



Processutveckling

- en metodbeskrivning



Innehåll

1	PROCESSUTVECKLING	2
1.1	Vad är en process?	2
1.2	Varför processer?	3
1.3	Egenskaper/kännetecken på processer	4
1.4	Tillämpningar av processutvecklingsarbete	4
2	PROCESSUTVECKLINGENS STEG	5
2.1	Behov av att utveckla verksamhetens processer	6
2.2	Beskriva & analysera idagprocessen	7
2.3	Skapa framtidsbild	8
2.4	Forma imorgonprocessen	9
2.5	Införa och följa upp	10
3	ARBETSGÅNG	11
3.1	Arbeta iterativt	11
3.2	Nivåer och uppdelning av processer	11
3.3	Visa två nivåer i samma processkarta	13
3.4	Dela in processerna i operativa, infrastrukturella och innovativa	14
3.5	Ta fram processkarta	15
3.6	Ta fram aktivitetsflöde	17
4	TILLÄMPNINGAR AV PROCESSUTVECKLINGSARBETE	18
4.1	Kundfokus	18
4.2	Simbanor	19
4.3	Valsituationer i aktivitetsflöden	20
4.4	80/20 regeln	20
5	MODELLERINGSSPRÅK	21
5.1	Grundsymboler	21
5.2	Regler vid modellering	22
5.3	Processbeskrivning	23
5.4	Aktivitetsbeskrivning	25

Version 2.0 september 2023

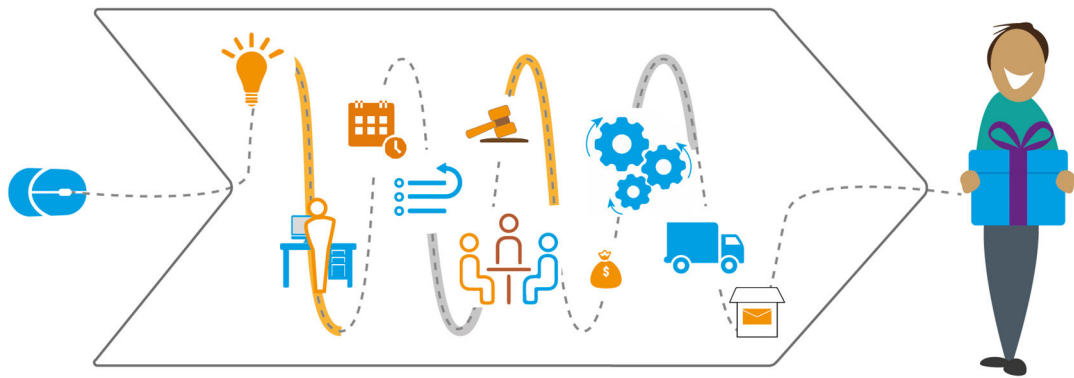
1 Processutveckling

1.1 Vad är en process?

Med processer avser vi vanligtvis en längre sammanhållen kedja av aktiviteter vars slutmål är att leverera ett värde (information, tjänster eller varor) till en mottagare/kund – intern eller extern.

I processer är det väsentligt att fokusera på kundens behov och hur dessa uppfylls.

Alla processer i verksamheten levererar någon form av resultat som mottagaren/kunden på något sätt använder.



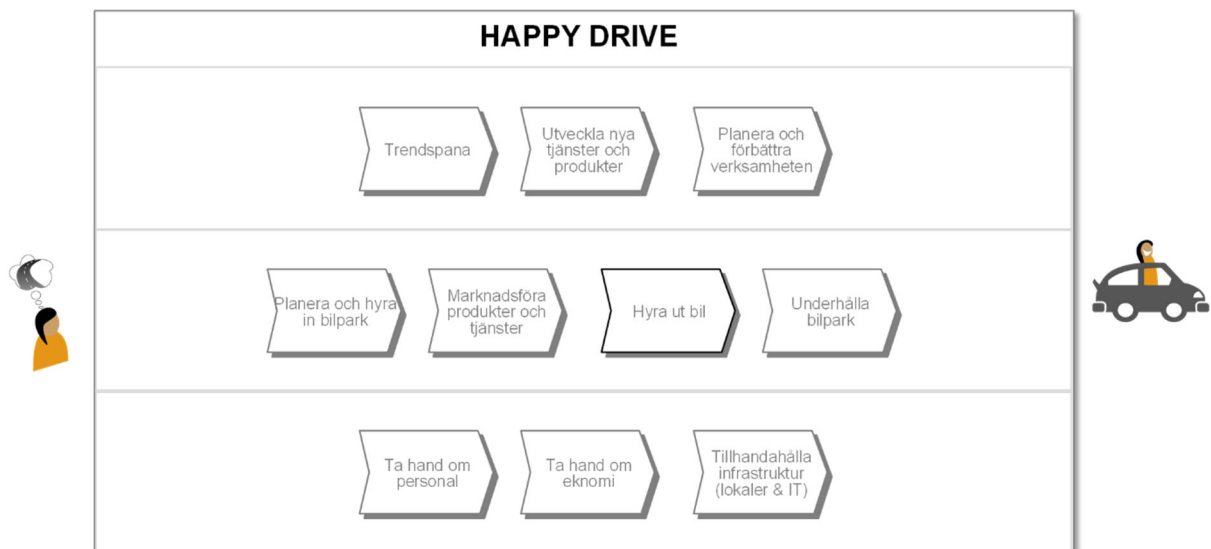
En process initieras av en händelse och består av en samling aktiviteter som tillsammans skapar ett värde för kunden.

1.2 Varför processer?

Processer beskriver vad som utförs i verksamheten och hur detta arbete utförs.

Vi beskriver och utvecklar processer för att skapa en kund- och resultatfokusering tvärs igenom organisationen. Några exempel:

- Vid verksamhetsutveckling, när vi vill förändra processerna för att bättre svara mot kundernas och marknadens krav.
- Vid sammanslagning eller uppdelning av verksamheter.
- För att genomföra verksamhetsanalyser och visa samband.
- Planera för processledning.
- Identifiera viktiga nyckeltal.
- Kvalitetsledning
- Hitta avgränsning för ett kommande förbättringsprojekt eller IT-projekt.



Verksamhetens processer kan visualiseras i en processkarta.

1.3 Egenskaper/kännetecknen på processer

- De har interna eller externa kunder, dvs. det finns en eller flera mottagare av processens resultat.
- De är avgränsade genom att ha en väldefinierad början kopplad till en händelse och ett precist slut kopplat till ett resultat.
- De använder verksamhetens resurser (information, arbetstid, råvaror) och omvandlar dessa till nytta för kunden.
- De korsar organisatoriska gränser, internt mellan olika organisationsenheter eller externt mellan verksamheter som samarbetar i ett kund- och leverantörsförhållande.
- De upprepas flera gånger.

1.4 Tillämpningar av processutvecklingsarbete

Utveckling av processer kan ske utifrån många olika syften. Därför är det viktigt att fundera på vilken tillämpning som är viktig för just det processarbete som ska göras.

Kundfokus: Att låta kunder ta fram en kundresa som speglar deras upplevelse av mötet med vår verksamhet kan hjälpa oss att hitta nya utvecklingsmöjligheter och få tydligare kundfokus i vårt processutvecklingsarbete.

Resultatfokus eller fokus på arbetssätt: Ibland kan det vara viktigare att beskriva vad processen ska resultera i än att beskriva exakt hur man genomför en process. I andra fall är det extremt viktigt att en process utförs på ett exakt sätt. Här gäller det att vi tänker till så att vi fokuserar på rätt saker när vi utvecklar våra processer.

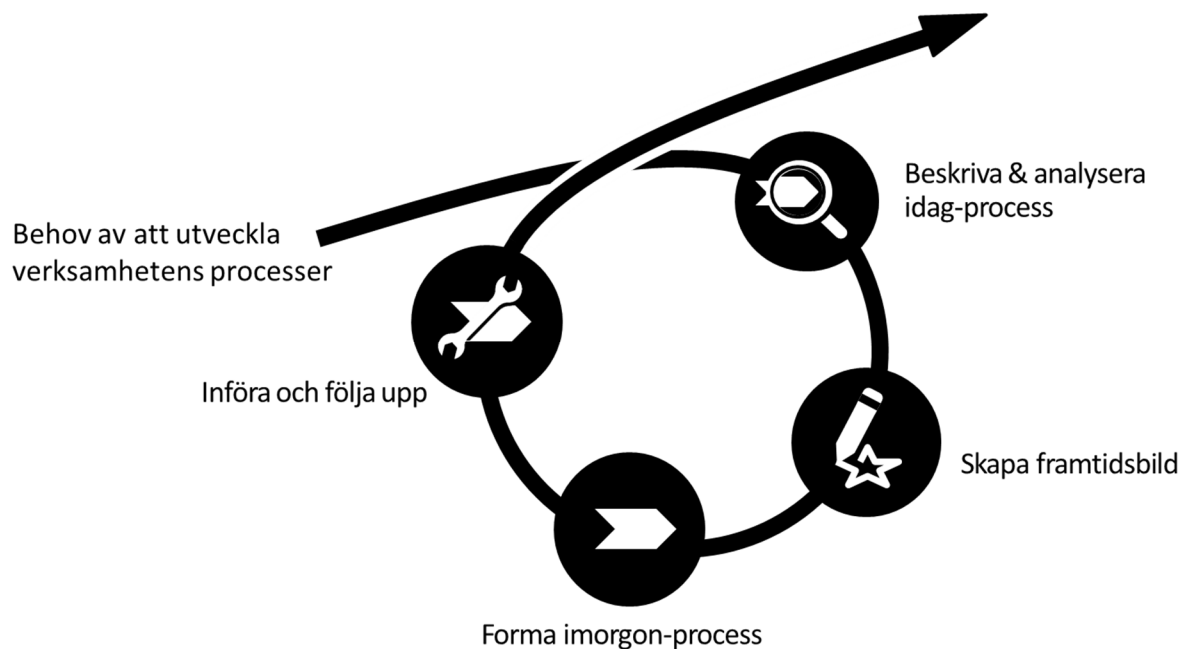
Aktör och ansvarsområden: Att vara tydlig med vilket ansvar olika aktörer har i processen skapar ett smidigare flyt i processen och minskar risk för att saker hamnar mellan stolarna.

2 Processutvecklingens steg

En av de vanligaste anledningarna till att beskriva processerna i en verksamhet är att vi vill förändra och förbättra vår verksamhet i någon form (till exempel resultat eller arbetssätt).

Arbetet inleds med att vi tydliggör det stora sammanhanget. Med hjälp av en initiering fastställer vi området som vi bör utveckla och förbättra. För att få en bättre översyn av verksamheten kan en processkarta tas fram.

När detta arbete är utfört tittar vi på hur processerna ser ut idag och vilka möjligheter som finns att förändra dem. Sedan fortsätter vi med att beskriva vårt framtida arbetssätt. Vi tar oss "från idag till imorgon" för att i nästa steg införa och följa upp huruvida vi uppnått önskade resultat.



2.1 Behov av att utveckla verksamhetens processer

Vi inleder med att tydliggöra det stora sammanhanget;

Vilka kunder har vi? Vad vet vi om deras behov? Vilka krav ställer omvärlden på oss? etcetera.

Med hjälp av en initiering fastställer vi området som vi bör utveckla och förbättra.

Exempel på omfattning:

- Fastställa effektmål och hur de ska mätas och följas upp
- Definiera omfattning och ambitionsnivå
- Få förståelse för vad som är viktigt/mindre viktigt i sammanhanget
- Definiera omvärld och påverkande trender
- Fastlägga kundvärdesstrategi
- Formulera uppdrag
- Göra intressentanalys
- Kartlägga engagemang
- Ta fram kommunikationsplan.

2.2 Beskriva & analysera idagprocessen

Vi börjar med att beskriva nuläget genom att kartlägga idagprocessen. Syftet är att alla ska få en gemensam uppfattning om processens innehåll och resultat. Detta är nödvändigt eftersom de flesta processer skär tvärs igenom flera organisatoriska gränser och att det ofta saknas en helhetssyn på processen.



Innan en process kan förändras måste vi ta reda på det väsentligaste, det vill säga, vad den innehåller och hur den fungerar. Vi fortsätter med att analysera idagprocessen;
Vad fungerar inte tillfredsställande idag?

För att kunna ta reda på dess status kan vi analysera processer eller aktivitetsflöden genom att till exempel mäta tid, kostnad eller kvalitet på processen utförandet och resultat.

Exempel på omfattning:

- Övergripande processkartor
- Aktivitetsflöden dvs. fördjupade beskrivningar av idagprocesser
- Analysresultat
- Problem, idéer och prioriterade förbättringsförslag
- Kundresa (kundens upplevelse av dagens tjänst), eller annan aktörsresa samt hur de påverkar våra interna processer.

2.3 Skapa framtidsbild

Genom att skapa en visionär framtidsbild så höjer vi blicken och frigör oss från dagens begränsningar, till exempel organisation, teknik och kultur. Vi kommer då lite längre när vi senare skissar på imorgonprocessen än om vi bara utgått från nuläget. Vi skapar en vision, gärna visuell, att sträva emot.



Exempel på omfattning:

- Kreativitetsövningar
- Input från till exempel
 - Omvärlds/trendspaningar
 - Kundresa
 - Intressentanalyser
 - Frågor om vår egen verksamhet, som till exempel, vad kan vår verksamhets huvudsyfte vara i framtiden? Vilka är vår verksamhets främsta styrkor? Hur kan det vi skapar idag bli ännu viktigare i framtiden? Hur kan framtiden möjliggöra för oss att skapa nytt? Vilken inverkan vill vi att vår verksamhet ska ha på världen?
- Sammanfatta framtidsbilden med bild, text, film eller på annat sätt.

2.4 Forma imorgonprocessen

Imorgonprocessen ska vara möjlig att realisera inom en överskådlig framtid så nu anpassar vi förväntningarna från vår visionära framtidsbild till en realistisk nivå.



Vi analyserar de barriärer/hinder som gör att vi inte kan realisera den visionära framtidsbilden och beskriver hur vi väljer att hantera dessa. Vi designar imorgonprocessen och beskriver hur arbetet ska gå till för att kunna skapa nytt önskat resultat.

Finns det behov av nya roller i processen? Hur ska vi mäta processens resultat?

Exempel på omfattning:

- Åtgärdsplan med beskrivning av hur gapen mellan dagens processer och morgondagens processer ska hanteras
- Processkartor och aktivitetsflöden som beskriver nya arbetssätt och nya resultat
- Ansvarsfördelning och resurs- och kompetensbehov i processerna
- Krav på informationsförsörjning
- Krav på systemstöd
- Mål för processerna och hur de ska mätas.

2.5 Införa och följa upp

Redan vid uppstarten av ett verksamhetsutvecklingsarbete så påbörjas planering av införandet. Arbete med att ställa krav på IT-lösningar, säkra kompetens, tillsätta nya roller, hantera eventuellt motstånd från medarbetare etcetera pågår sedan i alla förändringsarbetets faser. I och med det här steget så säkerställer vi att införandet av förändringarna blir gjort. Att till exempel kunskapsspridning och utbildning genomförs och det nya arbetssättet lanseras och rullas ut.



Vi gör förändringen bestående och följer upp effekterna. Genom återkommande mätning av verksamhetens resultat identifieras förbättringsinitiativ. Dessa kan antingen drivas igenom som små förbättringar eller kan kräva en större satsning.

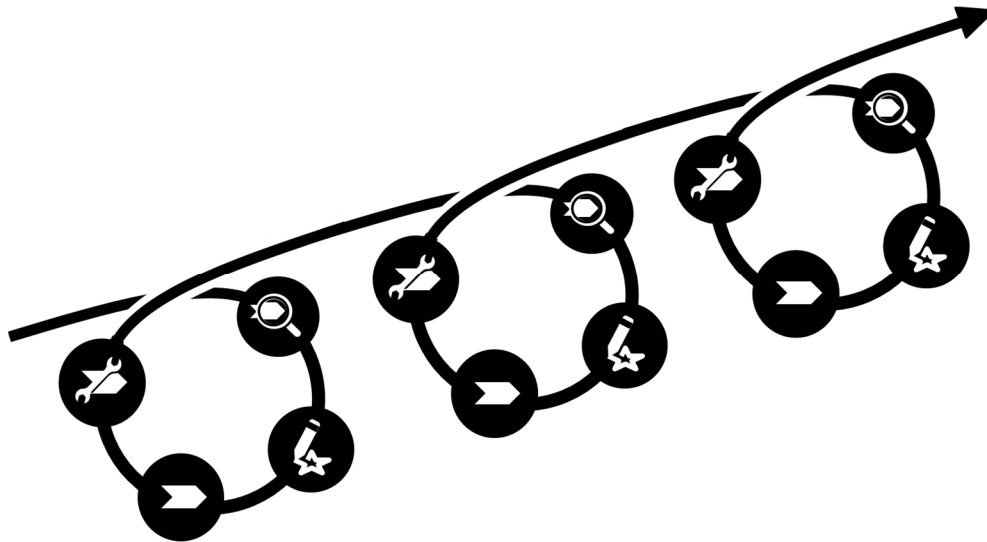
Exempel på omfattning:

- Ta fram utbildningsmaterial
- Utvärdera förändringsarbetet
- Kommunicera resultat och fira segrar
- Genomföra mätningar på processen
- Följa upp och agera på utfall tills förändringen är norm.

3 Arbetsgång

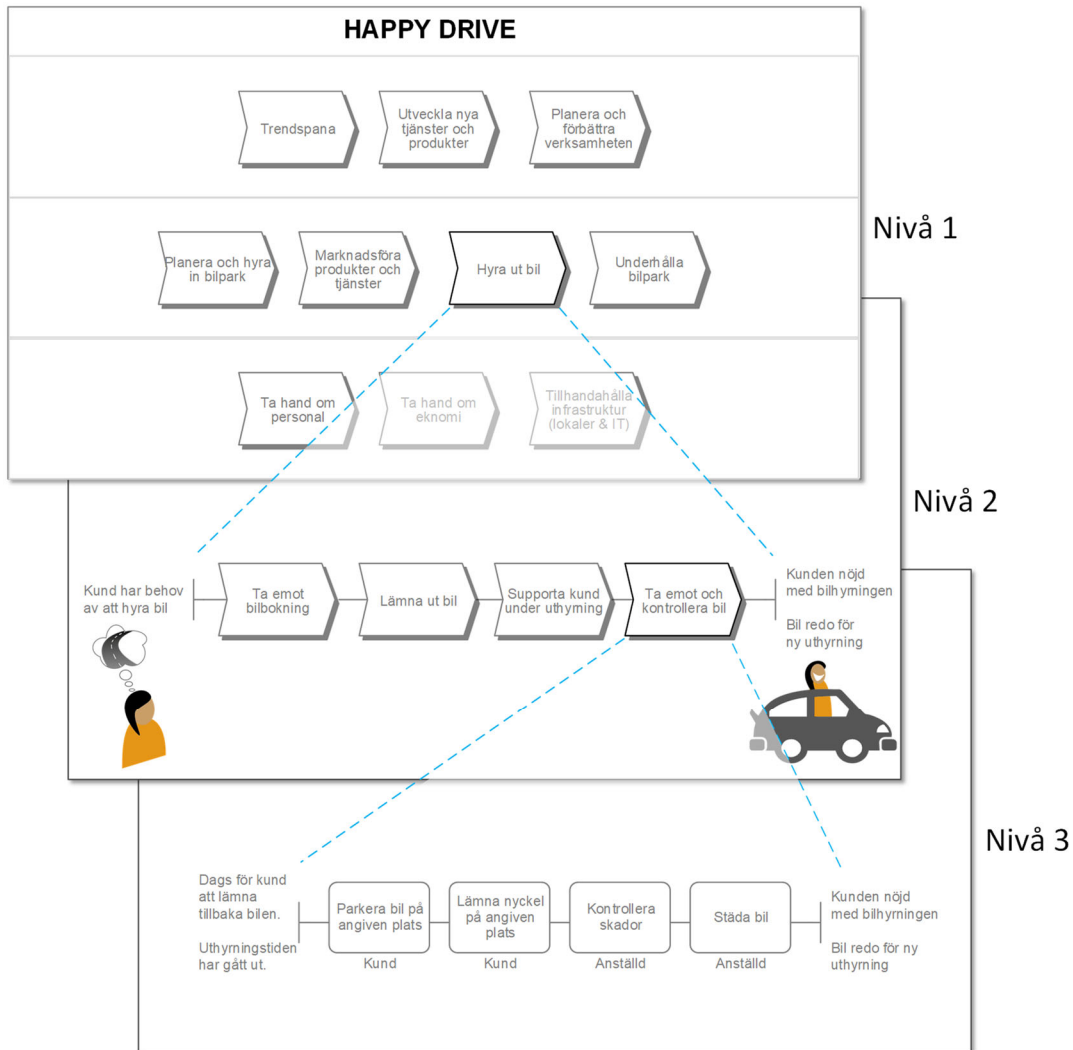
3.1 Arbeta iterativt

Utveckling av verksamheten sker ofta iterativt där man utvecklar och inför förändringar i omgångar. Till exempel så kan den övergripande processkartan som skapas i början av arbetet användas för att prioritera i vilken ordning de olika processerna ska utvecklas och införas.



3.2 Nivåer och uppdelning av processer

De diagram som innehåller processer benämns som processkartor. De kan finnas i flera nivåer och brukar beskrivas i en hierarkisk processtruktur. Samma process kan dyka upp i flera olika kartor, så tillvaron är inte helt hierarkisk – men dokumentationen förtydligas genom hierarki.

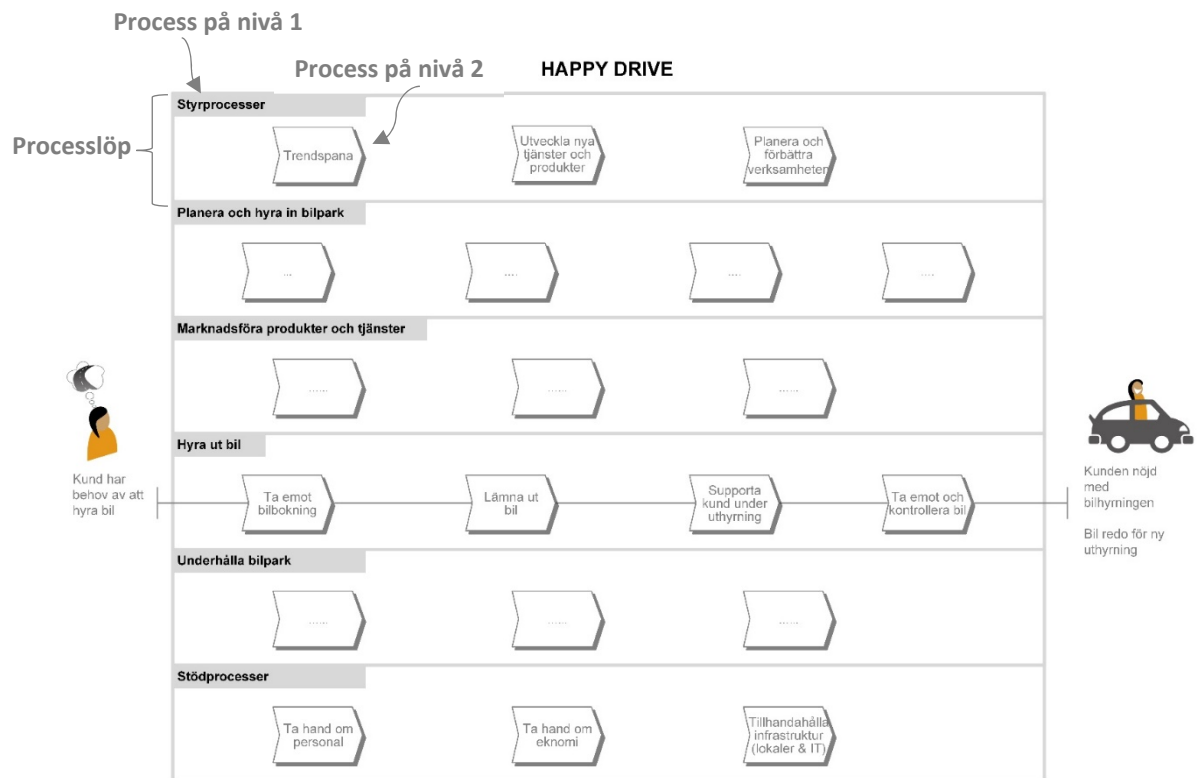


Lägsta nivån av en process beskrivs i form av ett aktivitetsflöde. Dessa aktiviteter hänger samman och ritas som boxar på en linje från vänster till höger.

Viktigt att tänka på är att det inte blir glapp mellan processerna eller aktiviteterna. Till exempel så är resultatet från "Ta emot bilbokning" det som också blir input/starthändelse till "Lämna ut bil". Om dessa inte hänger ihop finns risk att vi har missat någon process eller aktivitet, eller att vi skapar resultat där mottagandet av resultatet blir otydligt.

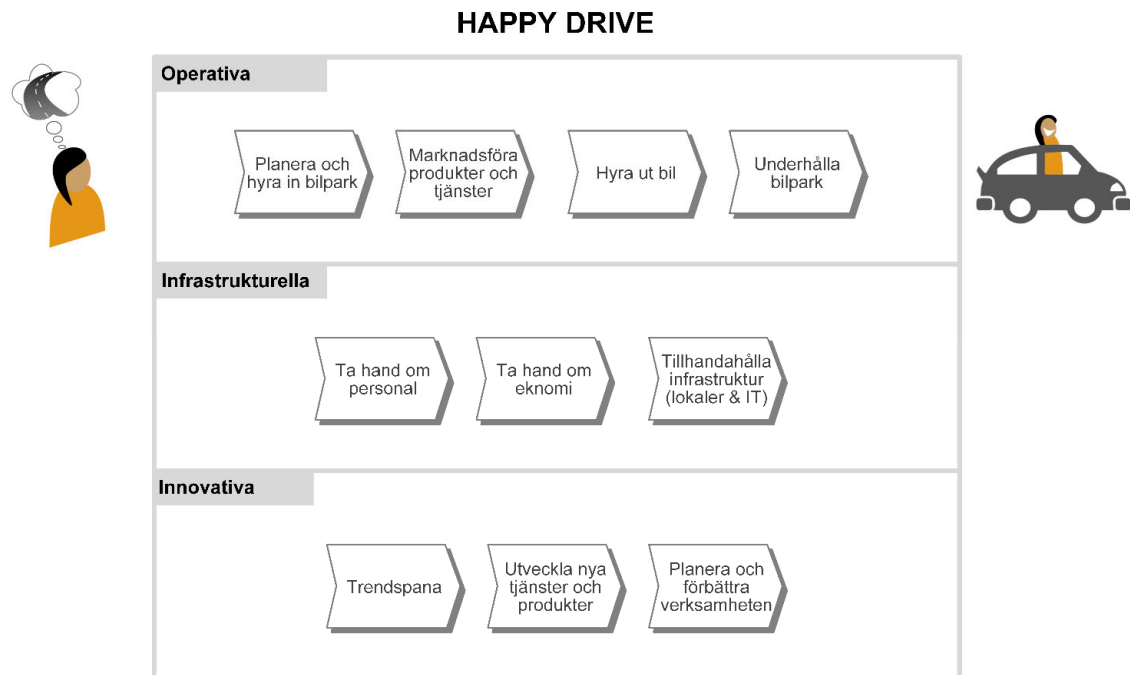
3.3 Visa två nivåer i samma processkarta

Ibland kan det vara bra att få en mer heltäckande bild av verksamhetens processer i en och samma karta. Då kan det vara idé att visa två nivåer i samma karta. De grå "löpen" är processnamnen på nivå 1 och processfiskarna inom varje löp är processer på nivå 2.



3.4 Dela in processerna i operativa, infrastrukturella och innovativa

Ett sätt att komma bort ifrån begreppen styr- och stödprocesser är att dela in processerna enligt nedan:



De **operativa** processerna levererar direkt värde till externa kunden. För att kunna leverera produkter och tjänster behöver verksamheten en **infrastruktur**. Här ingår både att skapa och utveckla infrastrukturen samt att underhålla den. Kunderna till dessa processer är interna. Det är ganska vanligt att infrastrukturella processerna outsourcas, vilket dock inte ändrar på ansvaret för helheten. Ofta samma processer som de som betraktas som stöd-processer.

De produkter och tjänster som levereras till kunden måste kontinuerligt utvecklas. Detta beskrivs i de **innovativa** processerna. Här beskrivs också processer för att förnya och utveckla infrastrukturen. Kunderna till dessa processer är interna. Nya produkter och tjänster påverkar ofta operativa och infrastruktur-processerna. Ofta samma processer som de som betraktas som styrprocesser (men inte alltid).

3.5 Ta fram processkarta

Sättet att ta fram en processkarta på varierar beroende på verksamhet och syfte. Ofta initieras arbetet i en större arbetsgrupp där det ingår verksamhetskunniga från flera olika områden inom aktuell avgränsning.

Processkartan innehåller processer och kan beskrivas på flera olika nivåer.



Framtagning av en processkarta kan ske enligt följande steg:

1. Identifiera huvudprocesser

Ta fram verksamhetens huvudprocesser (inom relevant avgränsning) först. En hjälp att hitta huvudprocesser är att identifiera verksamhetens kunder och de produkter och tjänster som levereras eller att fråga: Vad gör ni i er verksamhet? Vilka värden levererar ni till era kunder? Huvudprocessen benämns även ibland som processlöp.

2. Identifiera starthändelser

Välj ut en av huvudprocesserna och identifiera dess starthändelse/starthändelser. Ofta kallas den händelse som initierar processer för *trigger* eller *input*. Viktigt att tänka på är att det just är en *händelse* och inte en aktivitet i sig.

Både starthändelser och resultat ska vara tydliga och mätbara. Det är en förutsättning för att vi ska kunna veta om processen fungerar bra eller dåligt – om vi lyckas leverera det mervärde till kunden som vi utlovar.

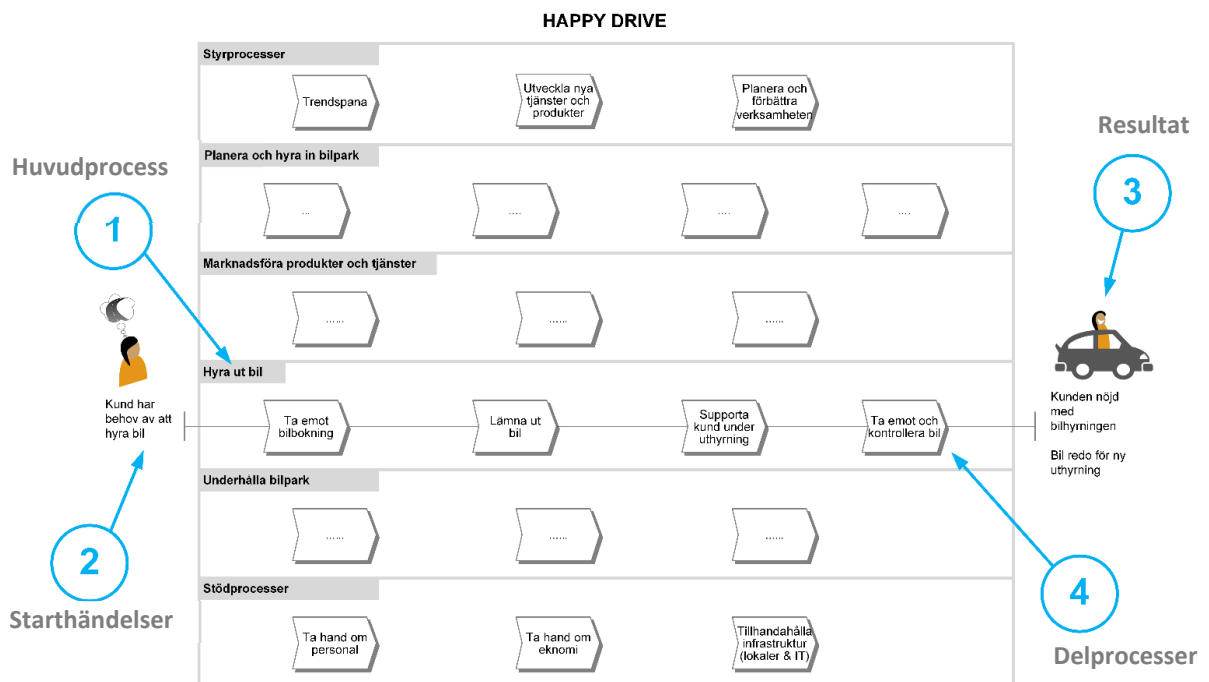
3. Identifiera resultat och mottagare

För samma huvudprocess identifieras resultatet/resultaten. Vi beskriver processens resultat och vem som är mottagare (kund) av resultatet. Genom att definiera starthändelse och resultat får vi en bra avgränsning av processen som underlättar identifierandet av de delprocesser som ska ingå i huvudprocessen/processlöpet.

4. Placera ut och namnge delprocesser

Vi ska hitta de viktigaste delarna i processen, dvs. vad som behöver utföras från att starthändelsen har inträffat till att dess resultat är uppnått. Vi placerar processerna i den ordning de normalt utförs. Nummersätt processerna vid behov.

Välj sedan ut en ny huvudprocess och beskriv enligt punkt 2-4.



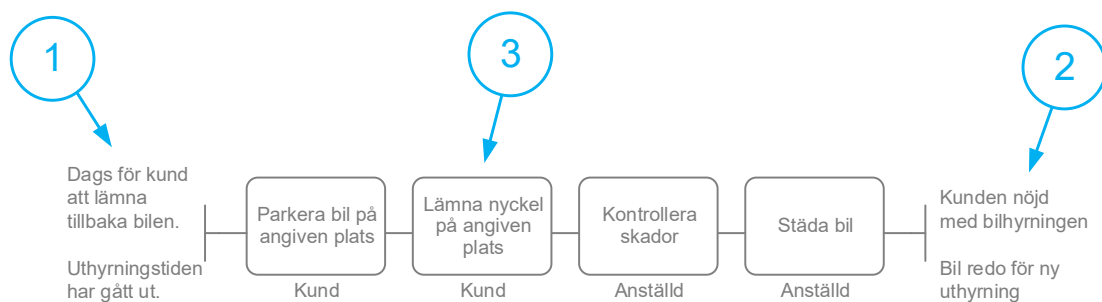
Fånga under arbetets gång problem, idéer, informationsbehov, kriterier för input och output etcetera som kan vara intressant inom aktuell avgränsning. Fånga också beskrivningar för respektive process som sedan kan dokumenteras tillsammans med modellen. Kommentarer som kan vara viktiga i det fortsatta arbetet bör fångas och noteras vid respektive process.

3.6 Ta fram aktivitetsflöde

Aktivitetsflödet visar den lägsta detaljnivån för en process. Framtagning av ett aktivitetsflöde sker enligt följande steg:

1. Identifiera händelser som startar aktivitetsflödet (den process som ska detaljeras)
2. Identifiera mottagare och resultat som avslutar aktivitetsflödet
3. Placera ut och namnge aktiviteterna.

Vi placerar aktiviteterna i den ordning de normalt utförs. Aktiviteterna förbinds med ett streck som visar flödet i processen. Vi ska hitta alla aktiviteter som finns i processen, dvs. vad som utförs, från starthändelsen till dess att resultatet är uppnått. Namnet ska ses som en kortare beskrivning av aktiviteten och skrivs i boxen. Nummersätt aktiviteterna vid behov. Vid behov anges även vem som utför aktiviteten (oavsett om det är en person eller ett system som utför aktiviteten).



Fånga under arbetets gång problem, idéer, informationsbehov, kriterier för input och output etcetera som kan vara intressant inom aktuell avgränsning. Fånga också beskrivningar för respektive aktivitet som sedan kan dokumenteras tillsammans med modellen. Kommentarer som kan vara viktiga i det fortsatta arbetet bör fångas och noteras vid respektive aktivitet.

4 Tillämpningar av processutvecklingsarbete

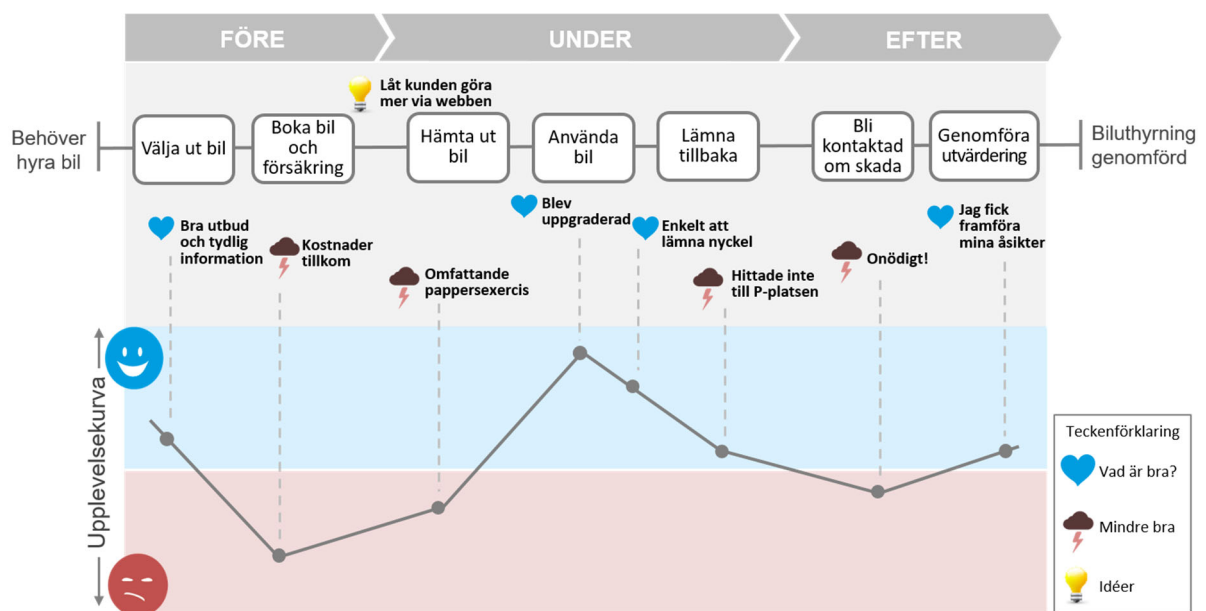
4.1 Kundfokus

I kundresan visas vad kunden gör före, under och efter mötet med en tjänst eller produkt och vad kunden upplevt som positivt eller negativt. Att låta kunder ta fram en kundresa som speglar deras upplevelse kan hjälpa oss att få tydligare kundfokus i vårt processutvecklingsarbete. Kundresan visar både de aktiviteter kunden gör utan vår inblandning samt de "touch points" där kunden möter vår verksamhet.

I processutvecklingsarbetet använder vi kundresan till att bland annat:

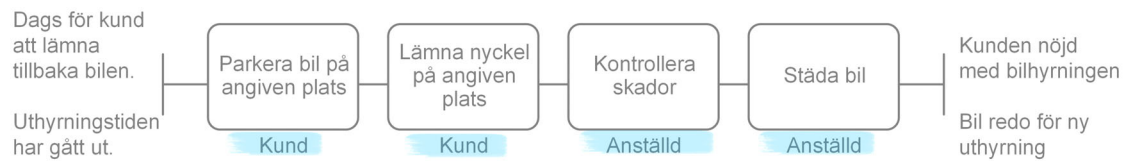
- Få en bättre förståelse för hur kunden upplever mötet med oss.
- Förstå vilka processer vi bör prioritera att utveckla för att skapa en bättre kundupplevelse.
- Identifiera sådant som kunden gör eller har behov av men där vi idag inte möter kunden. Här kanske vi kan erbjuda kunderna nya möjligheter och utifrån det utveckla vår verksamhet.

I kundresan kan vi utläsa hur kunden upplever mötet med vår verksamhet.

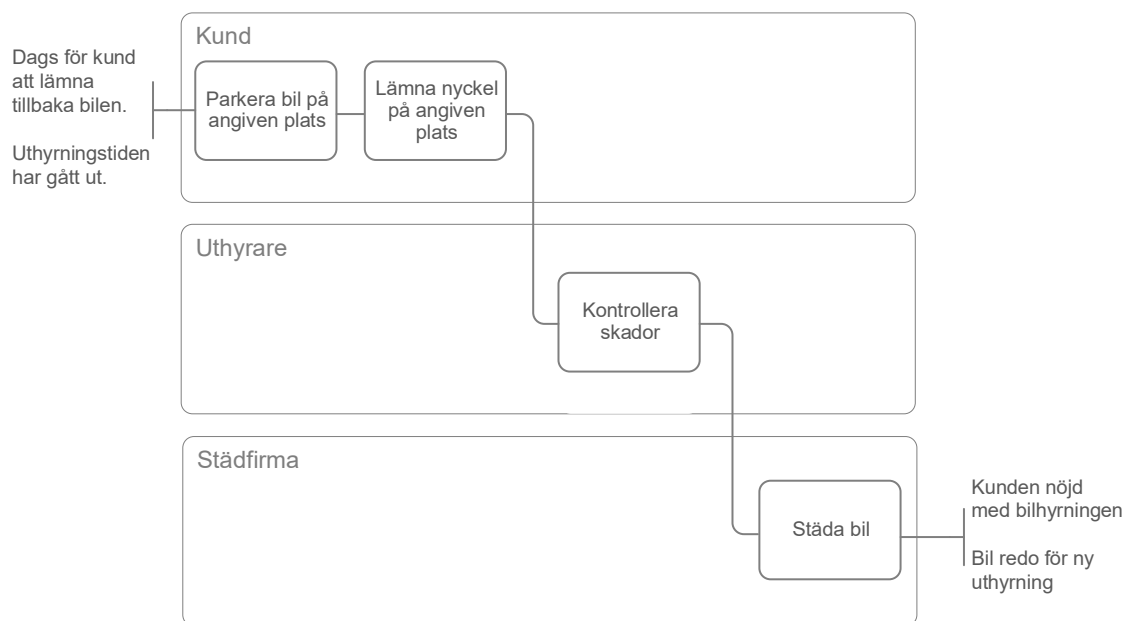


4.2 Simbanor

Oftast så skrivs namnet på aktören under aktivitetssymbolen.



Men för att tydliggöra ansvarsövergångar och överlämningar i en process kan man vid behov använda sig av en visualisering av aktören i form av en "simbana".



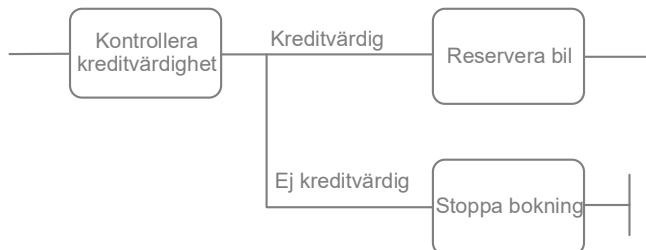
Tänk på att det kan vara svårare/ta mer tid att redigera "simbanor" om aktivitetsflödet är under förändring.

För att ytterligare tydliggöra olika ansvarsområden kan en HUKI vara på plats att ta fram, där man anger vilket ansvar de olika aktörerna har i processen.

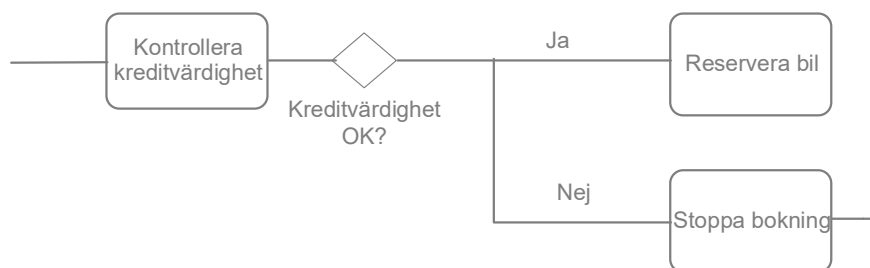
Aktiviteter/Roller				Uthyrningsställes-ansvarig		Uthyrare	Kund	Städfirma
Parkera bild på angiven plats				H		U	U	
Lämna nyckel på angiven plats				H		U	U	
Kontrollera skador				H		U		
Städa bil				H		I		U
H	Huvudansvarig	U	Utför	K	Konsulteras	I	Informeras	

4.3 Valsituationer i aktivitetsflöden

När det uppstår alternativa vägar i en process så förtydligas valets ”väg” i processen genom att skriva en kort förklarande mening på linjen för den alternativa vägen.



Vill man tydliggöra och framhäva valsituationen kan en villkorssymbol användas.



En vanlig fallgrop med villkorssymbolen är att den blir ett substitut för beslutet som fattas innan förgreningen i flödet. Var därför extra noga med att även få med aktiviteten, dvs. beslutet som fattas.

En annan företeelse är villkor som staplas efter varandra i en följd. Det kan vara ett tecken på att man försöker modellera regler. Vi rekommenderar att dessa regler istället dokumenteras separat tillsammans med processen eller aktiviteten i fråga.

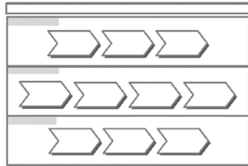
4.4 80/20 regeln

80/20-regeln är en ”tumregel” som innebär att man delar upp arbetsgången i processen i två delar. Den ena delen innehåller de aktiviteter som utförs i normala fall, dvs i 80% av fallen så går processen till på det här sättet. De resterande 20 procenten motsvarar undantagsfallen, och det är vanligt att de är mer komplexa än normalfallet. Det är därför lämpligt att först beskriva normalfallet för att ha något att förhålla sig till när undantagen ska beskrivas.

5 Modelleringsspråk

5.1 Grundsymboler

Processkarta



En ritning som visualiserar verksamhetens processer benämns som processkarta. Processkartor kan finnas i flera nivåer.

Aktivitetsflöde



En ritning som visualiserar aktiviteter i en process. Aktivitetsflödet visar en detaljerad nivå.

Process



Processer ritas som en pil eller "fisk". Vi namnsätter processerna i aktiv form, dvs. verb + substantiv, för att poängtera att vi måste utföra något för att uppnå ett resultat i verksamheten, t. ex "Leverera tjänst".

Nummer som identifikation på processen skrivs vid behov till vänster över processen.

Aktivitet



Aktivitet ritas som en ruta. Aktivitetsnamnet inleds med ett verb. En tumregel för nivån på en aktivitet är att den *utförs av en person, i en sekvens utan större tidsglapp*.

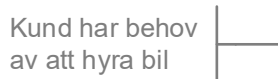
Aktören skrivs, vid behov, under aktiviteten.

Samband



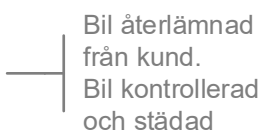
Samband - används för att koppla ihop processer eller aktiviteter

Starthändelser



Händelserna som startar processen skriver vi till vänster om startsymbolen (det lodräta strecket). Det kan finnas flera starthändelser för en och samma process.

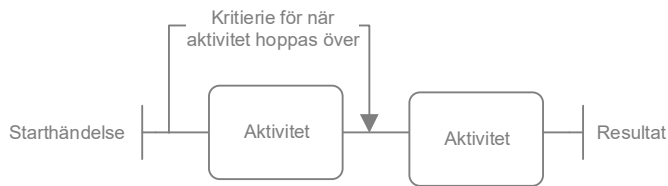
Resultat



Mottagare till processen samt processens resultat skrivs efter slutsymbolen (det lodräta strecket i slutet på processen). Det kan finnas flera resultat för en och samma process.

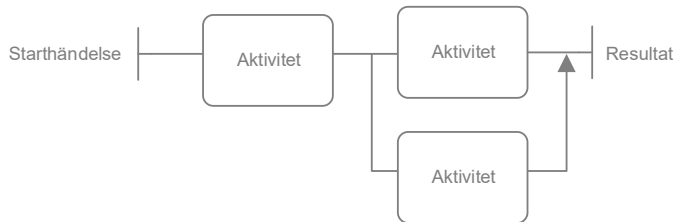
5.2 Regler vid modellering

Valsituation



När det uppstår alternativa vägar i en process så förtydligas valets "väg" i processen genom att skriva en kort förklarande mening på linjen för den alternativa vägen.

Parallella aktiviteter



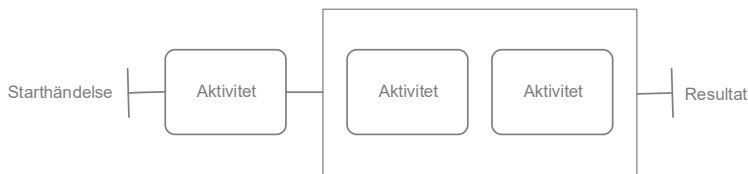
I många processer finns det aktiviteter som utförs parallellt. Rita gärna dessa vertikalt.

Repetition



I vissa fall utförs ett antal aktiviteter flera gånger innan flödet går vidare i processen. Viktigt att observera här är att en process av naturen är repetitiv och detta ska inte illustreras i den grafiska presentationen.

Gruppera aktiviteter



I vissa fall har det ingen betydelse i vilken ordning ett antal aktiviteter utförs. Detta illustrerar vi genom att lägga en ram kring de aktiviteter detta gäller.

5.3 Processbeskrivning

För varje process bör man göra en så kallad processbeskrivning. Den används för att detaljbeskriva processen och här får vi även med starthändelse och resultat för varje enskild process. Detta hjälper oss vid framtagningen av aktivitetsflödet när vi vill detaljera en process.

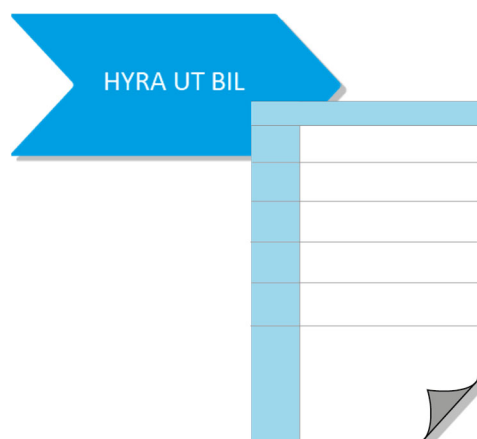
Beskrivningen har flera användningsområden bland annat;

Att förstå:

- Varför processen finns.
- Vad som görs i processen.
- Vilka roller/avdelningar som är involverade.
- Hur processen kan förbättras.
- Hur samarbetet bör se ut.

Att stödja:

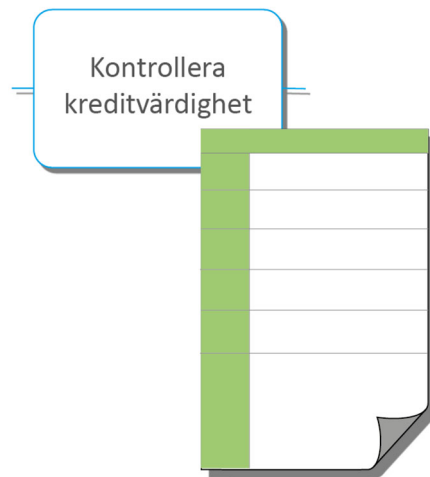
- Processen utförande.
- Vilka vägledningar som är relevanta.
- Vart jag vänder mig med förbättringsförslag.



Processbeskrivning	
Nr	<i>Unikt nummer på processen anges vid behov</i>
Namn	<i>Ange namn på processen. Använd verb + substantiv.</i> Hyra ut bil.
Starthändelse	<i>Ange starthändelse(-er)</i> Kund har behov av en hyresbil.
Resultat	<i>Ange processens resultat, vilket värde skapas för kunden/mottagaren</i> Kund har haft tillgång till önskad bilmodell under önskad tidsperiod.
Kund/mottagare	<i>Ange vilka som är processens kund(-er)</i> Person med giltigt körkort.
Beskrivning, syfte	<i>Ge en kort beskrivning av processen och syftet med den</i> Syftet är att tillhandahålla en bil med egenskaper enligt kundens referenser under en överenskommen tidsperiod.
Processmål	<i>Ange processens mål</i> 95 % av kunderna ska vara nöjda med sin hyresbil.
Mått	<i>Ange vilka mått som används för att mäta måluppfyllelsen</i> NKI – Nöjd kundindex Likes i sociala medier.
Styrande regler, policyer, vridkraft, t.ex. organisation, teknik och kultur	<i>Ange om det finns styrande direktiv, policyer och regler som påverkar hur processen utförs</i> Körkortslagen, skade- och ansvarsförsäkring
Processägare	<i>Ange namn på processens ägare</i> Maria Ek
Beskriven av	<i>Ange vem som skrivit denna processbeskrivning</i> Peter Asp
Datum	<i>Datumet då beskrivningen skrevs eller uppdaterades</i> 2022-08-22
Version	<i>Vilken version det gäller.</i> 1.2

5.4 Aktivitetsbeskrivning

För varje aktivitet i en process är det viktigt att göra en så kallad aktivitetsbeskrivning som i detalj beskriver aktiviteten. Genom att göra en aktivitetsbeskrivning får vi start och resultat för varje aktivitet samt att den kan fungera som arbetsbeskrivning för de aktörer som är involverade.



Aktivitetsbeskrivning	
Nr	<i>Aktivitetens ordningsnummer i processen anges vid behov</i>
Namn	<i>Aktivitetens namn. Använd verb+substantiv</i> Kontrollera kreditvärdighet.
Ingår i process	<i>Namn och ev. nr på den process som aktiviteten ingår i</i> Hyra ut bil.
Starthändelse	<i>Ange den starthändelse som initierar aktiviteten</i> Kund vill hyra bil.
Resultat	<i>Det värde, material, information som aktiviteten resulterar i</i> Genomförd kreditupplysning.
Aktörer	<i>Aktören – vem som utför aktiviteten och ev. var i organisationen den utförs</i> Ekonomiassistent
Beskrivning	<i>En kort beskrivning av vad aktiviteten innehåller.</i> En prövning av kreditvärdigheten hos en kund genomförs.
Styrande regler, policyer	<i>Ange om det finns styrande direktiv, policys och regler som påverkar hur aktiviteten utförs</i> GDPR
System som används	<i>Ange de system som används i aktiviteten</i> UC Kreditupplysning
Informations-användning	<i>Ange viktig information som skapas eller används av aktiviteten</i> Personnummer, inkomstuppgift, betalningsanmärkning
Beskriven av	<i>Namnet på personen som beskrivit aktiviteten</i> Karin Bok
Datum	<i>Det datum denna beskrivning upprättades eller datum då den senast uppdaterades</i> 2021-08-22
Version	<i>Vilken version det gäller.</i> 2.4