man kan lasta och lossa.”

Lastning och lossning styr hamnen

- I de fall hamnen ansvarar även för terminaler/kajer så styr det mycket av hamnens verksamhet.
  - Hamnen har **tidiga kontakter med rederier** för att t ex teckna avtal om regelbundna anlöp.
  - Hamnen **får reda på ändringar om t ex ETA** från rederi/fartyg tidigare jämfört med om de endast agerar hamnmyndighet. Det blir ett gemensamt intresse att säkerställa att lastning och lossning kommer kunna utföras effektivt.
  - **Resursplanering och optimering av stuveri** och gäng blir en kärnverksamhet hos hamnen för att hålla igång driften och anlöpen.
- Generellt vill hamnar **styra anlöpen till hamnens/terminalens öppettider**, sannolikt för att det innebär en enklare hantering av egna resurser och personal. Kostnadsmässigt verkar det vara regel att ankommande fartyg får betala för eventuell övertid eller merkostnader som uppstår.

#2

”Vi har en fin kontakt med lotsstationen. Vi har en kontakt för att få ett bra upplägg som gynnar alla.”

”Det finns varierande kvalitet på agenterna. Men oftast känner man folk.”

”De som inte finns i Gävle har inte lokalkännedom. De behöver mycket stöd. Ibland gör vi deras jobb”

Bra relationer håller igång hamnen

- Det är ofta nära relationer mellan hamn, lotsplanering och lotsar, och man uppdaterar varandra efter bästa förmåga.
- Hamnens kontakt med fartygen går oftast genom agenten, och de beskriver generellt sina samarbeten med agenterna som bra.
  - När det kärvar kan det bli diskussion om roller och vem som gör vad. Vem ska t ex fatta beslut om ändringar för ett fartygs anlöp p g a väderförhållanden.
  - Fjärragenter behöver mer hjälp från hamnen. Det kan vara att de inte har koll på lokala regler, t ex att ett visst telefonsamtal måste göras eller vilka isregler som gäller.
- Bland hamnarna vi intervjuade sa flera att de framförallt har kontakt med agenten, men det varierar mycket huruvida man har direktkontakt med rederierna.
  - För kryssningsfartyg i linjetrafik, ja.
  - För mindre hamnar, särskilt specialiserade som t ex Slite, ja. Särskilt fartyg av mindre storlek där fartygen själva hör av sig till lotsarna.
  - Vid containertrafik verkar det förekomma men variera mycket, beroende t ex på hur terminalerna drivs.

#3

”Varje gång man gör en manuell hantering, vi har märkt att det tummar på kvalitet. ”

”Ibland har vi skyndat oss, men så finns det ingen lots, alltså helt i onödan.”

” Ibland fyller de (agent) i något bara för att fylla i och då blir det fel.”

Man vill effektivisera för högre kvalitet

- För hamnen är det viktigt att kunna **erbjuda en bra logistisk lösning** åt rederierna. För att komma dit vill hamnarna:
  - Komma bort från dagens omfattande **manuella hantering**. Det är tidskrävande och **ökar risken för enkla fel med dyra konsekvenser**.
  - Få resurserna att sampela för att utnyttja dem rätt. Det händer t ex att hamnen anstränger sig extra för att bli klara en viss tid, och så visar det sig sedan att det inte finns lots.
  - Se att olika aktörer jobbar i **samma system** för att veta att berörda parter har den **mest uppdaterade informationen** och kan **kommunicera eventuella ändringar**. Utöver agent/rederi/fartyg och hamn ser man att även lotsar och bogserbåtar borde vara inkopplade i samma ”system”.
- På sikt vill hamnen ha **en mer monitorerande funktion** där de kan följa om/hur anlöpen flyter på enligt plan.

#4

”Mycket är excel-baserad. Tar fram specifika lösningar för enskilda kunder. Vi försöker att ta oss ifrån det.”

”Det är någon som måste titta och skicka vidare mail. Vi har rutiner, men det hade kunnat skötas på ett smidigare sätt.”

”Sista två dygnen kommer det in massor av uppdateringar via mail.”

Många gamla och manuella processer

Rederier, agenter och hamnar har alla ett gemensamt intresse av att ha ett så smidigt anlöp som möjligt och att fartygen ska förbruka så lite bränsle som möjligt.

  - Ändå jobbar man i stor utsträckning för sig själv i egna system.
  - Det är **mycket mail, telefon och excel-ark** som gör det **svårt att skapa en gemensam bild av läget**.
  - Hamnarna har själva skapat manuella processer för specifika kunder men drabbas även av manuella processer hos agenterna.
- Varför är det svårt?
  - Det är ett **stort jobb för att få standardisering** och enhetlighet hamnar emellan när förutsättningar och organisation är så olika.
  - **Hamnarna konkurrerar** med varandra om anlöpen. Man vill visa upp en tillgänglighet och inte alltid skylta med problem/förseningar som uppstått.
  - Hamnens **kontakter är spridda över hela världen** och har inte samma system
  - Finns gemensamt intresse av anlöpet, men de påverkas olika när något går fel. **Vem ska stå för merkostnaden**?

#5

”det finns en uppskattad ankomst, men ofta blir det förskjutning”

”Vi ringer ihjäl oss för att få det informationsflödet att fungera. (Försening från annan hamn)”

Brist på information skapar ineffektivitet

- Hamnen är väl medveten om dominoeffekten som kan uppstå vid en ändring. För hamnens arbete såväl som det specifika fartygets och andra fartygs fortsatta resa.
- Behöver därför tidigt fånga upp information.
  - Fartygsinformation som t ex faktiskt djupgående. Om upptäcks sent att inte funkar behövs omplanering. Detta vet fartyget redan när de lämnar föregående hamn.
  - Om fartyg är försenade. Hamnen riskerar att stå med gäng som hade kunnat jobba med annat, och kan skapa missnöje i flera led vem som ska stå för den extra kostnaden.
  - En del hamnar önskar en bättre bild av faktisk lotstillgång i närtid för att kunna planera bättre.

+ Gamla manuella processer
+ Behov att hantera mycket ändringar

= Dålig kombination

Ger stor potential för förbättring!

Övriga insikter om hamnar

antrop

Prioritering av anlöp

Hamnar och terminaler vill generellt bli av med fartygen så fort som möjligt för att kunna ta emot nya fartyg.

Hamnarna är sällan inblandade i prioritering av fartygens anlöp. Det är terminalerna som avgör, och ska generellt göra enligt principen ”first come first served”. Terminalen har dock eget intresse av att optimera vilket fartyg som ligger var.

Är det en specifik situation, t ex dåligt väder eller myndighetsönskemål om prioritering av visst gods, så hanterar hamnen det från gång till gång.

I Stockholms hamn görs prioriteringar av ankomst och avgång särskilt under sommaren då kryssningstrafiken är stor. Då gör man det enligt:

- Restriktioner i farleden, t ex vid mörker
- hur fartyg är placerade i bassängen
- när kom begäran om ankomst/avgång
- Passagerarfartyg har förtur

Avgifter

Det verkar vara stor variation hur öppna hamnarna är med avgifter och taxor. Göteborgs hamn publicerar sina avgifter på hemsidan. De ska ha samma tariff och erbjuda samma möjligheter för service till samtliga besökande fartyg.

Avtalen mellan rederier och hamnar är samtidigt en väldigt känslig uppgift och inget hamnarna vill dela med sig av. De är en del av konkurrensen mellan hamnarna för att locka till sig trafik.

Krav kring hållbarhet ökar sannolikt

- Av de vi intervjuade var det endast Göteborgs hamn som nämnde hållbarhet och att de ville vara en så klimatsäker hamn som möjligt. Syftande på t ex:
  - Gränsvärden för utsläpp från ankommande fartyg och att miljöklassning styr avgifter
  - Rutiner för den landbaserade operationen (t ex drivmedel för truckar)
  - Optimering av ankommande fartygs hastighet för att minimera bränsleförbrukning
- Göteborgs hamn är stora och tidigt ute, men givet samhällets ökade fokus på hållbarhet kommer sannolikt fler hamnar ställas inför liknande utmaningar. Kraven på hamnarna att ta hänsyn till och redovisa sin miljöpåverkan kommer då att öka.

Isbrytning

Det finns en särskild ”istaxa” som i Gävle och Luleå gäller från 1 december. Gäller oavsett om det blivit is eftersom hamnen fortfarande behöver beredskapen och tillgång till isbrytarresurser.

Lastning/lossning enligt ordinarie trafik är det som styr och isbrytningen anpassas till att fartyget ska in/ut. Men om möjligt vill man styra isbrytningen så går ihop med tillgång till lots och hamnens ”öppettider”.

Hamnen ansvarar för isbrytning inom hamnen.

”Vi la ansvar på personer, satte upp rutiner och kommunikation. Snarare än att se hur vilken information som behövs och hur den kommer till rätt person. Inte processorienterad, utan i stället löst unikt per kund.”

”Ibland innebar det att bypass agenten. Och i andra pinpointa agenten. Vi kunde inte ha ett konsekvent agerande.”

Jobba med kommunikation

I en av hamnarna har man fokuserat på att utveckla sin kommunikation med kundspecifika lösningar. Det är något de kan styra över själva, och är inte beroende av teknik/system.

Det har gett bra resultat med nöjda kunder och ökad trafik men är inte så effektivt internt. En stor utmaning är att det blir personberoende och inte funktionsberoende.

”Vi lyfter containers – vi bryr oss inte om vad som är i den.”

Hamnar kan dela information om lasten – om de vet

- Hamnarna vi intervjuade ser generellt inget behov av att veta vem lastägarna är eller att ha någon kontakt med dem.
  - Det finns undantag, t ex Wallhamn. Där är tullhanteringen en stor del av verksamheten i hamnen, vilket ställer krav på att de har koll på lasten.
  - Det är rederiets uppgift att ha kontakten med lastägarna.

- De utgår generellt från att SjöV har den information de behöver om lasten via andra kanaler.
- De ser inga problem med att dela lastmanifest med SjöV.

Personas

antrop

Varför personas?

Är

- Verktyg inom tjänstedesign för att sätta själ, liv och känslor på annars opersonliga målgrupper
- Byggda på empiriska studier av beteenden, behov och drivkrafter. Faktorer som ålder och kön spelar ingen roll
- Visar hur målgrupperna skiljer sig från varandra

Ger

- Verktyg som kan användas i alla faser från insikt till färdig produkt
- Enad bild om vilka målgruppen är och vad de behöver

Två framtagna personas

Baserat på insikterna ur intervjuunderlaget identifierades två huvudsakliga personas: ”Fartygsagenten Fredrik” och ”Rederiarbetaren Tom”.

Dessa två personas representerar de målgrupper som varit i fokus under researcharbetet och innehåller fördjupande delar om deras mål, behov, beteenden och hinder idag.

Fartygsagenten Fredrik

Har mest återkommande kunder men även ströanlöp.

”80% av vårt arbete är innan hon kommer till kaj”

Personliga mål och drivkrafter

- Variation och att ställas inför nya utmaningar varje dag
- Att få träffa så många olika personligheter
- Att se till att mina kunder är nöjda
- Att det jag gör faktiskt bidrar

Behov

- Känna till kostnader i förväg för att undvika överraskningar
- Vara spindeln i nätet för att koordinera alla aktörer
- Vara tillgänglig dygnet runt för att hantera ändringar
- Ha en uppdaterad bild av vad som kommer att hända i hamnen för att kunna förutse eventuella problem
- Få reda på om det finns något (i MSW) de ska agera på

Hinder idag

- Stor utmaning för egna affären att agera bank
- Reglerna för att boka lots är för stelbenta
- Att behöva vara tillgänglig dygnet runt
- När information inte är tillgänglig blir det svårt att vara flexibel
- Mycket pappersarbete tar tid och är tråkigt
- Avgiftsmodellen har blivit krångligare och svårare att förklara för kunderna

Om fartygsagenten Fredrik

Personliga mål och drivkrafter

Att arbetet är så varierande skapar stor motivation och är därför en drivkraft i ens arbete. Det händer nya saker varje dag och att man ställs ofta inför nya utmaningar vilket gör att arbetet inte blir ensidigt eller tråkigt.

Fredrik tycker det är bra att det inte är en så hierarkisk bransch utan många som arbetar med anlöpsprocessen upplever att de får mycket ansvar. Det innebär att man kan arbeta med allt ifrån att sköta om bokningar av läkarbesök för besättningen till att ha koll på stora summor pengar och beräkna kostnader.

Behov

Fredrik behöver känna till kostnader i förväg för att kunna lämna rätt pris till rederiet. Han vill undvika överraskningar då han är orolig att rederiet ska uppfatta det som att det är agentens fel eller att han har bristfällig planering.

Agentens huvudsakliga uppdrag är att se till så att allt i anlöpsprocessen går rätt till och sköts på ett smidigt sätt. För att göra det behöver Fredrik ha bra kontakter med hamn, rederi, fartyg, lots m fl och se till så att rätt information kommuniceras vidare till berörda. Genom att hålla sig uppdaterade blir det också möjligt att förutse eventuella problem.

Fredrik beskriver ofta sig själva som spindeln i nätet eller som informationsspridare – “Så rederiet ska behöva prata bara med oss när fartyget anlöper och inte behöva ha kontakt med 7 olika personer”

Beteenden

Behöver vara tillgängliga dygnet runt för att hantera ändringar eller inkommande affärer om det är bråttom. Det löser man vanligen genom att turas om att ha jour inom teamet. Andra hanterar det mer individuellt för respektive anlöp.

En stor del av Fredriks jobb handlar om att söka information från olika parter och informationskällor för att förmedla det vidare.

Hinder idag

Enligt Fredrik är agenten en lösning för att Sjöfartsverket ska slippa ha en affärsrelation med varje fartyg som kommer. I det ingår att agenter agerar bank och detta är en stor utmaning. Det är dels stora belopp och det gäller att “hålla kreditlinan öppen”. Och om rederiet inte skulle betala är det agenten som står risken.

Oförutsedda ändringar sker ofta, och det blir som jobbigast om kunden inte kan förstå att agenten inte kan påverka dem. Många gånger försöker Fredrik förse rederiet med information i förhand om hur t ex lotsavgiften eller särskilda terminalregler kan påverkas/ändras.

När information om t ex hamn, fartyg eller status för lastning/lossning inte är tillgänglig blir det svårt att vara flexibel, vilket är en viktig del av hans arbete.

Rederiarbetaren Tom

Anlitar fartygsagent vid behov.

”viktigaste för oss är att se till att båten kommer så snabbt som möjligt genom hamnen”

Personliga mål och drivkrafter

- Snabba och effektiva operationer i de olika hamnarna.
- Utnyttja båten så mycket som möjligt och undvika spilltid

Behov

- Vara trygg med att alla nödvändiga steg görs för att anlöpet ska gå enligt plan
- Få reda på eventuella avvikelser så att de kan agera
- Ha någon på plats som kan hantera oförutsedda händelser för fartyget som t ex reparationer
- Följa upp farledsavgifter och kostnader för anlöp mot budget

Hinder idag

- Stuveriarbete kan vara svårt att förutse och planera för
- Upplever att höjda farledsavgifter har drabbat dem särskilt hårt

Anlitar agent

Alltid — Aldrig

Om rederiarbetaren Tom

Personliga mål och drivkrafter

Det viktigaste för Tom är att båten kommer så snabbt som möjligt genom hamnen så att den kan gå på lågfart till nästa hamn och slippa bränna bunker. Tom är också mån om att inte ha fartyget liggandes stilla i onödan.

Behov

Tom behöver vara trygg med att alla nödvändiga steg görs för att anlöpet ska gå enligt plan. Mycket görs enligt rutiner så det handlar ofta om att få reda på avvikelser från rutinen för att kunna agera.

För att minska risken att något försenar fartyget behöver Tom ha någon som kan lösa allt för det specifika hamnanlöpet. Det kan vara oförutsedda händelser för fartyget såsom reparationer eller behov hos besättningen.

Tom har ansvar för att ha koll på sin del av verksamheten och behöver följa upp farledsavgifter och anlöpskostnader mot lagd budget.

Beteenden

Toms rederi har en affär med i huvudsak linjetrafik och återkommande anlöp, där kaptenerna har lotsdispens. De hanterar lastning/lossningsoperationen själva och anlitar agenter vid ströanlöp eller om de börjar trafikera en ny hamn. Rederiet vill då känna sig säkra på att all registrering blir rätt så de inte riskerar onödiga förseningar eller problem. Tom anlitar ibland agenter för återkommande anlöp för att det blir mer kostnadseffektivt för mängden anlöp jämfört med att anställa någon för den specifika hamnen.

Hinder idag

Regler för arbetstider och kostnader kan skilja sig mellan hamnar och olika terminaler i hamnarna. Det kan därför vara en utmaning att få till lastning och lossning, särskilt när det uppstår förseningar. Det kan även vara en utmaning att få besked om när en pågående lastning/lossning kommer vara färdig.

Tom upplever att farledsavgifterna har förändrats så att just deras verksamhet har drabbats hårt. Har rederiet fartyg med bra miljöklassning tycker han att det borde ha större effekt på avgiften. Det kan också vara att klassningen i prisintervaller blir ogynnsam då vissa fartyg ligger i nedre spannet av ett intervall.

Andra hypotetiska personas

Utöver de två huvudsakliga personas identifierades en hypotes om tre andra möjliga personas.

För att kunna bygga på dessa tre personas krävs djupare förståelse om deras behov, beteenden, hinder, mål och drivkrafter. Detta kan man få genom att genomföre fler intervjuer med respektive målgrupp.

Fjärragenten Patric

Jobbar med vissa kunder på distans.

”ärligt, man kan aldrig bli expert i hela Sverige”

Personliga mål och drivkrafter

- Hänga med i den ökade digitaliseringen för branschen

Behov

- Kunna erbjuda kunder tillräcklig service utan att vara på plats i hamn
- Få tag i information på andra sätt än via personliga relationer som han är van vid
- Behöver känna till rutinerna för varje hamn
- Få tag i kontaktuppgifter för alla som kan bli inblandade i anlöpet för specifik hamn

Hinder idag

- Finns ingen standard för info om hamndjup, farledsdjup, lotsinformation etc. på SjöV hemsida
- En hamn med få anlöp är svår att komma ihåg

Om fjärragenten Patric

Personliga mål och drivkrafter

Patric är väldigt lik Fredrik i sina drivkrafter och vad han uppskattar med jobbet. Det som skiljer honom är att han är mån om att hänga med i digitaliseringen. Han förstår att agentens roll kommer att förändras när arbetsmoment kan utföras av andra än den fysiska agenten på plats.

Behov

Som fjärragent går Patric genom liknande processer som Fredrik och har liknande behov för att hantera anlöpsprocessen. Men vanligtvis har han många etablerade personliga relationer med hamn, fartyg, lots m fl. För fjärrklarering behöver han andra sätt att hitta information och veta vem han ska vända sig till med vad.

Patric behöver känna till rutinerna för varje hamn. I vissa hamnar anmäler man båten till hamnen via MSW, i andra på pappersblankett eller via nån hemsida.

Han samlar på sig kontaktuppgifter för alla som kan bli inblandade i anlöpet för en specifik hamn. En del står på hamnen eller SjöV hemsida, och ” så får man ringa runt”.

Beteenden

(vi vet för lite för att säga om/hur fjärragenten skiljer sig i beteende från den andra agenten)

Hinder idag

Det finns ingen standard för info om hamndjup, farledsdjup, lotsinfo etc. på SjöV hemsida. Varje lotscentral eller område har byggt upp med sin egnainformation, ibland mycket och ibland lite. Vissa centraler har på hemsidan och vissa har ett excelark med information.

En hamn med få anlöp är svår att komma ihåg. Jobbar Patric dagligen med en terminal och har relationerna så vet han hur han ska få informationen på ett enkelt sätt. För en mer okänd terminal behöver han söka information på andra sätt för att få alla svar han behöver, och det tar längre tid.

Rederiarbetaren Roland

Anlitar nästan alltid fartygsagent.

Personliga mål och drivkrafter

- Utnyttja båten så mycket som möjligt och undvika spilltid

Behov

- Behöver agent för att vara rederiets representant vid anlöpet.
- Behöver agent för att all registrering ska blir rätt.
- Ha någon på plats som kan hantera fartyg och besättningens behov i hamn

”Skönt att agenten sköter allt med anlöpet så vi slipper allt det med lotsar, bogserbåtar, och att allt sköts på ett smidigt sätt.”

Hinder idag

- ?

Anlitar agent

Alltid — Aldrig

Om rederiarbetaren Tom

Personliga mål och drivkrafter

?

Behov

Behöver skapa relation med hamnar och alla involverade för att inte vara beroende av agent. Liknande som för agenter som har många personliga relationer.

Beteenden

? För få fartygsanlöp för att ha egen representation i hamn. Låg kostnad att anlita agent ?

? Utländska fartyg framförallt ?

Hinder idag

?

Rederiarbetaren Cecilia

Anlitar nästan aldrig fartygsagent.

Personliga mål och drivkrafter

- Utnyttja båten så mycket som möjligt och undvika spilltid

Behov

- Vill själva ha kontroll över hela anlöpet
- Behöver skapa relation med hamnar och alla involverade för att inte vara beroende av agent

”vi vill ha koll på det själva iom att vi har så mycket begränsad trafik”

Hinder idag

- ?

Anlitar agent

Alltid — Aldrig

Om rederiarbetaren Cecilia

Personliga mål och drivkrafter

?

Behov

Behöver skapa relation med hamnar och alla involverade för att inte vara beroende av agent. Liknande som för agenter som har många personliga relationer.

Beteenden

Svenskt rederi med många fartyg och mycket kunskap ?

Kan även ha mindre fartyg och inte lika stor hets kring att det ska gå snabbt ?

Anlitar inte agent för att de själva har möjlighet och vilja att utföra allt arbete

Hinder idag

?

Kundresan

antrop

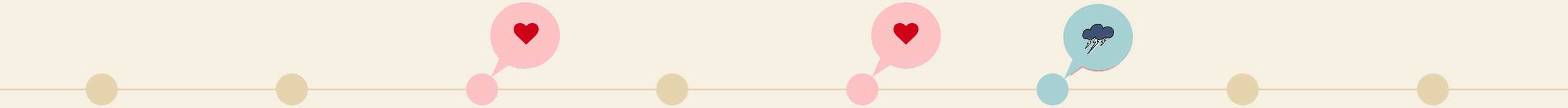
Varför en kundresa?

Är

- Ett verktyg inom metoden tjänstedesign där man visualiserar kundinsikter genom en resa, över en tidslinje

Ger

- En kundresa kan hjälpa en organisation att skapa en ökad förståelse för deras kunders resa över tid
- Genom att använda sig av insikterna i kundresan och på så vis ta del av hur kunden interagerar med olika delar av organisationen kan ett ökat samarbete skapas inom organisationen
- Att använda sig av insikterna i kundresan skapar bättre prioriteringar vilket ger träffsäkrare tjänster



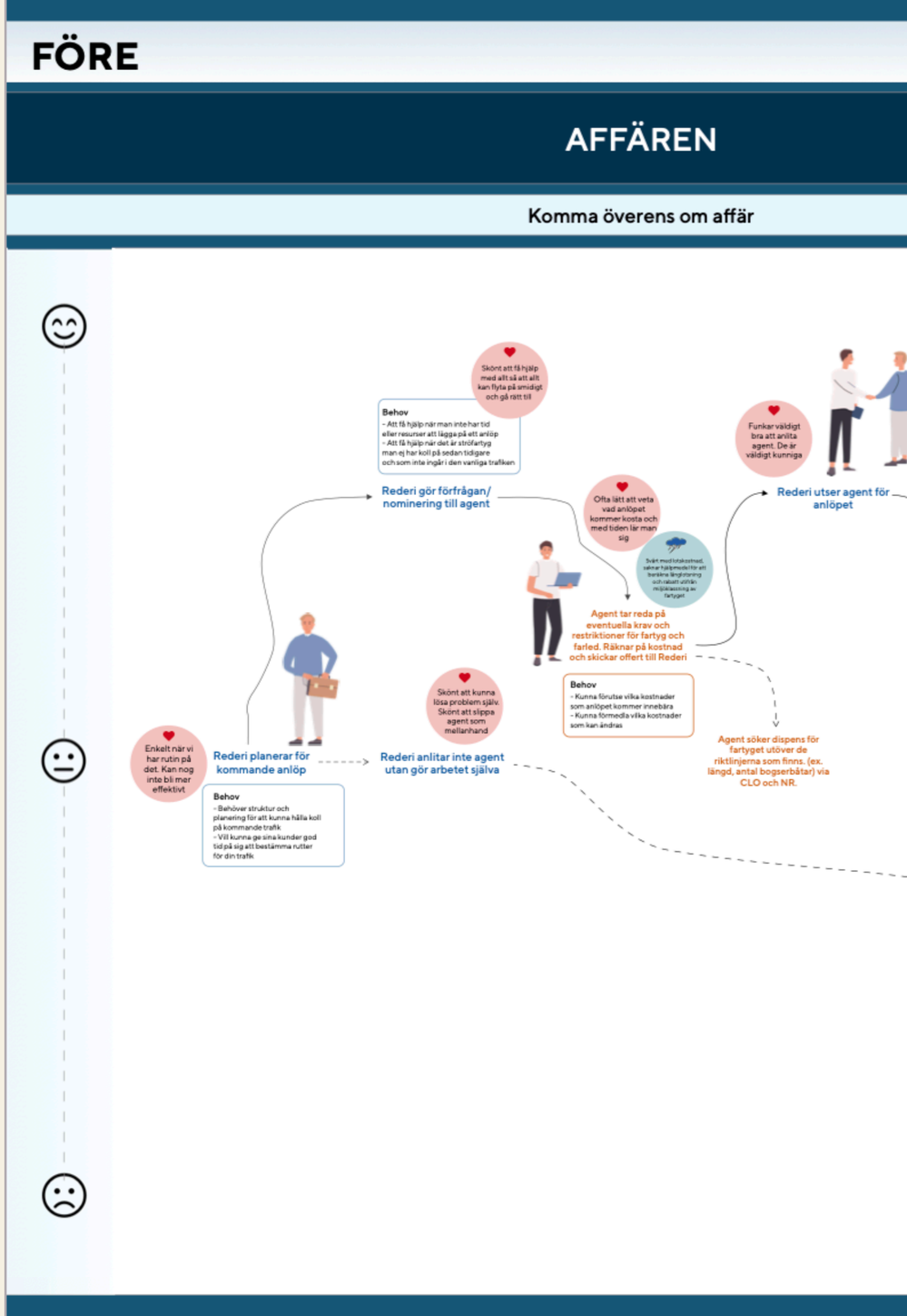
Den framtagna kundresan

I analysen av insikterna framkom det många liknande behov och positiva och negativa upplevelser som kunde sammanfattas under de olika aktiviteterna av kundresan.

För att kunna använda kundresan som kommunikationsmaterial behöver den vara överskådlig och lätt att förstå. På grund av det är den visualiserade kundresan på nästkommande sidor den sammanfattade bilden av målgruppernas resa genom anlöpsprocessen.*

Kundresan är indelad i olika faser. Under respektive fas finns olika aktiviteter som kunden går igenom. Till varje aktivitet finns behov, positiva (rosa) och mer negativa (blå) upplevelser. Aktiviteterna i kundresan pendlar mellan de tre olika lägena: positivt, neutralt och mer negativt beroende på upplevelserna kring aktiviteten.

*För att ta del av all specifik data från varje deltagare hänvisar vi till excelarket
”Bruttolistan med alla insikter_Sjöfartsverket_kundresa för anlöpsprocessen 2020”



FÖRE

AFFÄREN

PLANERING A

Komma överens om affär

Planera och sammanställa den information som finns

Enkelt när vi har rutin på det. Kan nog inte bli mer effektivt

Rederi planerar för kommande anlöp

Behov
- Behöver struktur och planering för att kunna hålla koll på kommande trafik
- Vill kunna ge sina kunder god tid på sig att bestämma rutter för din trafik

Rederi anlitar inte agent utan gör arbetet själva

Skönt att kunna lösa problem själv. Skönt att slippa agent som mellanhand

Rederi gör förfrågan/ nominering till agent

Skönt att få hjälp med allt så att allt kan flyta på smidigt och gå rätt till

Behov
- Att få hjälp när man inte har tid eller resurser att lägga på ett anlöp
- Att få hjälp när det är strofartyg man ej har koll på sedan tidigare och som inte ingår i den vanliga trafiken

Agent tar reda på eventuella krav och restriktioner för fartyg och farled. Räknar på kostnad och skickar offert till Rederi

Ofta lätt att veta vad anlöpet kommer kosta och med tiden lär man sig

Svårt med totalkostnad, saknar hjälpmedel för att beräkna långlotsning och rabatt utifrån miljöklassning av fartyget

Behov
- Kunna förutse vilka kostnader som anlöpet kommer innebära
- Kunna förmedla vilka kostnader som kan ändras

Agent söker dispens för fartyget utöver de riktlinjerna som finns. (ex. längd, antal bogserbåtar) via CLO och NR.

Rederi utser agent för anlöpet

Funkar väldigt bra att anlita agent. De är väldigt kunniga

Agent lämnar proforma (PD/A) till rederi

Agent kräver förskott från rederi för del av kostnaden

Behov
- Minimera risken det innebär att ligga ute med pengar

Rederi delar plan för ankomst och arbetstider i hamn med agent

Agent skapar checklista enligt egen mall för anlöpet

Behov
- Rutin för att kunna ha kontroll över allt som ska ske
- Göra det enkelt för kollegor att ta över vid behov

Finns ingen standard för information på SjöV's hemsida

Söker aktuell information om farled och tillgänglighet i hamnen som är viktig för anlöpet

Behov
- Behöver veta vad förutsättningar i hamn och farled kommer vara när anlöpet ska ske för att kunna planera och koordinera rätt

Skriver prospekt med detaljer om anlöpet, och skickar till berörda (terminal,fartyg och hamn)

Behov
- Informera om aktuell plan och status asdfasdf
- Kryssningsfartyg och projektlaster kan behöva bokas år i förväg.

Gör hamnbokning

Ansöker om inloggningsmöjlighet i MSW

Lägger in fartyg i fartygsregister i MSW om fartyget inte finns

Gör fartygsa
MSW och till h
dagar före anl
24h inn

Skapar beh
andra så ka
delade

Behov
- Att snabbt och enke
fartygsanmälan
- Att tidigt kunna gör
koll och kunna planer
anlöpet

Behov
- Samarbeta med
lösa anlöpet enlig

UNDER

PLANERING AV ANLÖPET

ANKOMST

ns

Registrera uppgifter och förbereda det som går

Söka uppdateringar om situationen och

ng

Ansöker om inloggningsmöjlighet i MSW

Lägger in fartyg i fartygsregister i MSW om fartyget inte finns

Gör fartygsanmälan i MSW och till hamn några dagar före anlöp (senast 24h innan)

Behov
- Att snabbt och enkelt kunna göra fartygsanmälan
- Att tidigt kunna göra anmälan för att få koll och kunna planera alla steg inför anlöpet

Fartygskapten har lotsdispens och anger det 24h innan ankomst

Systemet är alldeles för öppet vid delade anlöp, och konkurrenter kan se känslig information

Skapar behörighet för andra så kan hantera delade anlöp

Behov
- Samarbeta med konkurrenter för att lösa anlöpet enligt kunds önskemål

Gör fartygsanmälan i MSW och till hamn några dagar före anlöp (senast 24h innan)

Upplever att SjöVs regler kring bogserbåt och lots inte är så flexibla

Beställer bogserbåtar och/eller hamntjänster

Behov
- Behov av att veta att allt står rätt till och att alla anlöp finns med i systemet som planerat
- Behov av att använda bogserbåt och lots endast om det är nödvändigt för att hålla nere på kostnader

Problem med Excel-fil (till Tullverket) som kapten ska fylla i. Enkla stavfel stoppar. Tar tid att scanna igenom för att hitta fel

Tar mot uppgifter från fartyg om passagerare, besättning, crews effects, ship store, waste, security (10 senaste hamnar) i en excel och lägger in uppgifterna i MSW

Behov
- Veta i förväg vad som behöver lösas för fartyget under dess tid i hamn
- Kunna registrera nödvändiga uppgifter som krävs av myndigheter

Skönt att rapportering av farligt gods sker automatiskt (hämtas från deras system)

Rapporterar ankommande och avgående farligt gods

Bra kontakt med lotsplaneringen som är hjälpsamma i planering

Diskuterar behov av lots och bogserbåtar med lotsplaneringscentral

Behov
- Få experthjälp med planering
- Resonera med lotsplanering om specifika förutsättningar för fartyget

Får uppgifter från fartyg om besättningen behöver någon service såsom läkarbesök, handling m.m.

Behov
- Veta i förväg vad som behöver lösas för fartyget under dess tid i hamn

Rederiet har kontinuerlig kontakt med fartyget om beräknad ankomst och möjliga avvikelser. Uppdaterar berörda om förseningar/avvikelser

Behov
- Få koll på avvikelser för att kunna planera om vid behov
- Passa in ändringar så last/loss kan utföras inom ordinarie "öppettider" för terminalen. Övertid blir dyrare
- Se ändringar som t ex hamnen gör i egna system som Portit

Uppdaterar information I MSW om beräknad ankomsttid m.m.

Behov
- Behöver enkelt kunna registrera uppdateringar

Gör preliminär lotsbeställning i MSW för ankomst och avgång

Behov
- Känna sig trygga att de kommer få lots

Har kontakt med hamn, stuveri och terminal inför ankomsten

Behov
- Säkerställa att allt är okej för lastning lossning och att kajplats kommer vara ledig enligt plan
- Kunna samordna och koordinera mellan berörda parter
- Ha enkla vägar till att få aktuell status

Agent uppdaterar information i prospect och skickar vidare till alla representanter i anlöpet. Hamnen, fartyget, rederiet m.fl.

Behov
- Kunna informera om aktuell plan och status

Olika hamnar i Sverige ser ut och fungerar olika så det borde vara olika tid för beställning i olika delar av Sverige

ANKOMST

uppdateringar om situationen och koordinera

I HAMN

Övervaka, tidsuppskatta och koordinera

AVGÅN

Agent uppdaterar information i prospect och skickar vidare till alla representanter i anlöpet. Hamnen, fartyget, rederiet m.fl.

Behov
- Kunna informera om aktuell plan och status

Isbrytningsledningen håller koll på ankomst och fartygs restriktionskrav. Synkar med lotsplanering vid behov Hamn står för isbrytning inom hamnen.

Lotsning utförs och kommunikation sker mellan lotsoperatör, lots, båtsmän, fartyg, agent och VTS

Problem med tilläggstjänster (avfall, färskvatten...). Hamnen upplever att de fått uppgifterna sent.

Svårt att ändra om ATA eller ATD har registrerats felaktigt (pga mindre förflyttning i hamn)

Fartyget ankommer in i hamnen och agent uppdaterar ankomstinformation i MSW och rapporterar till rederi

Behov
- Kunna informera om status och planen framåt
- Uppdatering från förmans kontroll av båten, i fall något avviker från lastplan/lossplan

Hjälper besättning med eventuell övrig service så som läkarbesök, handling m.m.

Behov
- Vara tillgänglig för besättningens och fartygets alla behov och kunna bistå med den hjälp de behöver

Rederi har kontakt med förman/stuveri och beslutar om eventuella ändringar i lastningsoperationen

Behov
- Få koll på avvikelser för att kunna planera om vid behov.

Agent har kontinuerlig kontakt med stuveri som sköter lossning och lastning och rapporterar till rederiet om hur det går

Behov
- Att se hur arbetet fortlöper och att allt går enligt tidsplan

Lägger in en definitiv lotsbeställning i MSW 5h innan avgång

Behov
- Känna sig trygg att de får en lots
- Undvika straffavgifter

Rapporterar ankommande och avgående farligt gods

Beställer bogserbåtar och trossföring

Rapporterade fartygsuppgifter om t ex djupgående stämmer inte. Risk för extra kostnader och förseningar

Hamn har nära kontakt med Lots och får reda på när lots stiger på. Vet då hur lång tid kvar till hamn.

Dåligt väder eller extrem situation kan få hamnen att frångå princip om "first come first serve"

Kan vara svårt att få lots i vissa hamnar. Finns få eller svårt att få med rätt styrsedel

Negativt att man måste beställa lots 5 timmar innan avgång. Önskar att det var max 2,3 timmar före

Olika hamnar i Sverige ser ut och fungerar olika så det borde vara olika tid för beställning i olika delar av Sverige

Lägger in en definitiv lotsbeställning i MSW 5h innan ankomst

Behov
- Känna mig trygg att lotsbeställning går genom
- Undvika straffavgifter
- Behov av att veta tillgång till lots
- Veta definitivt vilken kaj

Bokar lotstid på chans, för att spara pengar till kunden och slippa straffavgift

Stuveriet är svårt att förutse, då lastningen/lossning eller kvalitetsanalys av produkten (olja) kan ta längre/kortare tid än beräknat

Något händer med stuveriarbetet och den beräknade avgångstiden ändras

MSW är idag plottrigt att använda i mobilen, framförallt vid ändringar av lots.

Får ingen bekräftelse på att lotsändring "gått igenom". Skapar stor oro och otrygghet

Något händer och man ändrar tiden för lotsbeställningen

Behov
- Känna sig trygg att ändringen har gått igenom
- Att enkelt kunna ändra lotsbeställningen när som helst

Jobbigt för uppdragsgivare kan bli arg om ändringar med lots eller lots inte tillgänglig. Skapar effekter framåt

EFTER

AVGÅNG

oskatta och koordinera

RAPPORTERING & FAKTURERING

Administrera och se till att betalning blir rätt

in en definitiv
llning i MSW 5h
an avgång

gg att de får en lots
favgifter

Rapporterar ankommande och avgående farligt gods

Beställer bogserbåtar och trossföring

Isbrytningsledningen håller koll på ankomst och fartygs restriktionskrav. Synkar med lotsplanering vid behov

Fartyget avgår, avgångstiden rapporteras in i MSW. Agent rapporterar till rederi

Fungerar bra i det stora hela att rapportera deklarationen

Viktigt att blir rätt när vi gör farledsdeklarationen. Väldigt krångligt att ändra när något blir fel

MSW är slött för att det är så många, stora sidor. Saknar att kunna se översikten av deklarationen snabbt

Finns mycket KNB-koder för olika godslag, det vore enklare om man hade färre valmöjligheter då det är mindre risk att göra fel då

Gör farleds-deklaration i MSW

Behov
- Registrera de uppgifter som efterfrågas.
- Känna trygghet i att allt blivit rätt rapporterat

Tar emot faktura för trossföring, hamn och bogserbåt

Behov
- Kunna fördela kostnader utifrån varuavgifter och hamnavgifter

Enkelt att förstå fakturorna från SjöV

Bra för det allt om lotsning, tid för saker, om avvikelser, ändringar, hur mycket last som är lossad osv. Bra att det är på engelska också

Vill ha fakturorna mer nedbrutna för att de ska passa deras fakturering och deras system

Tar emot faktura från Sjöfartsverket för lotsavgift och farledsavgift

Behov
- Kunna fördela kostnaderna till rätt anlöp

Fungerar inte att lotsavgiften kommer på månadsfakturan då de är olika avdelningar som jobbar med olika delar av fakturan

Skulle hellre skilja på farledsavgift för last och bär som två fakturor. Inte samma som betalar

Anser att fartyg med höga miljöklasser borde premieras och inte få avgiftslösningar

Farledsavgiften rörigare nu än tidigare. Ingen annan är SjöV räknar på nettotonnage. Enklare att förklara bruttotonnage för kunderna

Att fakturaunderlag finns tillgängligt gör att man enkelt och snabbt kan få ut fakturor. Lätt att vidarefakturera från SjöV fakturor

Bra att man inte behöver vänta på SjöV fakturor. Det är andra parters fakturor man får vänta på

Får bra hjälp när man ringer till SjöV vid fakturafrågor & omtänksamt att de ändrade kredittiden i coronatider

Behov
- Undvika att ligga ute med pengar längre än nödvändigt

Agent samlar in alla kostnader, alla fakturor, sammanställer allt och skickar iväg fakturor till berörda parter så snart som möjligt efter fartygets avgång

Upplever att veckofakturorna inte är anpassade till deras system och arbetssätt. Blir för långa fakturor med alla anlöp i

Rederi tar emot fakturor från agent

Behov
- Att veta att alla kostnader stämmer innan man betalar
- Att få koll på var alla kostnader kommer ifrån

Agent får ofta förklara avgiftsmodellen för redare för den är svårt uppbyggd

Skönt att få koll på allt och allt samlat. Enkelt att skapa sig en helhetsbild

Behov
- Att få en helhetsbild och se om det stämmer överens med lagd budget

Rederi för noggrant bok för varje anlöp och fartyg

Bra att man kan ansöka om restitution pga att avgiften upplevs som hög

Det är i det stora hela enkelt att ansöka om restitution

Jobbigt att man behöver fylla i all info till SjöV igen. Vad som är lastat, vad som är betalat, alla fakturor etc

Rederi ansöker om restitution

Tar emot Statement of Facts från stuveriet hur lastoperationen gått.

Något händer och man ändrar tiden för lotsbeställningen

MSW är idag plottrigt att använda i mobilen, framförallt vid ändringar av lots.

Får ingen bekräftelse på att lotsändring "gått igenom". Skapar stor oro och otrygghet

Behov
- Känna sig trygg att ändringen har gått igenom
- Att enkelt kunna ändra lotsbeställningen när som helst

Jobbigt för uppdragsgivare kan bli arg om ändringar med lots eller lots inte tillgänglig. Skapar effekter framåt.

Något händer med stuveriarbetet och den beräknade avgångstiden ändras

Stuveriet är svårt att förutse, då lastningen/lossning eller kvalitetsanalys av produkten (olja) kan ta längre/kortare tid än beräknat

5.

Potentiella förbättringar.

Idégenerering 1
augusti 2020

Agenter och rederier

Idégenerering

För att få fram idéer och åtgärdsförslag utifrån insikterna genomförde Antrop en idégenereringsworkshop.

På workshopen utforskade och diskuterade projektgruppen tillsammans med andra representanter från Sjöfartsverket fram idéer på hur man kan lösa de hinder och tillgodose de behov som identifierades genom kundresan.

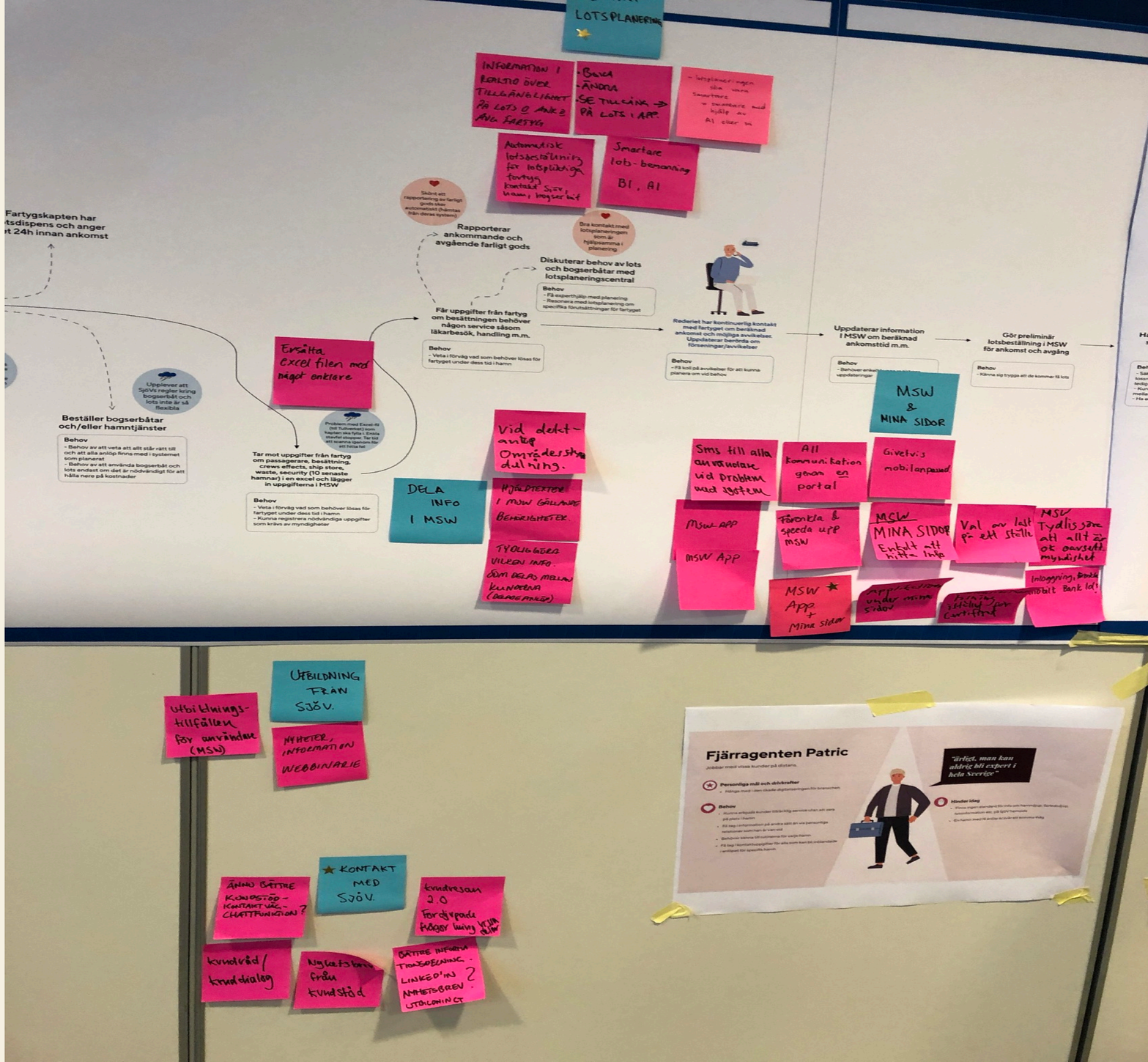
Workshopen innehöll tre delmoment:

1. Ta fram initiala idéer
2. Välja ut idéer och konkretisera
3. Prioritera utifrån favoriter

1. Initiala idéer

I den första delen av idégenereringen fick deltagarna tänka individuellt på alla idéer de kunde komma på för hur man kan lösa olika hinder och tillgodose olika behov genom kundresan.

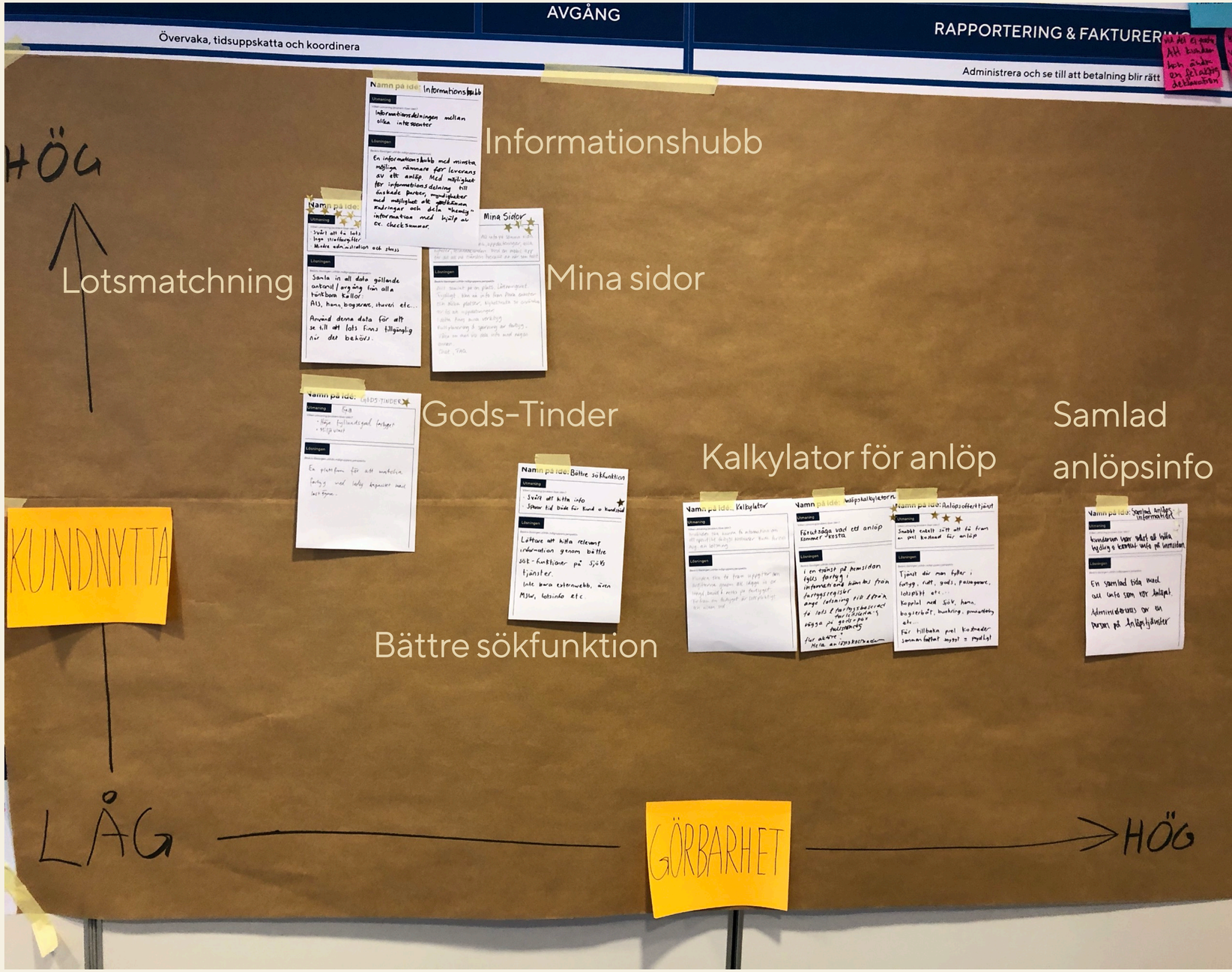
Dessa presenterades och klustrades ihop i 13 idékluster *(se appendix, s.88)*.



2. Utvalda idéer

Deltagarna valde ut favoriter ur de initiala idéerna att jobba vidare med och konkretisera och beskriva dem närmare.

Vi gjorde tillsammans en första bedömning av kundnytta och görbarhet för de utvalda idéerna. Detta är väldigt svårt att göra rättvist med så här tidiga idéer, men det ger en indikation på vilka idéer som är värda att jobba vidare med.

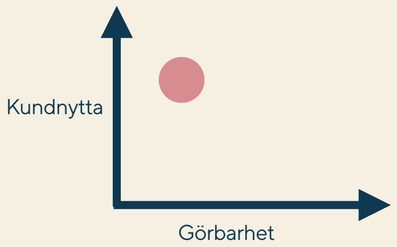


3. Prioritering

Gruppen fick sedan stjärnmarkera deras individuella favoriter som de tyckte borde prioriteras och tas vidare. Dessa var:

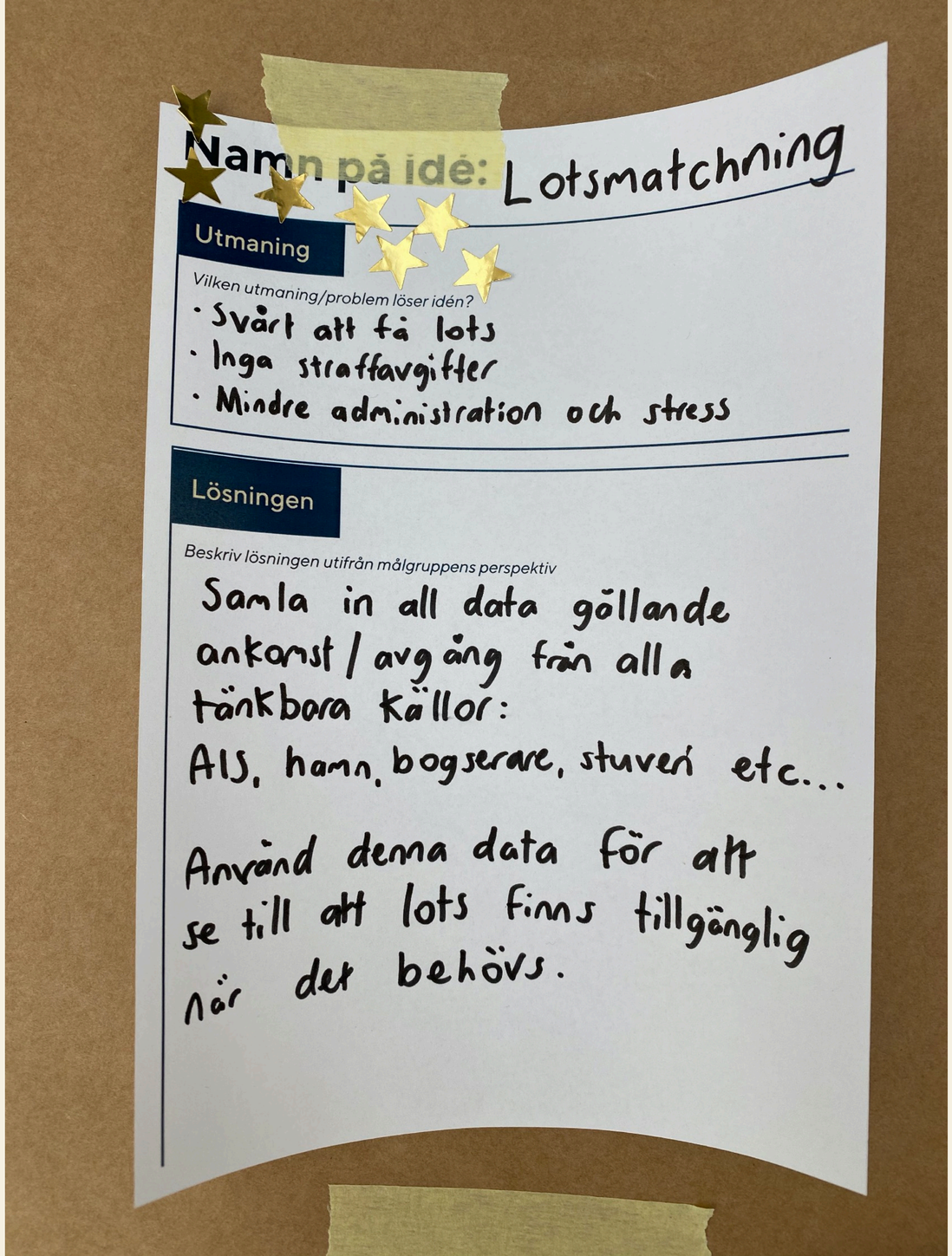
- Lotsmatchning
- Kalkylator för anlöp
- Mina sidor
- Förenkla regelverk & avgiftsmodell
- Samlad anlöpsinformation

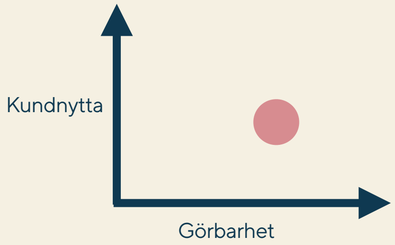
De utvalda favoriterna presenteras på nästkommande sidor. För resterande idéer se *Appendix, s.88*.



Lotsmatchning

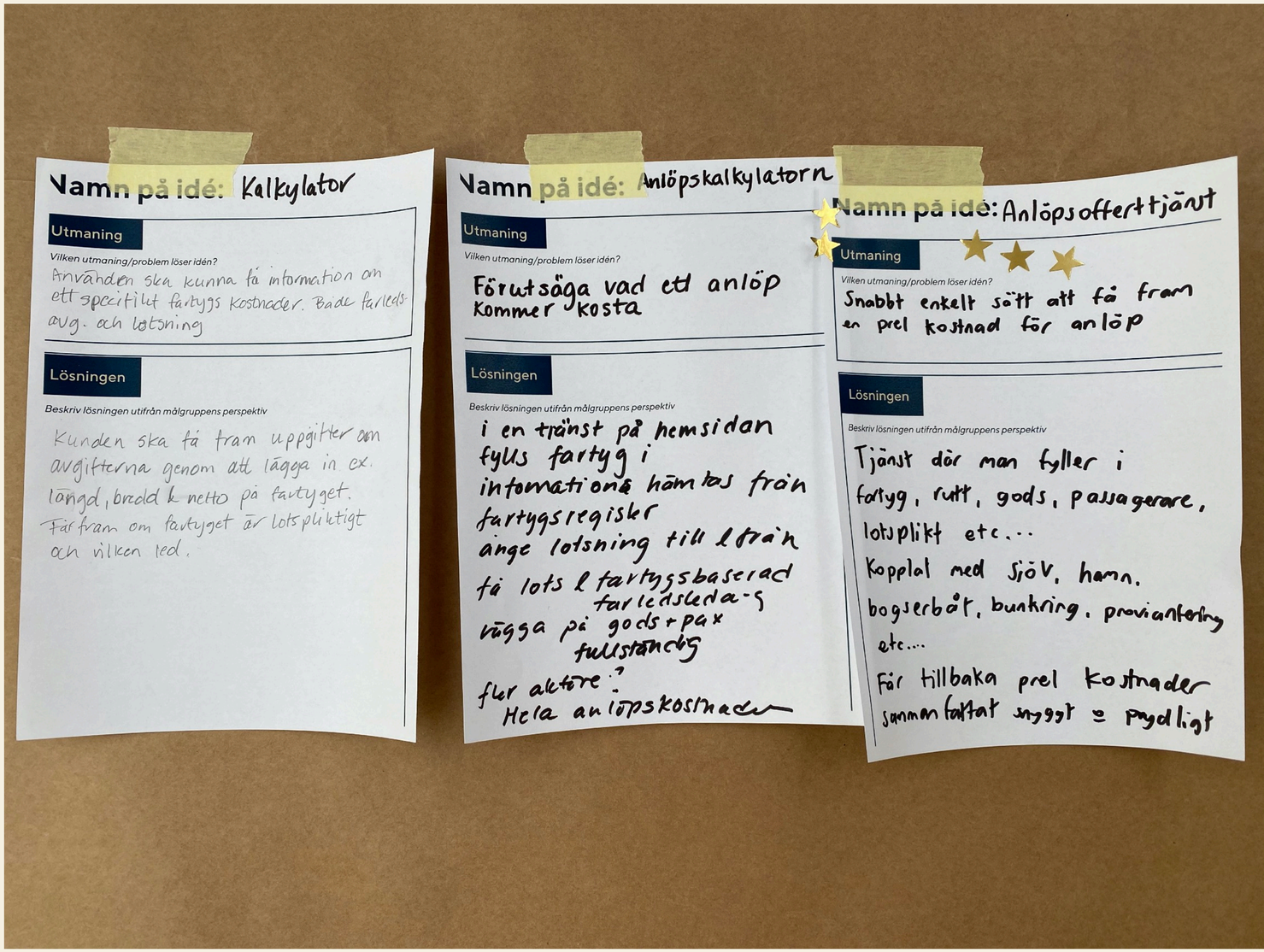
Kommentar: Bärande idén är att kombinera data från flera olika källor för att förutse lotsbehoven bättre. Potentiellt mycket hög kundnytta men kan vara stor utmaning att samla in från aktörers olika system.

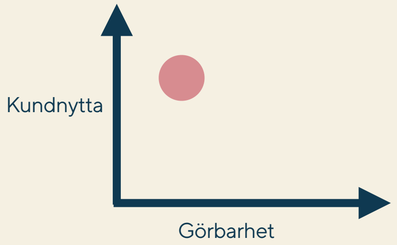




Kalkylator för anlöp

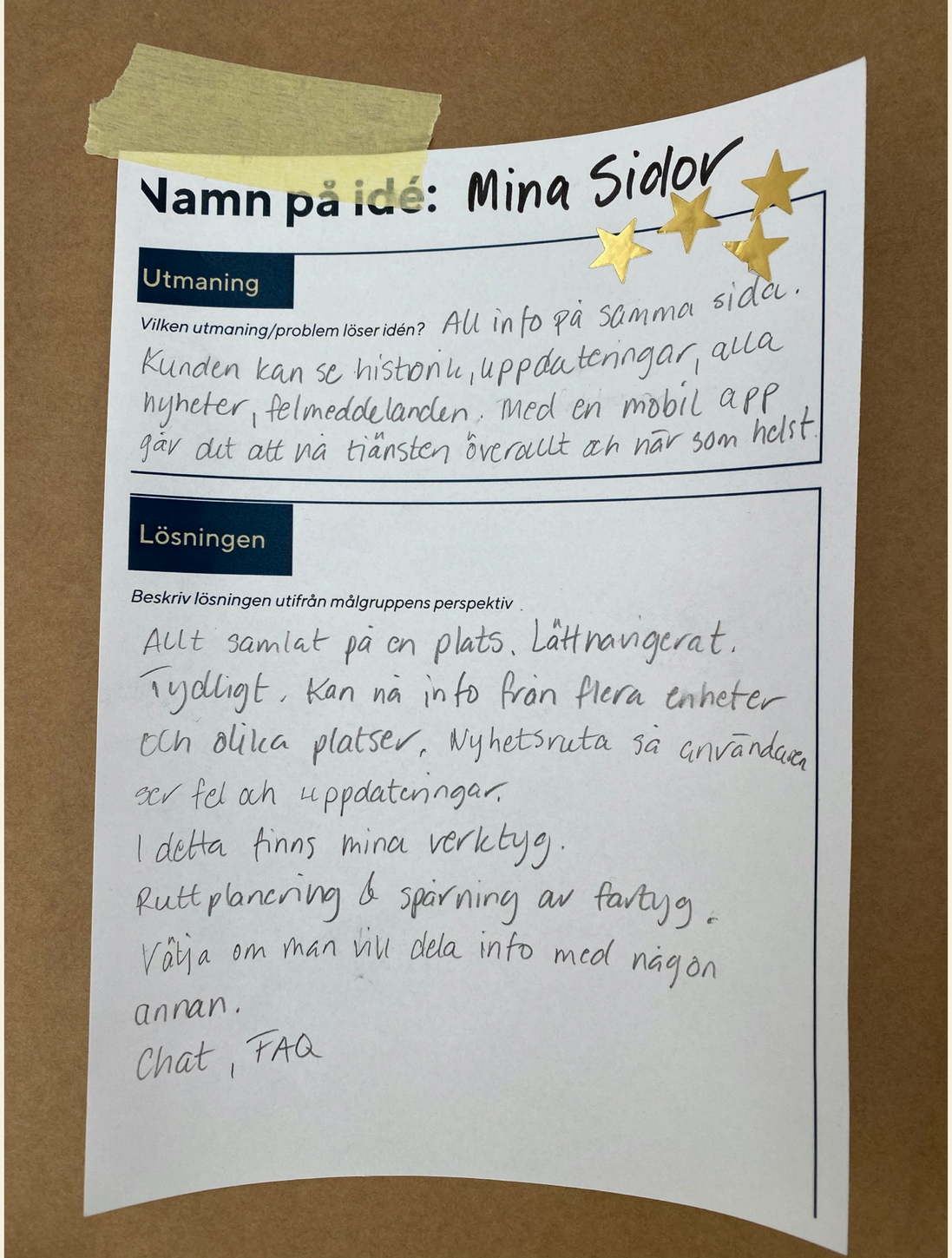
Kommentar: Flera idéer med fokus på att enkelt veta kostnaden för ett anlöp. Bedömdes ha medelhög kundnytta då det inte är kunderna största utmaning, men samtidigt är tjänsten efterfrågad och bedöms vara relativt enkel att göra.

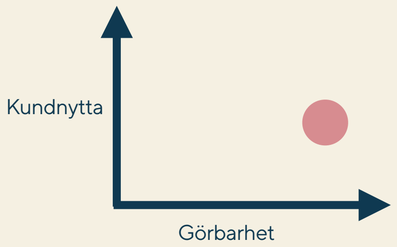




Mina sidor

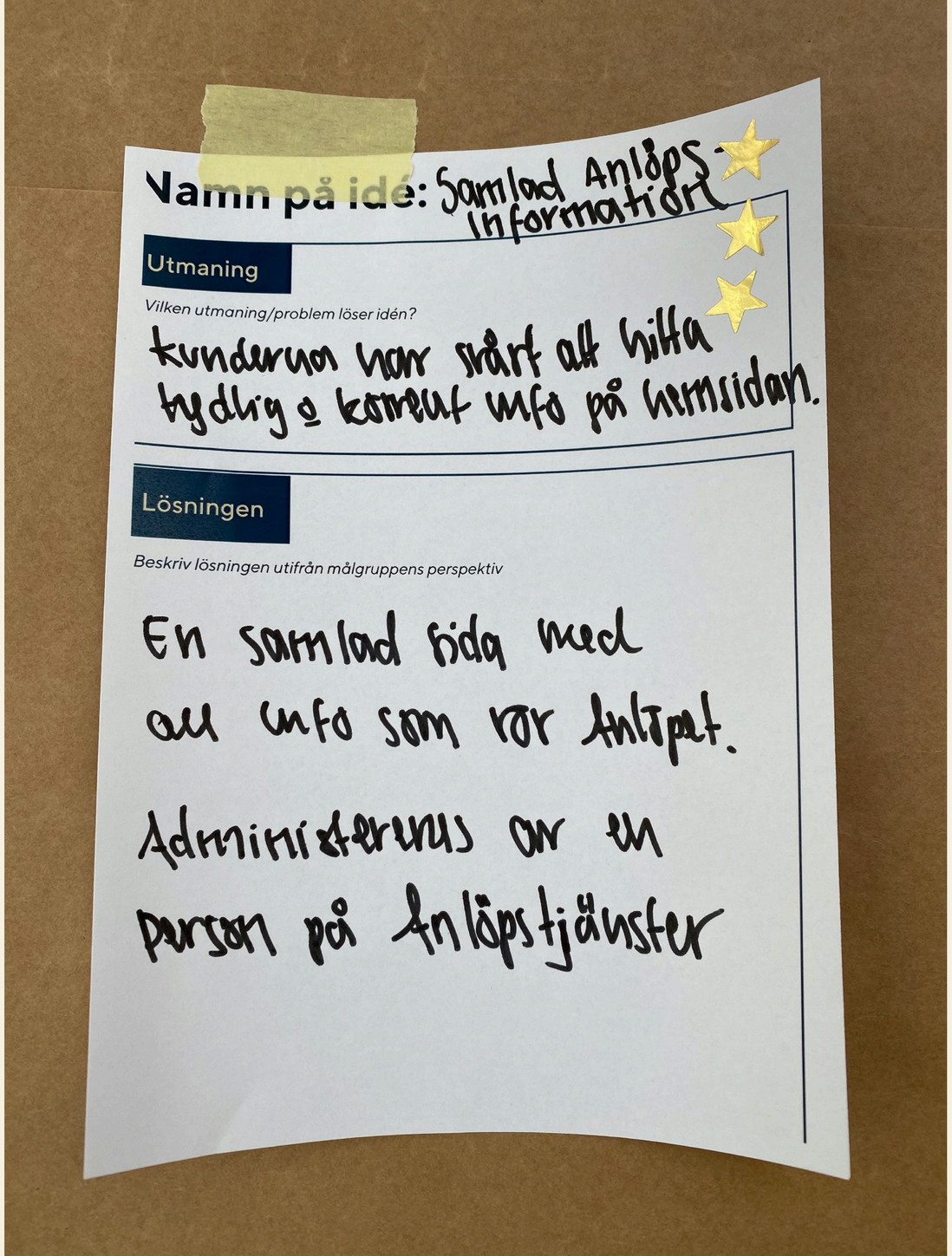
Kommentar: Bärande idén är att kunden får EN ingång till all informationen som gäller deras anlöp. Görbarhet och kundnytta är svårt att bedöma då det beror vilken historik, uppdateringar och info från olika applikationer som Mina sidor lyckas samla.





Samlad anlöpsinformation

Kommentar: Samla och standardisera den information och länkar som kan behövas för ett anlöp. Bedömdes vara enkel att genomföra då det inte är någon ny tjänsteutveckling utan framförallt innehålls- och kommunikationsinsats.



Förenkla regelverk & avgiftsmodell

Kommentar: Förenkla och utforma regelverk och avgiftsmodeller utifrån kundens arbetssätt genom anlöpsprocessen.

Detta idékluster framkom i den första delen av workshopen och konkretiserades delvis i den utvalda idén ”Kalkylator för anlöp”.

Idégenerering 2
januari 2021
Hamnar

Idégenerering

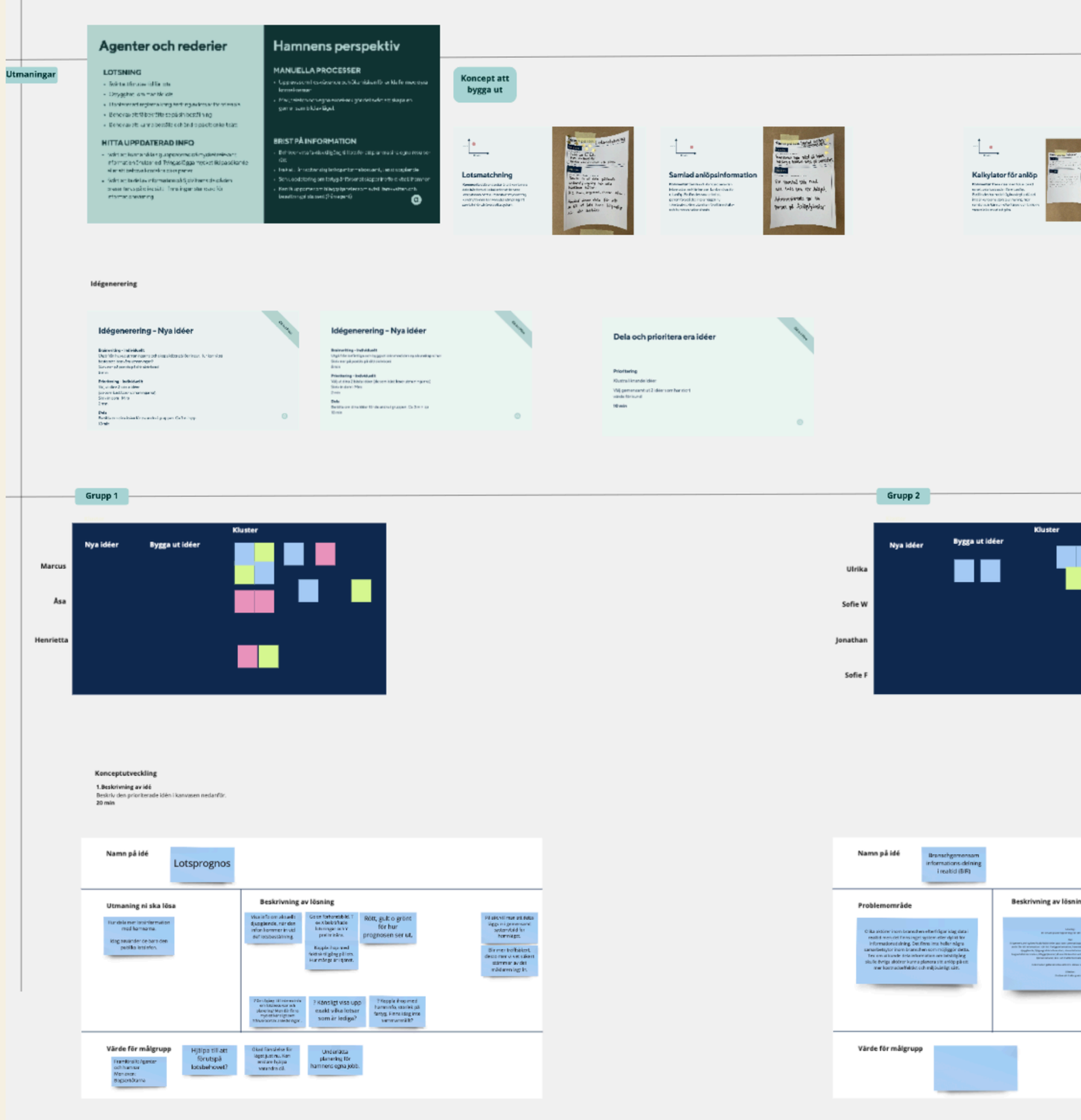
I januari 2021 hölls ytterligare en workshop med fokus på att ta fram lösningar baserat på den kunskap projektet fått om hamnarnas verksamhet och deras utmaningar kopplat till anlöpsprocessen.

Workshopen hölls med deltagare från projektteamet det digitala verktyget Miro.

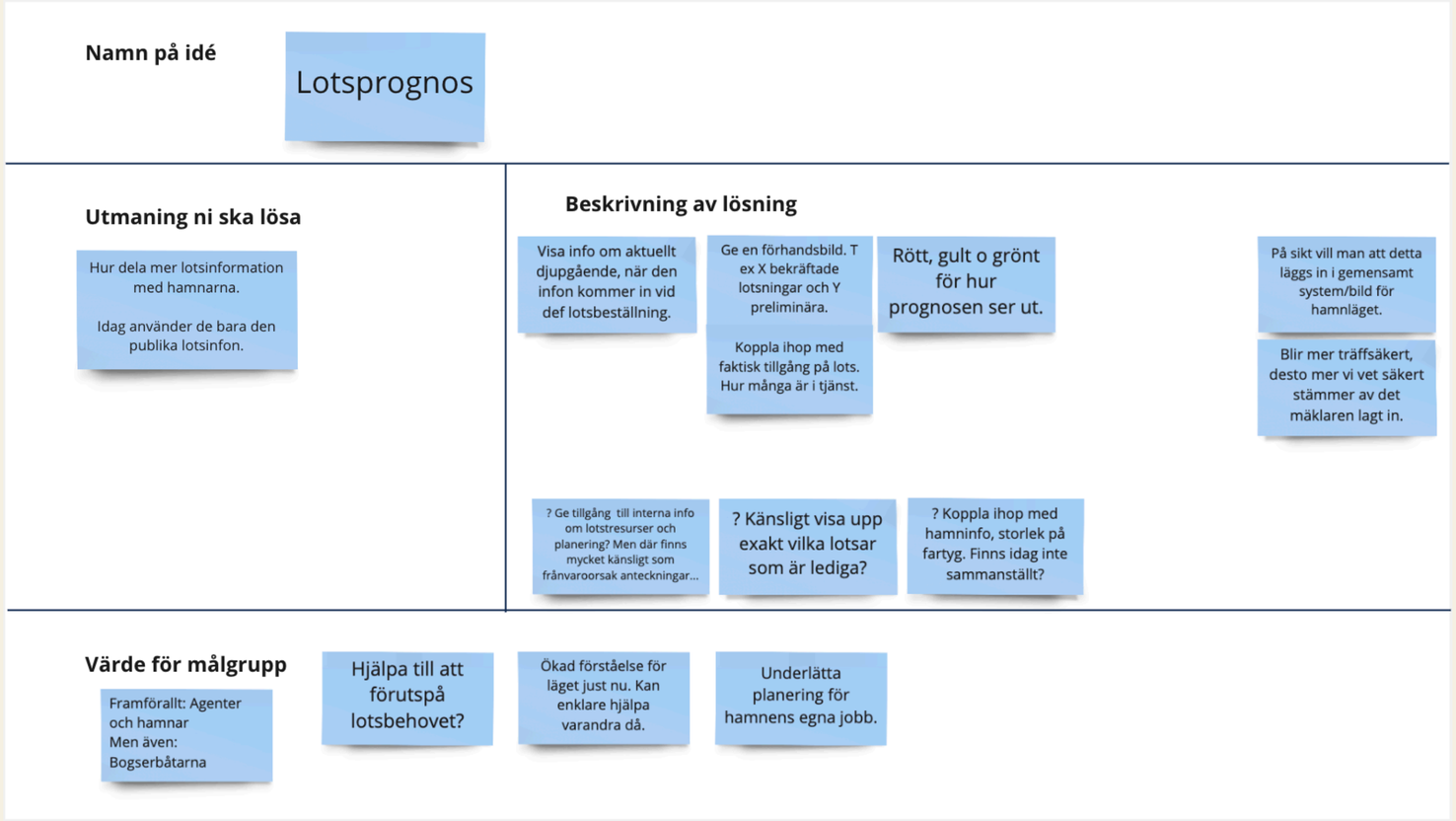
Idégenereringen gjordes i två steg:

- Ta fram nya ideer
- Bygga på tidigare idéer med den nya kunskap vi fått om hamnarna

Två lösningar blev utvalda och detaljerades under workshopen: Lotsprognos och Branschgemensam informationsdelning i realtid



Lotsprognos



Utmaning

Möjlighet att kunna dela mer lotsinformation med hamnarna. Idag använder de bara den publika lotsinfon.

Värde för målgrupp

- Framförallt: Agenter och hamnar, men även Bogserbåtarna
- Hjälp till att förutspå lotsbehovet
- Ökad förståelse för läget just nu. Kan enklare hjälpa varandra då.
- Underlätta planering för hamnens egna jobb.

Beskrivning av lösning

- Visa info om aktuellt djupgående, när den infon kommer in vid def lotsbeställning.
- Ge en förhandsbild. T ex X bekräftade lotsningar och Y preliminära.
- Koppla ihop med faktisk tillgång på lots. Hur många är i tjänst.
- Stoppljus: rött, gult o grönt för hur prognosen ser ut.

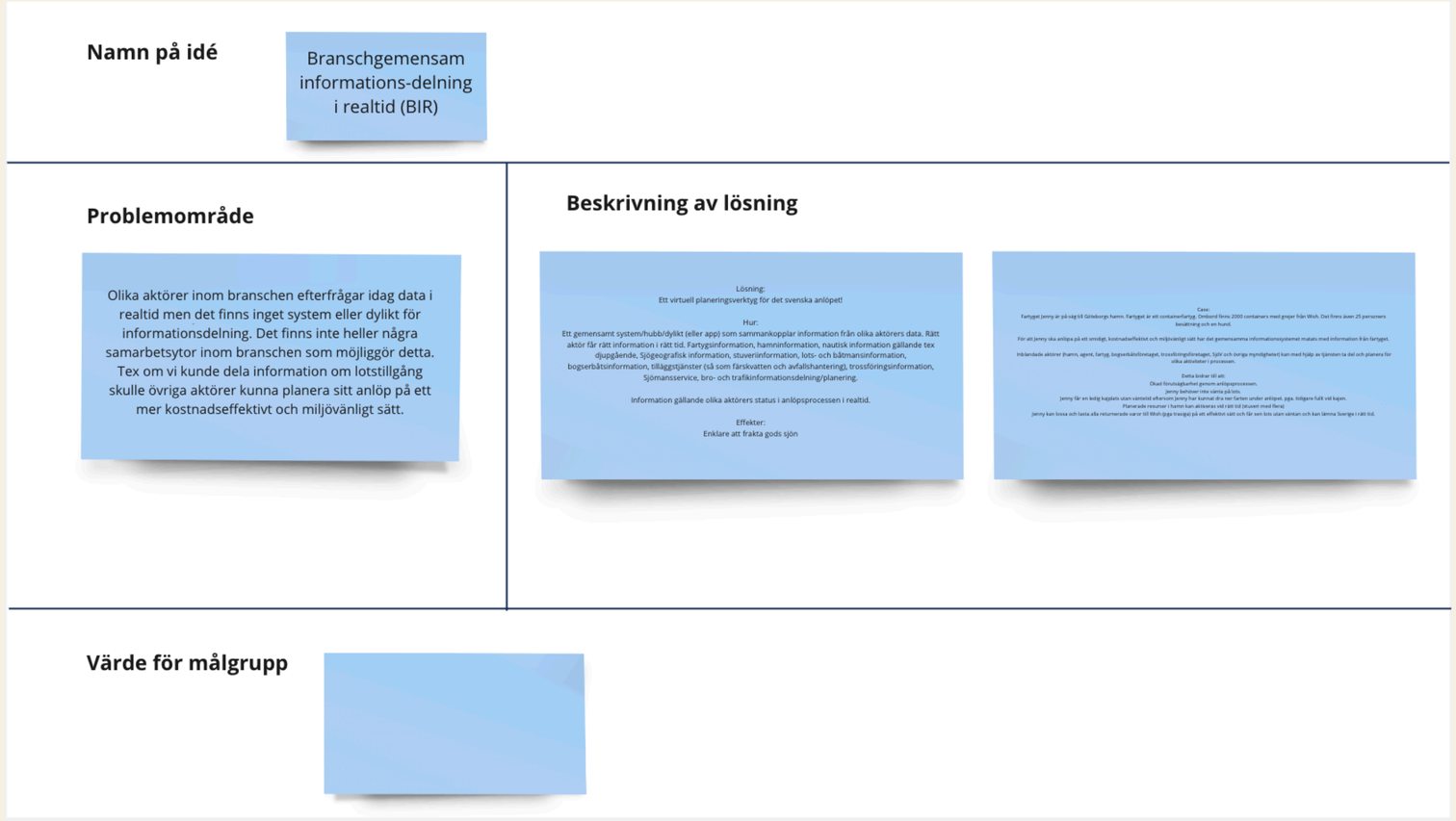
Framtid

- På sikt vill man att detta läggs in i gemensamt system/bild för hamnläget.
- Ju mer vi vet säkert stämmer av det mäklaren lagt in desto träffsäkrare blir det.
- Koppla ihop med hamninfo, storlek på fartyg. Finns idag inte sammanställt?

Utmaningar

- Ge tillgång till interna info om lotstresurser och planering? Utmaning: finns mycket känsligt som frånvaroorsak anteckningar...
- Känsligt visa upp exakt vilka lotsar som är lediga?

Branschgemensam informationsdelning i realtid



Utmaning

Olika aktörer inom branschen efterfrågar idag data i realtid men det finns inget system eller dylikt för informationsdelning. Det finns inte heller några samarbetsytor inom branschen som möjliggör detta. Tex om vi kunde dela information om lotstillgång skulle övriga aktörer kunna planera sitt anlöp på ett mer kostnadseffektivt och miljövänligt sätt.

Värde för målgrupp

- Ökad förutsägbarhet genom anlöpsprocessen.
- Fartyg behöver inte vänta på lots.
- Fartyg får en ledig kajplats utan väntetid eftersom fartyg har kunnat dra ner farten under anlöpet. pga. tidigare fullt vid kajen.
- Planerade resurser i hamn kan aktiveras vid rätt tid (stuveri med flera)
- Fartyg kan lossa och lasta alla returnerade varor på ett effektivt sätt och får sen lots utan väntan och kan lämna Sverige i rätt tid.

Scenariobeskrivning

- Fartyget Jenny är på väg till Göteborgs hamn. Fartyget är ett containerfartyg. Ombord finns 2000 containers med grejer från Wish. Det finns även 25 personers besättning och en hund.
- För att Jenny ska anlöpa på ett smidigt, kostnadseffektivt och miljövänligt sätt har det gemensamma informationssystemet matats med information från fartyget.
- Inblandade aktörer (hamn, agent, fartyg, bogserbåtsföretaget, trossföringsföretaget, SjöV och övriga myndigheter) kan med hjälp av tjänsten ta del och planera för olika aktiviteter i processen.

6.

Nästa steg & handlingsplan.

1. Utöka kundresan och detaljera personas

Arbeta vidare med research och gör fler intervjuer med de målgrupperna som deltog i detta projekt samt med andra målgrupper relevanta för anlöpsprocessen. Genom att göra mer research skapas en djupare förståelse för målgrupperna och utifrån det kan kunskapsluckor genom kundresan fyllas på och de hypotetiska personas kan detaljeras och förfinas.

För anlöpsprocessen ser vi att särskilt dessa målgrupper/aktörer kräver mer research:

- Fjärrmäklare. Både Sjöfartsverket och flera intervjupersoner har pratat om hur distansklarering och fjärrmäkleri kommer att öka med tiden, men under intervjuerna träffade vi få som verkligen gör det.
- Hamnar. Hamnarna har en viktig roll i anlöpsprocessen, men har än så länge inte ingått i underlaget för kundresan.
- Rederier. Intervjuerna har visat att det finns en spridning bland rederierna, särskilt med avseende på om de anlitar agent. Dessa behov behöver kartläggas mer.

2. Vilka idéer?

En första idégenerering är gjord, och idéer för lösningar har kommit ur arbetet med kundresan. Det kan likväl vara bra att idégenerera med flera representanter från olika delar av organisationen.

Ta gemensamt fram idéer på lösningar för hur ni kan tillgodose fler behov som finns i kundresan och hos er internt. Det här kräver en väldigt liten insats i förhållande till potentiella lösningar ni kan upptäcka och få samsyn kring.

Gör en första bedömning av kundnytta och genomförbarhet. Det kommer inte bli något facit men en indikation för vilka idéer som är värda att bygga vidare på. För att göra mer korrekta bedömningar av nytta behöver nästan alltid idéer konkretiseras och avgränsas så de blir möjliga att testa och utvärdera.

3. Ta vidare era idéer och testa

1. Gör en samlad bedömning av de idéer som finns och välj ut ett fåtal att testa vidare.
2. Skapa enkla prototyper av idéerna och utvärdera tillsammans med kunder/användare. I det här läget bygger ni och investerar så lite som möjligt i teknik, endast det som behövs för att simulera idén
3. Bedöm potentiell kundnytta och genomförbarhet för att skala upp de testade idéerna. Vilka lösningar är värda att satsa på? Ta ställning till tillsammans med övrig verksamhetsplanering.

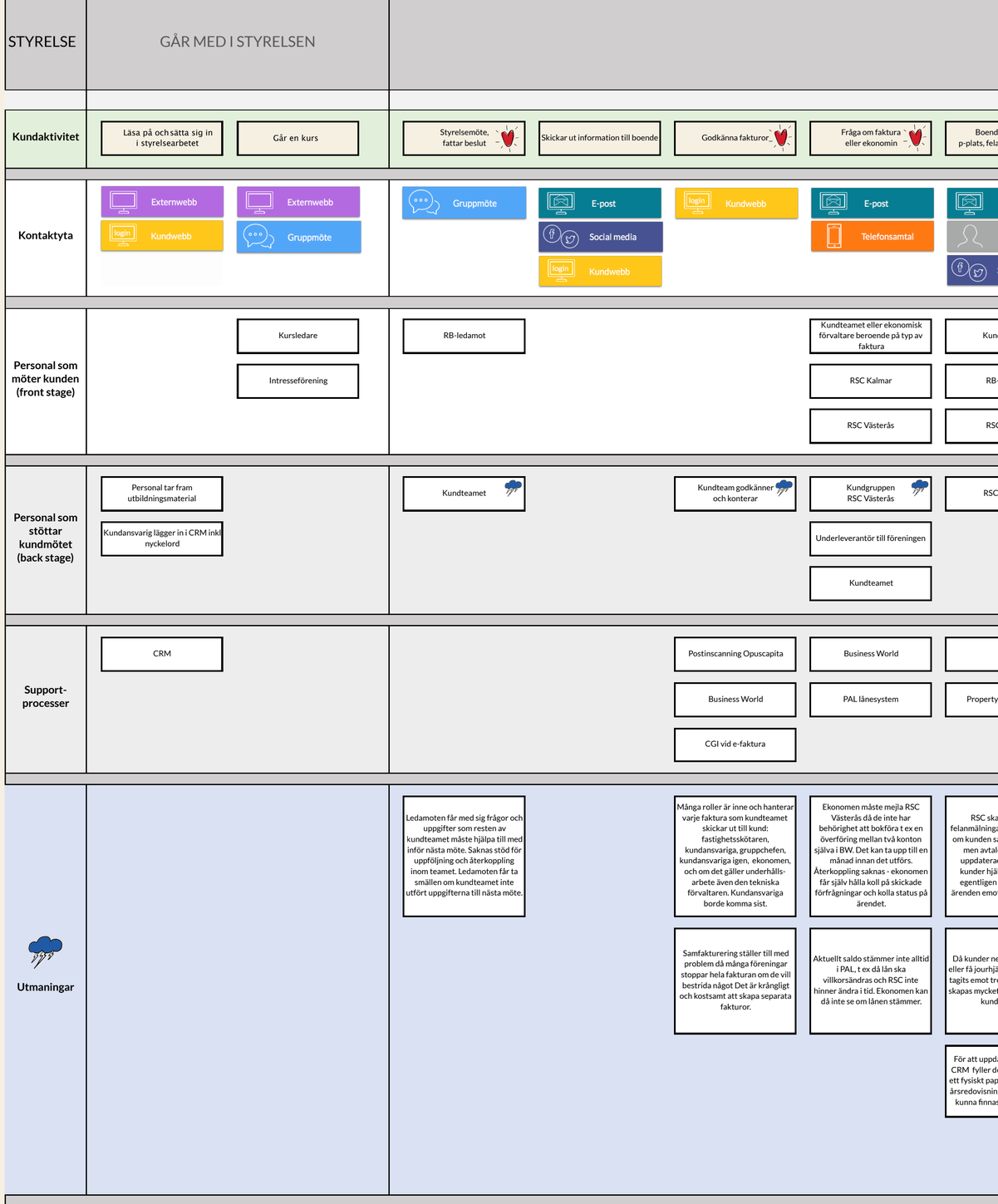
Det är viktigt att alltid testa era idéer och koncept med kunderna för att validera att ni är på rätt spår. Detta bör göras både i idéstadiet men också vid flera tillfällen genom utvecklingen för att testa design och upplevelse av era tjänster. Genom kontinuerliga kundinteraktioner kan ni få större förståelse för era kunders behov och skapa ännu mer träffsäkra tjänster.

4. Förstå er organisation

Utvärdera och mappa upp organisationen i en Service Blueprint för att se vilka utvecklingsinitiativ som bör göras för att förbättra kundupplevelsen men också den interna upplevelsen i det dagliga arbetet.

En Service Blueprint beskriver ett nuläge och hur ni levererar era tjänster och är ett bra underlag som tillsammans med kundresan visar kundens alla kontaktytor med er som organisation vilket ger en enkel översikt över kundernas och medarbetarnas resor och behov.

Att arbeta med utveckling utifrån en Service blueprint underlättar prioritering och framdriv. Översikten över organisationen gör också att man enkelt kan se var man behöver släcka mindre bränder eller göra större utvecklingsinsatser.



Tack!

Hör gärna av er med frågor.

Mattias Mårtensson

Tjänstedesigner
+46 (0) 733 210 721
mattias.martensson@antrop.se

Nina Knez

UX-designer & Kognitionsvetare
+46 (0)736 308 801
nina.knez@antrop.se

Antrop

antrop.se
facebook.com/antropab
instagram.com/antropab

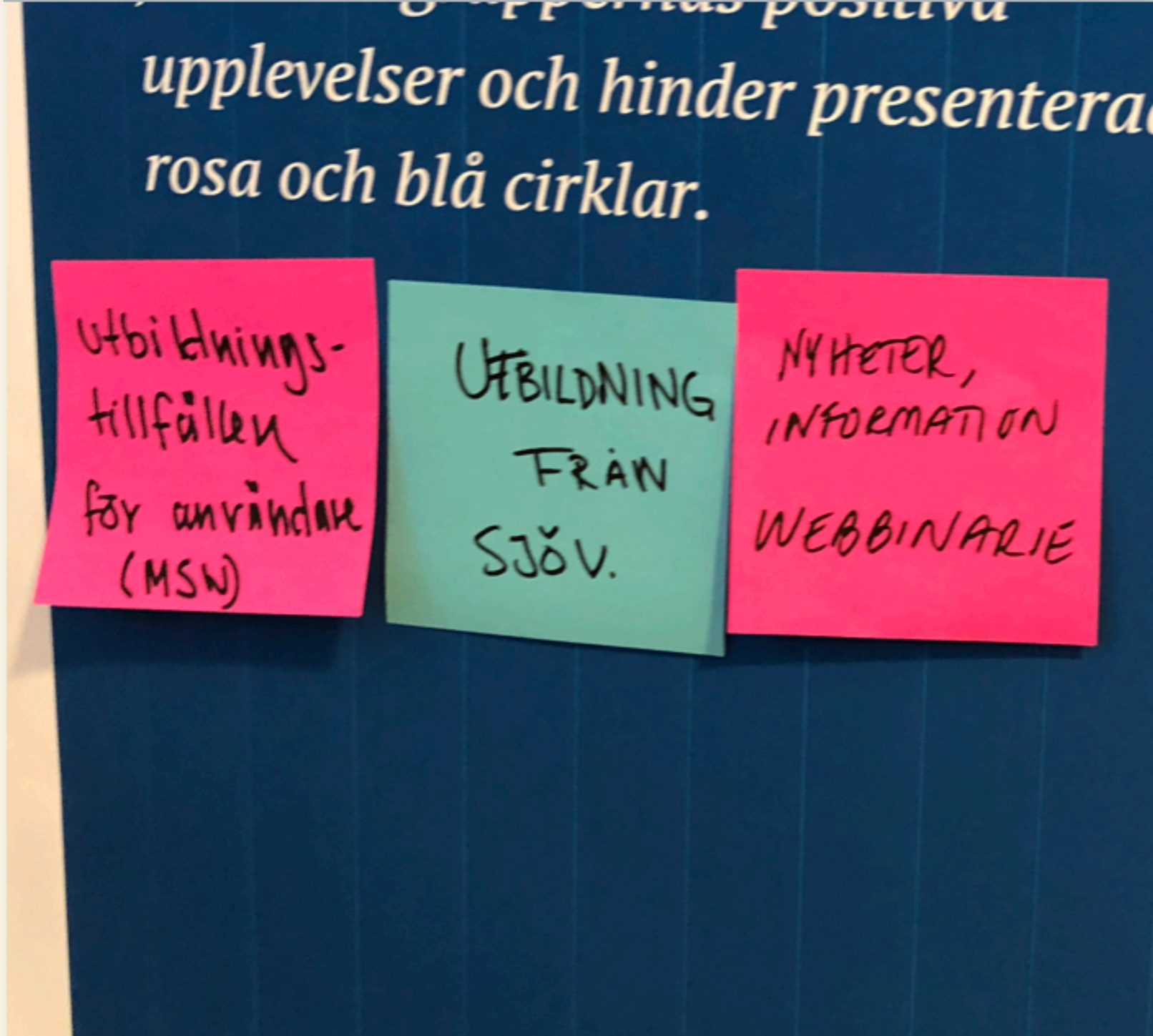
Appendix

Projekt – Kundresa för anlöpsprocessen
2020

antrop

1. Initiala idéer

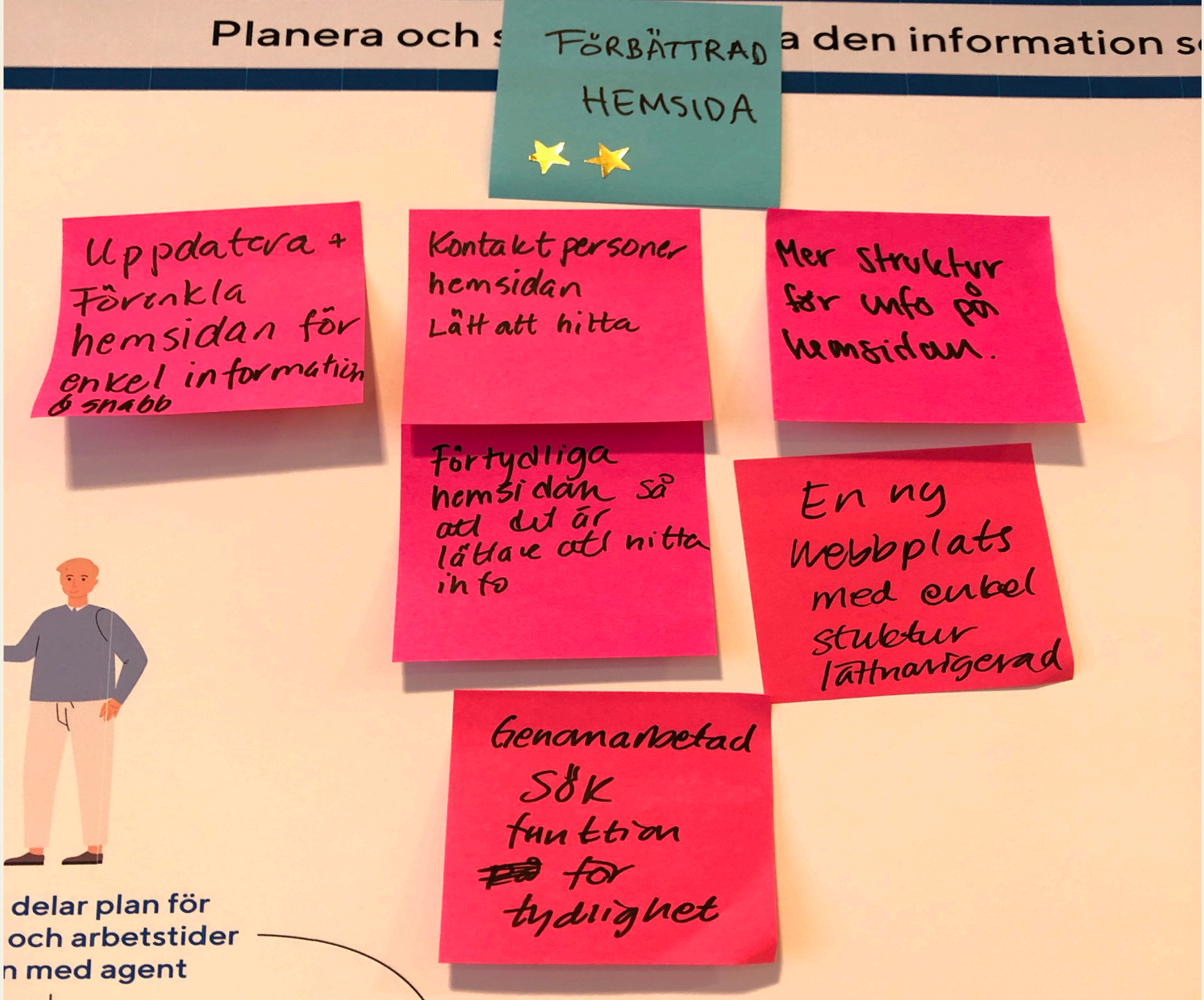
Utbildning från Sjöfartsverket



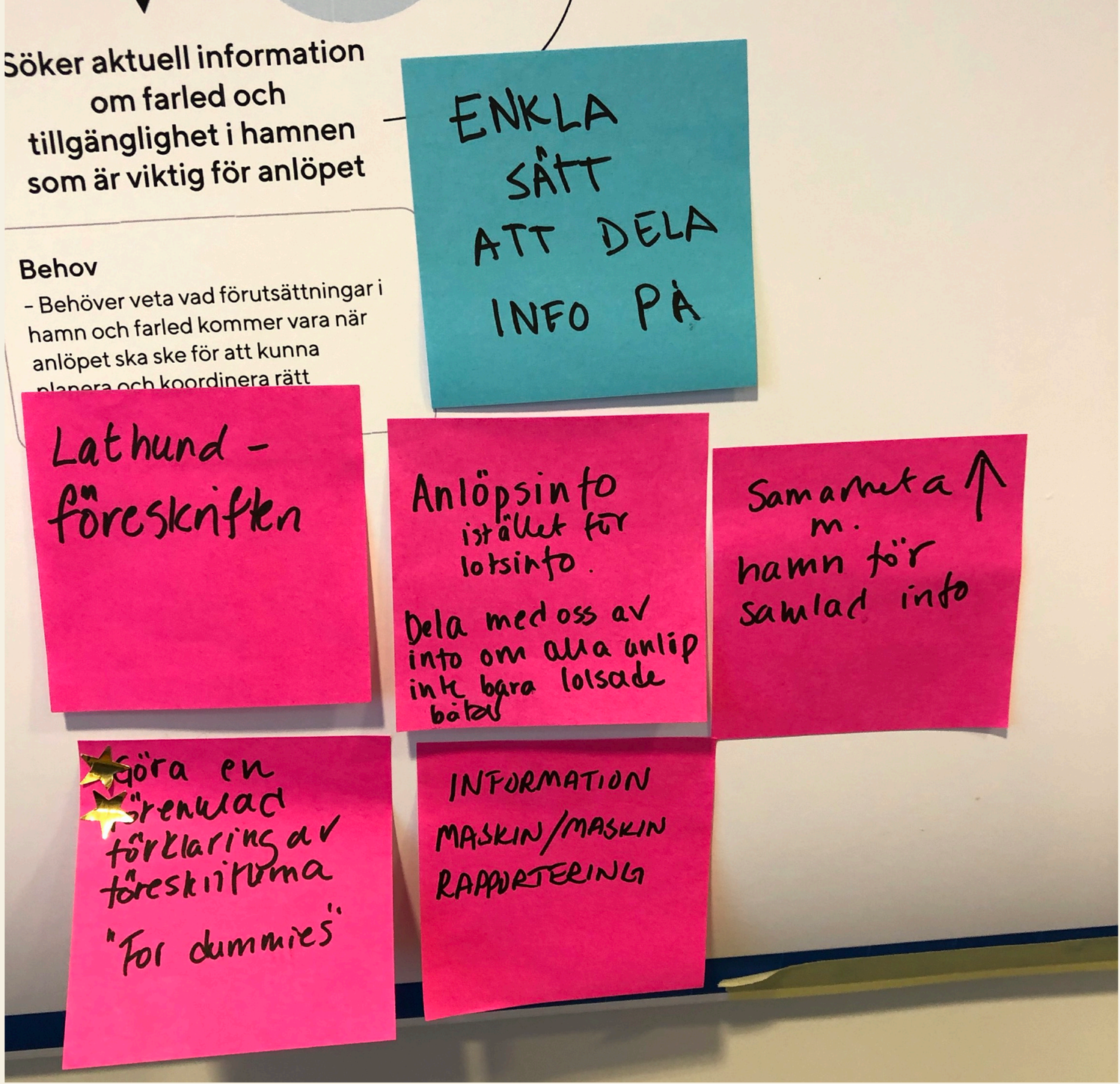
Kontakt med Sjöfartsverket

Förenkla regelverk & avgiftsmodell

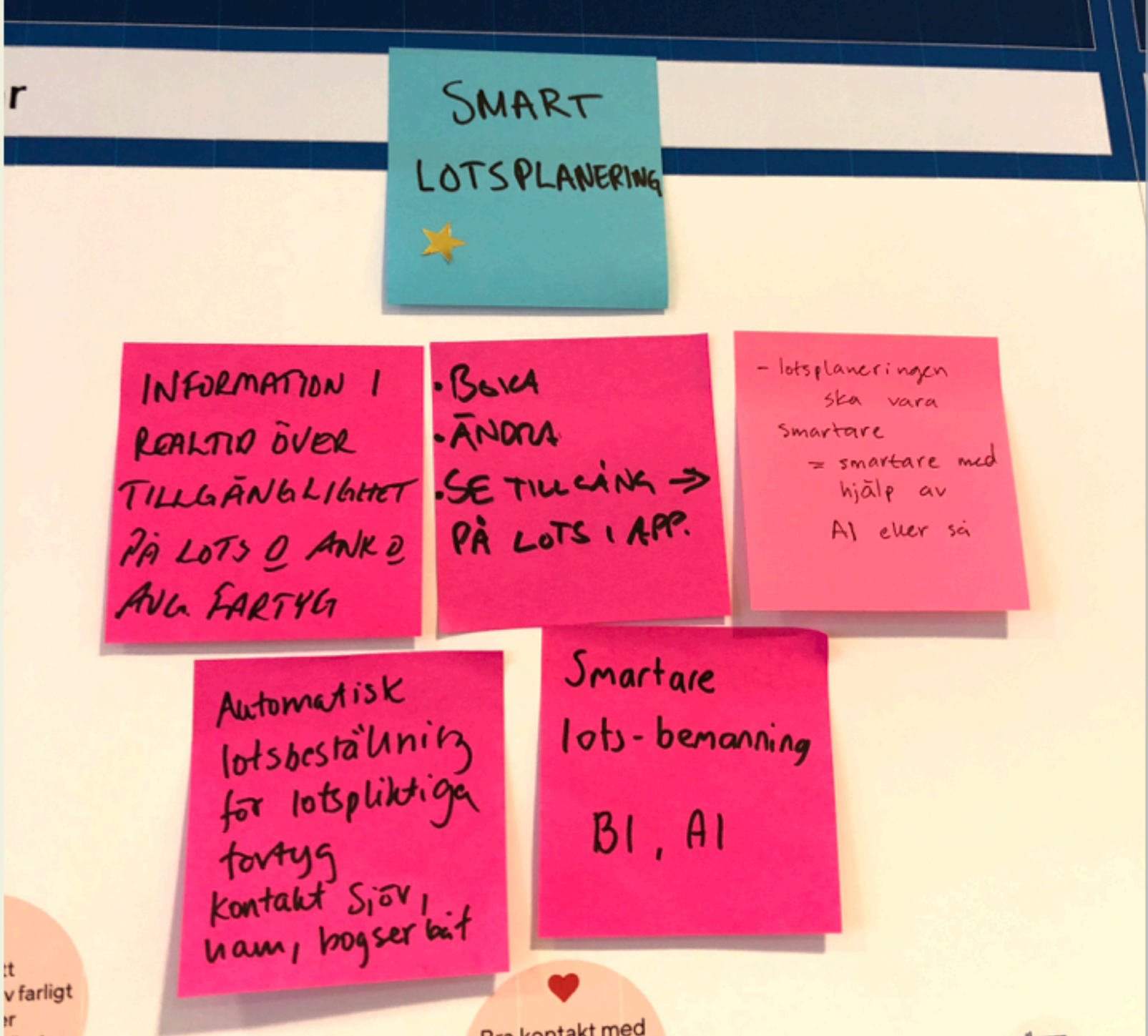
Förbättrad hemsida



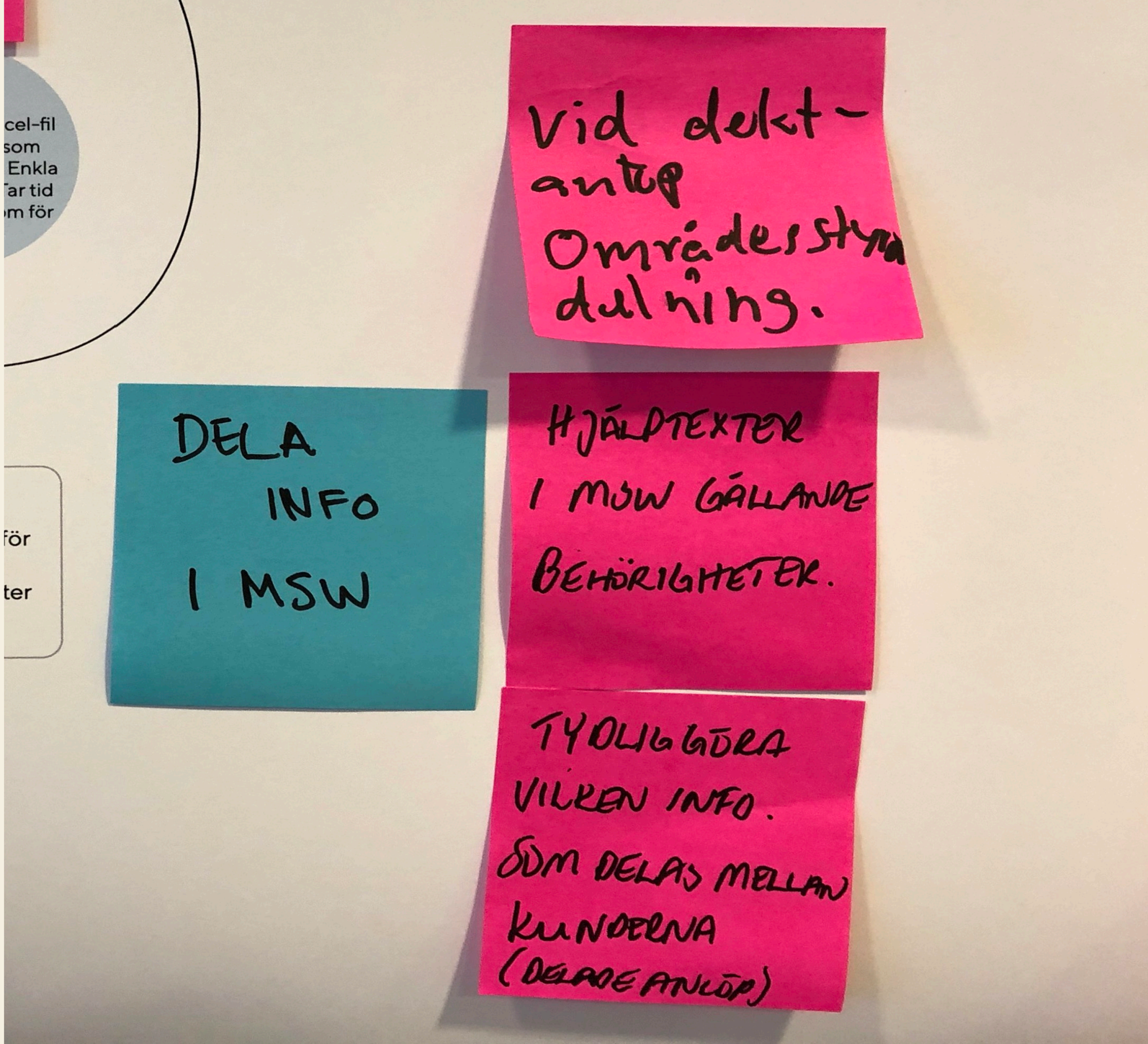
Enkla sätt att dela information på



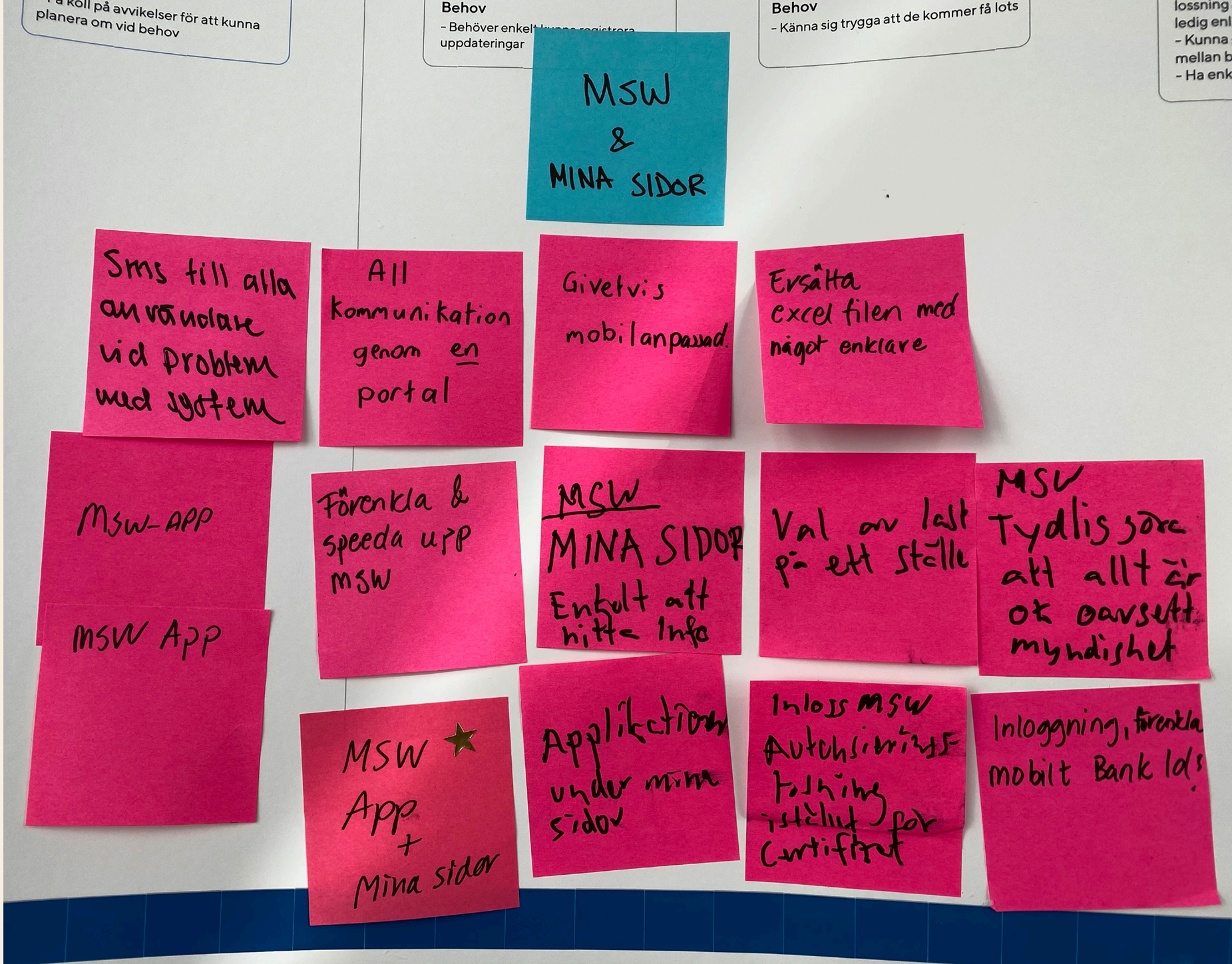
Smart lotsplanering



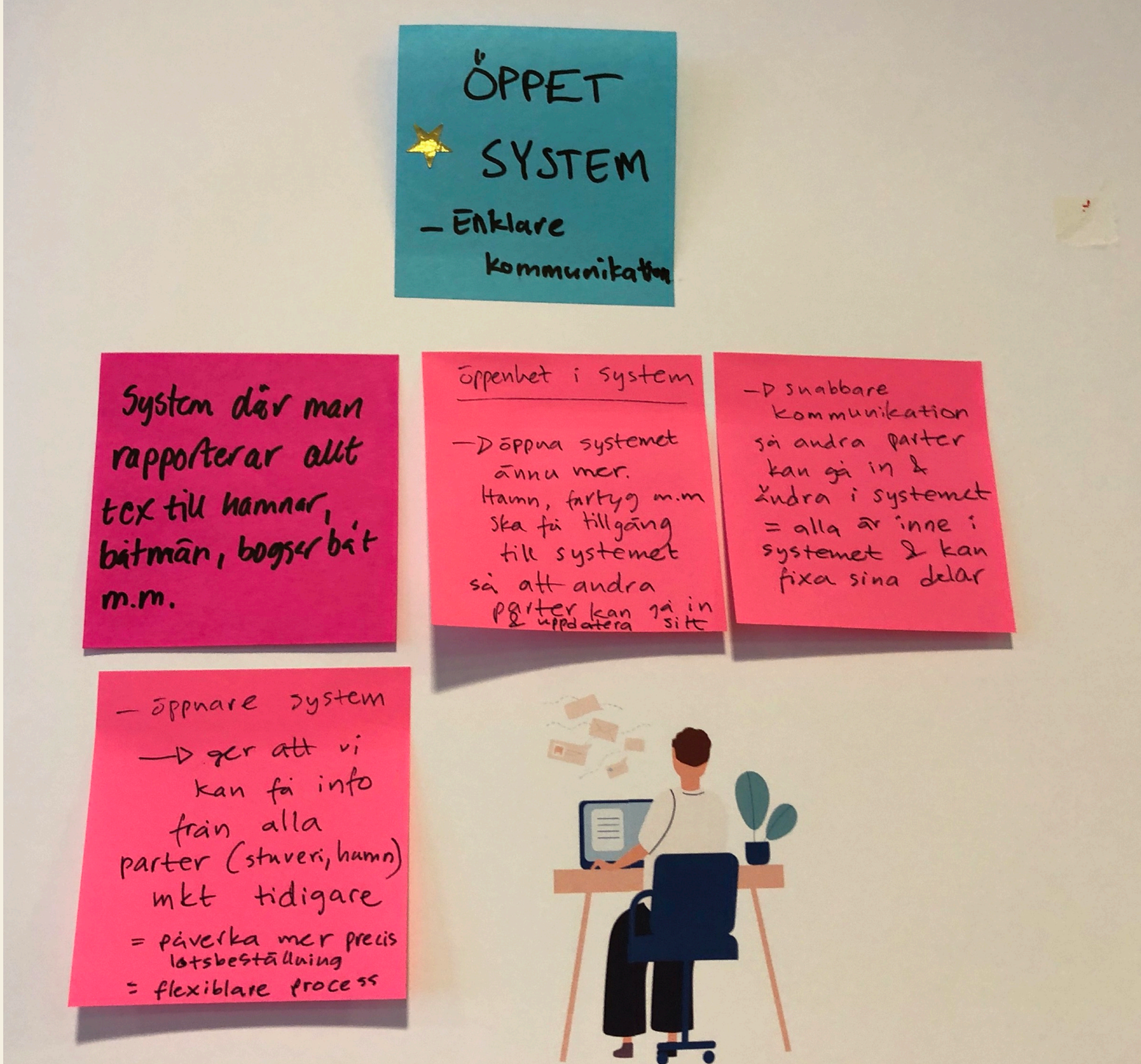
Dela information i MSW



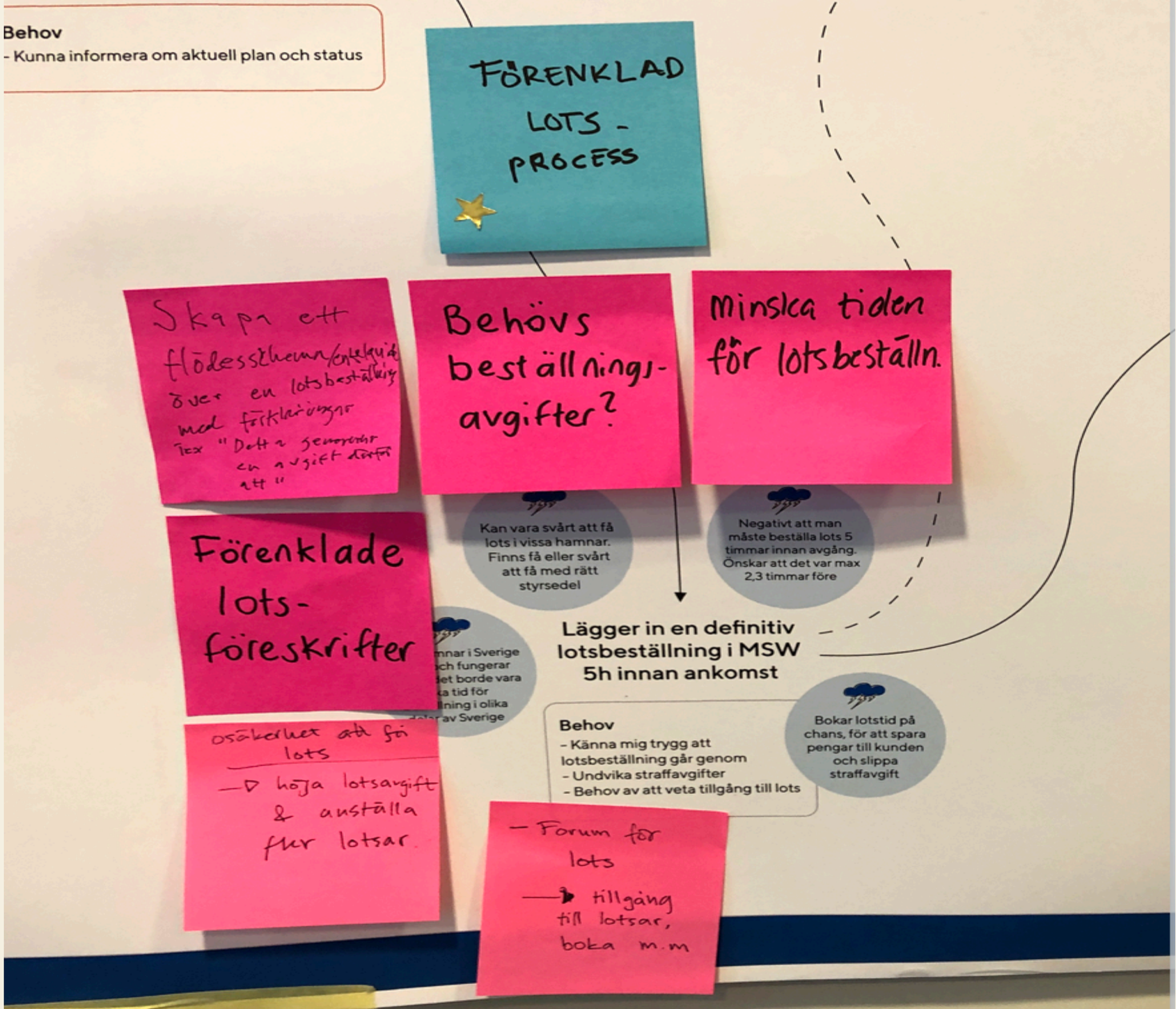
MSW &
Mina sidor



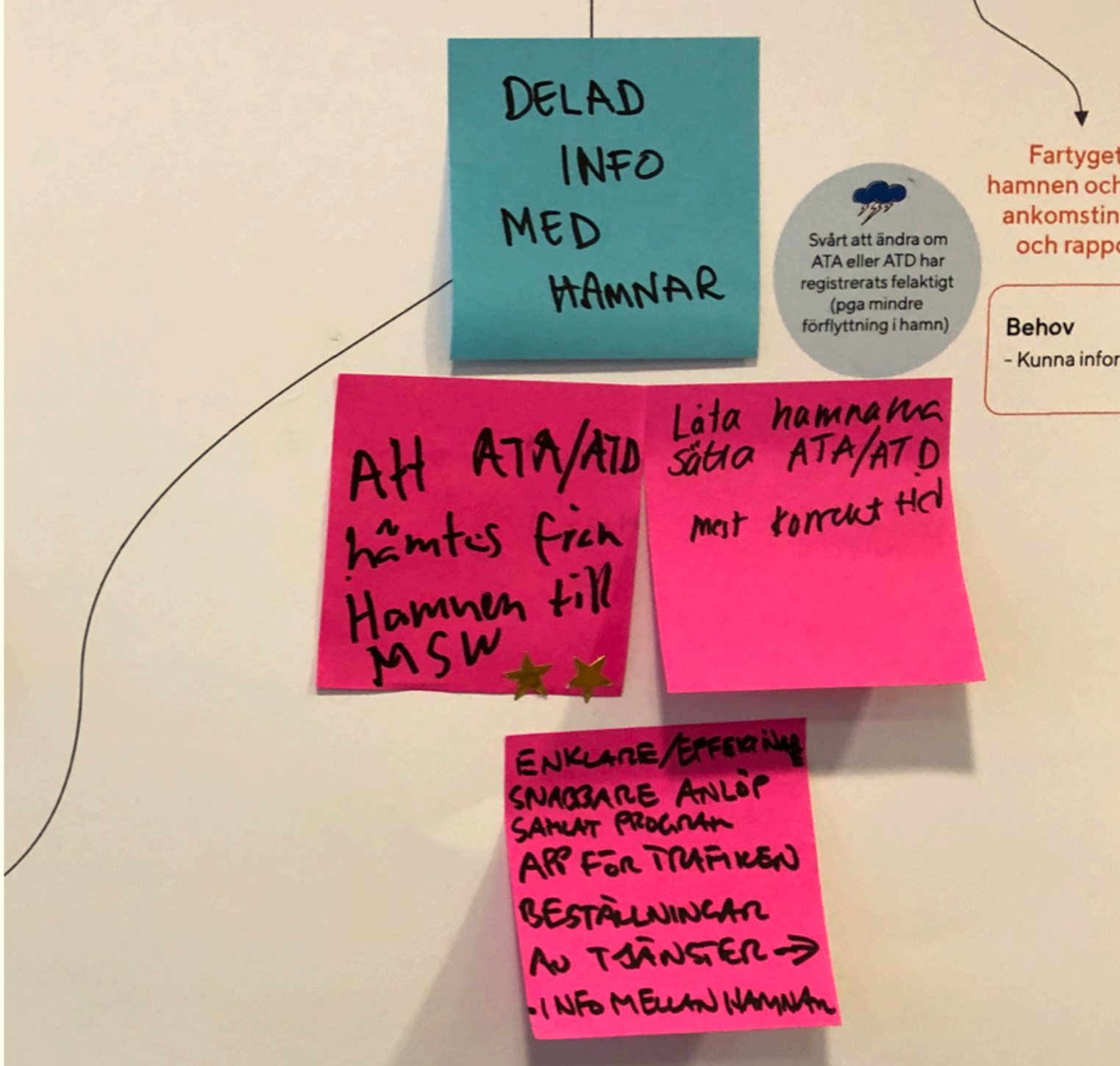
Öppet system - Enklare kommunikation



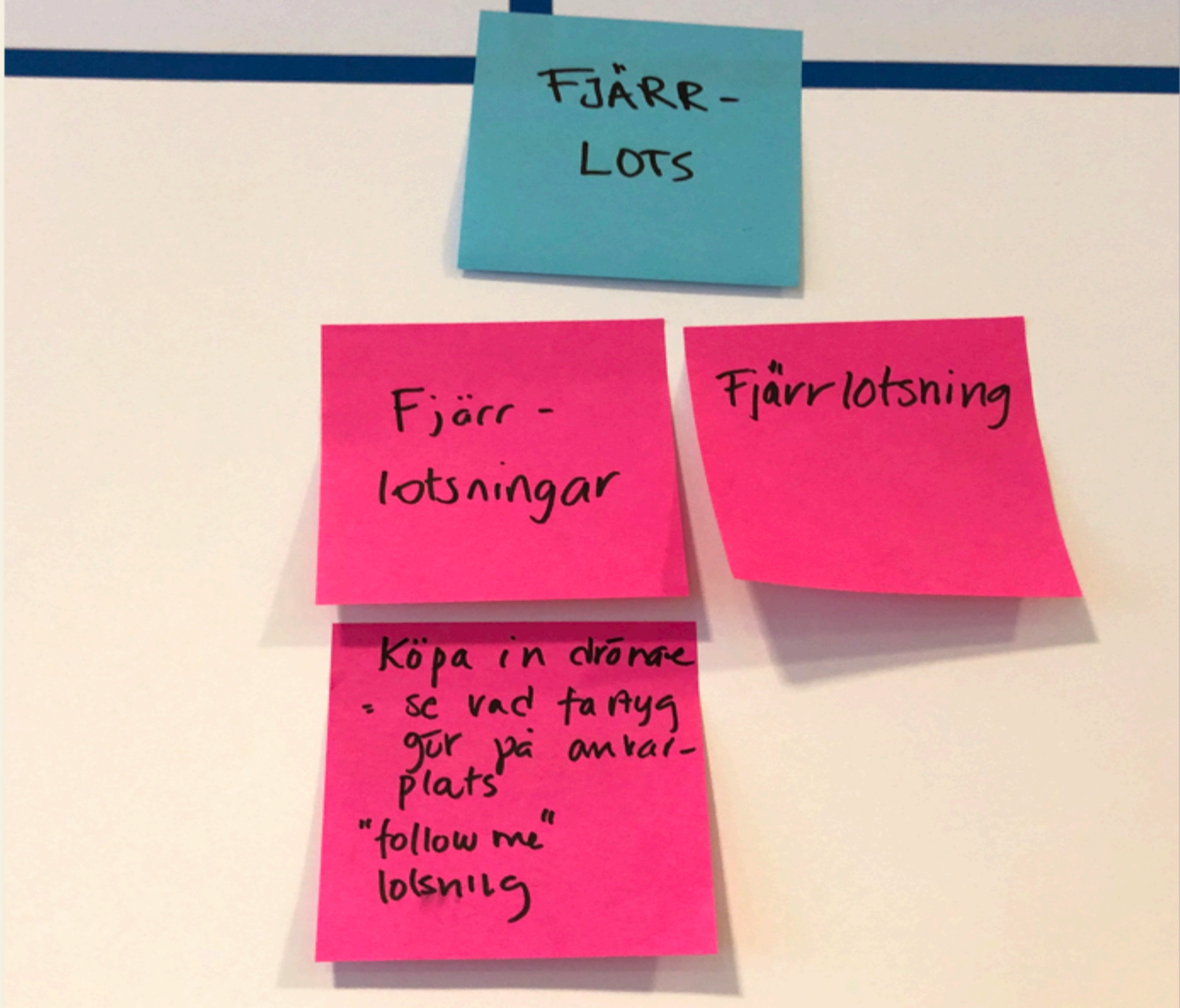
Förenklad lotsprocess



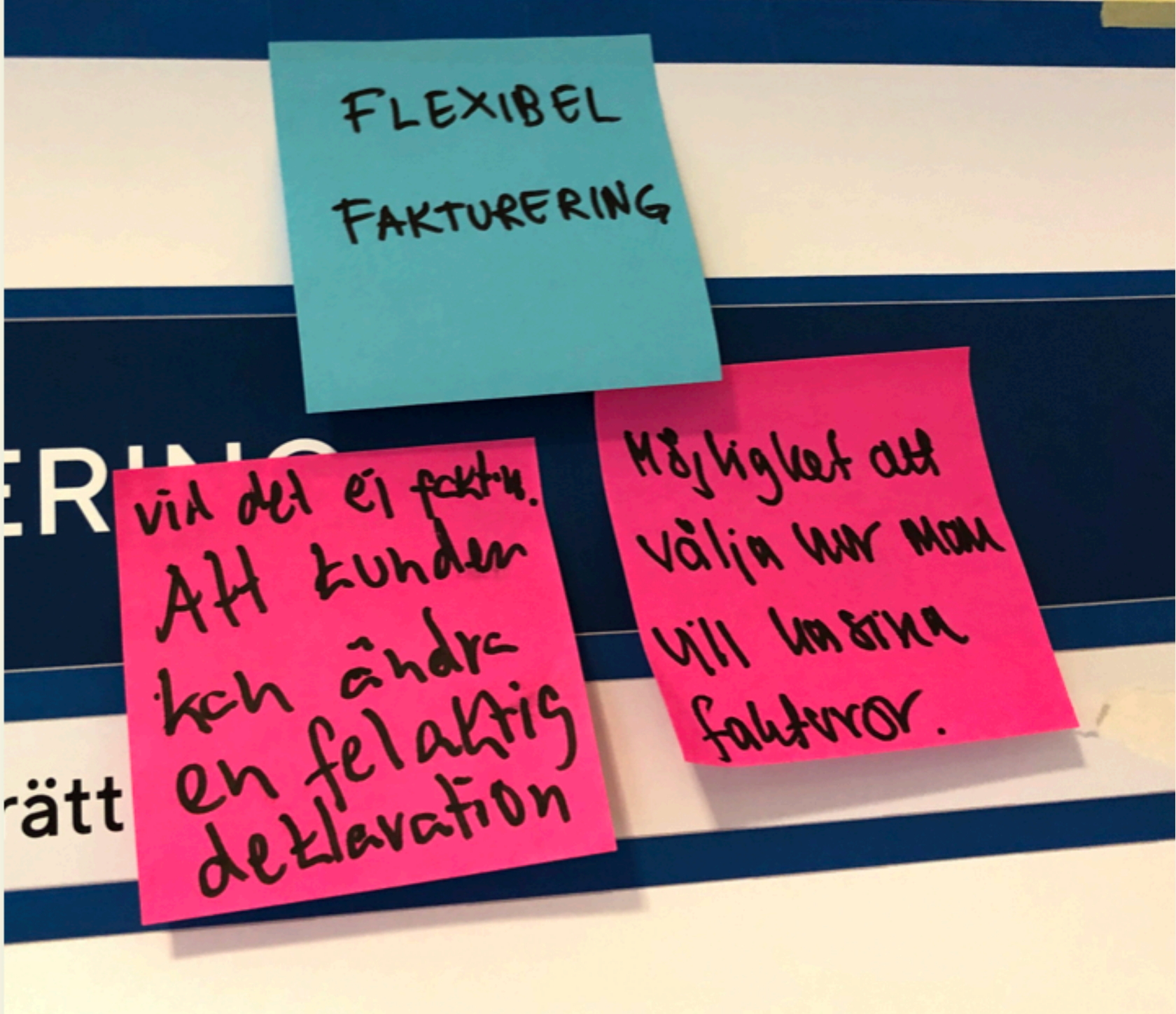
Delad information med hamnar



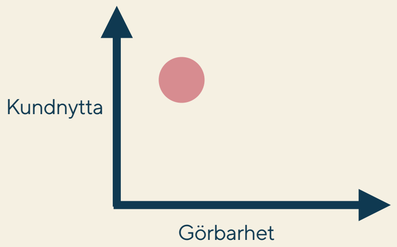
Fjärrlotsning



Flexibel fakturering

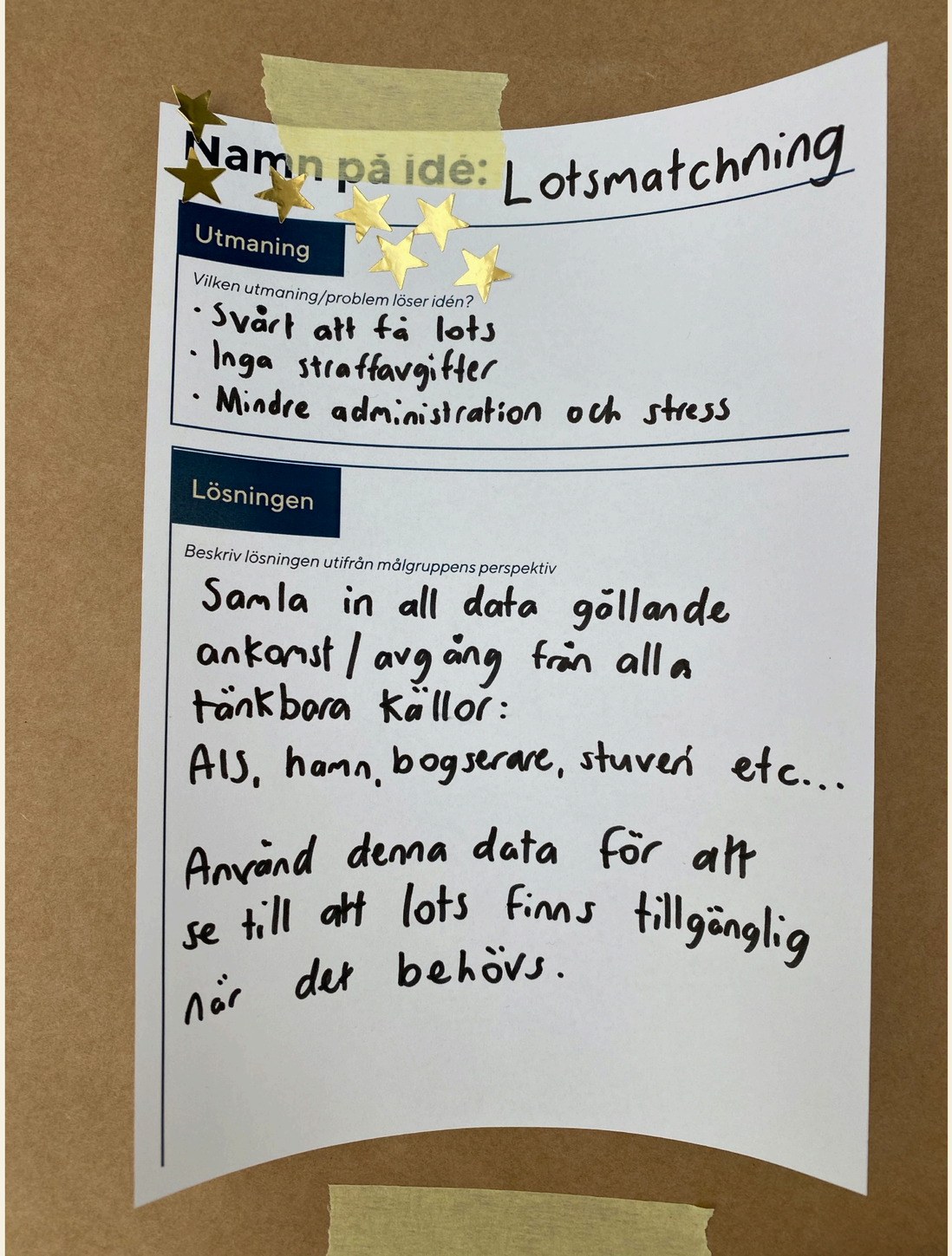


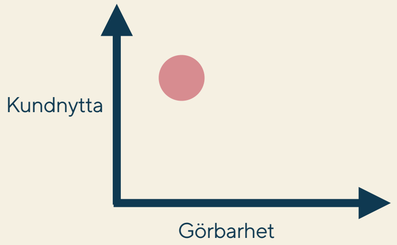
2. Utvalda idéer



Lotsmatchning

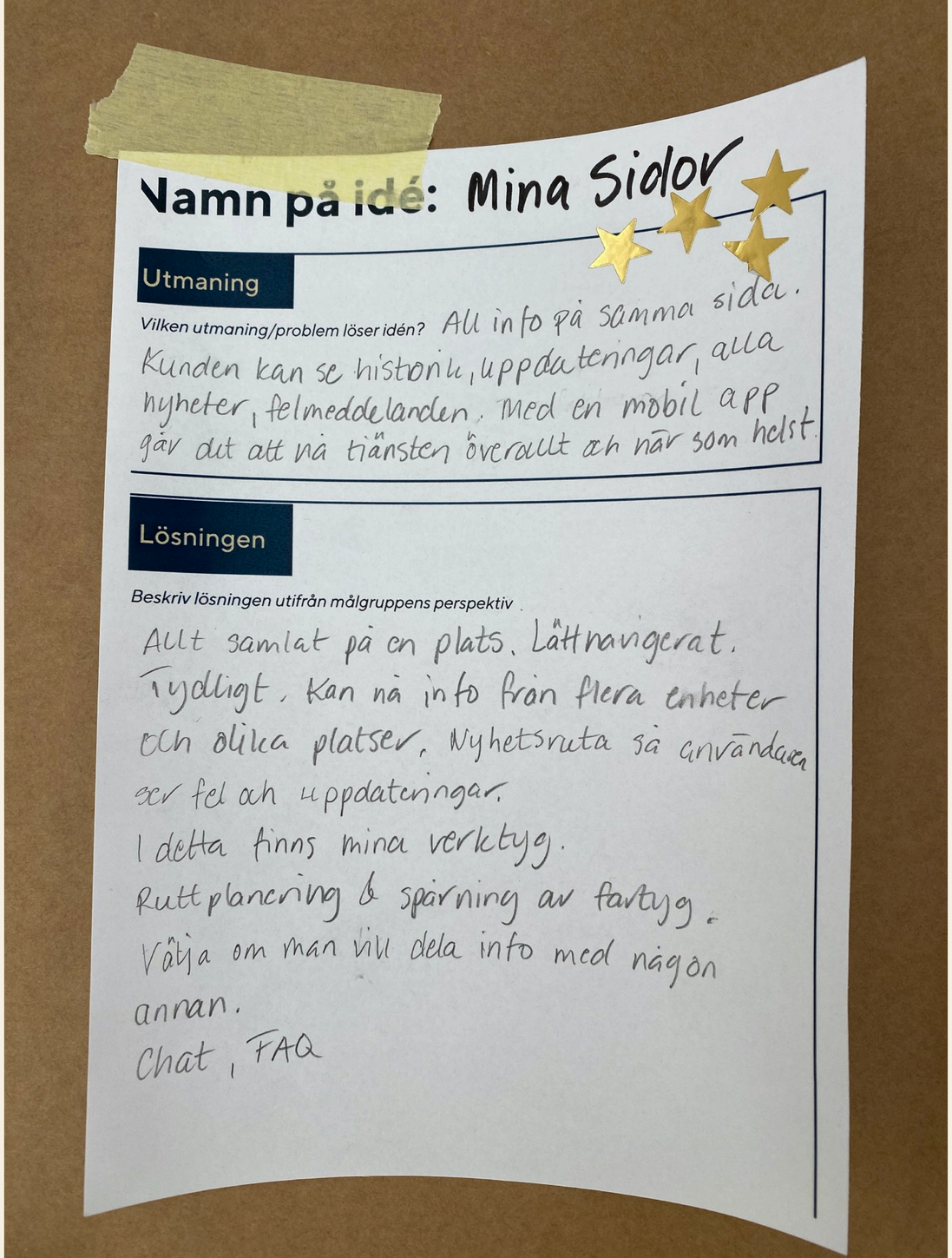
Kommentar: Bärande idén är att kombinera data från flera olika källor för att förutse lotsbehoven bättre. Potentiellt mycket hög kundnytta men kan vara stor utmaning att samla in från aktörers olika system.

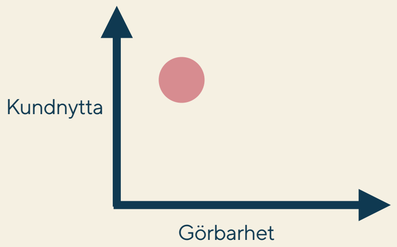




Mina sidor

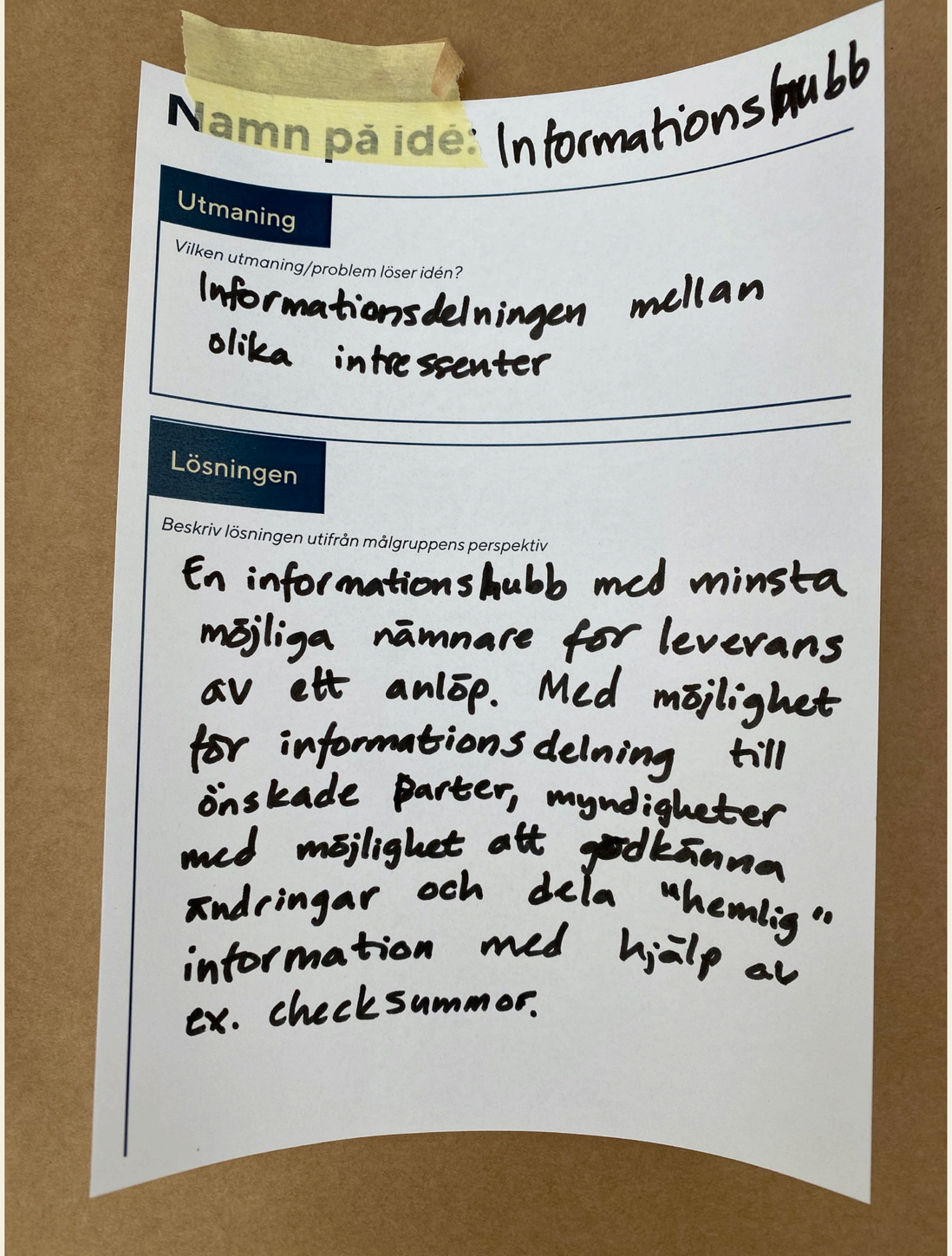
Kommentar: Bärande idén är att kunden får EN ingång till all informationen som gäller deras anlöp. Görbarhet och kundnytta är svårt att bedöma då det beror vilken historik, uppdateringar och info från olika applikationer som Mina sidor lyckas samla.

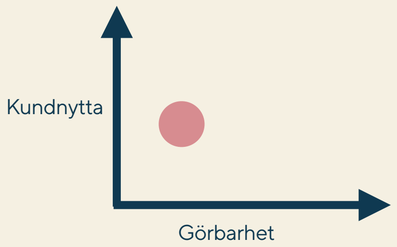




Informationshubb

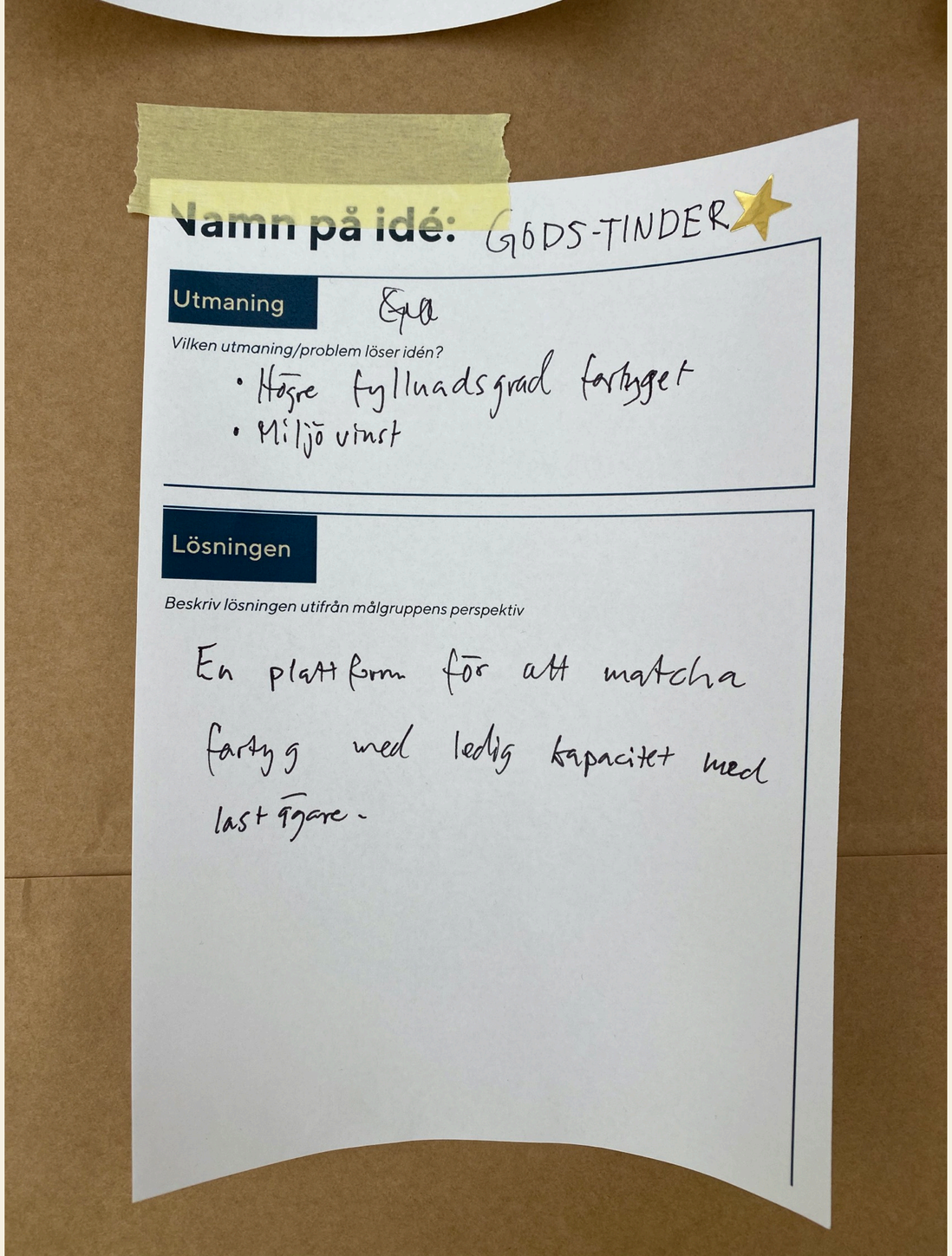
Kommentar: Generell idé att informationshubb behövs för att möjliggöra informationsdelning mellan parter.

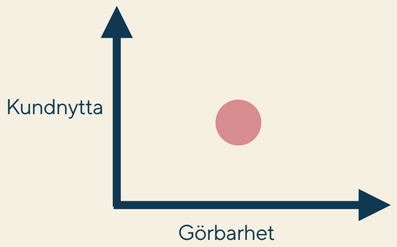




Gods-Tinder

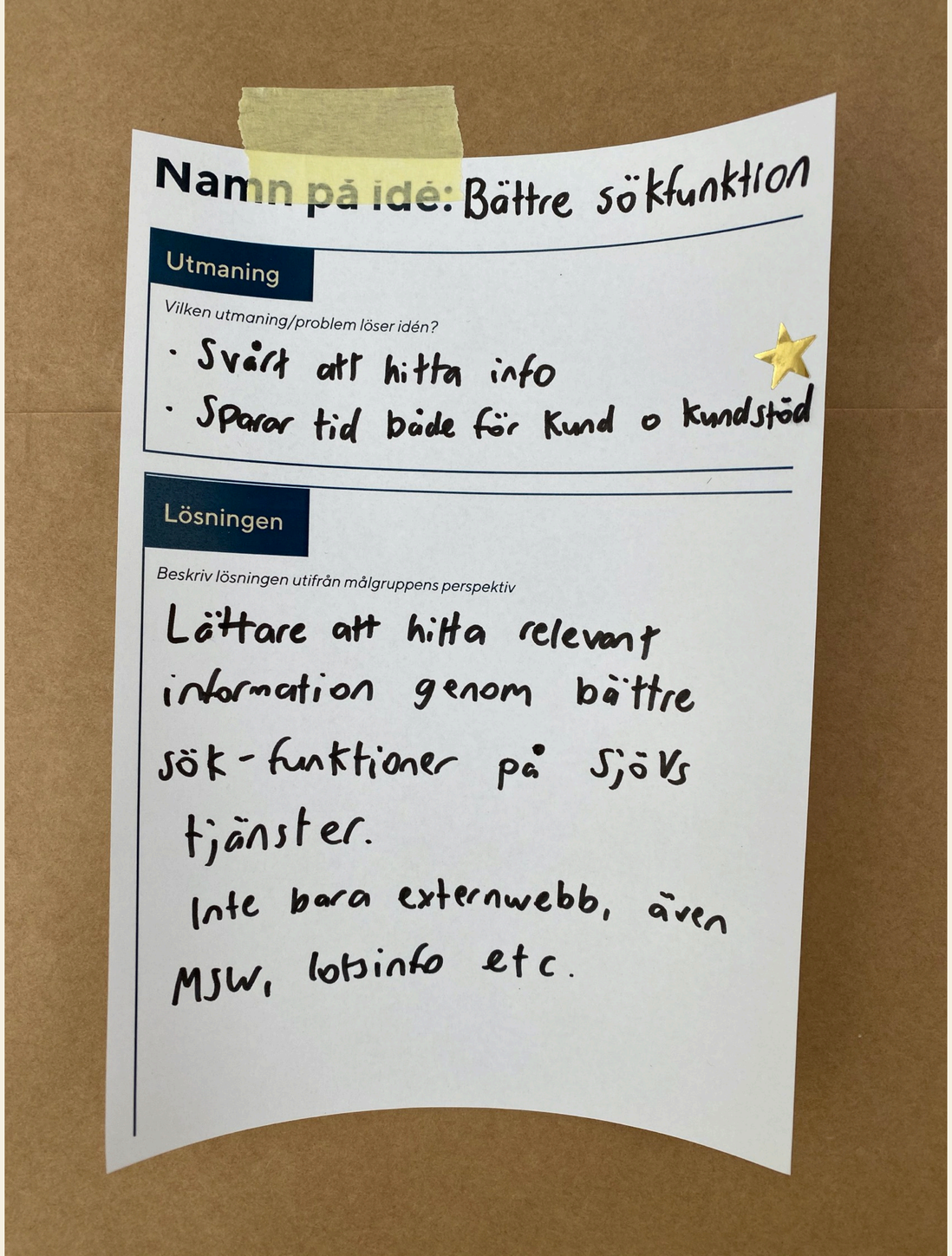
Kommentar: Generell idé om att matcha fartyg med ledig kapacitet. Rätt genomförd kan kundnyttan vara hög men bedömdes ha låg genomförbarhet för Sjöfartsverket.

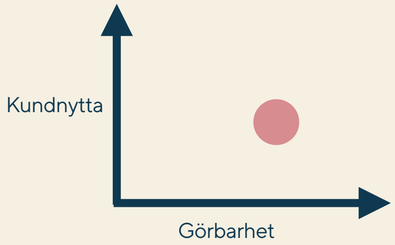


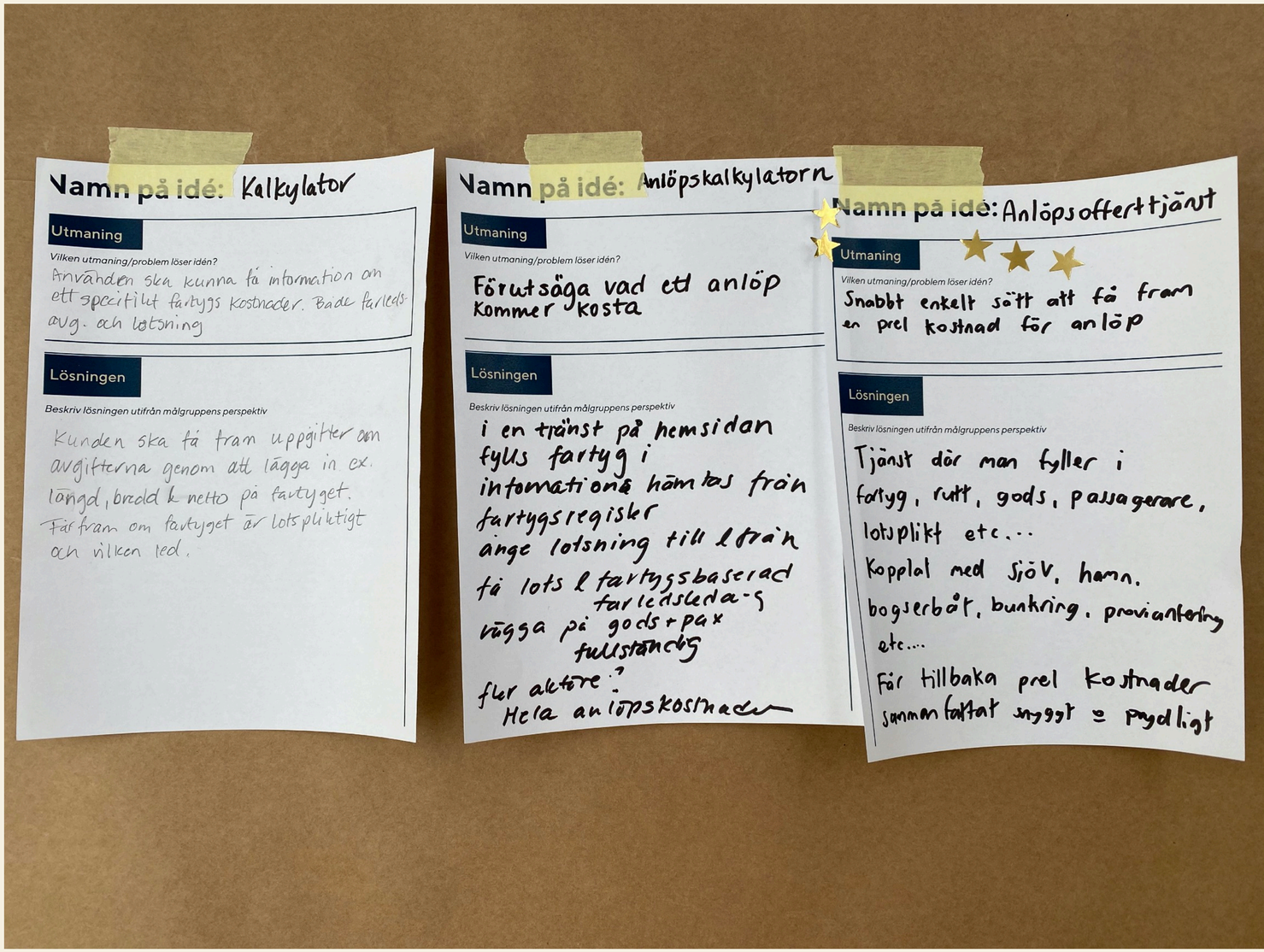


Bättre sökfunktion

Kommentar: Kan göras med olika ambition för vilka datakällor som kan/skulle ingå i sökfunktionen, vilket kommer påverka potentiell kundnytta mycket.





Kalkylator för anlöp

Kommentar: Flera idéer med fokus på att enkelt veta kostnaden för ett anlöp. Bedömdes ha medelhög kundnytta då det inte är kunderna största utmaning, men samtidigt är tjänsten efterfrågad och bedöms vara relativt enkel att göra.