

PROCESSUTVECKLING

DAG 1 – 14 MAJ 2025



**DATAFÖRENINGEN
KOMPETENS**

Utbildar för smartare företag

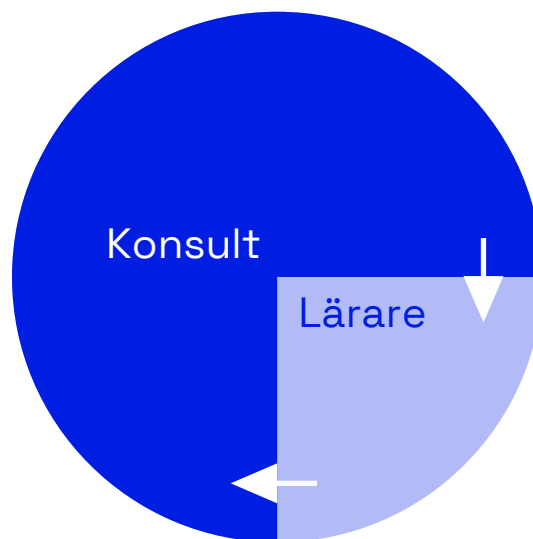


Hur arbetar vi med
processutveckling i vår
verksamhet?

Vad fungerar bra och mindre bra?

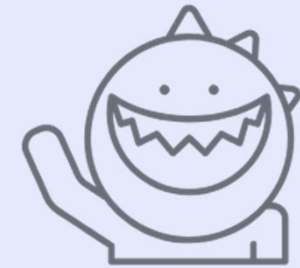


Marie Bender



Innehåll

- Processer
 - Introduktion till processer
 - Processkartläggning
- Kundfokus
 - Kundresa
 - Prioritera processutveckling utifrån kundresan
- Aktivitetsflöden
- Analysera aktivitetsflöden
- Inför processförändring



- Ställ er två och två
- Ni ska nu rita av varandra samtidigt
- REGLER:
 - Ni får bara titta på varandras ansikten när ni ritar av. Titta inte på pappret!
 - Ni får inte släppa pennan från pappret förrän ni är klara
 - När ni är klara så skriver ni så här på papperet: "Till....(den avbildades namn) från....(konstnärens namn). Sedan byter ni papper med varann.

VILKA ÄR HÄR IDAG?

På 30 sekunder:

- Jag heter...
- Jag jobbar med...
- Jag tycker om att...

Förväntningar

Få lära mig mer om hur processer kan utvecklas, optimeras, utnyttjas på bästa sätt. Hur gör andra?

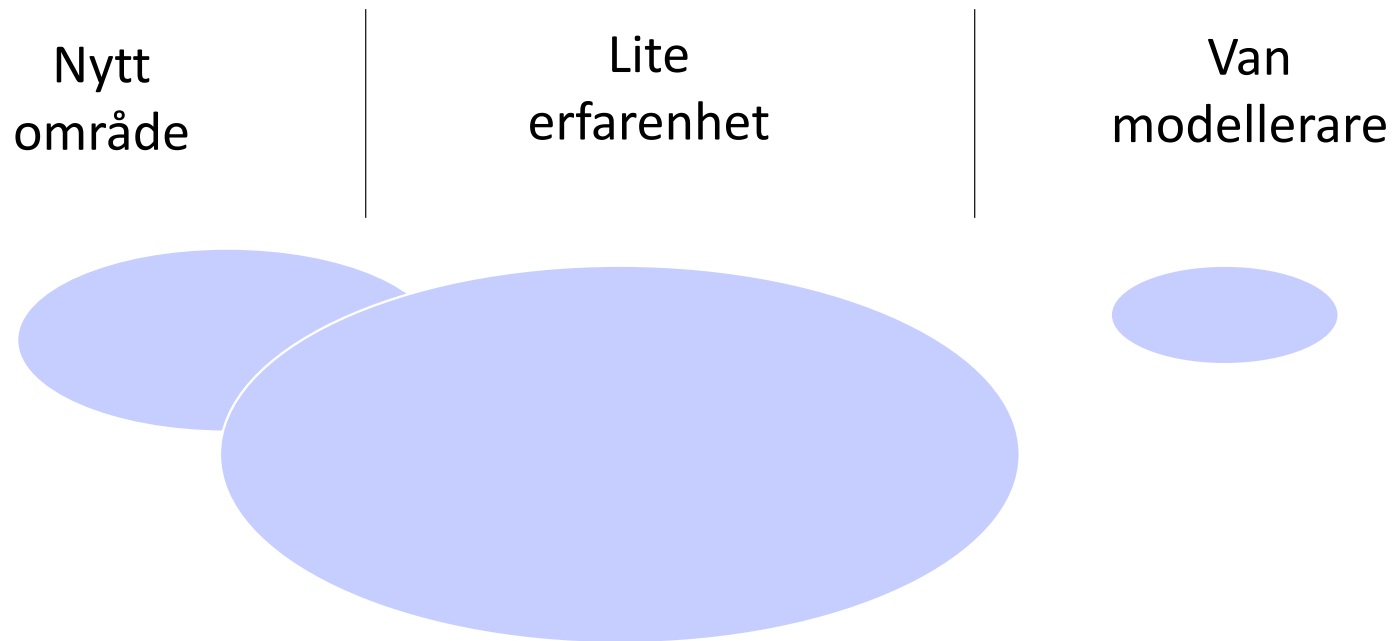
Förhoppningsvis även en liten inblick i hur processer kan vara en naturlig del av vardagen (hållas aktuella och vara användbara)

Få en verktygslåda för att kunna beskriva processer på ett konsekvent sätt.

Jag har förväntningar att jag ska få en baskunskap. Att hitta metoder och få in rätt tänk från början..

Vad är det viktigaste att tänka på när en process tagits fram, innan den börjar användas, för att få med sig användarna på banan.

Vad kan ni sedan tidigare?



Kursmål

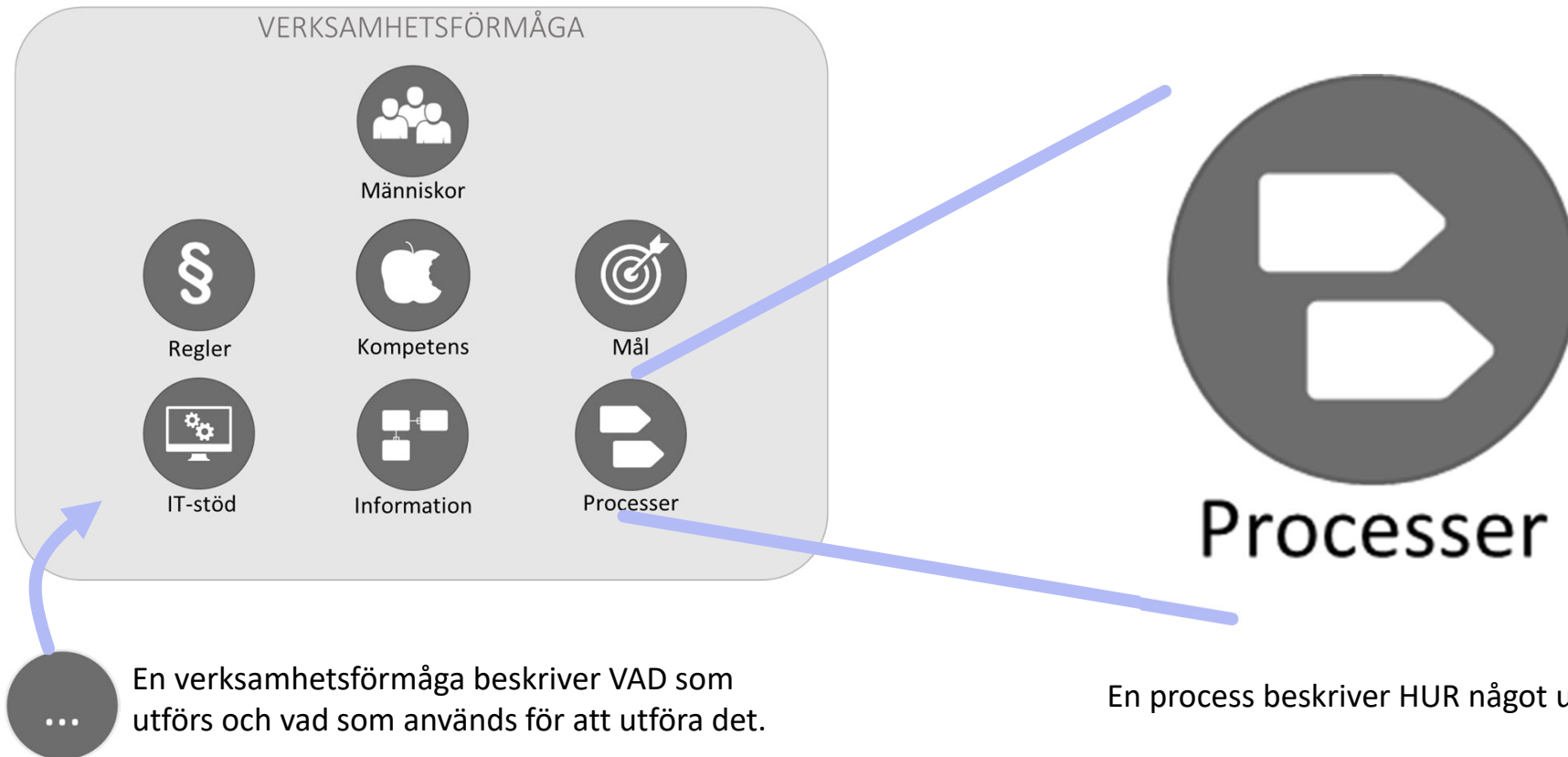
Att ge dig metoder för hur du jobbar med kundfokuserad processutveckling samt praktisk övning i "hantverket".

- ✓ Att du självständigt ska kunna kartlägga din verksamhets processer både på övergripande och detaljerad nivå.
- ✓ Åstadkomma kundfokusering med hjälp av kundresor.
- ✓ Analysera processerna för att hitta förbättringsmöjligheter.
- ✓ Ta fram processer som går i linje med verksamhetens mål och strategi.
- ✓ Tips och idéer kring planering och genomförande av fysiska och digitala workshops/möten.

Processutveckling

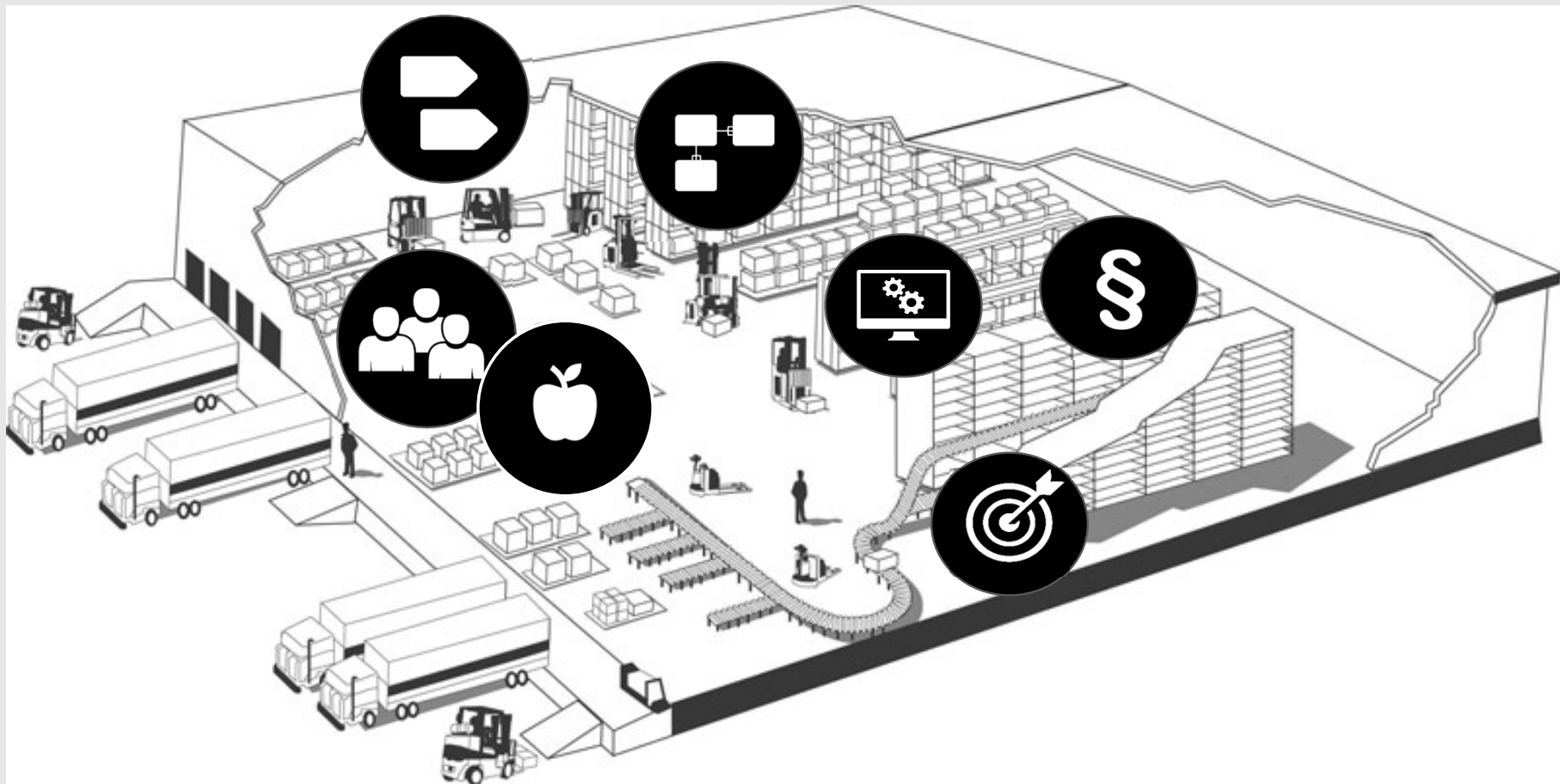
Introduktion

Verksamhetsförmågor och processer

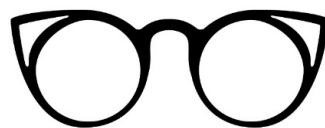


Verksamhetsförmåga

LAGERHANTERING



Se en och samma verksamhetsförmåga med olika glasögon



Verksamhetsförmågan att lösa ett pussel



Processen att lösa ett pussel

Definition av process?

En process initieras av en **händelse** och består av en samling **aktiviteter** som tillsammans skapar ett **resultat** som ska utgöra ett direkt eller indirekt värde för **kunden**.



Vem är kund?

- Den vi är till för!
- "Verksamhetens existensberättigande"
- Mottagare av processens resultat
- Externa kunder eller interna kunder/processer
- Kundens kund



Processer i sitt sammanhang

AFFÄRSMODELL & MÅL

PÅVERKAR hur processer utformas



LAGKRAV, REGLER

STYR hur processer utformas



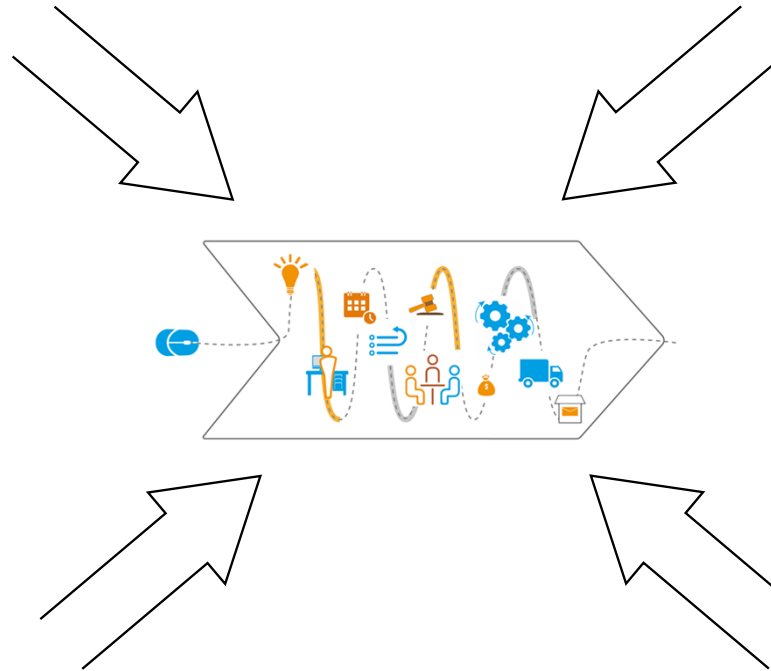
ORGANISATION MED KOMPETENS

UTFÖR och är resurser i processen

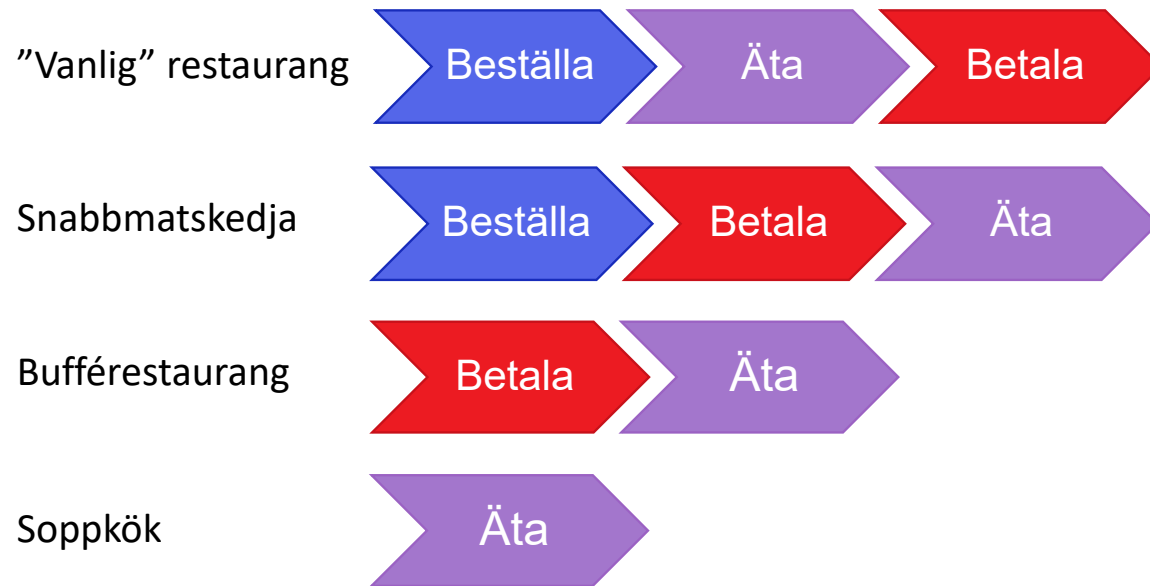


KUNDBEHOV

STÄLLER KRAV på processers resultat (produkter & tjänster)



Affär och kund påverkar processkartan



Vad kan vi använda processmodeller till?

- För att förbättra vårt sätt att arbeta
- Enhetligt sätt att arbeta
- Introduktion av nya medarbetare
- Kommunicera vårt sätt att arbeta internt/externt
- Som en integrerad del av ett ledningssystem (kvalitet, miljö, arbetsmiljö etc)
- Säkerställa regelefterlevnad (lagar, förordningar, etc)
- Tydliggöra ansvarsområden och överlämningar
- Som utgångspunkt vid riskanalyser (t ex finansiella risker)
- För att bygga automatiserade processer
- Som underlag för att specificera krav på utveckling/inköp av IT-system
- För att mäta prestationer mot måluppfyllelse

Grader av processorientering

Begränsad

Använda processsynsättet

Ganska stor

Etablera en struktur för processledning

Stor

Tillämpad processledning

Total

Etablera en processbaserad org.

Grad av processorientering



- 
- Processer beskrivna

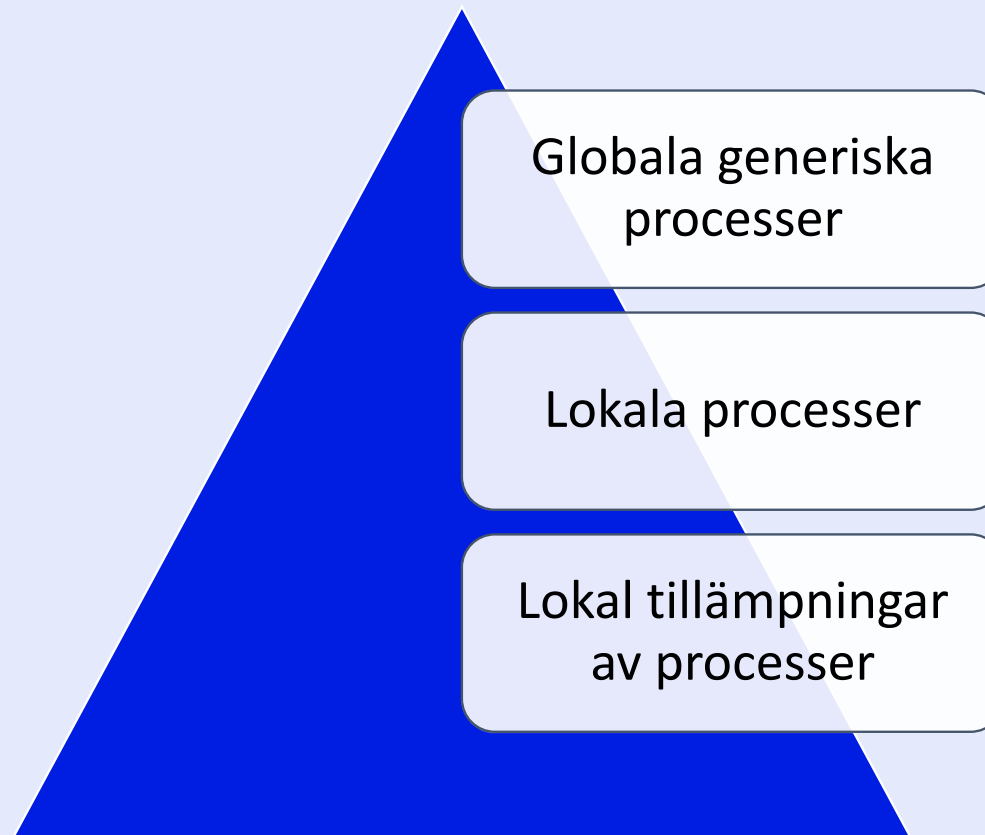
- 
- Processer beskrivs och uppdateras
 - Processer kända i verksamheten
 - Processernas effektmål satta
 - Mätetal identifierade
 - Roller och ansvar kartlagda

- 
- Ledningen efterfrågar uppfyllelse av processmål
 - Processägare med mandat driver processförbättringar
 - Löpande processförbättringar genomförs

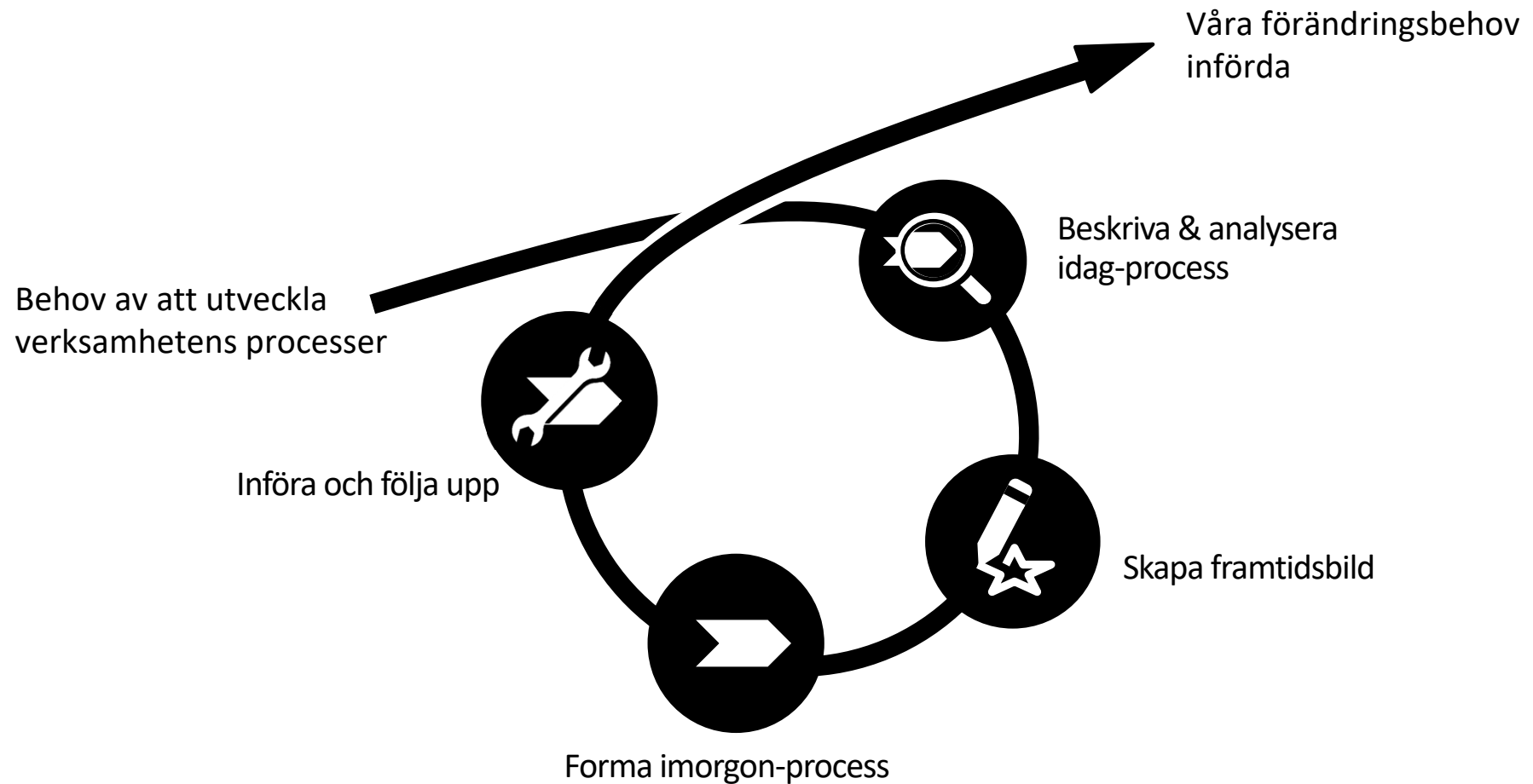
- 
- Linjeorganisation upphör
 - Den tidigare linjen ansvarar för att upprätthålla god medarbetarkompetens som processerna behöver

Omarbetad bild från Lars Stigendal & Thomas Johansson, "Processorientering i staten", 2003, Statens kvalitets- och kompetensråd

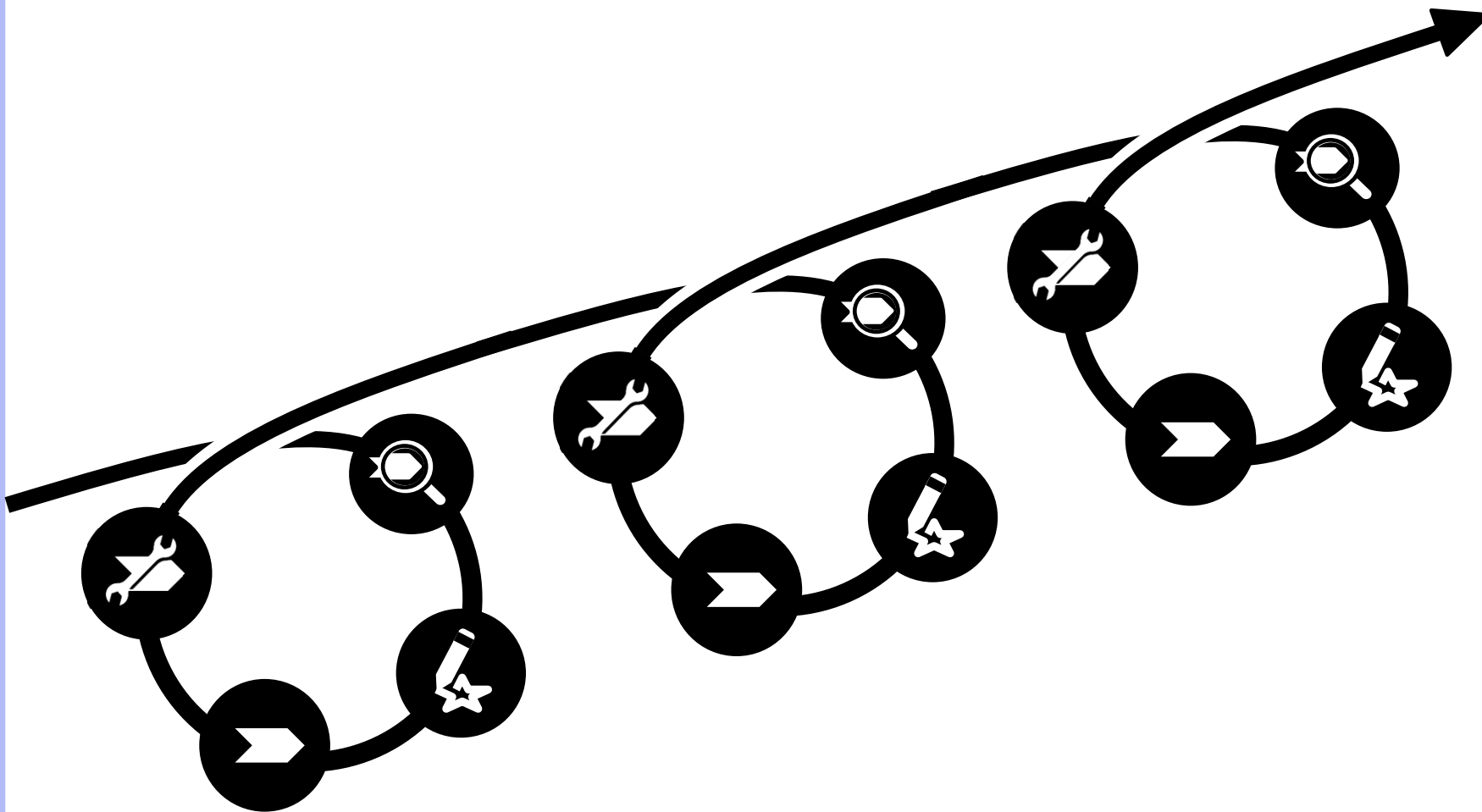
Behöver vi bli helt likformade?



IRMs metodik för processutveckling...



...är iterativ!





Hur arbetar vi med processutveckling i vår verksamhet?

Vad fungerar bra och mindre bra?

Processutveckling

Utveckla ett arbetssätt som har fokus på kundens behov genom:

- processer över funktionsgränser
- kunskap om idagläge för att utveckla ett framtida läge som skapar önskat resultat
- att lösa dagens problem
- att tillvarata medarbetarnas förbättringsidéer
-

Workshopledning

Vad tycker du är viktigt? Hur ska en workshopledare agera?

- Var påläst i ämnet
- 100% närvaro mentalt/kroppsligt
- Entusiasmera
- Håll dig till uppgiften
- Följa planeringen och den röda tråden
- Håll dig *neutral*
- Undvik att vara expert på verksamheten – men ställ frågor!
- Pauser – punktlighet
- Utnyttja pauser
- Summera och kontrollera framsteg
- Bra att vara två

Workshopledarens mål:
Att nyttja deltagarnas kunskap
och kreativitet för att uppnå ett
gemensamt resultat av hög kvalitet.

Planera och genomföra en workshop

Reflektera över uppdraget

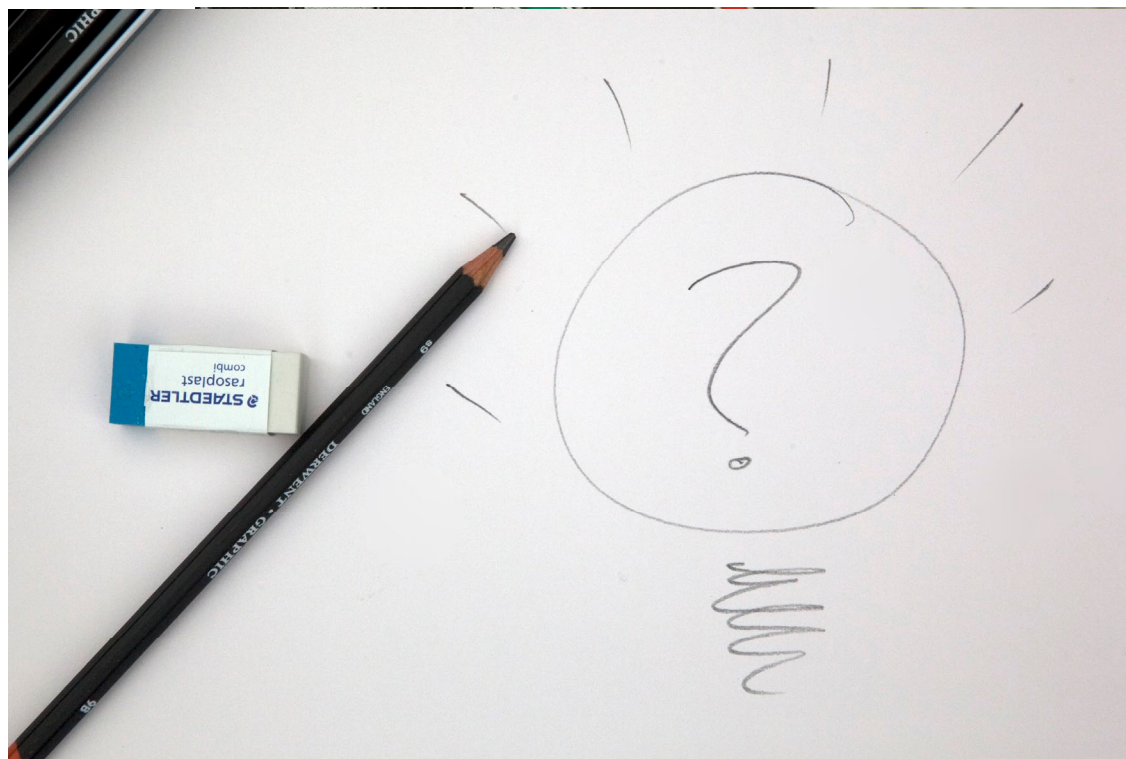
Syfte och mål?

Varför ska vi göra detta?

Vad är det för resultat vi ska uppnå?

Vilka bör delta?

Stäm av/planera tillsammans med
uppdragsgivare



Agenda - skapa en röd tråd

Vilket format/upplägg lämpar sig för det vi ska åstadkomma?

Hur mycket tid behövs för att åstadkomma det vi ska?

Detaljplanera, timeboxa, gör körschema

Tänk igenom detaljer: vilket material som behövs, hur rummet ska användas

AGENDA dag 1

09.00 – 11.00

- Introduktion
- Skapa Processkarta

AGENDA dag 2

09.00 – 11.00

- Skapa processkarta
- Problem/idéer
- Beskriv aktivitetsflöden

AGENDA dag 3

09.00 – 11.00

- Beskriv aktivitetsflöden
- Fortsatt arbete

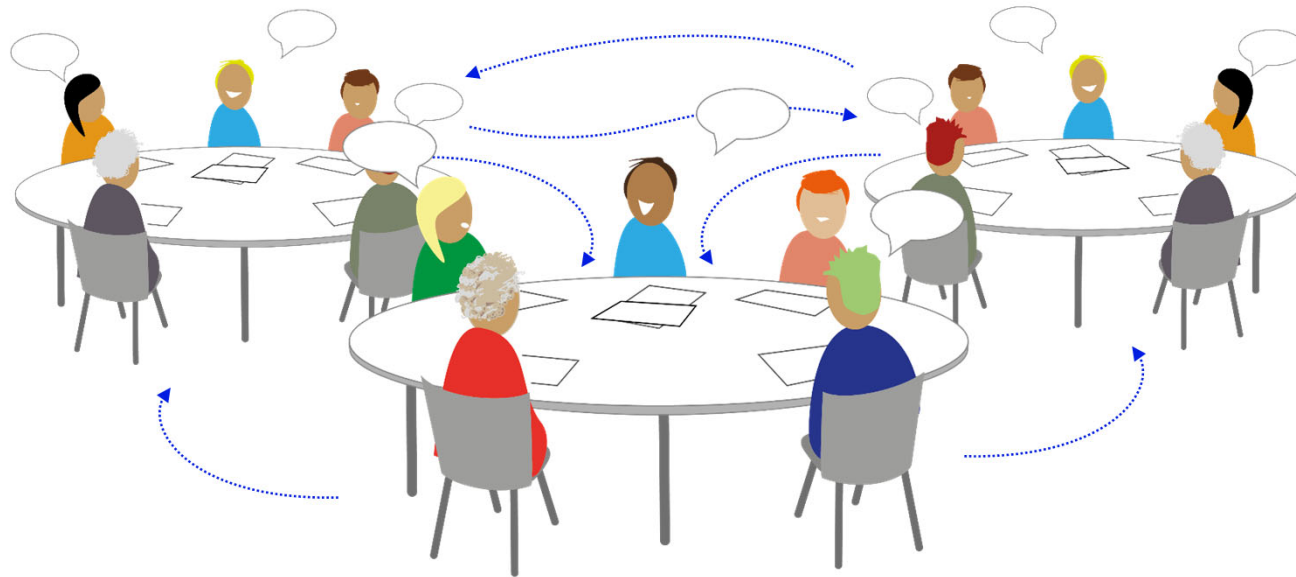
Förväntat resultat

- Processkarta
- Aktivitetsflöden
- Fördelar och problem idag
- Processbeskrivningar
- Plan för fortsatt arbete

Exempel på körschema för workshop

Processutveckling operativ kontroll							
Planera kontroll nuläge 12 maj							
Starttid	Sluttid	Tids- åtgång	Aktivitet	Process	Ansvarig	Kommentar	Material
08:30	08:40	10	Välkomna alla, presentation av deltagarna		Helena		
08:40	08:45	5	Genomgång av regler och hålltider		Helena		
08:45	09:00	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera riskbaserad kontroll		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
09:00	09:15	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Detaljplanera provtagning		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
09:15	09:30	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera bemanning		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
09:30	09:35	5	Bensträckare				
09:35	09:45	10	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera planerbar slakt Bearbeta lista		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
09:45	10:00	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera planerbar slakt Skicka ut begäran		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
10:00	10:15	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera planerbar slakt Planera slaktschema		Magnus	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
10:15	10:30	15	Genomgång aktivitetsflöde nuläge Planera planerbar slakt Besluta slaktschema		Magnus/Helena	Helena ställer frågor och håller tiden	Miro
10:30	10:45	15	Fika				Miro
10:45	11:55	70	Analysera aktivitetsflödena, var finns problem, idéer till åtgärd		Magnus/Helena		Miro
11:55	12:00	5	Retro		Helena		Miro

World Café



Design Studio



0. Definiera



1. Skissa



2. Presentera



3. Utforska



4. Välj / slå ihop



Roller

Tänk igenom:

- Varför just dessa deltagare, vad representerar de?
- Vilka förväntningar finns på deras deltagande och bidrag?
- Vilken är din roll som workshopledare?
- Behövs andra roller; tidshållare, någon som dokumenterar, annat?

Kommunicera till deltagarna, både i inbjudan och introduktionen av workshopen, t.ex.

- Samtliga deltagare representerar sig själva och den expertis de har
- Workshopledarens roll är att underlätta processen och att driva fram ett bra resultat

Vilka regler och beteenden hos workshopgruppen tycker du är viktiga?

- Var närvarande
- Ett samtal åt gången
- Respektera andras åsikter
- Gruppen är ansvarig för resultatet
- Sträva mot gemensamt resultat
- Försök att vara kreativ
- För en relevant diskussion
- Var punktlig
- Stäng av dator/mobiltelefon



Planering – Tänk noga igenom

SMARTT

- **S**yfte
- **M**ål
- **A**genda
- **R**oller
- **R**egler
- **T**id

IDoARRT

- **I**ntention
- **D**esired Outcome
- **A**genda
- **R**oles
- **R**ules
- **T**ime



Vad är viktigt att tänka på vid en digital workshop?

- Lär känna verktyget innan workshoptillfället
- Testa tekniken innan
- Kontrollera att alla deltagare har tillgång till verktyg de behöver
- Låt videon vara på (om det går). Ibland funkar det bättre att ha ljudet via telefonen och kameran via datorn
- Kom överens om hur man "tar ordet" ...vinkar, funktion i verktyget etc
- Behöver varje person olika fysiska dokument/redskap/potatisar etc. med sig?
- Skicka ut information och ev. introduktion/övning till verktyg innan workshopen
- Det sociala – isbrytare, incheckningsövning, gemensam fika etc. - lägg in extra tid för detta
- Glöm inte bensträckare!...och ögonvila

Checklista – Planera workshop



- ☐ Reflektera över uppdrag och lär känna kulturen
- ☐ Läs in dig på verksamheten och området
- ☐ Säkra att det finns en röd tråd
- ☐ Lär dig ev. digitala verktyg
- ☐ Detaljplanera uppdraget med uppdragsgivare/projektledare
- ☐ Gör upp ett detaljerat körschema
- ☐ Ge råd om lämpliga typer av deltagare och sammansättning + bjud in/boka dem i god tid
- ☐ Definiera roller och fördela uppgifter
- ☐ Kontrollera lokal, utrustning och digitala verktyg
- ☐ Utforma agenda

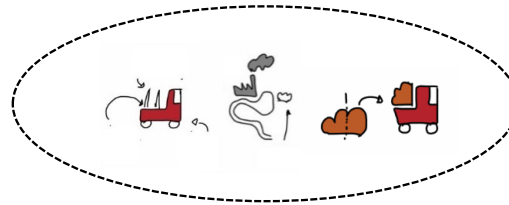
Checklista – Genomföra och följa upp workshop



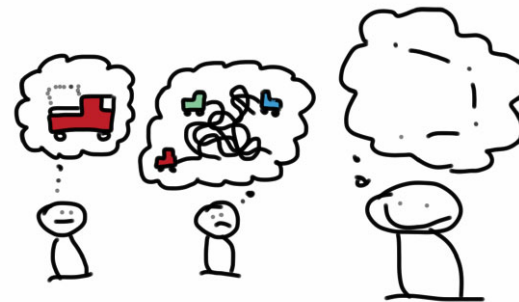
- ☐ Skapa bra klimat genom bra inledning
- ☐ Ev presentationsövning eller annan "isbrytare"
- ☐ Motivera och ställ tydliga mål
- ☐ Sätt den aktuella workshopen i ett sammanhang
- ☐ Gå igenom den metod som ska användas
- ☐ Uppmuntra alla att visualisera på väggen
- ☐ Ställ öppna frågor
- ☐ Summera ofta – rita gärna
- ☐ Koncentrera dig på "den röda tråden"
- ☐ Visa intresse och entusiasmera
- ☐ Ha roligt!
- ☐ Summera resultatet
- ☐ Gå igenom fortsatt arbete - mottagare
- ☐ Planera in tid för dokumentation
- ☐ Hur har det gått? Har vi uppnått vårt mål?
- ☐ Vad har fungerat bra? Vad har fungerat mindre bra?
- ☐ Vilka är deltagarnas tankar efter workshopen?
- ☐ Hur går vi vidare med resultatet? Vem tar vidare resultatet? Hur inför vi resultatet?

Processkartläggning

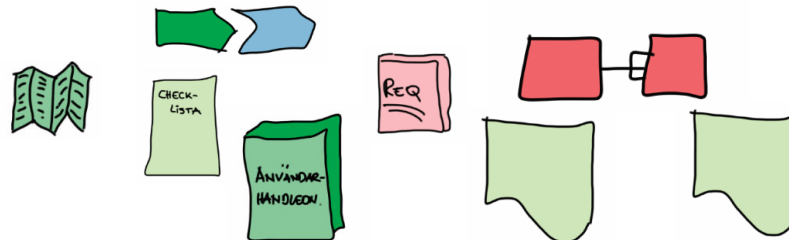
Verkligheten



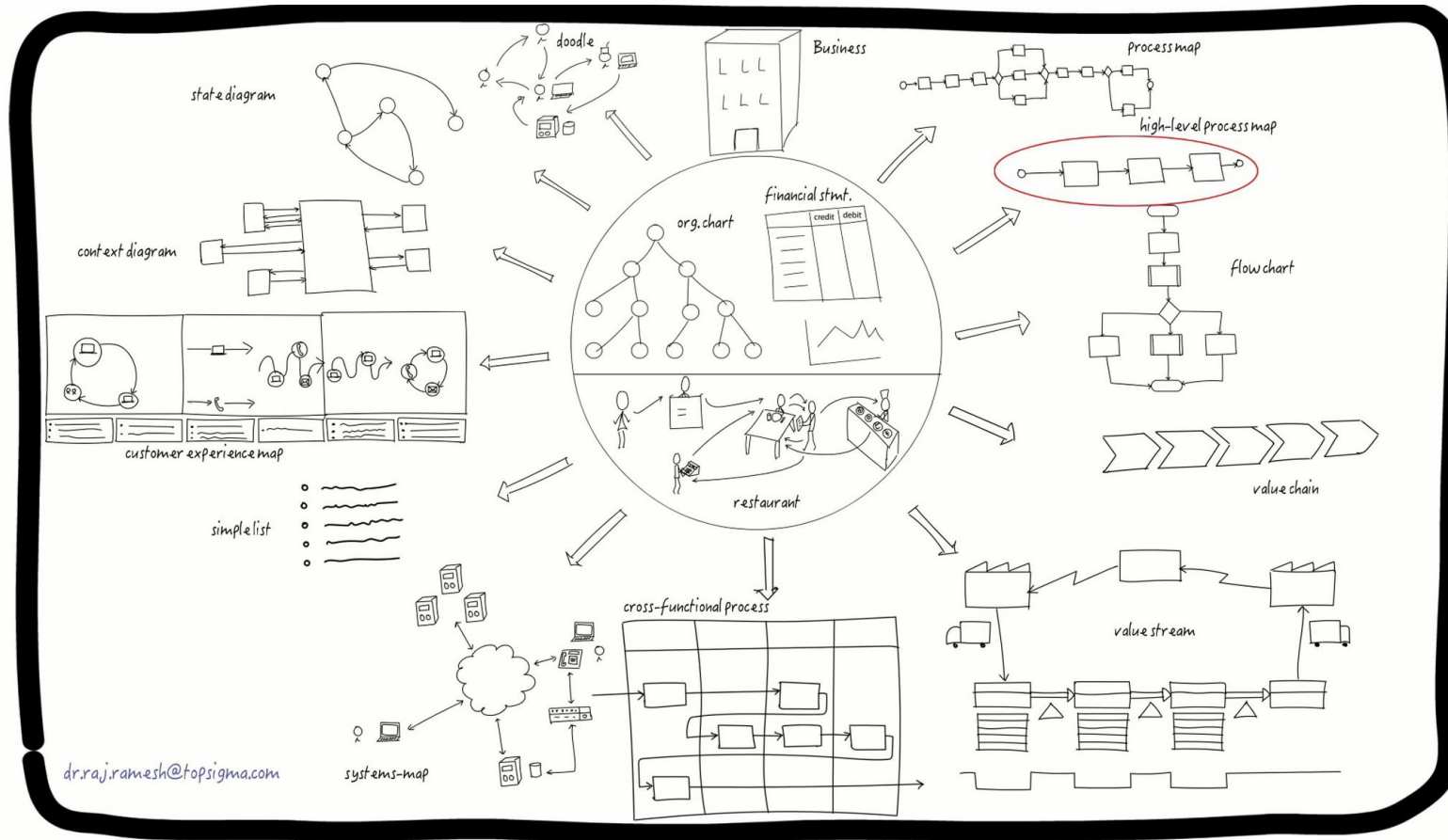
Modell av
verkligheten



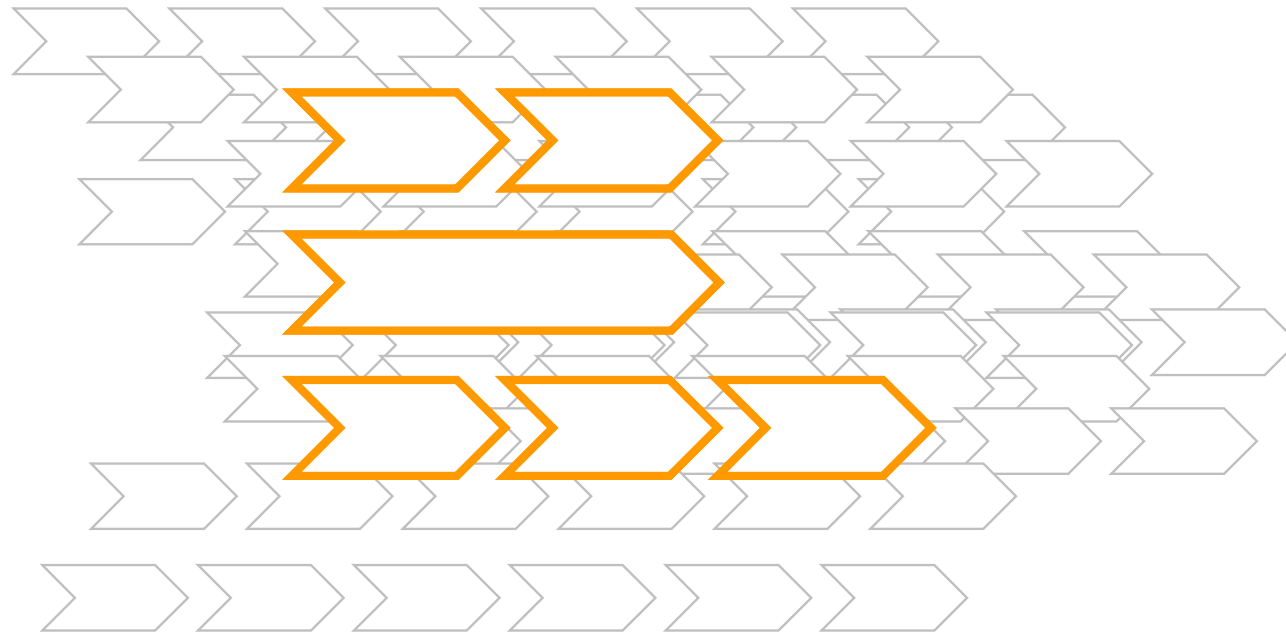
Gestaltningar
av modellen



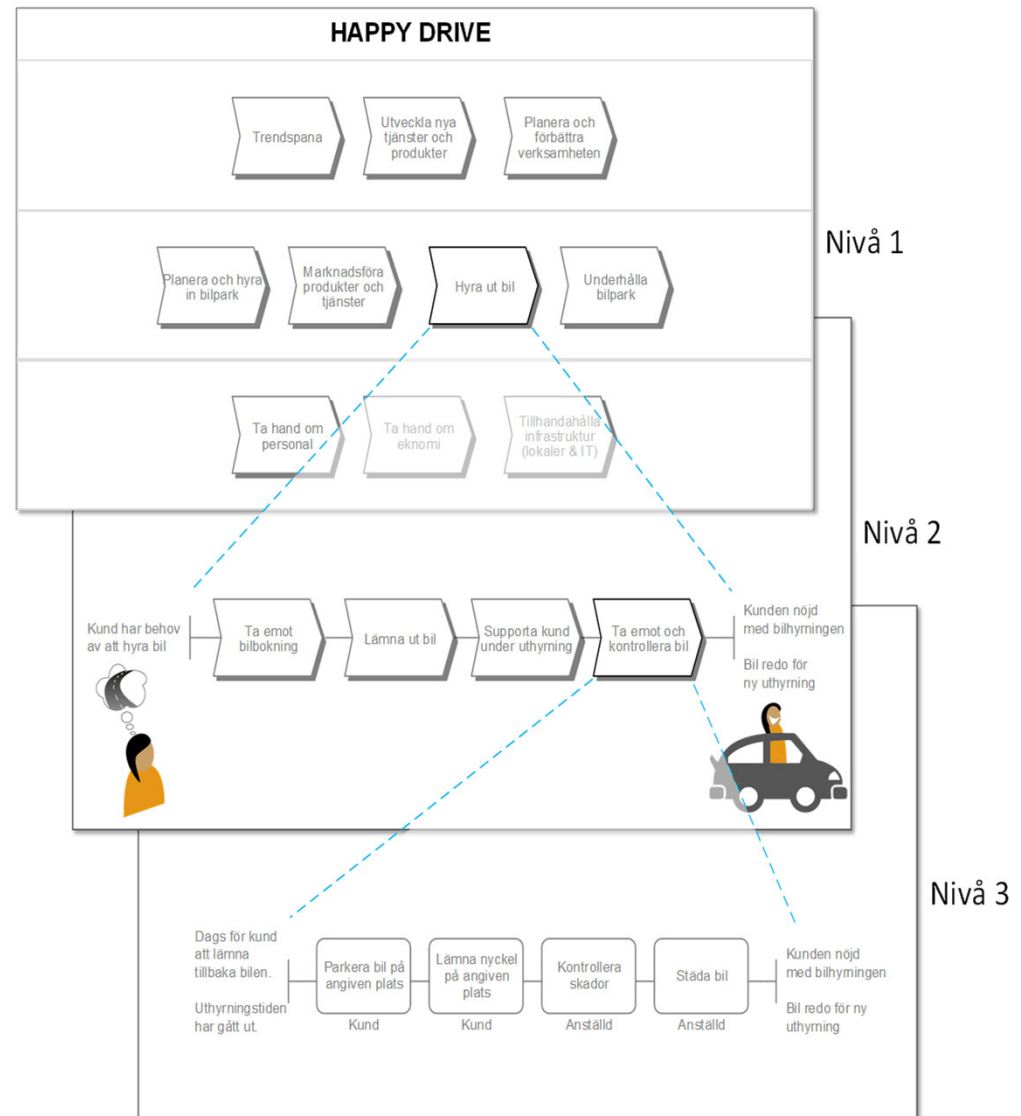
Syftet med
processbeskrivningen styr valet
av
angreppssätt och visualisering



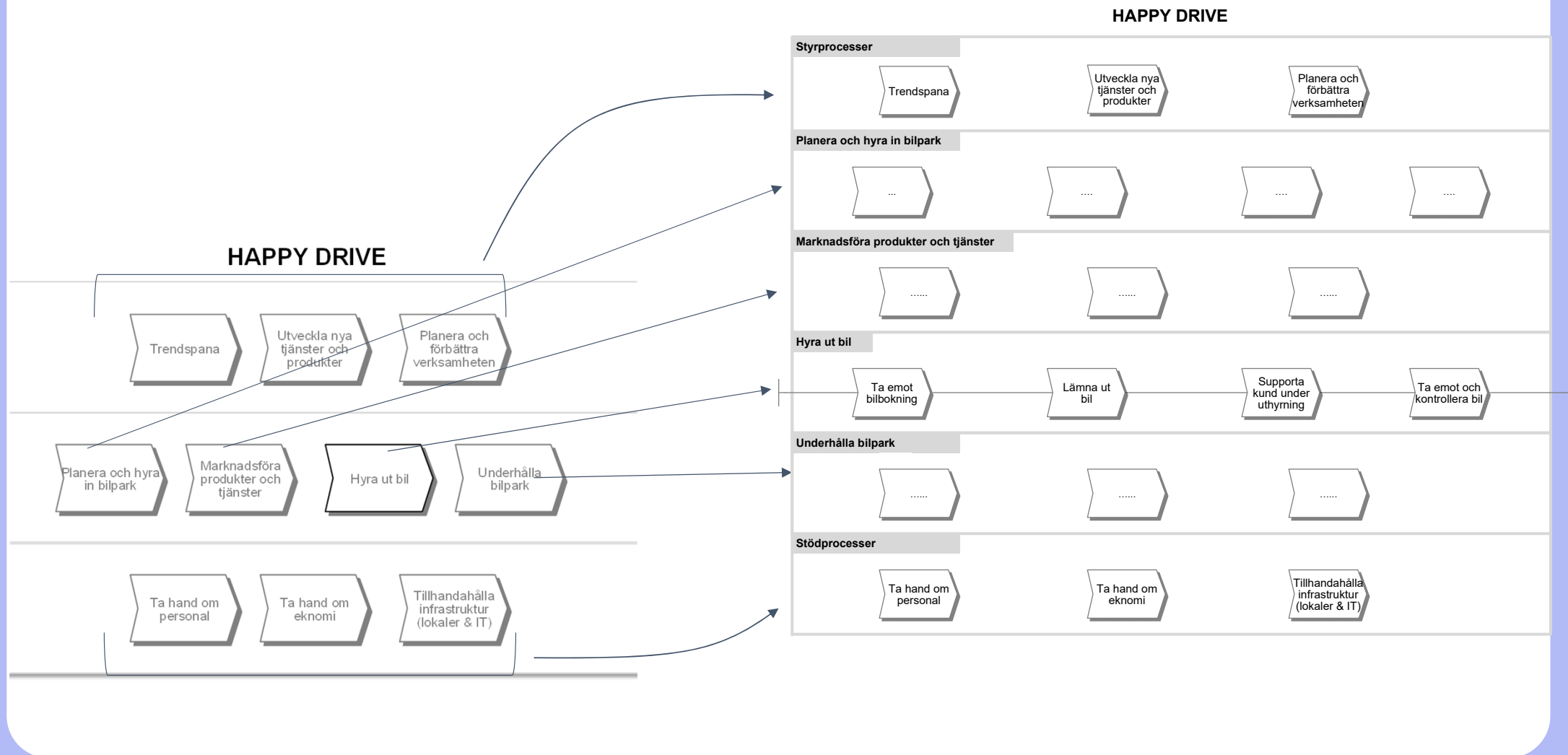
Synliggöra processerna



Processer i flera nivåer

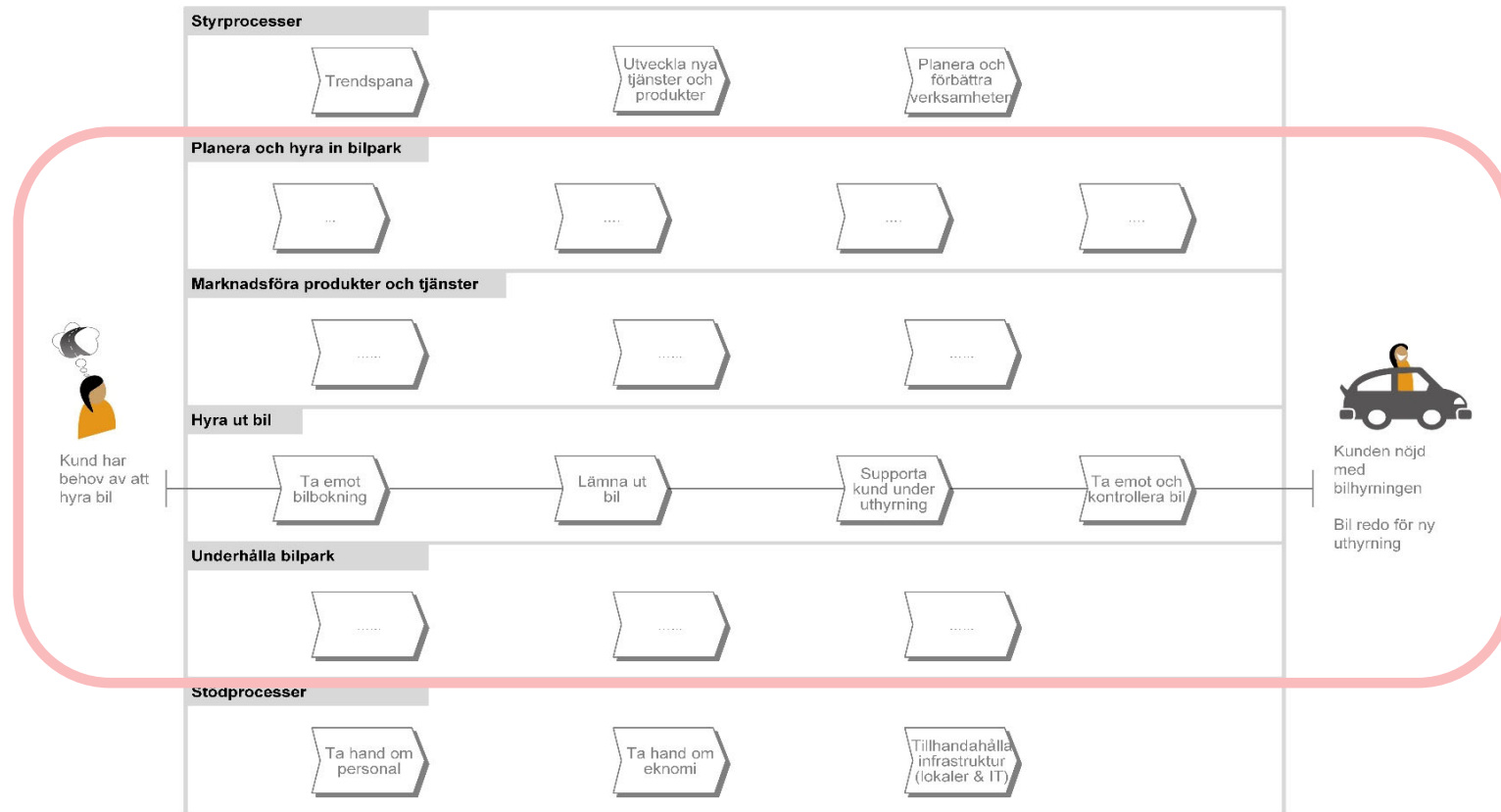


Två nivåer i samma processkarta

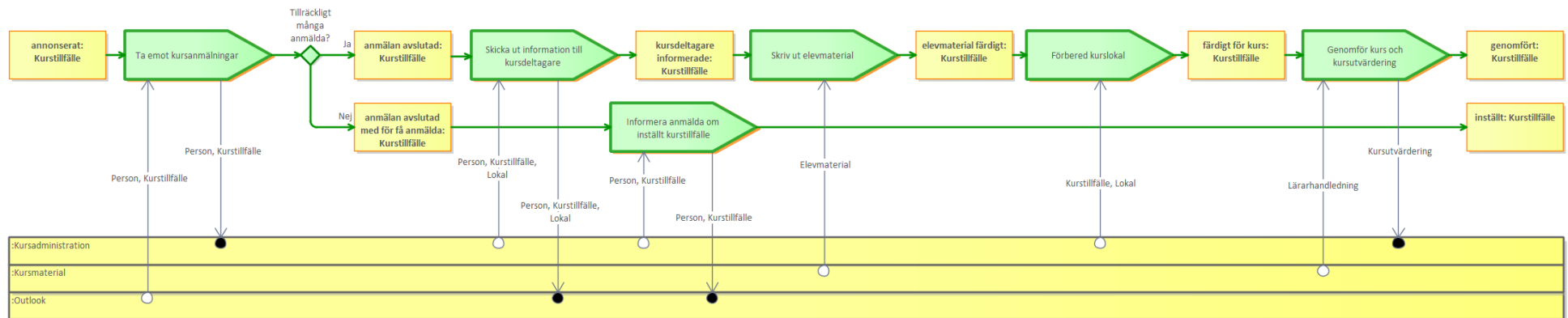


Processkarta

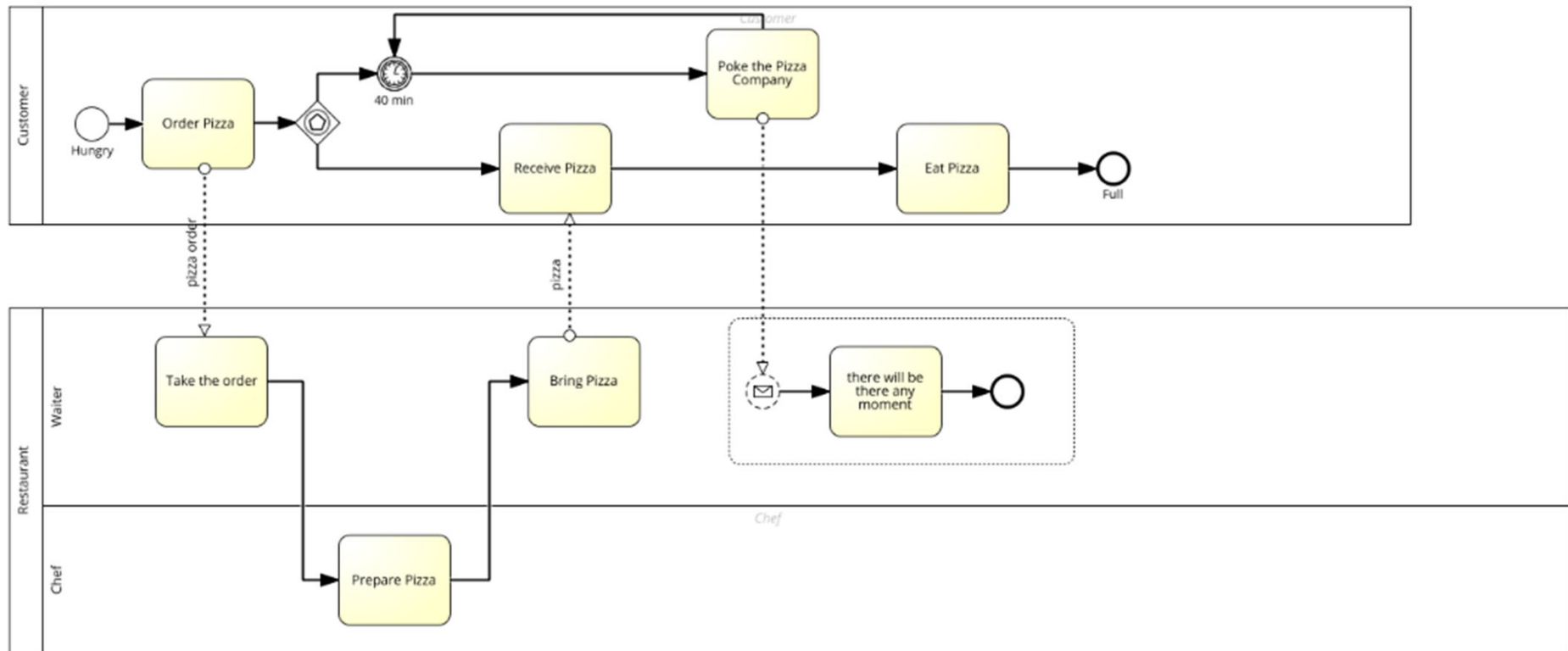
HAPPY DRIVE



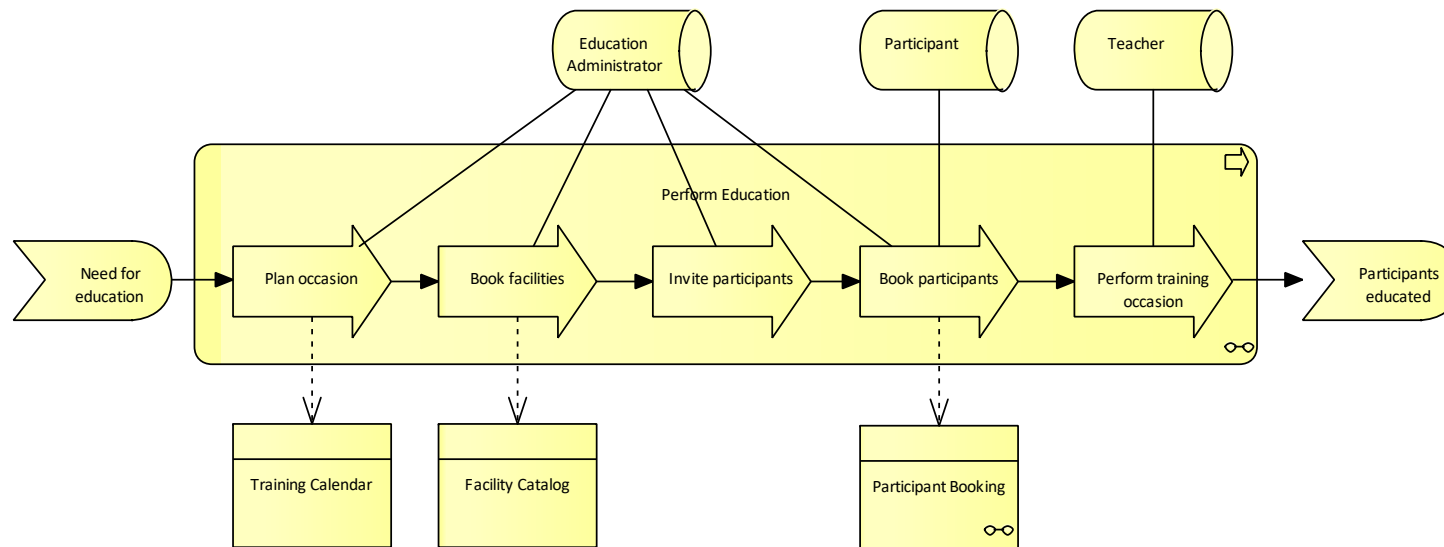
Olika notationssätt – Astrakan



Olika notationssätt – BPMN



Olika notationssätt – Archimate

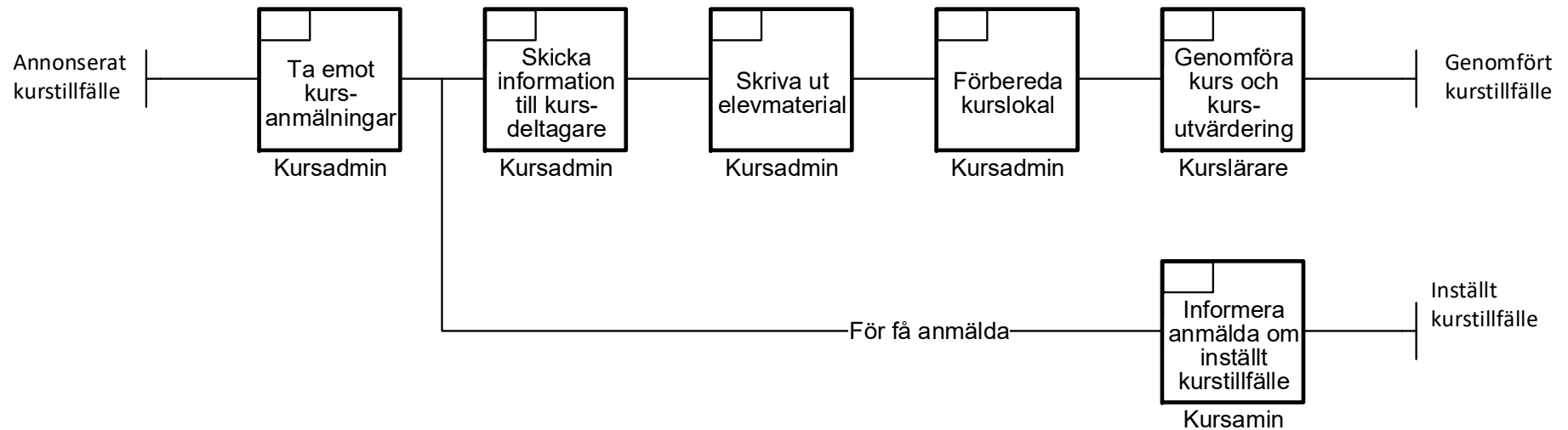


Olika notationssätt – IRM



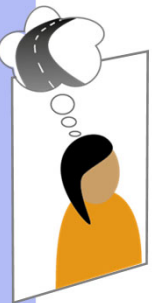
Olika notationssätt – IRM

Aktivitetsbeskrivning – Lägre abstraktionsnivå

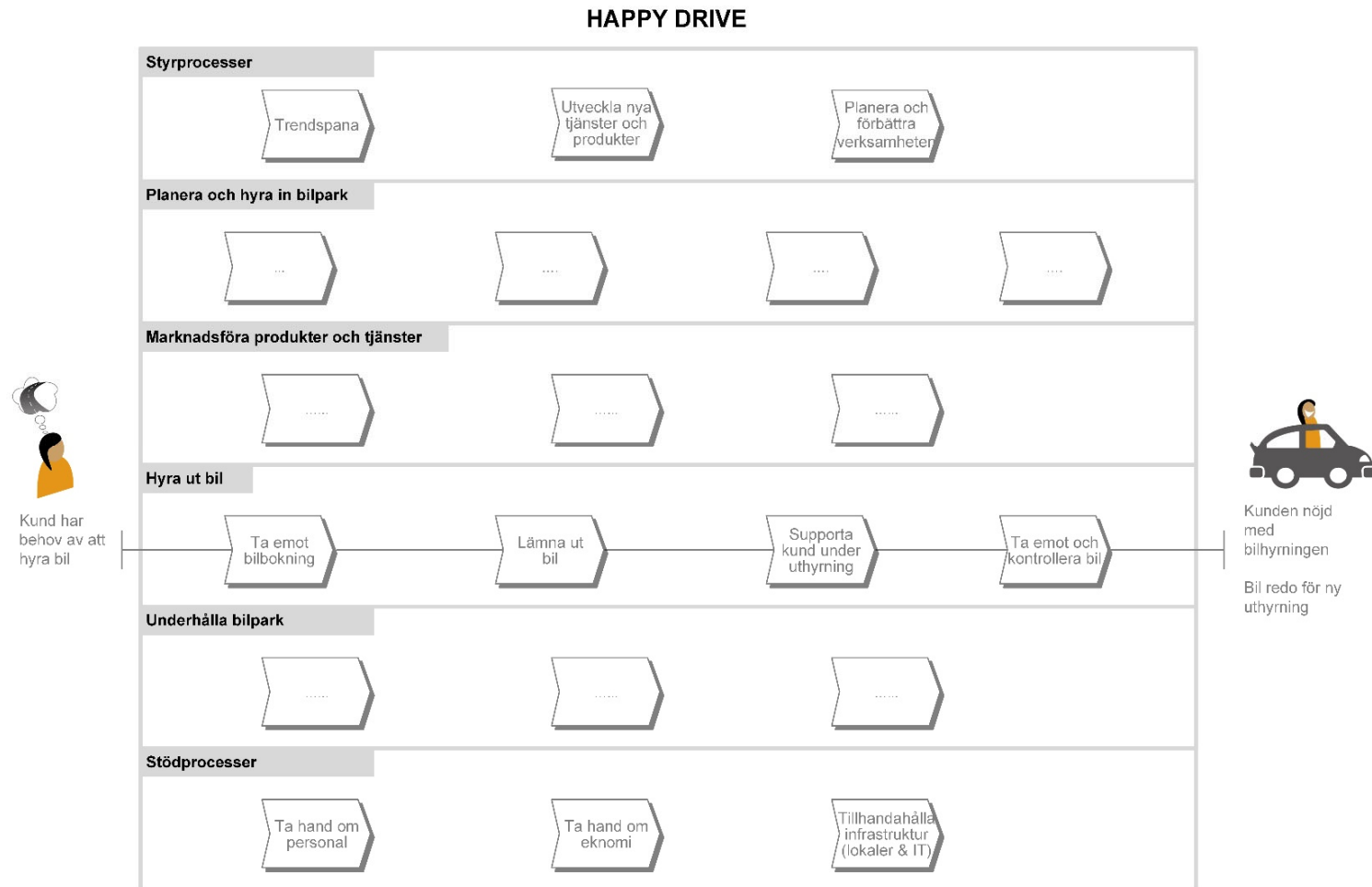


Processkarta – Vad gör vi inom Biluthyrningsfirman "Happy
drive"?

HAPPY DRIVE

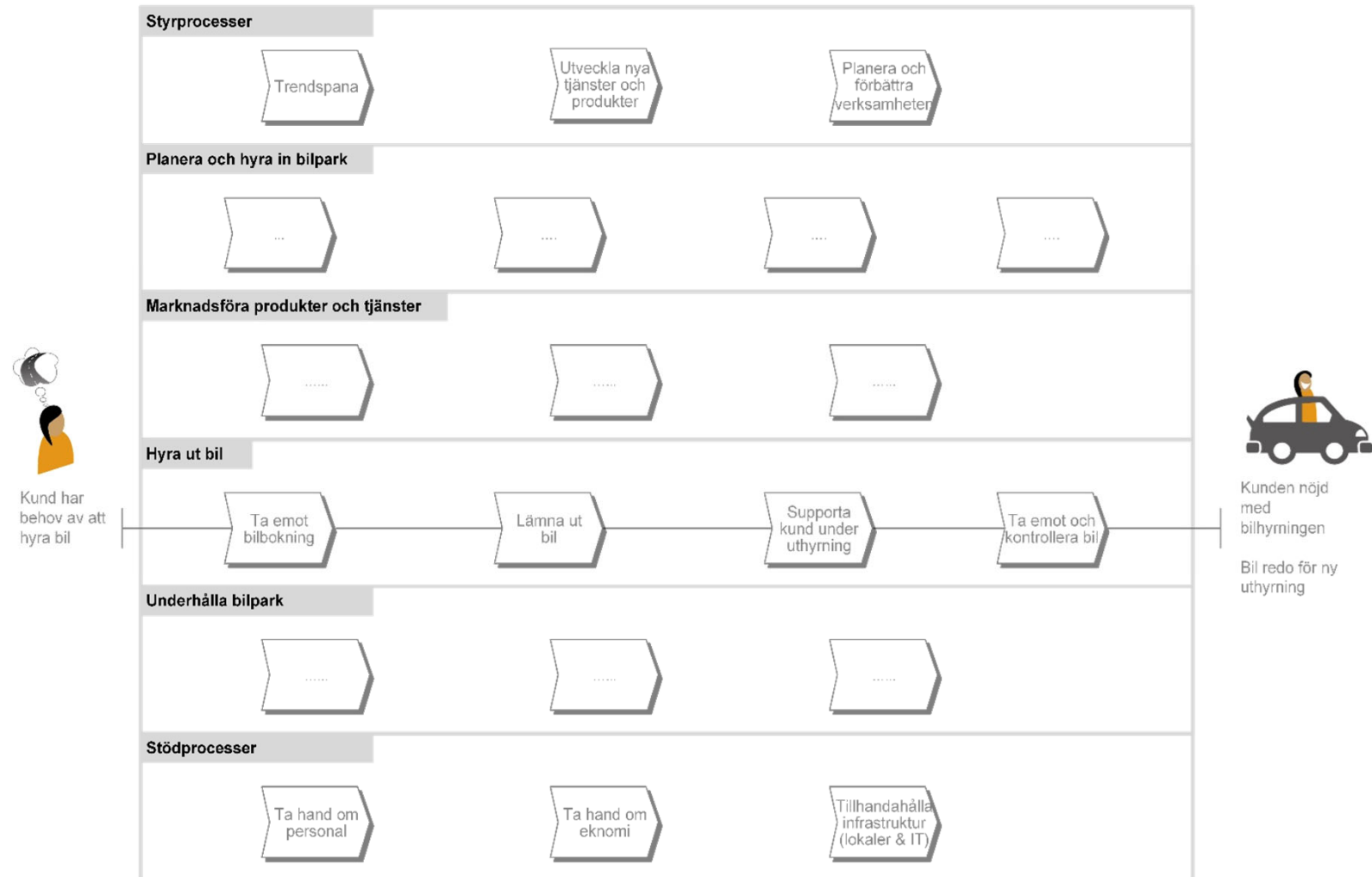


Två nivåer i samma processkarta – Säger ofta mer

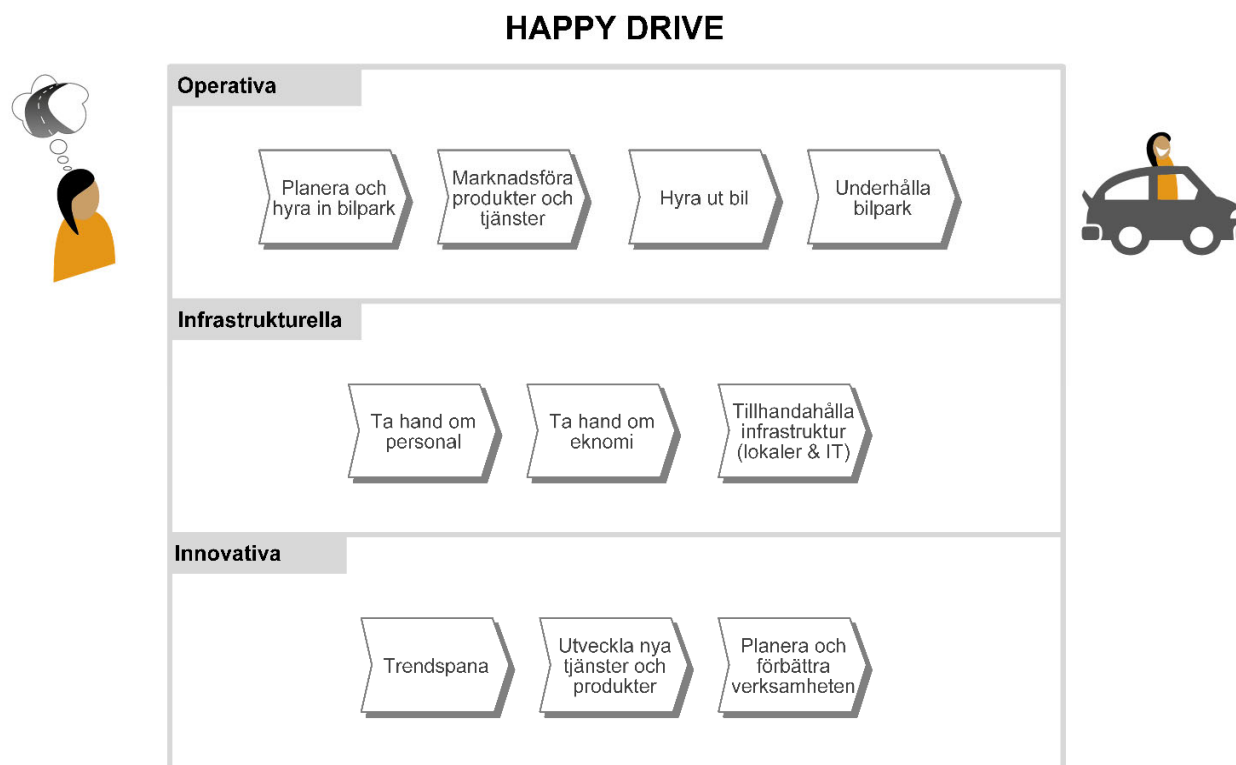


Styr- och stödprocesser

HAPPY DRIVE

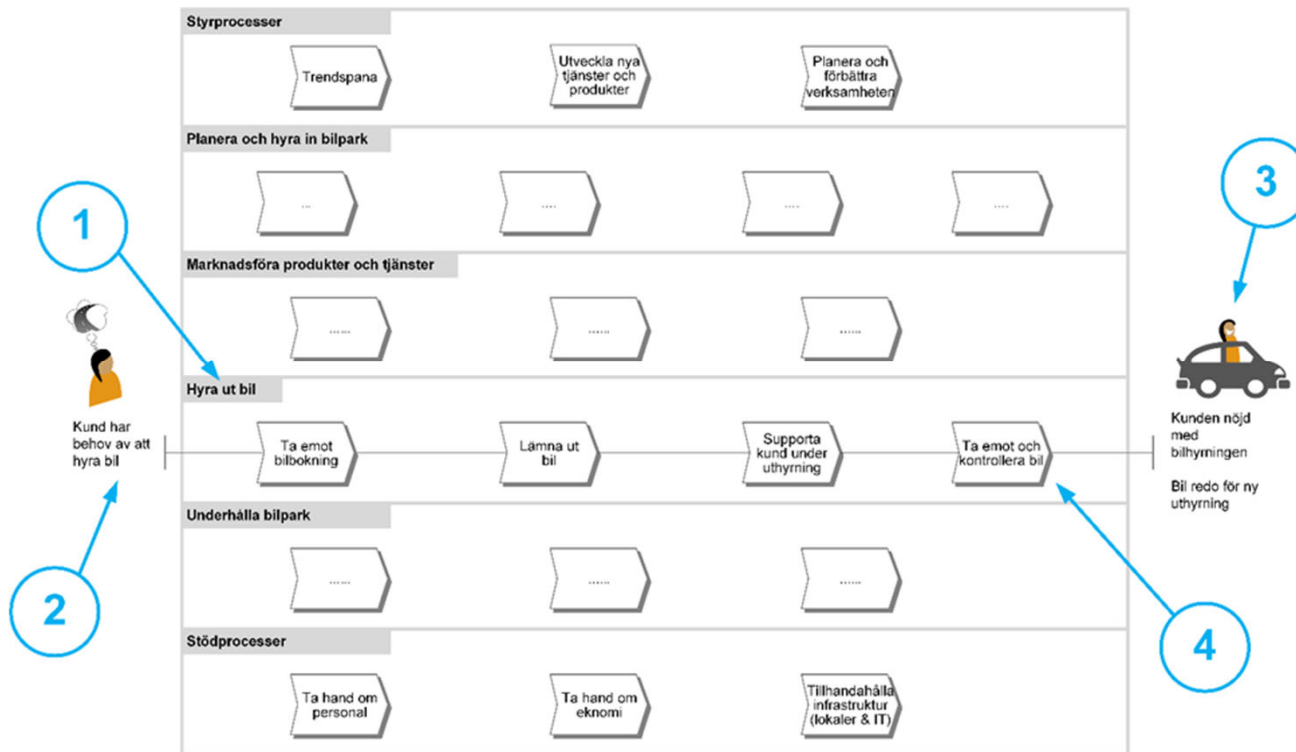


Alternativ till styr- och stödprocesser



Processkarta – Arbetsgång

HAPPY DRIVE



Arbetsgång:

1. Identifiera huvudprocesser (processlöp)
2. Identifiera starthändelser
3. Identifiera resultat och mottagare
4. Placera ut och namnge processer

Att modellera

1. Syfte, syfte, syfte! För vem till vad? Tänk på att det kan finnas flera intressenter till samma process.
2. Avgränsa tydligt det område som ska kartläggas
3. Identifiera händelsen som startar processen
4. Vad vill ni ha för resultat?
5. Beskriv det som händer däremellan. Tänk ungefär tre till fem steg, det vill säga, se till att hålla det på en övergripande nivå till att börja med (använd infinitivform "att ...")
6. Xxx
7. Xxx

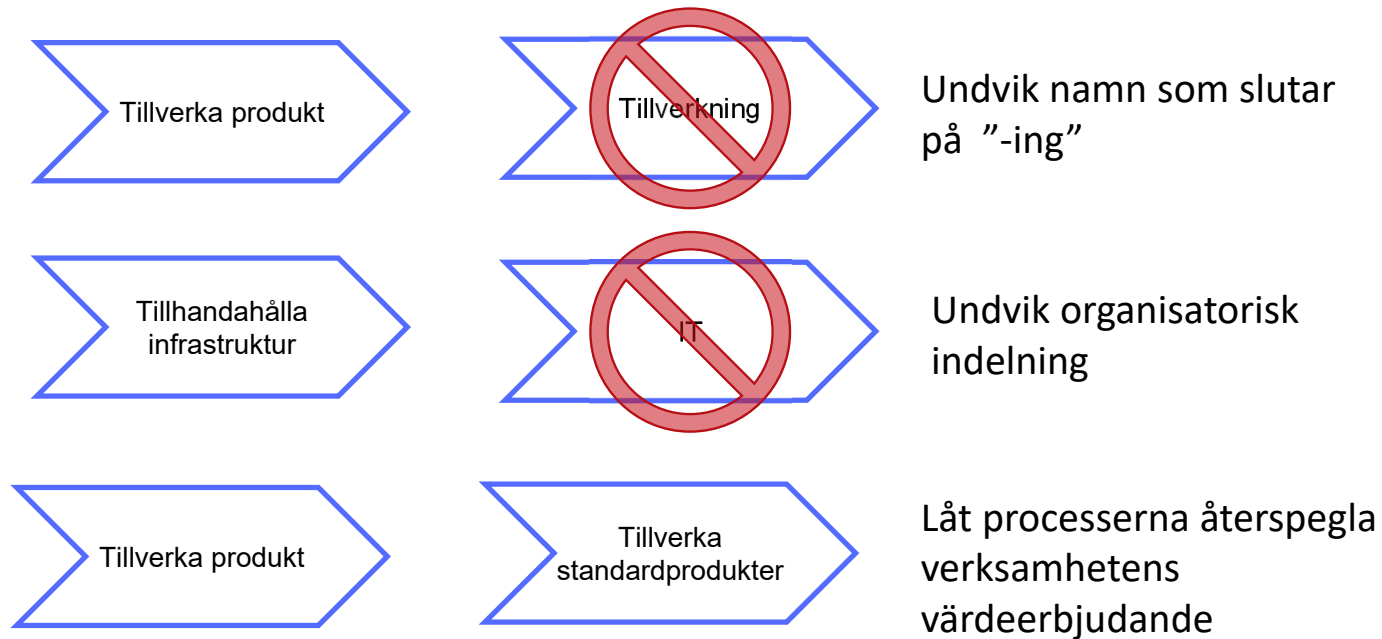
Tänk på!

Se upp så att processkartan inte blir för detaljerad. Håll fokus på syftet – vad ska ni ha kartan till? – och stanna på den nivå som krävs för att uppnå syftet.

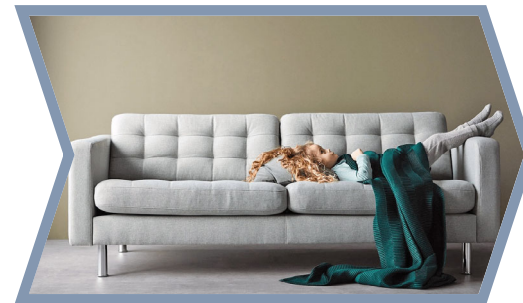
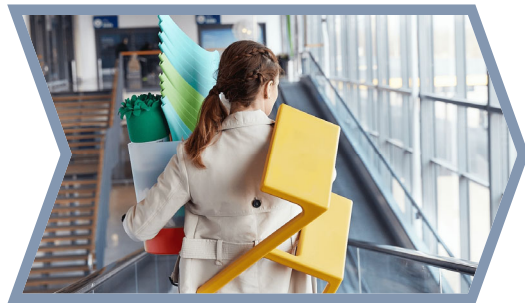
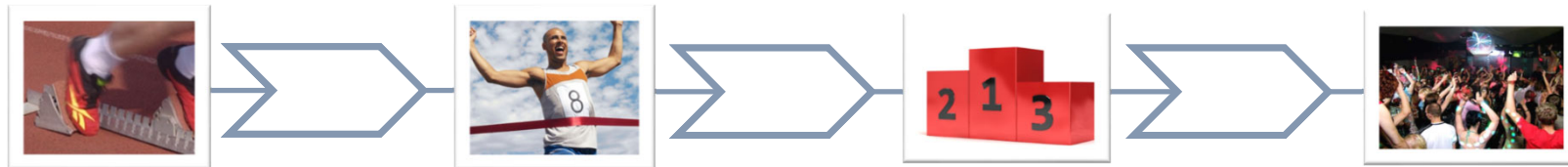
För de mindre aktiviteterna, nere på en mycket detaljerad nivå som beskriver exakt hur någonting utförs, är det ofta bättre att koppla på separata checklistor, instruktioner, rutiner och lathundar i stället för att rita in allt direkt i kartan.

Namnsättning

En god regel är verb + substantiv

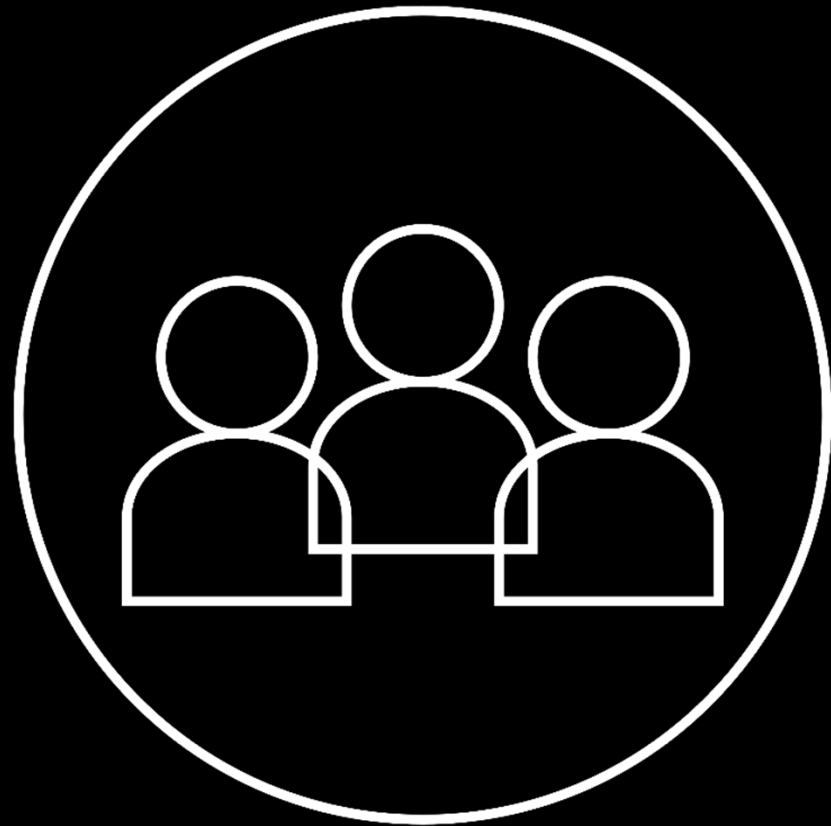


Var börjar och slutar processen?



Övning

Framtagning av processkarta



Framtagning av processkarta – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

En processkarta ger en övergripande bild av verksamheten. I den här övningen syftar processkartan till att visa ett kartlagt nuläge och ge ett underlag för vidare analys, avgränsning och prioritering av förbättringar.

Arbetsgång

- Inläsning av uppgiften
- Modellering i grupp
- Lär av varandra (vi tittar in till andra grupper och hämtar inspiration)
- Fortsatt modellering i grupp
- Samling i storgrupp för reflektioner och tips – Vad funkade bra? Vad var svårt?

Uppgift

Ni ska tillsammans ta fram en processkarta för Utbildningsbolaget som bedriver kursverksamhet. Börja med att läsa igenom beskrivningen av verksamheten; *Företagspresentation av Utbildningsbolaget*.

Tänk på att det är viktigt att få upp något snabbt på boarden istället för att enskilt sitta och fundera. Hjälp åt att modellera men turas om att "hålla i pennan".

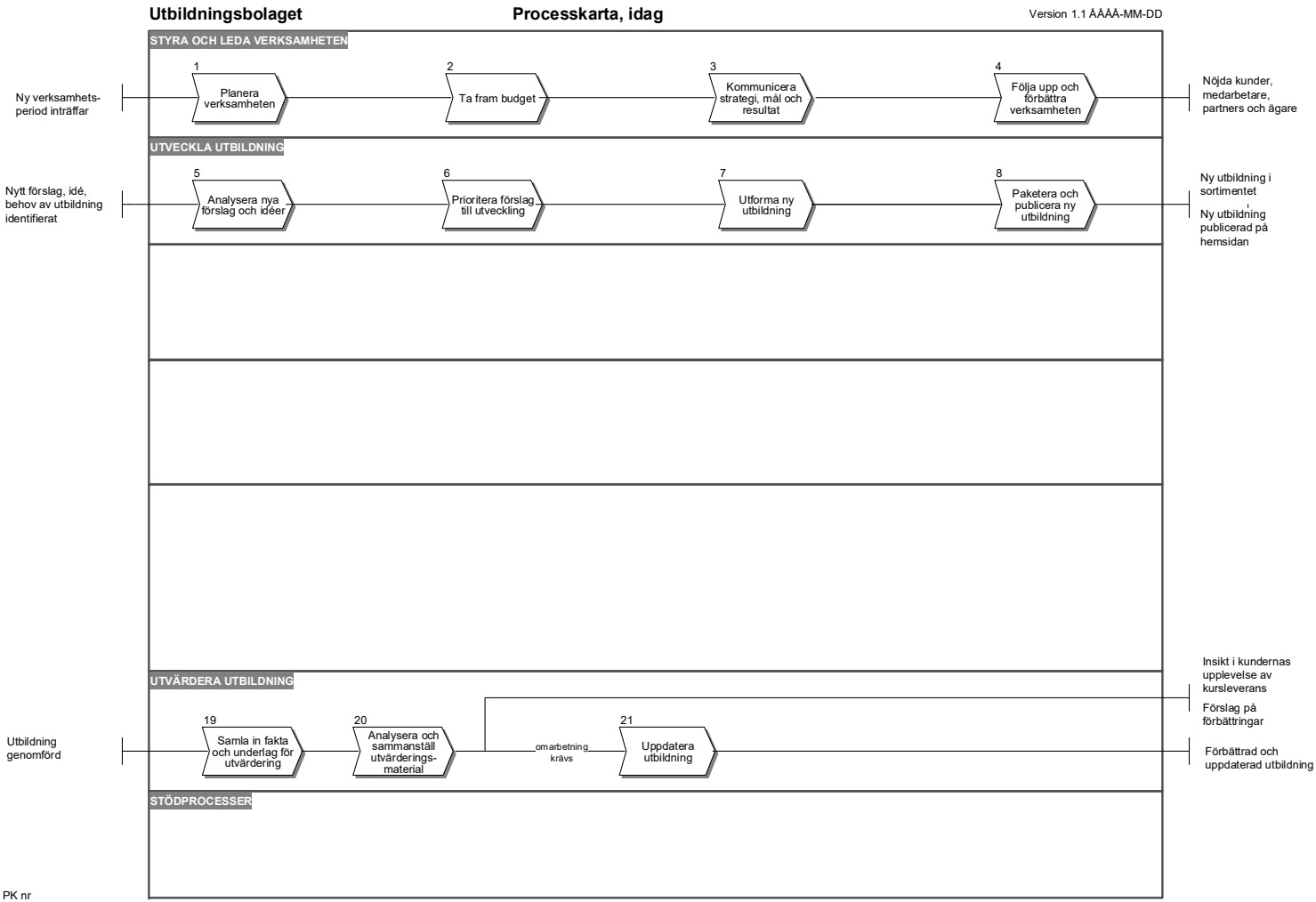
Underlag

Steg för steg

Exempel processkarta biluthyrning

Ni bör hitta ca 15-20 processfiskar. Om ni identifierar styr- och stödprocesser kan dessa placeras i ett egna processlöp.

Exempel processkarta





Tips!

- ✓ Sätt processer med olika periodicitet i olika processlöp
 - Exempelvis ”från offert till beställning” görs flera gånger per vecka, kanske tom flera gånger per dag
 - Medans ”från beställning till färdig produkt” – produktionsprocessen - antagligen har en helt annan genomströmningstid.
- ✓ Låt processer inom ett processlöp ha samma dignitet och ”tyngd”
- ✓ Jag hittar inte processerna?
 - Lista produkter, tjänster, kunder
 - Ställ frågan....Vad gör du på jobbet en dag?
- ✓ Använd ritytan som labb-verkstad och använd den när ni testat era idéer för hur saker och ting kan tänkas hänga ihop. Då får ni en gemensam visuell bild som alla kan utgå ifrån. Våga rita och testa!
- ✓ Genom att lägga upp en notis/fisk på plasten så kan vi också få gruppen att fokusera på samma sak
- ✓ Var så tydlig som möjligt vid namnsättning av starthändelser och resultat. Kund har behov.....vilket behov?

Vanliga misstag

Processkartan blandar processer på olika nivå

Risken är att kartan blir svår att överblicka och det blir otydligt för användarna. Tänk till, vilken nivå är det ni beskriver i förhållande till huvudprocessen? Är det själva huvudprocessen eller en delprocess där under?

Kartan utgår från fel perspektiv

Ni ritar kartan utifrån den egna avdelningens arbete istället för att fokusera på hur er del hänger ihop med helheten. Var uppmärksam på hur ert arbete bidrar till huvudprocessen.

Ni uppfinner kartan på nytt

Vissa processer, som exempelvis fakturering, bör beskrivas en gång på ett ställe och sedan användas oavsett var i organisationen man sitter. Se upp så att inte samma process tas fram via flera olika processbeskrivningar, då finns risk för ineffektivitet samt att flera systemstöd köps in för samma behov.

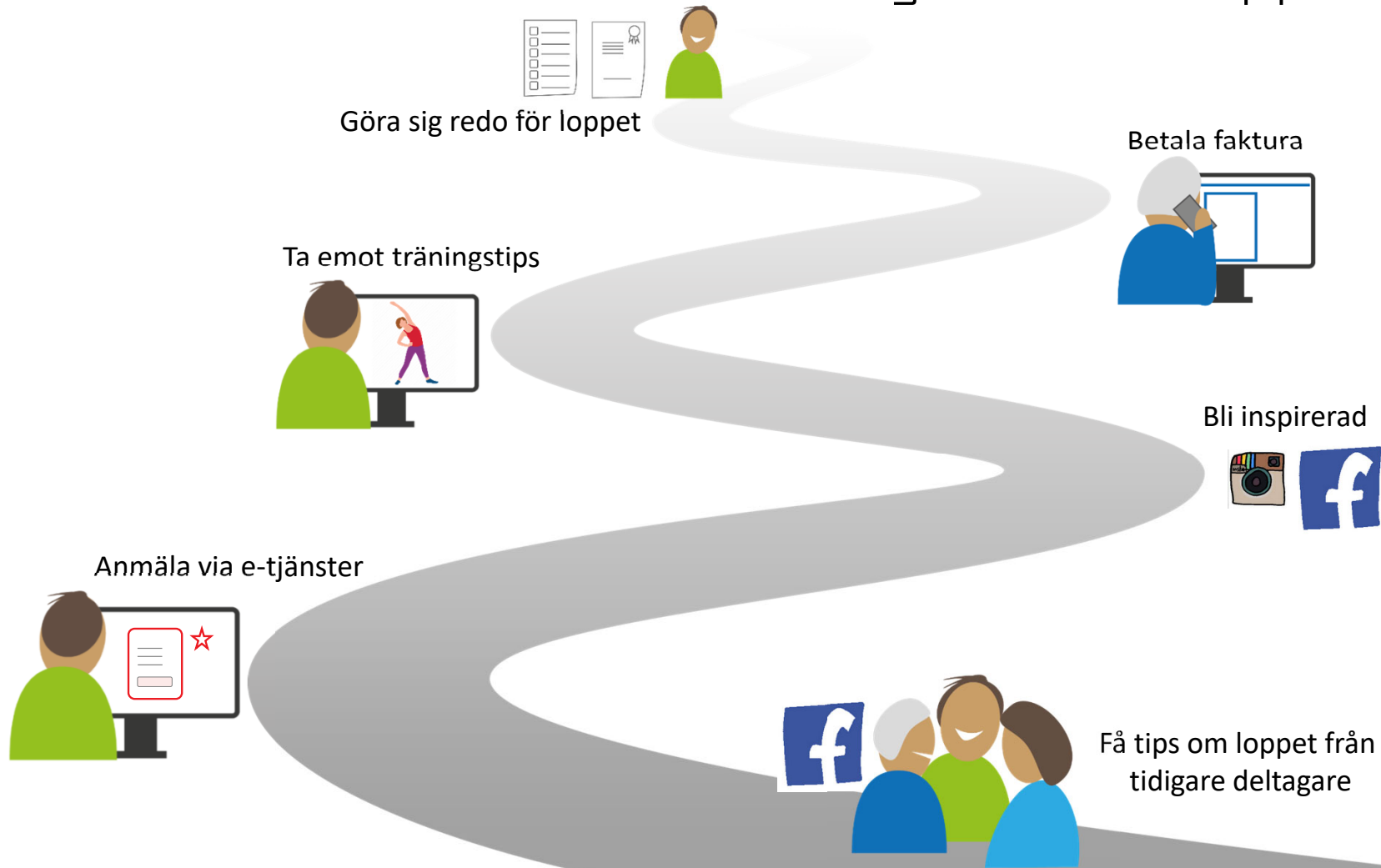
Processbeskrivning	
Nr	<i>Unikt nummer på processen anges vid behov</i>
Namn	<i>Ange namn på processen. Använd verb + substantiv. Hyra ut bil.</i>
Starthändelse	<i>Ange starthändelse(-er) Kund har behov av en hyresbil.</i>
Resultat	<i>Ange processens resultat, vilket värde skapas för kunden/mottagaren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

Holistiskt synsätt – se sammanhangen

		Exempel:
Vision	Vad vill vår verksamhet uppnå på sikt?	Vi stöttar våra kunder att vara framgångsrika över tid genom att vara ledande inom verksamhetsutveckling och verksamhetsarkitektur.
Affärsidé	Verksamhetens grund, vad ska vi göra och för vem?	Vi hjälper företag och organisationer att förändras på ett framgångsrikt sätt genom modelldriven verksamhetsutveckling och verksamhetsarkitektur.
Kärnvärden	Vilka grundläggande värderingar driver vår verksamhet och fångar dess "själ"?	Helhetssyn på individ, Mångfald för mervärde, Långsiktighet, Levande strukturkapital, Kunskapsavtryck
Strategiska målområden	Vilka strategiska områden vill vi inrikta oss på?	Medarbetare Kunder Utveckling Ekonomi
Verksamhetsmål	Vad vill vi uppnå?	Rekrytera 2-3 nya medarbetare, kompetensutveckling minst 5 dagar per medarbetare Skaffa 4 nya kunder, 9 av 10 kunder ska vara nöjda med leveransen Utforma och paketera minst 2 nya tjänsterbjudanden Öka omsättningen med 10 %
Strategier	På vilket sätt ska vi uppnå målen?	Starta en rekryteringskampanj, Påbörja en kundundersökning för NKI, Hitta nya säljkanaler

Kundens upplevelse

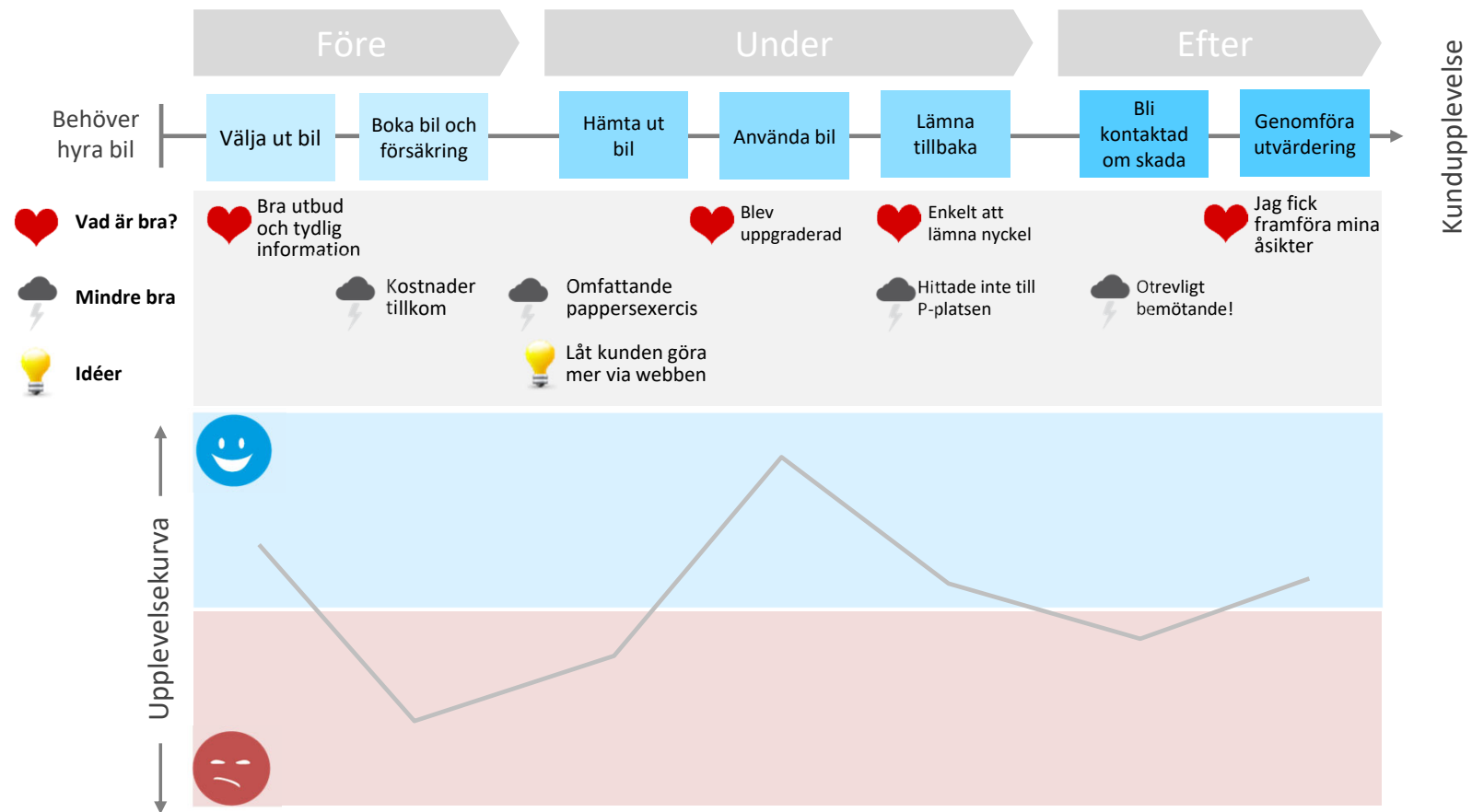
Kundresa – ett sätt att fånga kundens upplevelse



Användningsområden för kundresan

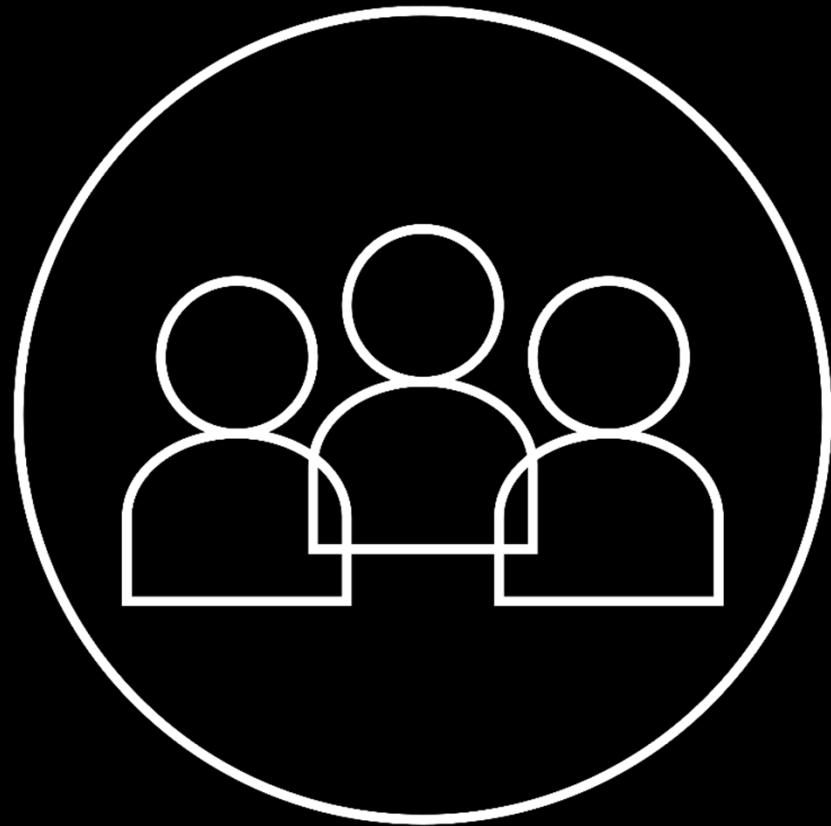
- Utveckling av nya tjänster
- Behålla och skaffa nya kunder
- Översikt över kundbehov
- Idéutveckling
- Underlag och verktyg för prioritering vid utveckling av:
 - Processer
 - Infrastruktur
 - Roller och kompetenser
 - IT-stöd och andra verktyg

Exempel – Kundresan - hyra bil



Övning

Ta fram en kundresa



Ta fram en kundresa – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

En kundresa beskriver kundens upplevelser i mötet med en tjänst. Kundresan kan användas som ett underlag för att hitta förbättringar i framtida leveranser av tjänster och arbetssätt.

Uppgift

Er uppgift är att, i workshopform, ta fram en kundresa för utbildningsbolaget.

En (1) person agerar workshopledare och resten agerar kunder till utbildningsbolaget.

Utgå från era egna erfarenheter i utbildningen ni går nu. Utforska kundens upplevelser av tjänsten "Genomgå kurs" – före, under och efter det att tjänsten inträffar.

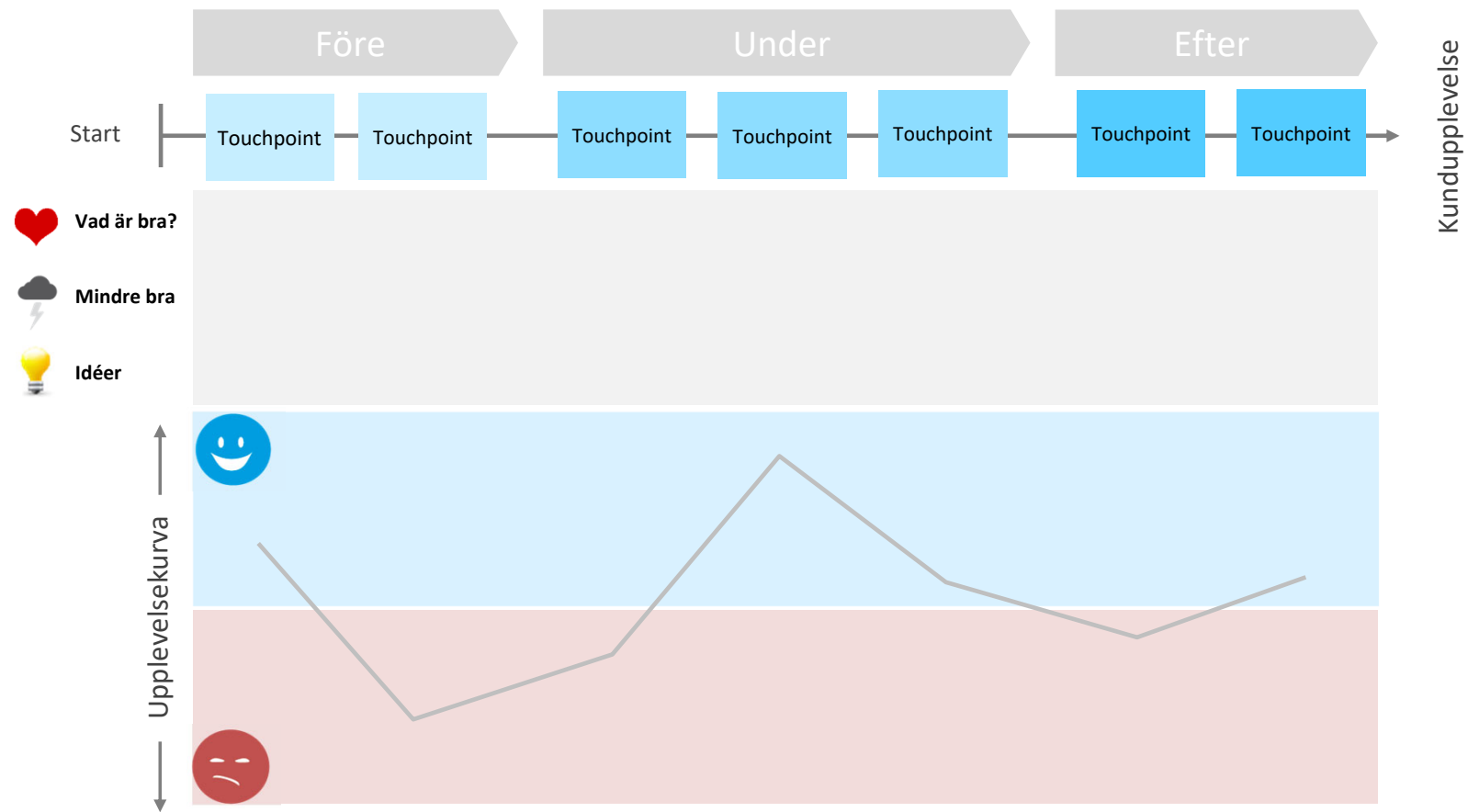
Underlag

Kundresa – Hyra bil

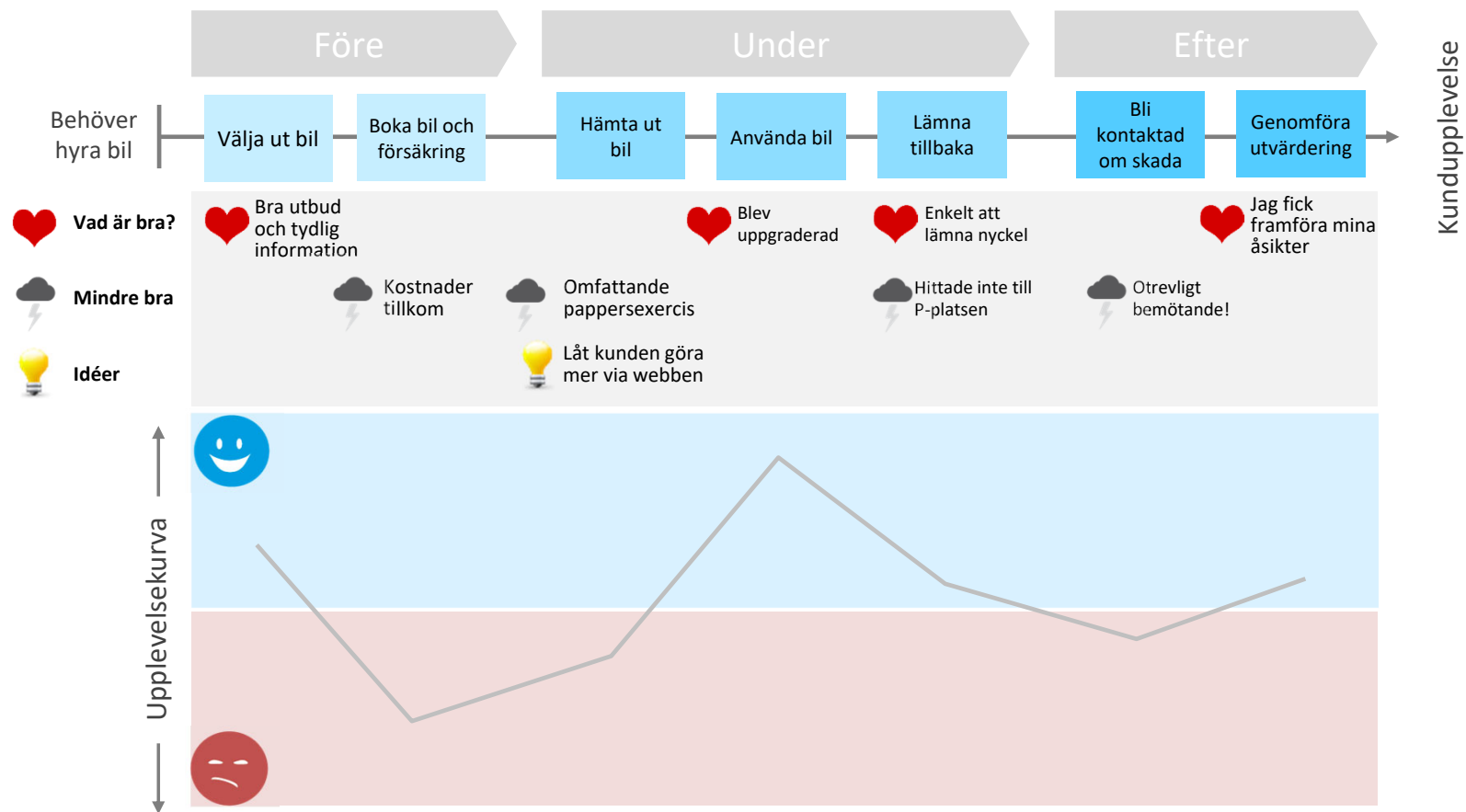
Använd följande arbetsgång:

1. Vad gör kunden? Identifiera och namnsätt de händelser, steg eller beslut som kunden tar innan, under och efter mötet med tjänsten. Använd aktiv form! *Händelserna skrivs på blå post-it.*
2. För varje "kontaktpunkt" (steg som kunden tar där hen möter vår tjänst) beskriv vad kunderna tycker är bra på gröna post-it, mindre bra på rosa post-it, och vilka behov och idéer till förändring kunden har på gula post-it
3. Anteckna/dokumentera kundens kommentarer till varje kontaktpunkt.
4. Sammanfatta med en "upplevelsekurva" under kundresan.
5. Avsluta övningen med att tillsammans med kunderna prioritera de största/viktigaste problemen med nuvarande kundresa.

Kundresan – exempel på mall



Ta fram en kundresa – Kundresan - hyra bil

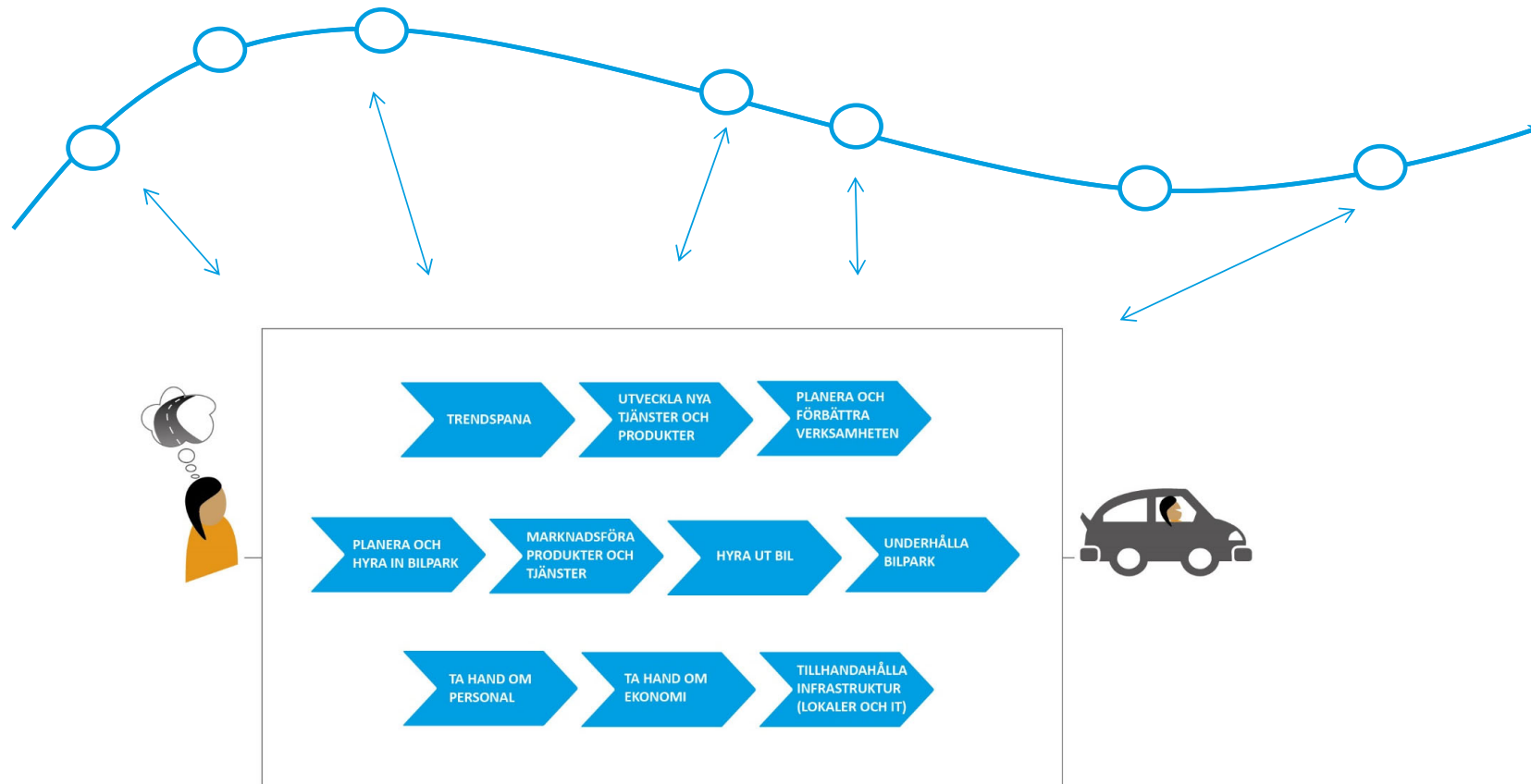




Tips!

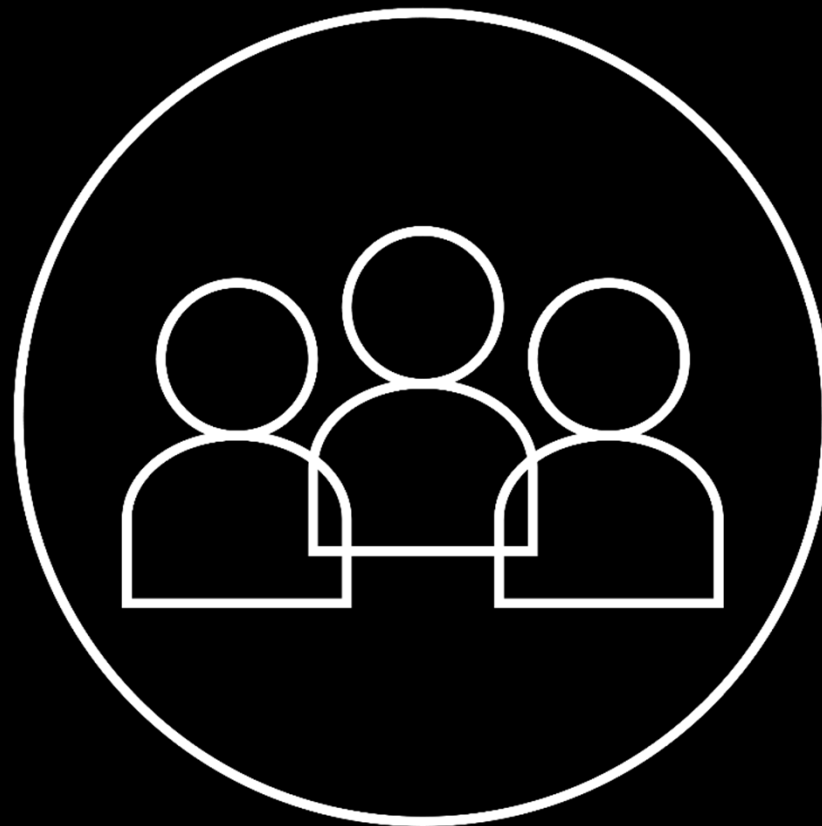
- ✓ Anta inte. Använd kunden; det är hen som förstår sin egen upplevelse.
- ✓ Använd en neutral peson som pratar med kunden om hens upplevelse.
- ✓ Försök få så konkreta svar som möjligt. Om kunden säger "jag fick min inbjudan för sent", fråga när hen skulle vilja ha den.

Processer och Kundresa



Övning

Prioritera utvecklingen med kundresan som underlag



Prioritera utvecklingen med kundresan som underlag – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

En kundresa beskriver kundens upplevelser i mötet med en tjänst. Kundresan kan användas som ett underlag för att prioritera förbättringar i framtida leveranser av tjänster och arbetssätt.

Uppgift

I arbetet med kundresan framkom många bra saker men också en hel del problem och idéer till utveckling. Nu är det dags att diskutera hur kundens upplevelser och idéerna till utveckling påverkar verksamheten internt.

Ta reda på följande:

- Vilka processer är viktigast att vidareutveckla för att skapa en konkurrenskraftig kundupplevelse? Använd både kundresan och processkartan för Utbildningsbolaget som utgångspunkt.
- Är det några processer som saknas för att kunna leverera önskad kundupplevelse?
- Är det några processer som kan skalas ner eller tas bort?
- Prioritera utvecklingsförslagen.

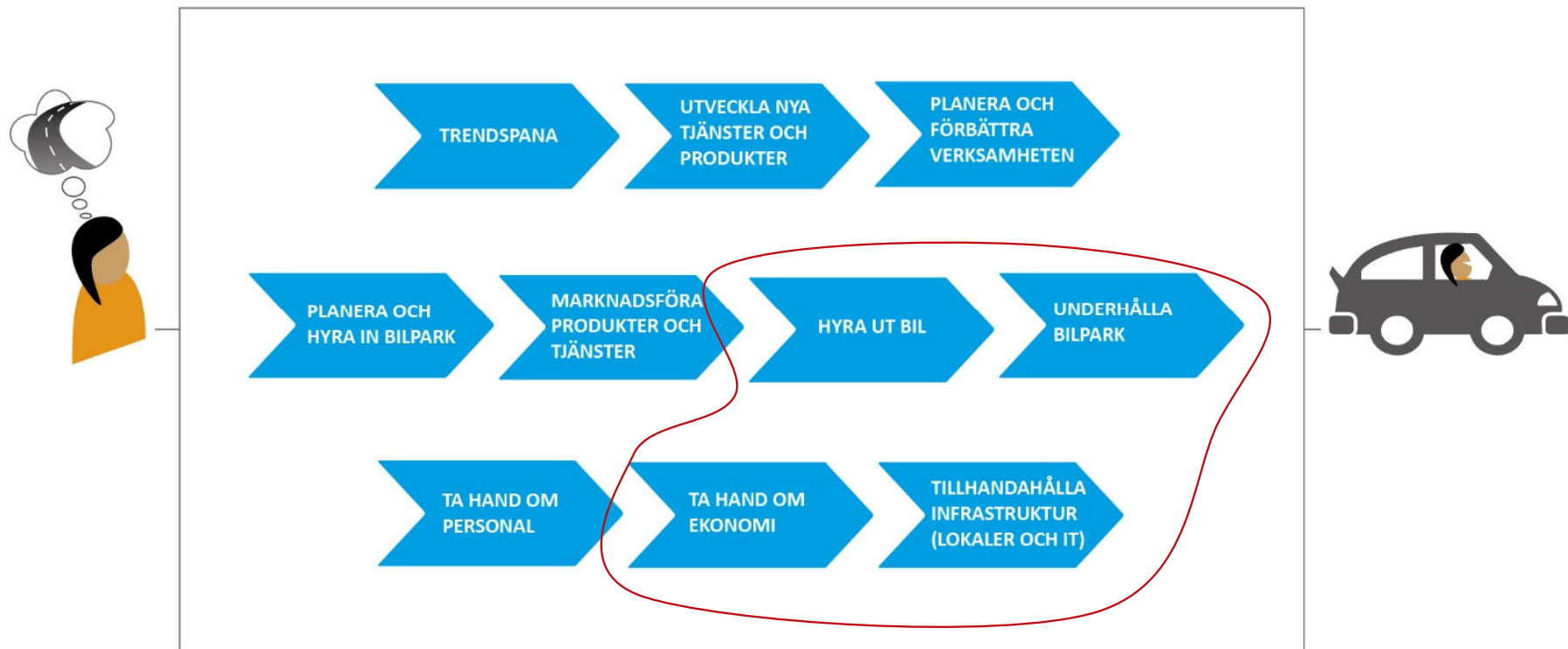


Tips!

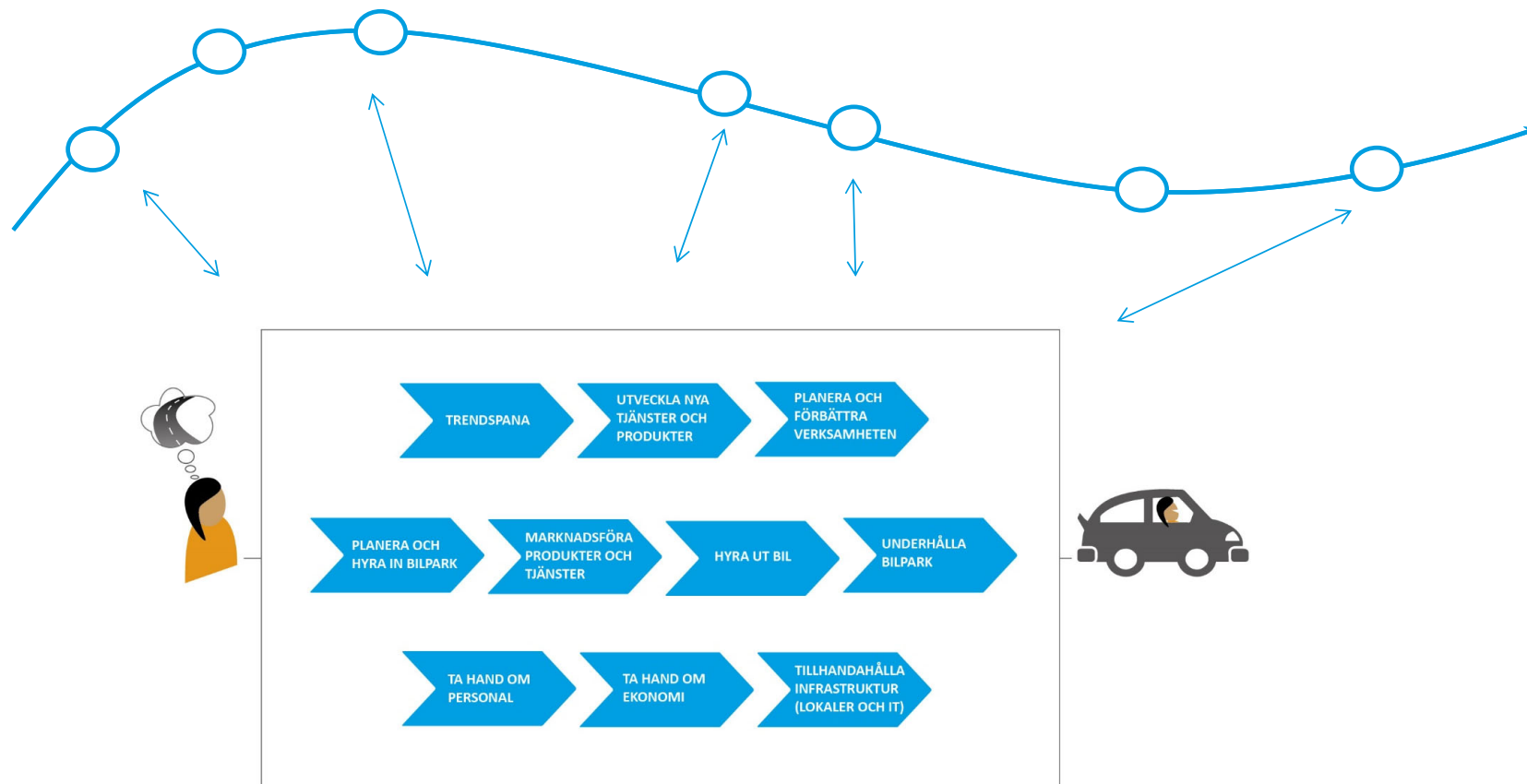
- ✓ Tänk på att inte bara fokusera på problemen som kunden upplever. Finns det möjlighet att förstärka positiva upplevelser ännu mer?
- ✓ Prioriteringen av vad som är bäst att utföras först har flera perspektiv:
 - Ta det som är viktigast?
 - Ta det som ger bäst effekt på kort tid?
 - Ta det som är enklast?
 -

Aktivitetsflöden

Vilka processer ska vi bryta ner? – Avgränsning



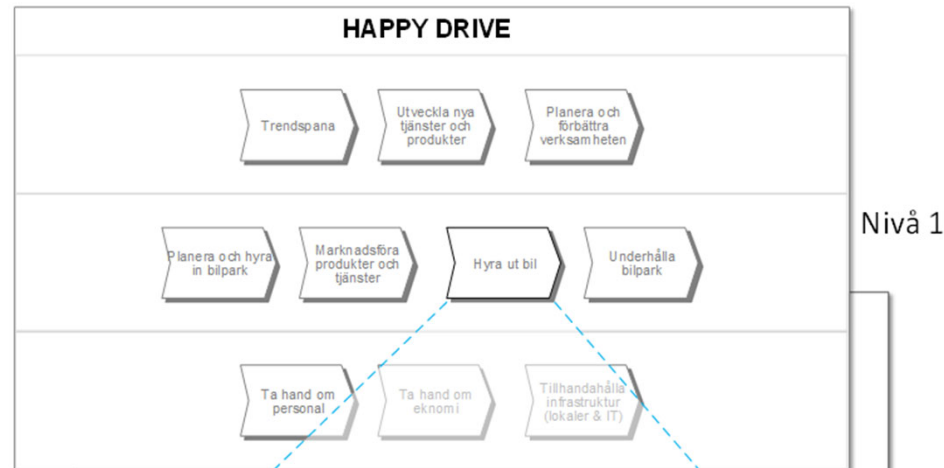
Kundresans påverkan på våra processer



Från processkarta till aktivitetsflöde

Processkarta

Beskriva verksamhetens processer på en övergripande nivå



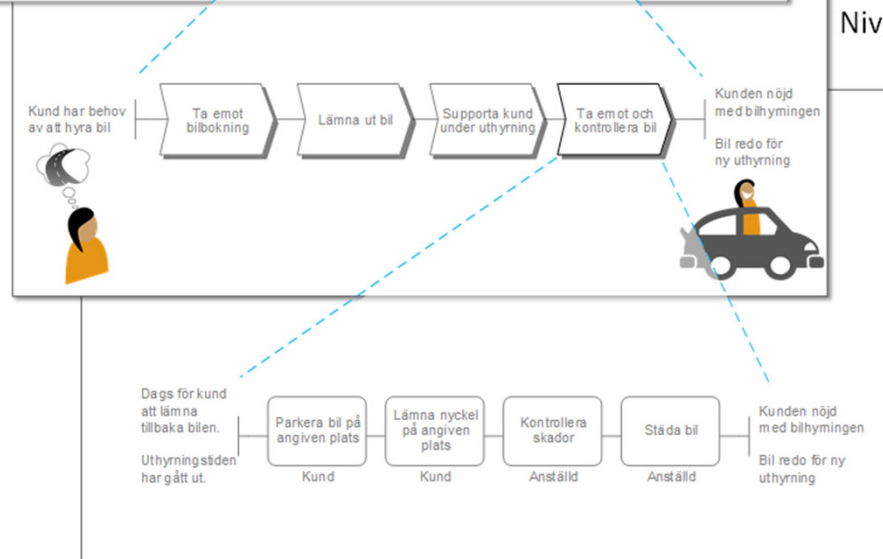
Nivå 1

Nivå 2

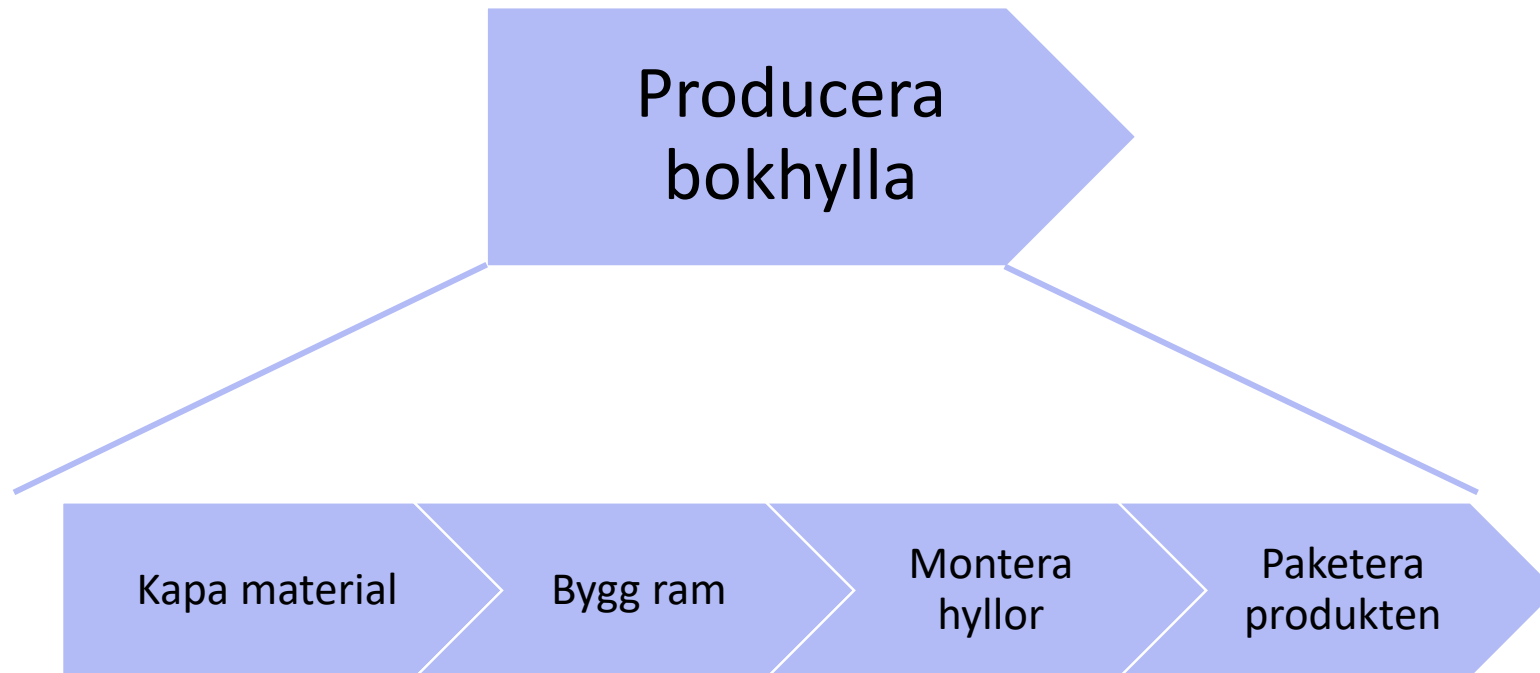
Nivå 3

Aktivitetsflöde

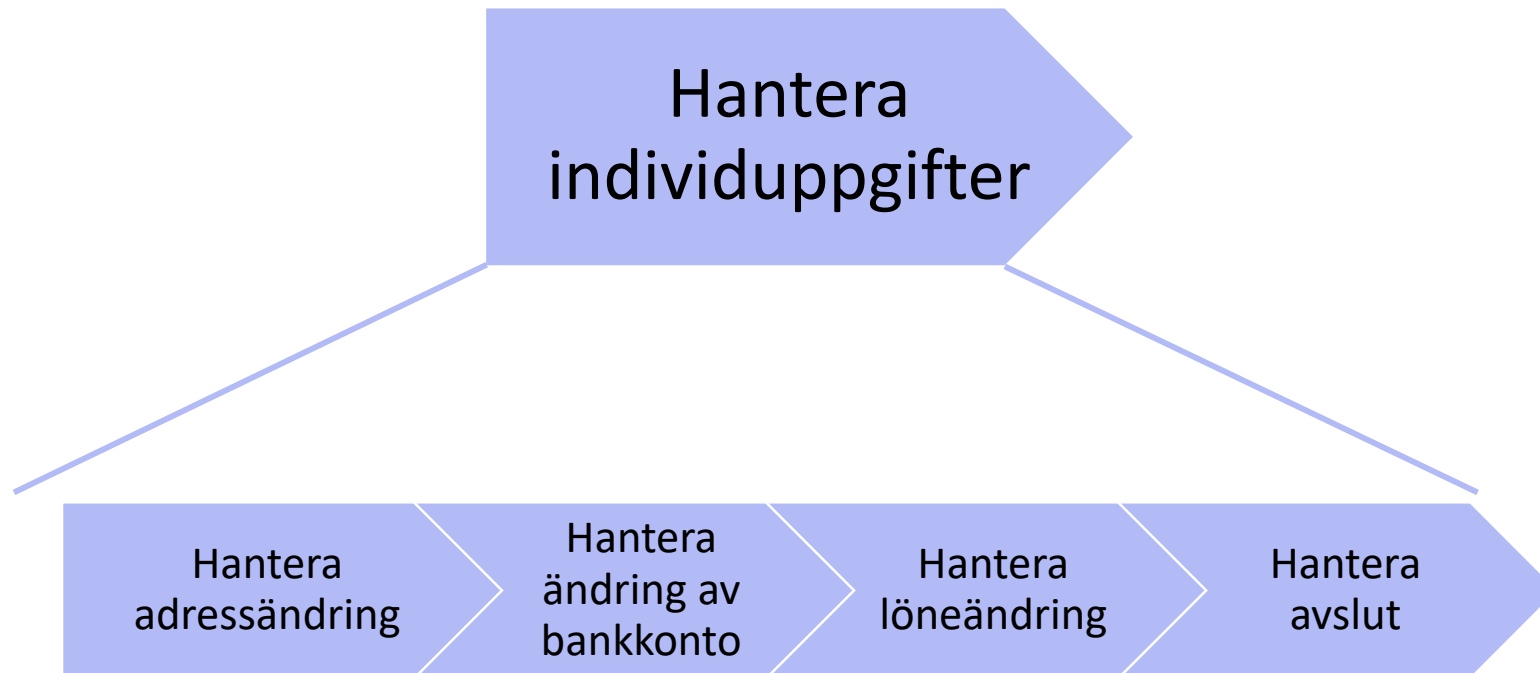
Beskriva stegen i en process med hjälp av aktiviteter



Ofta går det "bra" att ta ett processteg och bryta ner det logiskt i mindre delsteg som ändå hänger ihop

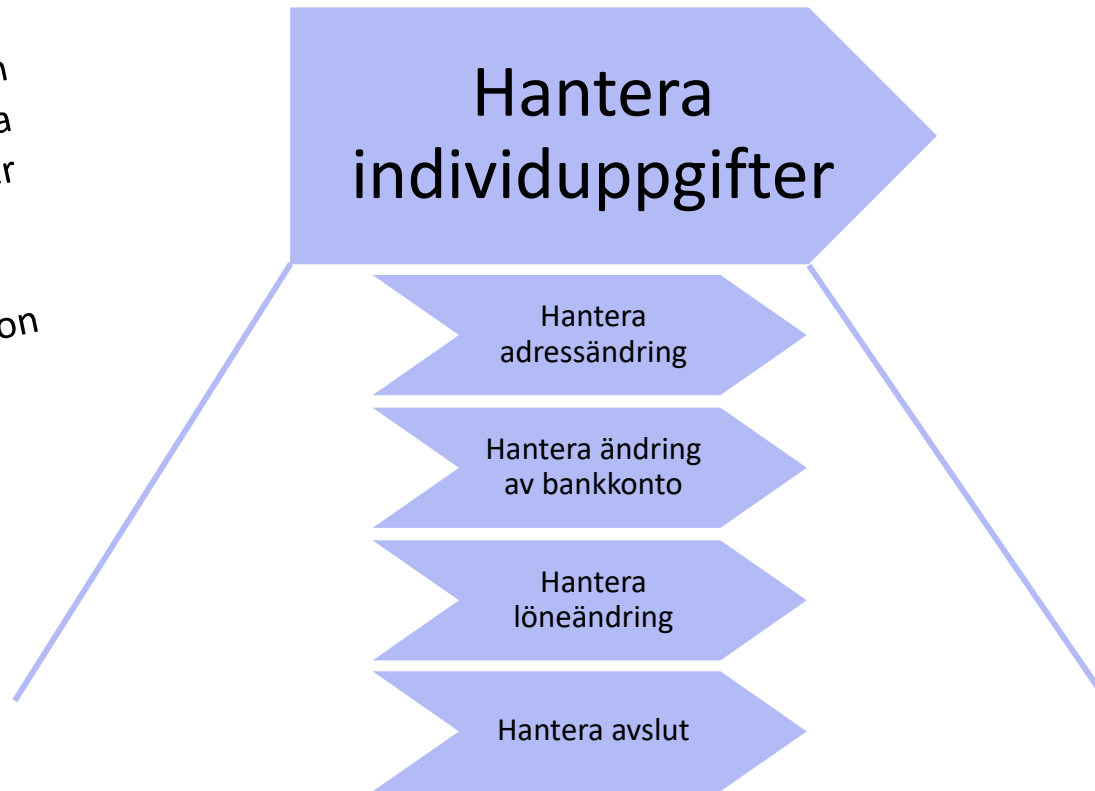


Ofta går det "mindre bra" att ta ett processteg och bryta ner det logiskt i mindre delsteg som ändå hänger ihop

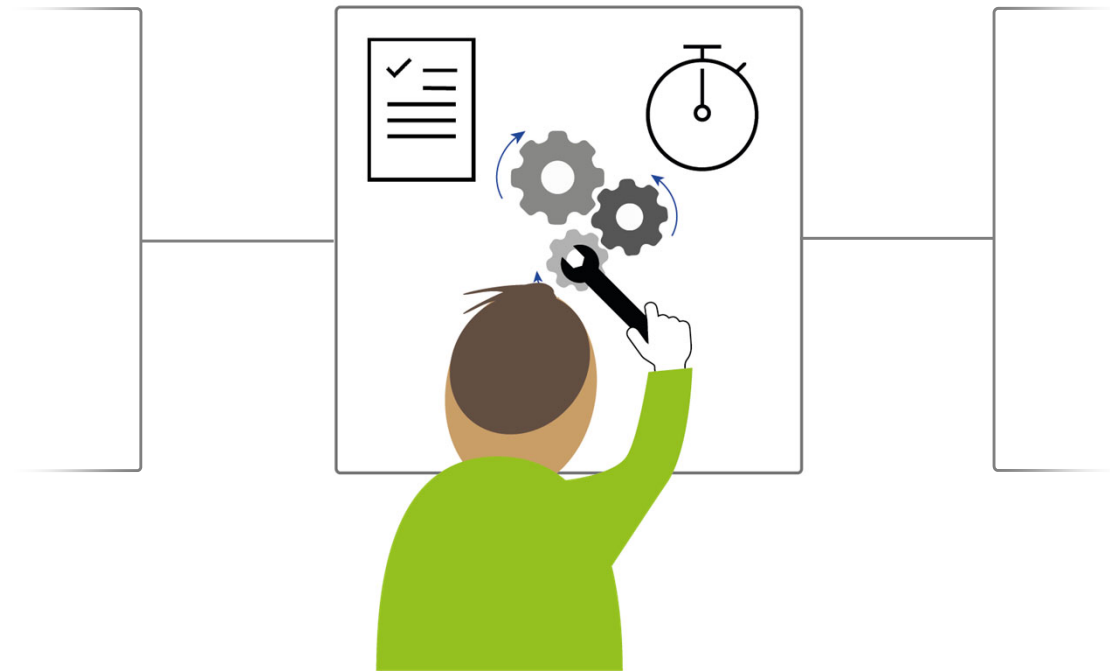


Ofta blir "delprocesserna" små aktiviteter

Behöver vi rita en
process för dessa
delar eller räcker
en lathund,
beskrivning,
videoinstruktion
...?



Vad är en aktivitet?

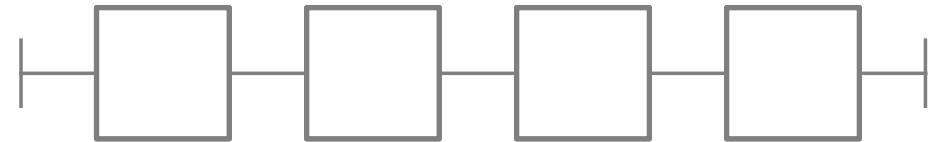


Något som utförs av en aktör i en sekvens utan betydande tidsluckor

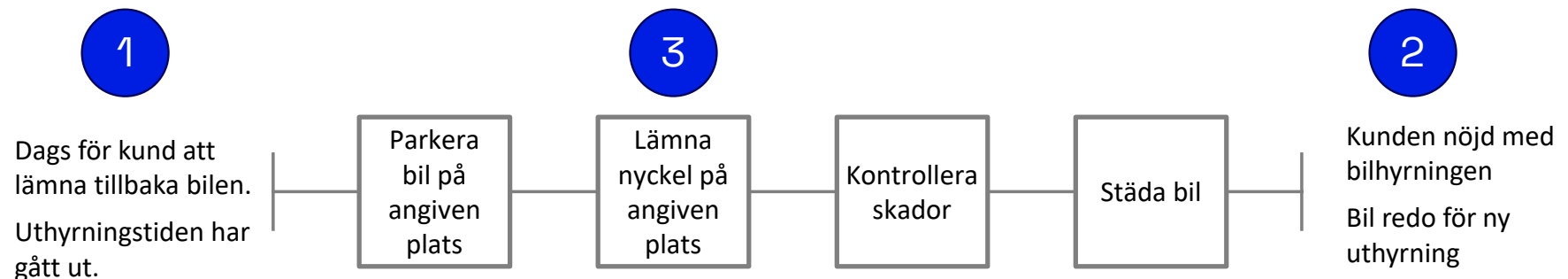
Skilj på starthändelse, resultat och aktivitet!

Aktivitetsflöde

- Ger en detaljerad bild av processen
- Består av samtliga aktiviteter i processen
- Visar vilka aktörer som utför arbete i processen
- Kompletteras med aktivitetsbeskrivningar
- Är ett bra underlag för analys och förbättringar



Aktivitetsflöde

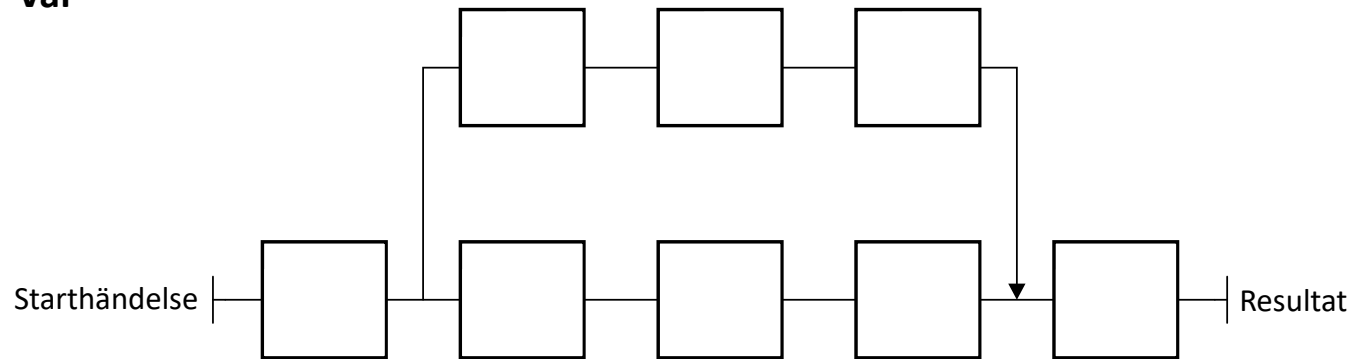


Arbetsgång

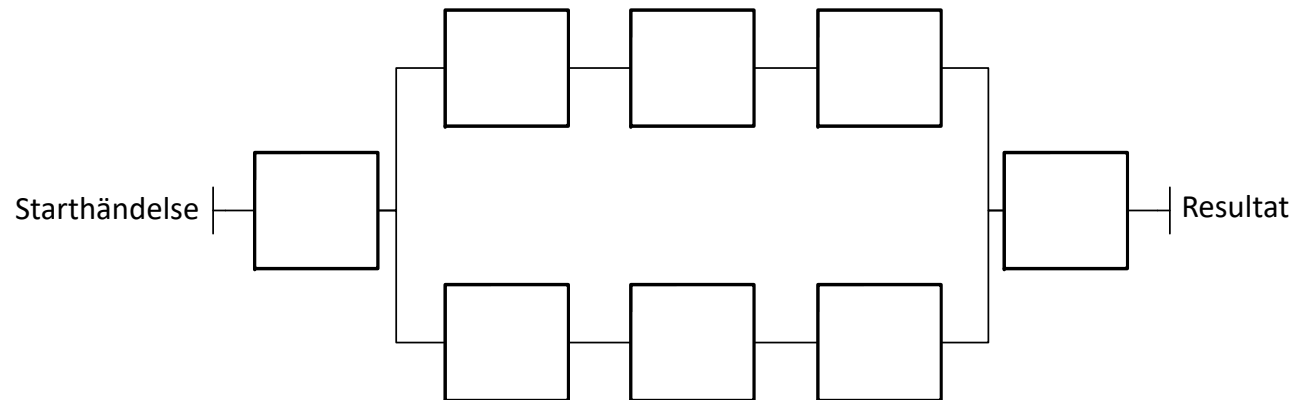
1. Identifiera händelser som startar aktivitetsflödet
(den process som ska detaljeras)
2. Identifiera mottagare och resultat som avslutar aktivitetsflödet
3. Placera ut och namnge aktiviteterna
4. Ange vem som utför aktiviteten

Riktlinjer vid modellering

Val

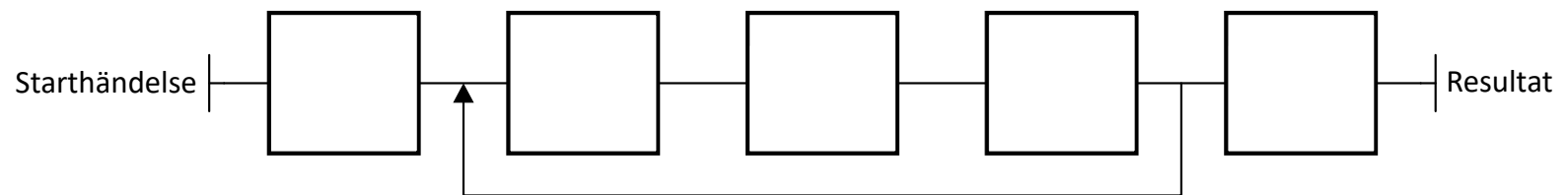


Parallella flöden

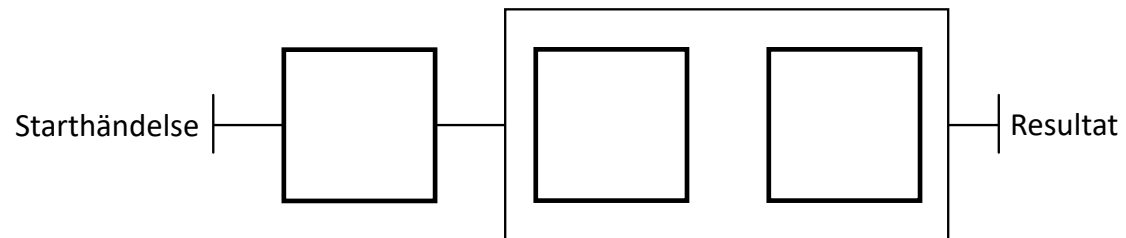


Riktlinjer vid modellering – fortsättning

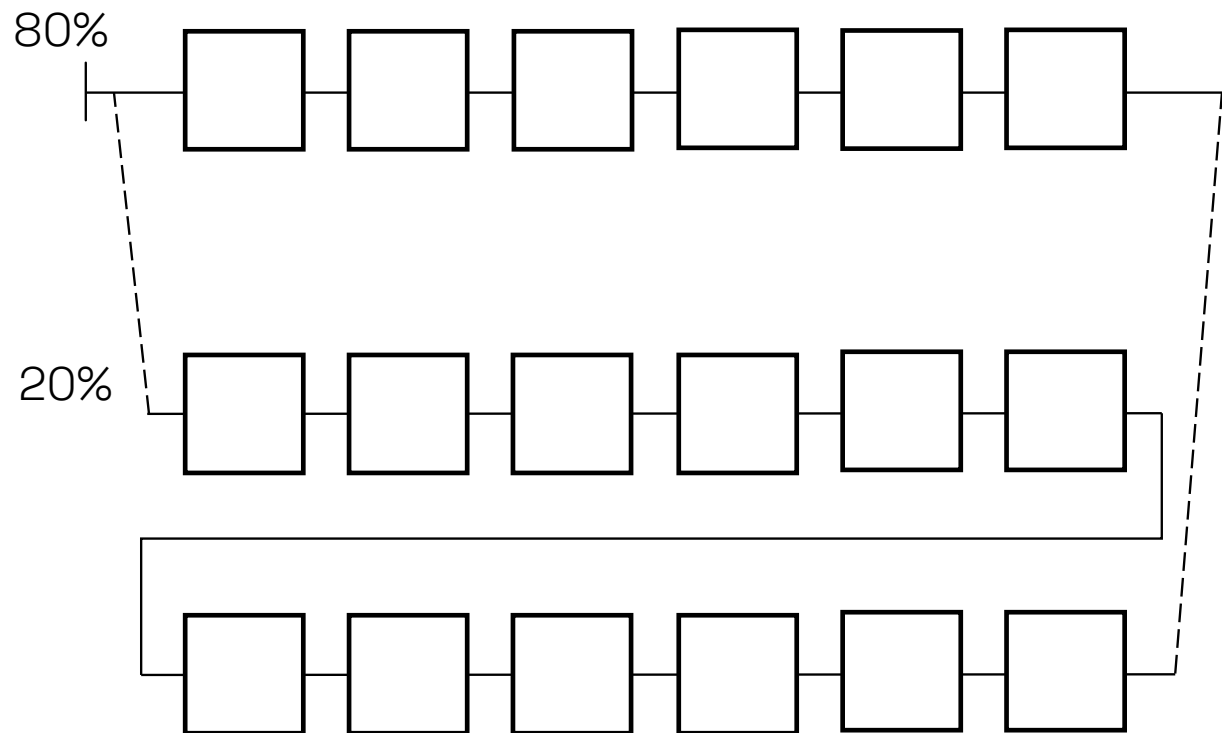
Repetition



Gruppera aktiviteter



80-20-regeln!



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

Summering



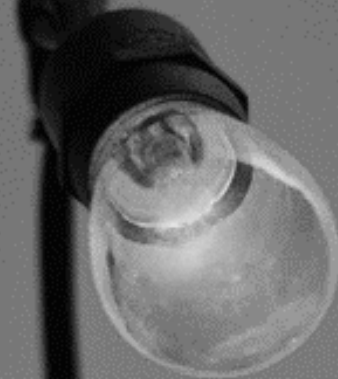
- Processer
 - Introduktion till processer
 - Processkartläggning
- Kundfokus
 - Kundresa
 - Prioritera processutveckling utifrån kundresan

Fokus på idagläge och att få idéer till utveckling utifrån kundens upplevelse.

Vi ses imorgon!

Kl. 09:00 drar kursdagen igång.

Vi avslutar dagen senast kl. 17:00



Tack för idag!



Marie Bender

marie.bender@irm.se

Linkedin: [/in/marie-bender-9332a428/](https://www.linkedin.com/in/marie-bender-9332a428/)