

PROCESSUTVECKLING

DAG 2 – 15 MAJ 2025



**DATAFÖRENINGEN
KOMPETENS**

Utbildar för smartare företag



Innehåll

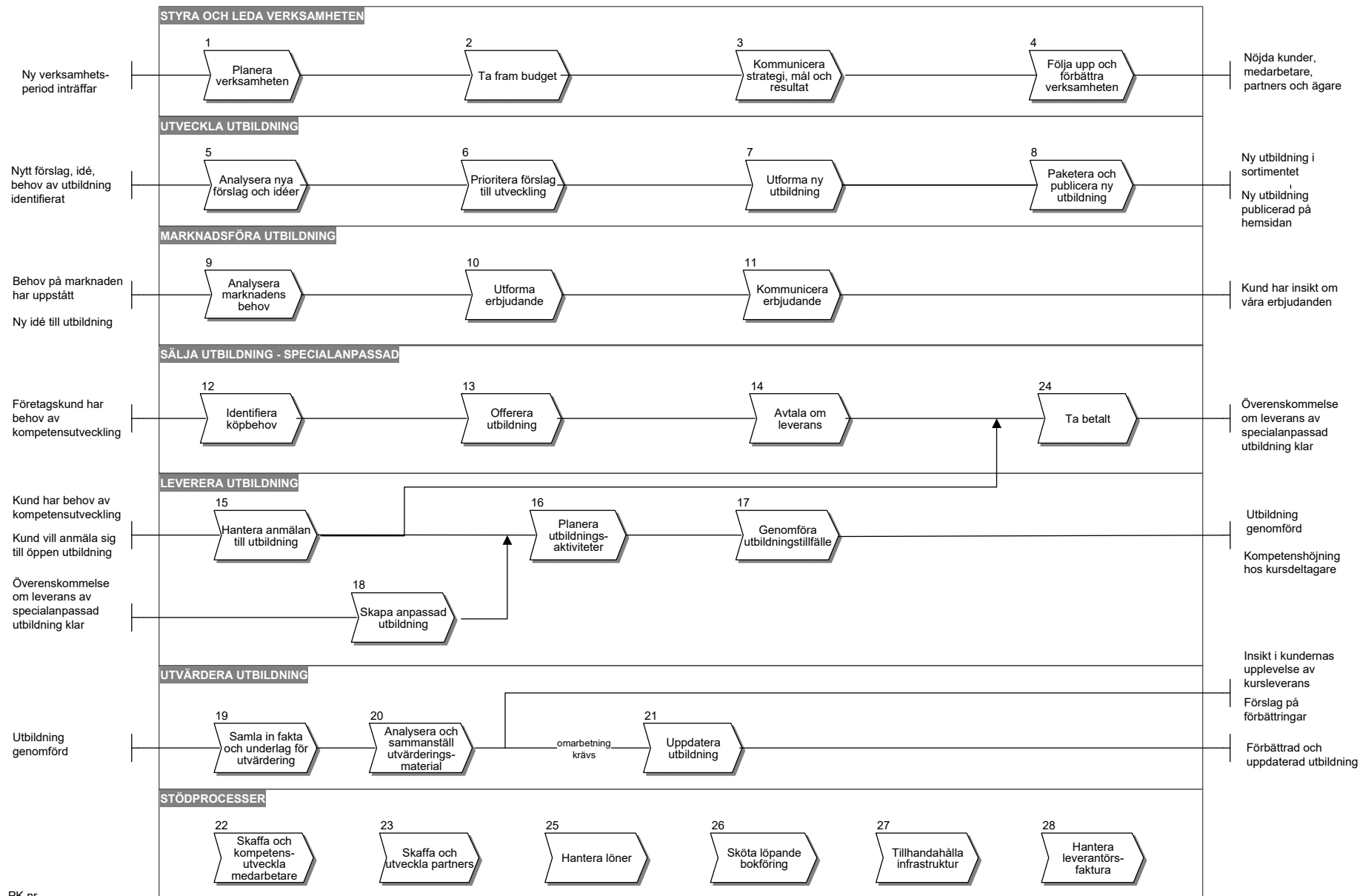
- Repetition från igår
- Aktivitetsflöden
- Mäta och Analysera processer
- Införa processer

Fokus på att analysera aktivitetsflöden och forma processer för framtiden.

Utbildningsbolaget

Processkarta, idag

Version 1.1 AAAA-MM-DD





Vad har du lärt dig igår?

Fick du några nya insikter?

Summering



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

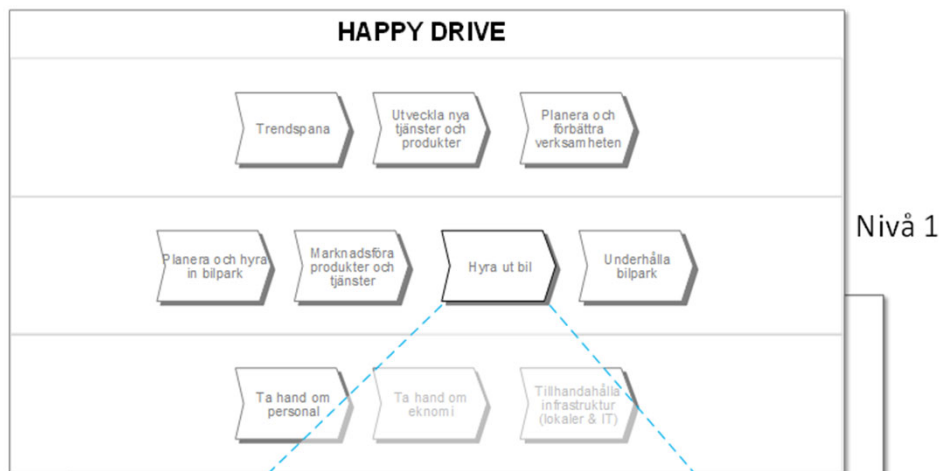
Fokus på idagläge och att få idéer till utveckling utifrån kundens upplevelse.

Exempel från Trafikförvaltningen

Från processkarta till aktivitetsflöde

Processkarta

Beskriva verksamhetens processer på en övergripande nivå



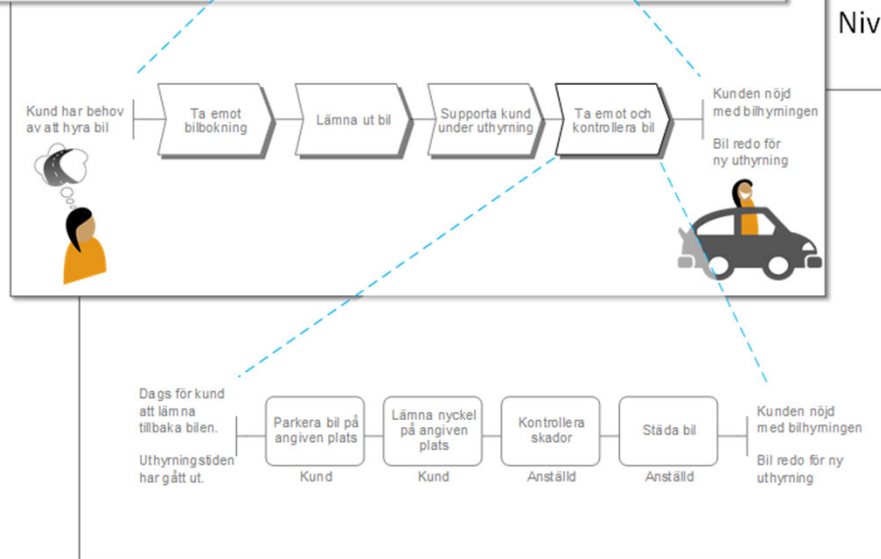
Nivå 1

Nivå 2

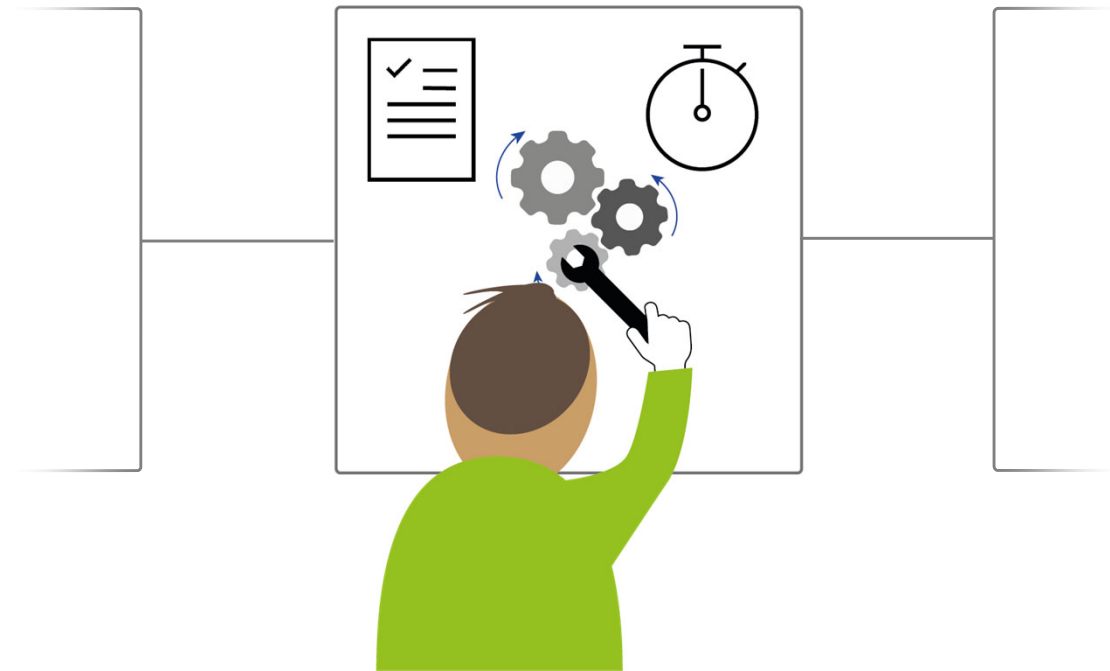
Nivå 3

Aktivitetsflöde

Beskriva stegen i en process med hjälp av aktiviteter



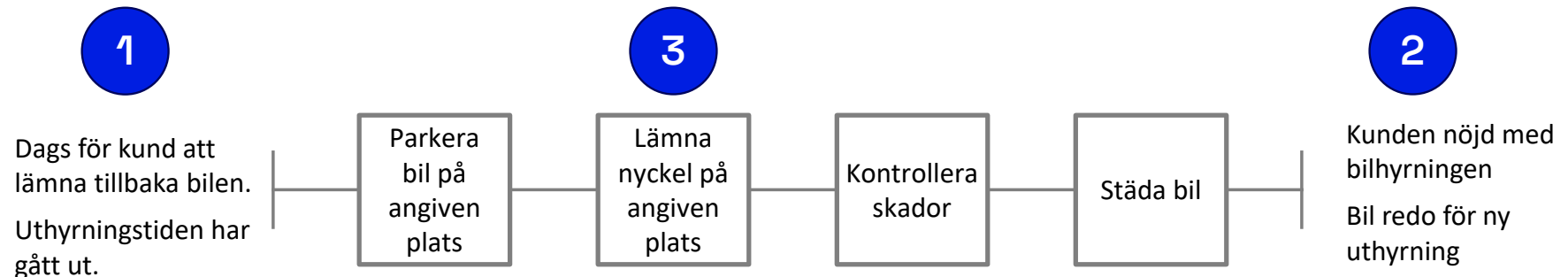
Vad är en aktivitet?



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

Skilj på starthändelse, resultat och aktivitet!

Aktivitetsflöde

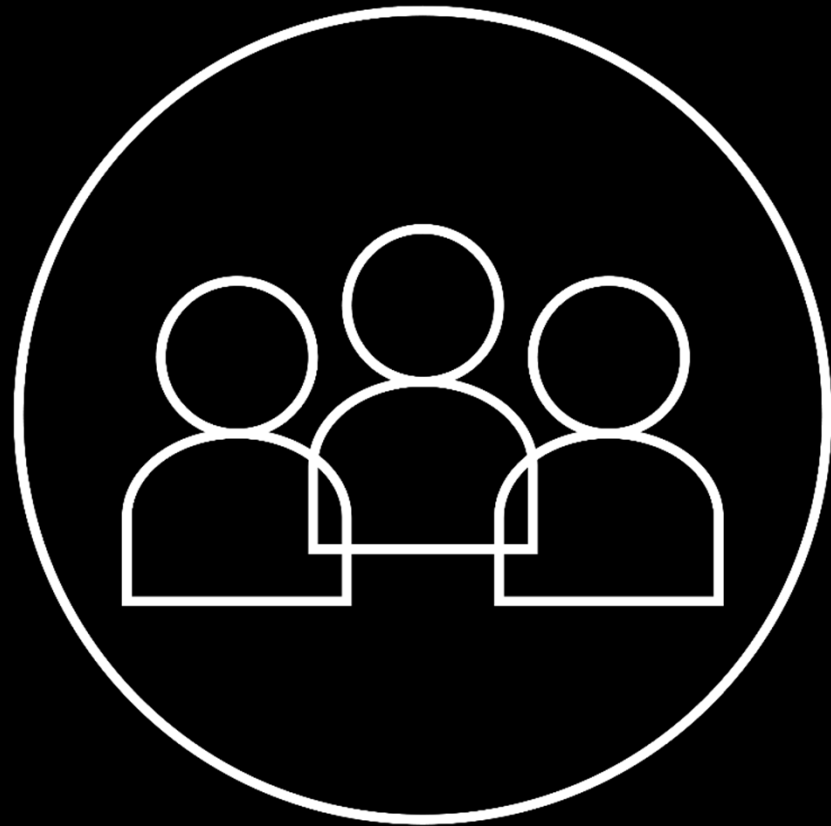


Arbetsgång

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

Övning

Aktivitetsflöde (idagläge)



Framtagning av aktivitetsflöde (idag-läge)

– Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

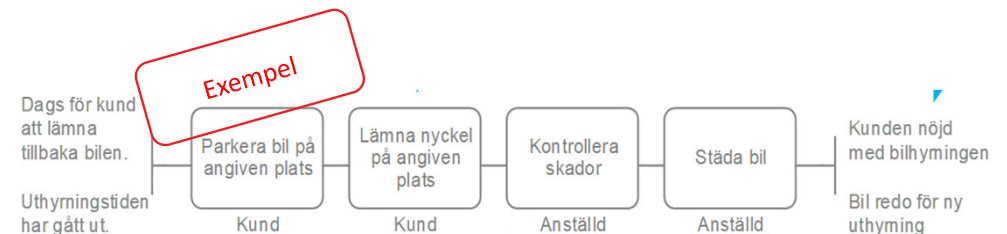
Ett aktivitetsflöde ger en detaljerad bild av en process. I den här övningen syftar aktivitetsflödet till att visa ett kartlagt nuläge och ge ett underlag för vidare analys och förbättringar.

Uppgift

I arbetet med att kartlägga Utbildningsbolagets verksamhet identifierade man problem i den nuvarande hanteringen av kursanmälningar. Hanteringen är till stor del manuell och tar alldeles för lång tid, vilket har visat sig försämra relationen till och tilliten hos kunderna. För att i förlängningen kunna förbättra processen ska ni nu ta fram ett aktivitetsflöde som beskriver idagläget för Utbildningsbolagets ”Hantera anmälan till utbildning”.

Arbetsgång

1. Inläsning av uppgiften
2. Modellering i grupp
3. Anteckna kommentarer till aktiviteterna (IT-stöd som används, informationsbehov, problem, idéer etc)
4. Avslutningsvis går ni igenom och granskar aktivitetsflödet. Har ni fått med det som är väsentligt, har ni använt bra namnsättning, har ni ritat enligt riktlinjer för modellering?



Framtagning av aktivitetsflöde (idagläge) – Beskrivning



Börja med att läsa igenom följande beskrivning av dagens process

På Utbildningsbolagets hemsida presenteras kursutbudet och där kan en person (nedan kallad Kund) anmäla sig till en kurs. Kunden fyller i ett webbformulär med personuppgifter; namn, mejladress, telefonnummer och faktureringsadress samt anger vilken kurs och datum som önskas.

Utbildningsbolagets administratör får ett mejl med bokningsuppgifterna och registrerar dessa i en kursdeltagarförteckning (Excel). Ibland ringer kunderna direkt till växeln och anmäler sig till en kurs.

Sedan mejlar administratören kunden en bekräftelse på anmälan tillsammans med praktisk information om tider, plats och möjligheter till logi i närheten av kurslokalen.

Om kursen redan är fulltecknad kontaktas kunden för att erbjudas att stå på väntelista. Administratören bevakar och vid eventuellt avhopp från kursen kan platsen tilldelas kunden på väntelistan och meddelas via mejl.

Efter att bekräftelse på anmälan skickats tar administratören fram ett faktureringsunderlag som skickas via mejl till ekonomiassistenten. Ekonomiassistenten skapar en faktura i ekonomisystemet, skriver ut fakturan i PDF-format och skickar sedan till administratören för granskning. Om det uppstått något fel på fakturan korrigerar administratören den och skickar för granskning igen. När fakturan är korrekt mejlar administratören den till economichefen som godkänner fakturan. När fakturan är godkänd skriver ekonomiassistenten ut en fysisk originalfaktura, lägger den i ett kuvert, frankerar och skickar till kunden. En kopia av fakturan sätts in i en pärm.

Tre dagar innan kurstillfället skickar administratören ett mejl till alla kursdeltagare för att påminna om kursen. Det är ofta då det dyker upp avanmälningar till kursen pga t.ex. sjukdom.

Tips!

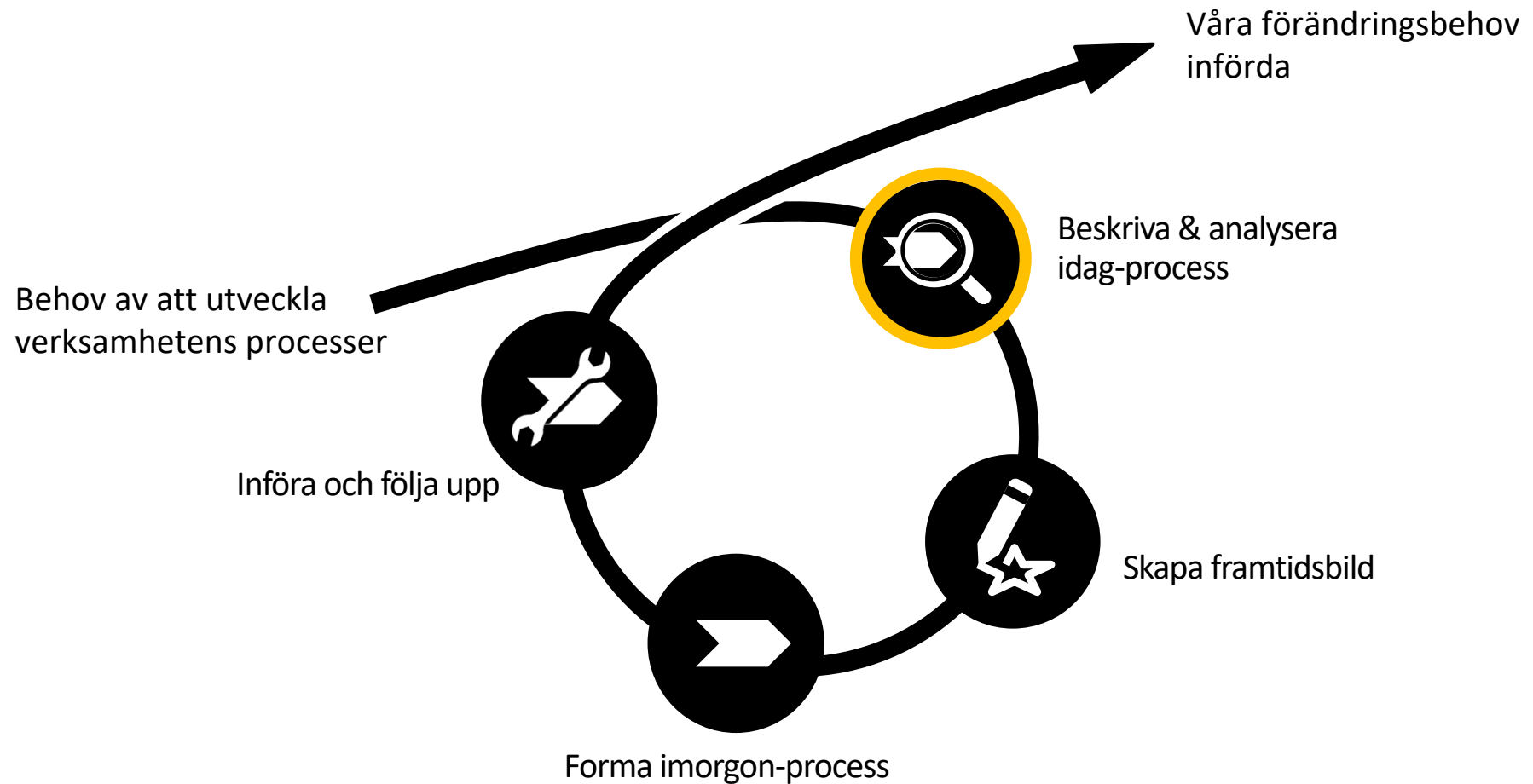


- Använd tumregeln för aktivitet om du är osäker på om du hamnar på "rätt" nivå.
- Tänk på att resultatet är just ett resultat....ingen pågående aktivitet. T.ex. inte "kursanmälan registreras" utan istället "Kursanmälan har registrerats".
- Frågor för att driva framåt: Vad händer sedan? Vem gör nästa steg? Vad gör hen?
- Använd talking stick....fast kanske inte i Covid-19-tider.
- Starthändelsen kan ofta beskrivas i form av tidpunkt eller behov hos någon.
- Tänk på att resultatet på något sätt bör uppfylla behovet i starthändelsen.
- Använd parkeringsplats för det som ligger utanför scope och säkra att när ni lämnar mötet/workshopen har en plan för vad ni gör med det som finns på p-platsen.
- Mini-P-plats "detta är inom scope...men vi tar det inte just nu".

Analysera aktivitetsflöden

Från idag till imorgon

IRMs metodik för processutveckling...



Använd olika "glasögon" vid analysen

Trender

Effektivisering

Lagar och regler

Kundförväntningar

Interna och externa styrkor och svagheter



Lönsamhet

Flödesoptimering

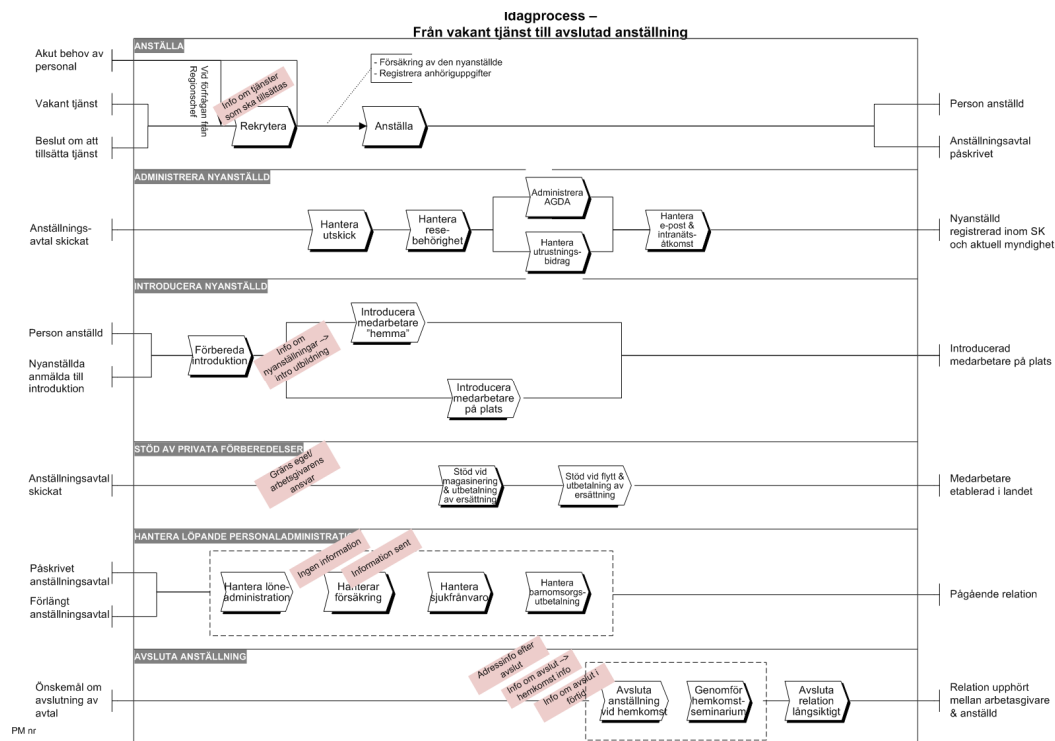
Klimatmässig hållbarhet

Social hållbarhet

Tekniska möjligheter



Probleminventering i processkarta



Problem i verksamheten som gör att vi idag inte kan uppnå effektmålen, t ex:

- Kundreklamationerna har ökat
- Krångliga rutiner
- Ingen vet vem man ska kontakta
- Otydliga ansvarsgränser
- Stor personalomsättning
-

Hitta grundorsak till problem

5 varför

Exempel:

Varför missade vi leveranserna av bakaxlar? Därför att svetsaren var sjukskriven.

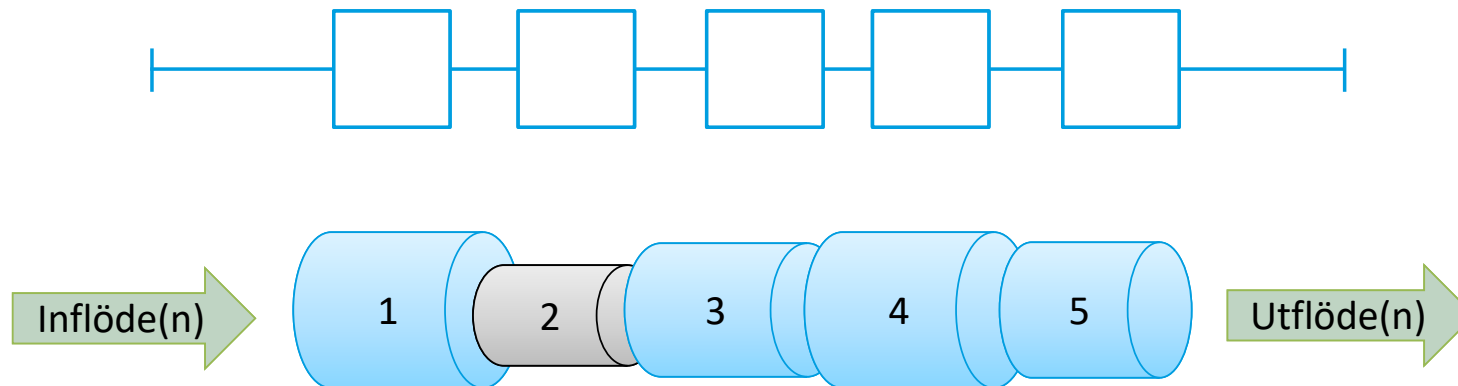
Varför var svetsaren sjukskriven? Därför att han fått tennisarm.

Varför har svetsaren fått tennisarm? För att 50 % av bakaxlarna måste svetsjusteras.

Varför måste 50 % av bakaxlarna svetsjusteras? Därför att maskinen är feljusterad

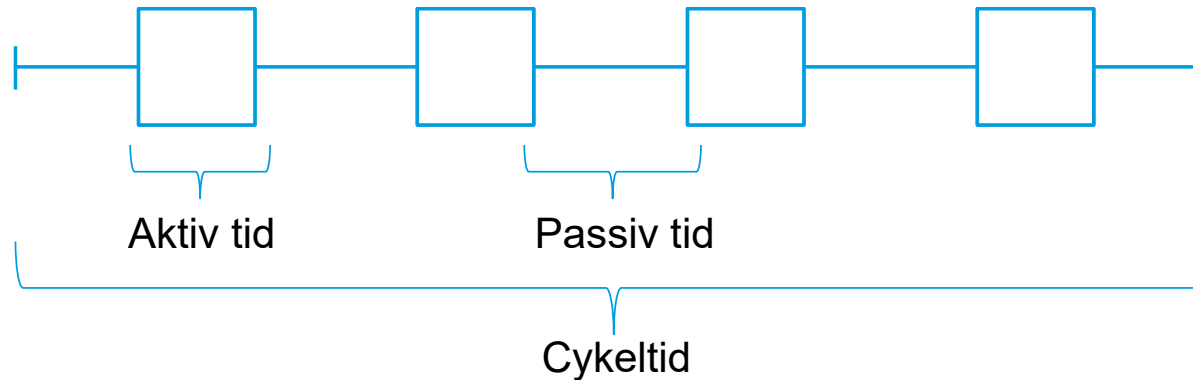
Varför är maskinen feljusterad? Arbetsinstruktionen är felaktig.

Flaskhalsanalys



- Identifiera det steg med minst kapacitet för respektive aktivitet i processen
- Vanlig att kombinera med simulering av olika antal och storlek på flöden

Analys av tid och kostnad

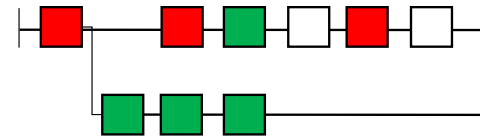


	Aktivitet 1	Aktivitet 2	Aktivitet 3	Aktivitet 4	Totalt
Personal-kostnad	100	300	800	200	1 400
Övrig kostnad	200	100	600	0	900
Totalt	300	400	1 400	200	2 300

Värdeanalys

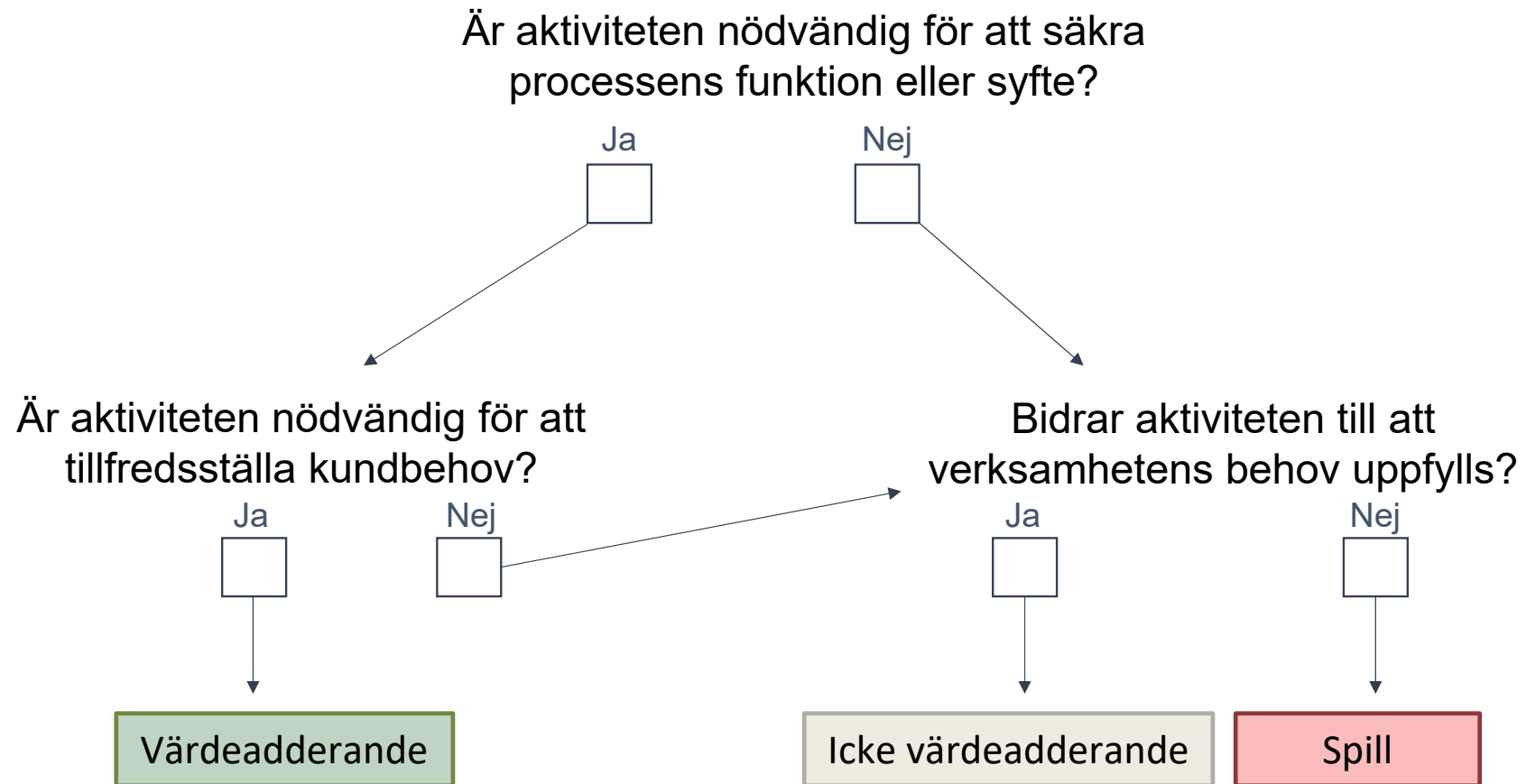
Gå igenom aktivitetsflödet och för varje aktivitet fundera på vilket värde den skapar *för kunden*:

- **Värdeadderande aktivitet** (grön)
- **Icke värdeadderande aktivitet** (vit)
- **Spill** (röd)

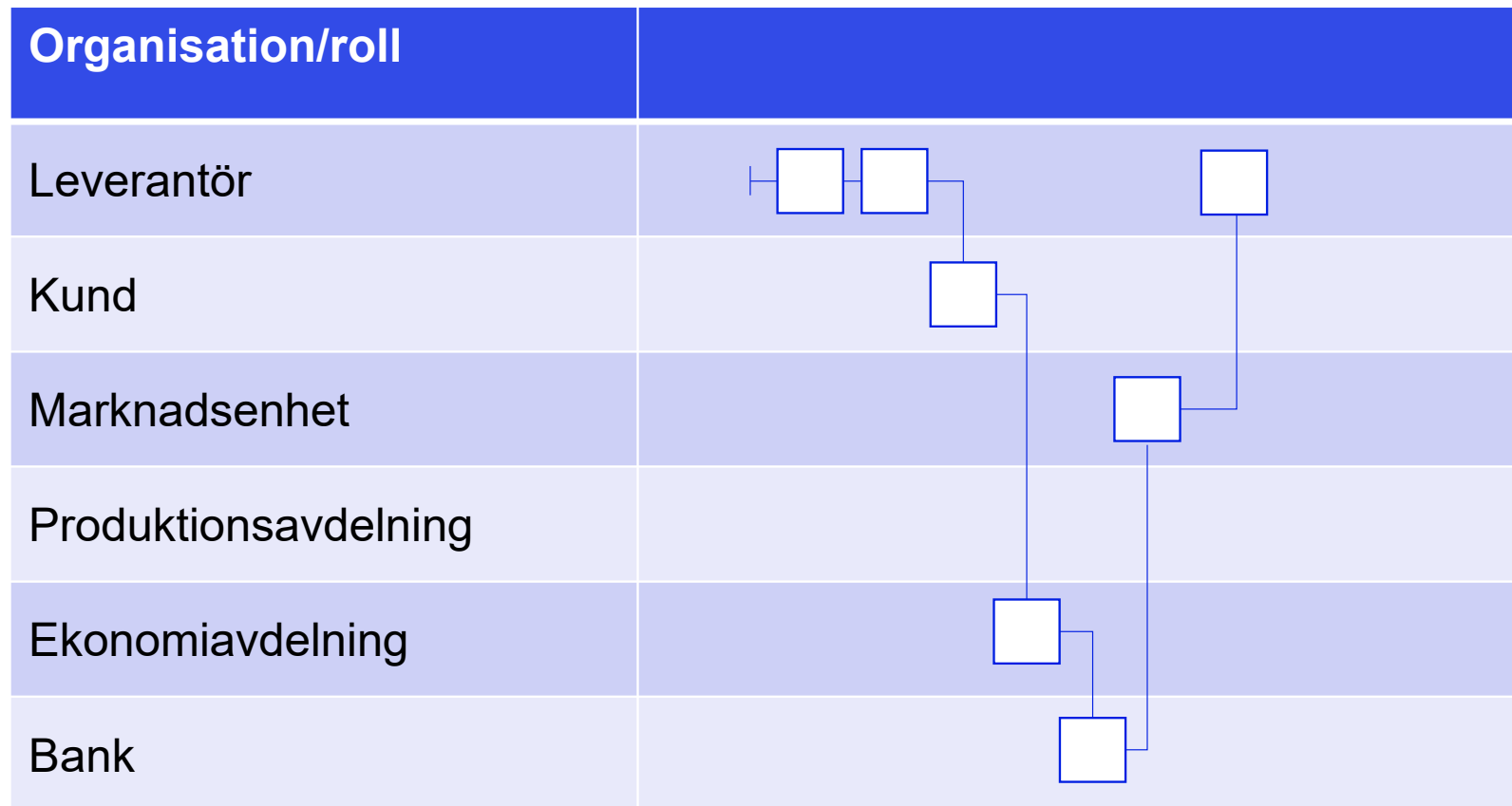


Minimera icke värdeadderande aktiviteter och radera allt spill.

Värdeanalys

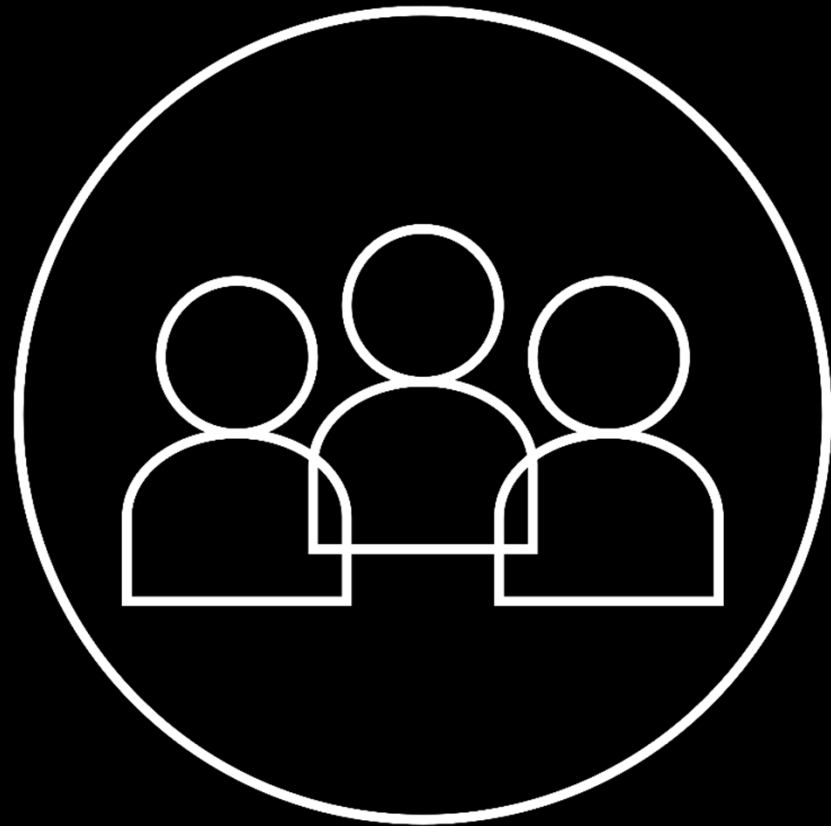


Enkel analys av överlämningar



Övning

Analysera aktivitetsflöde



Analysera aktivitetsflöde – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

Syftet med övningen är att få prova på några metoder för processanalys som ger underlag för att hitta förbättringsåtgärder i nuvarande arbetssätt.

Uppgift

Ni ska tillsammans göra en processanalys och ta fram prioriterade förbättringsåtgärder för hanteringen av kursanmälningar. Se underlaget *Aktivitetsflöde över idagläget för Hantera anmälan till utbildning*.

Kända problem:

- Hanteringen är till stor del manuell och upplevs som tidskrävande.
- Ett flertal kunder har hört av sig och vill betala kursen online med kort eller Swish.
- Det blir ofta fel på fakturorna eftersom inkorrekt eller ofullständiga faktureringsuppgifter anges vid kursanmälan.
- Avbokningar på kurser inkommer oftast i sista stund. Det blir därför knappt om tid att tillsätta ny kursdeltagare på tom plats.

Kända fakta:

- Hela processen tar i snitt sju arbetsdagar att utföra.
- Felaktiga fakturor försenar vanligtvis processen i två dagar.
- Fakturan blir i snitt liggande hos ekonomichefen innan attestering i tre dagar.

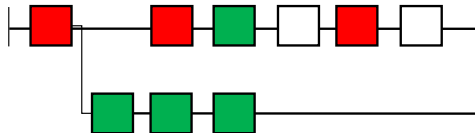
Analysera aktivitetsflöde – Övningsbeskrivning



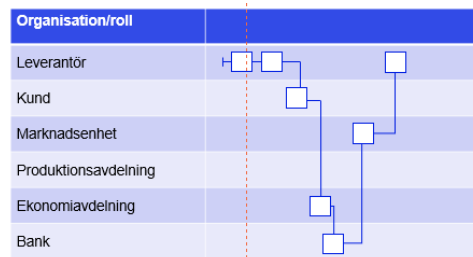
Genomför analys

Det är nu dags att hitta förbättringsmöjligheter inom denna hantering och ni ska därför analysera dagens arbetssätt. Ni använder er av två olika analysmetoder:

Värdeanalys



Överlämningar



Identifiera förbättringar

- Notera de förbättringsåtgärder ni skulle vilja föreslå för åtgärd inom de närmaste sex månaderna.
- Fundera på vilka åtgärder ni skulle prioritera att åtgärda i första hand baserat på investering vs ansträngning vs nytta.

Underlag

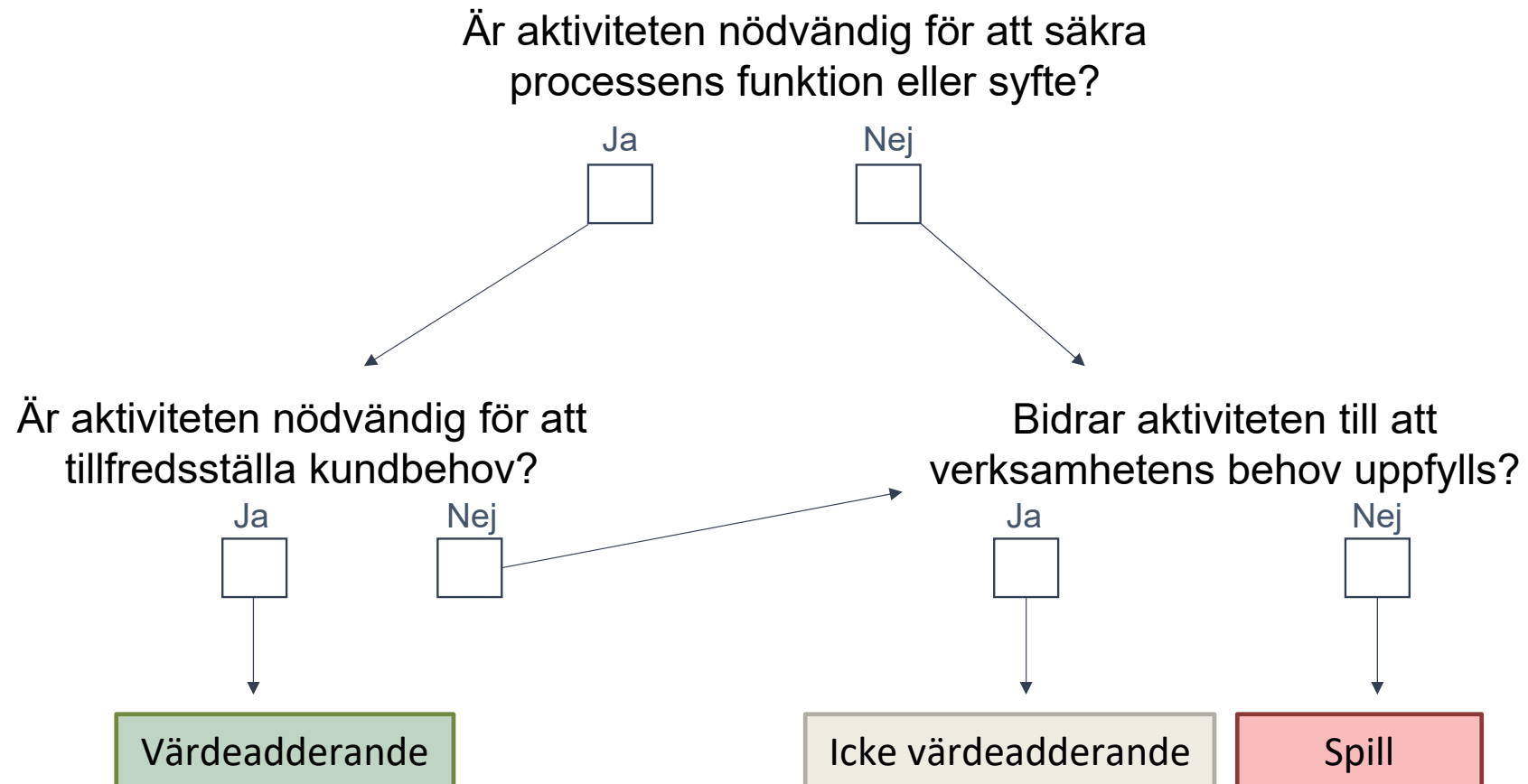
- Aktivitetsflöde över idagläget för Hantera anmälan till utbildning.
- Prioriteringsmatris
- Värdeanalys

Prioriteringsmatris, PICK-graf



 Projektledning

Analysera aktivitetsflöde – Värdeanalys



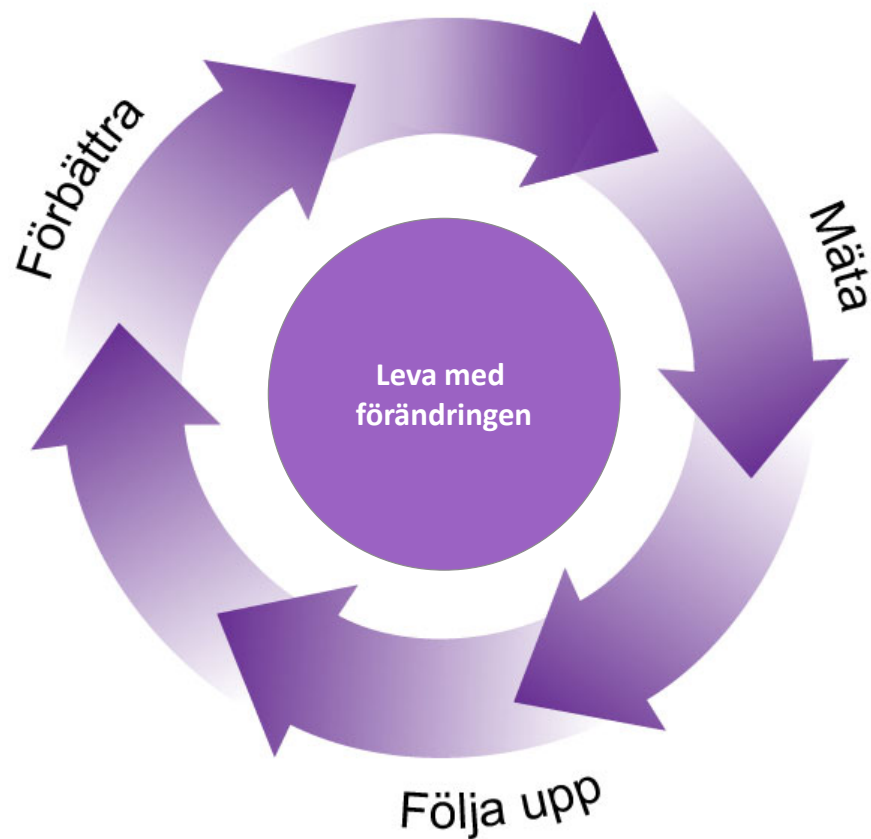


Tips!

- Använd en analysmetod för att bottsna diskussionen och hitta nya idéer och problem. Fastna inte i formalia.
- Fånga så mycket som möjligt under den tid ni har med verksamhetsexperter.
- Bra att vara två där en kan dokumentera och en kan driva.

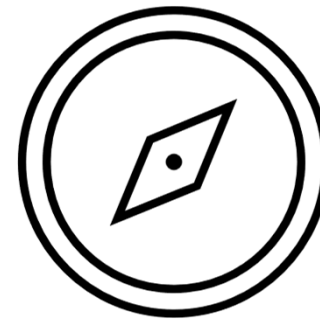
Mäta processer

Hålla förändringen vid liv!



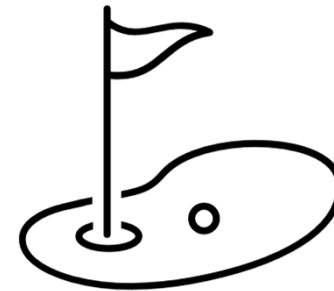
Varför mäta?

- Hämta kunskap
- Underlag till åtgärder för att nå målet
- Styra verksamheten (beteende och resultat)
”Det som mäts blir gjort”
- Veta *var vi är*
- Veta *vart vi är på väg*
- Veta *vad som behöver förbättras*
-



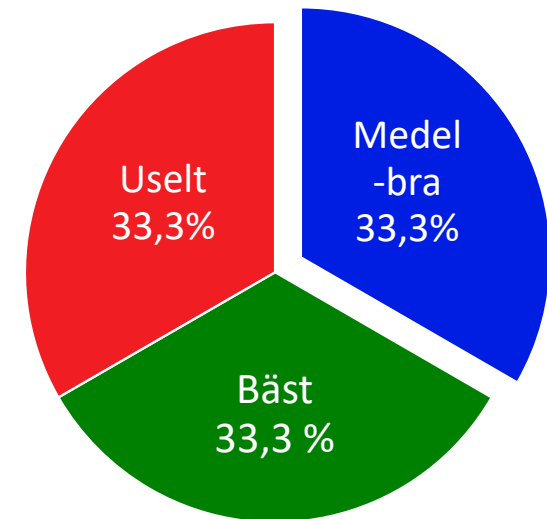
Arbetsgång – Att sätta mål

- Tydliggör verksamhetens vision
- Identifiera krav från intressenter (kunder, ägare, myndigheter etc)
- Ta fram övergripande affärs-/verksamhetsmål
- Formulera SMARTa kvantifierade mål för processen som bidrar till att uppfylla verksamhetsmålen
 - SMARTa mål: **S**pecifika, **M**ätbara, **A**ccepterade, **R**ealistiska, **T**idsatta
- Definiera vilka förbättringar som krävs för att målen ska uppnås (dvs förbättringsåtgärd)

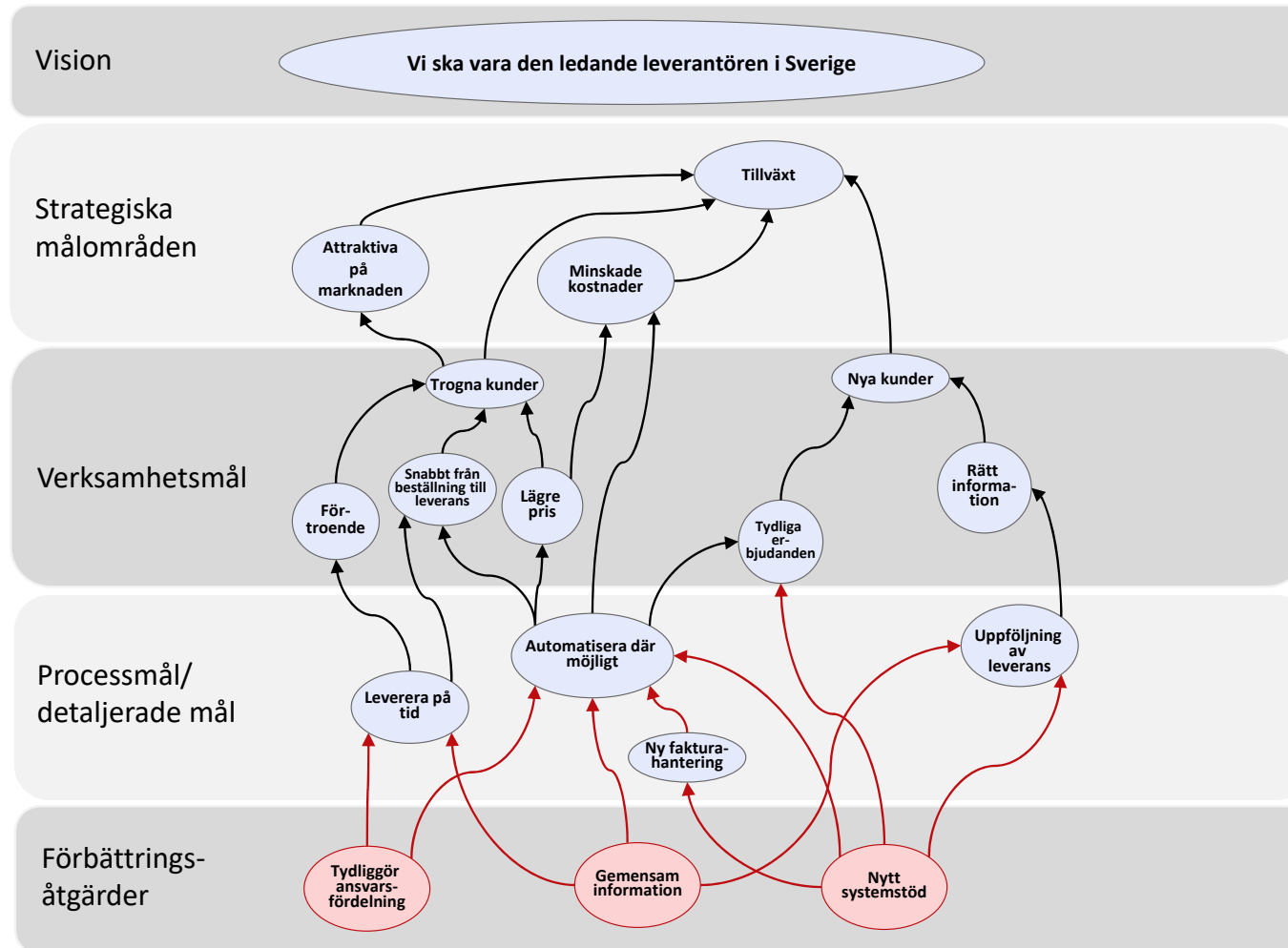


Exempel på kvantifierade mål

- Öka antalet marknadsandelar i Sverige från 30 % till 50 % inom 5 år
- Minska kostnaderna för organisationen med 2 miljoner kr inom 2 år
- Nöjd kundindex – öka från 5,0 till 5,4 under nästa år
- Minska väntetiden med 30 % inom 2 år
- Utveckla 4 nya e-tjänster under nästa år
- Ökad leveransprecision med 30 % inom 1 år

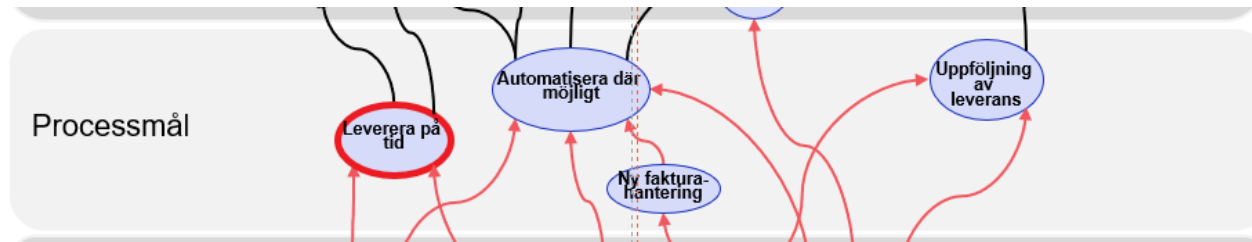


Strategikarta – ett exempel

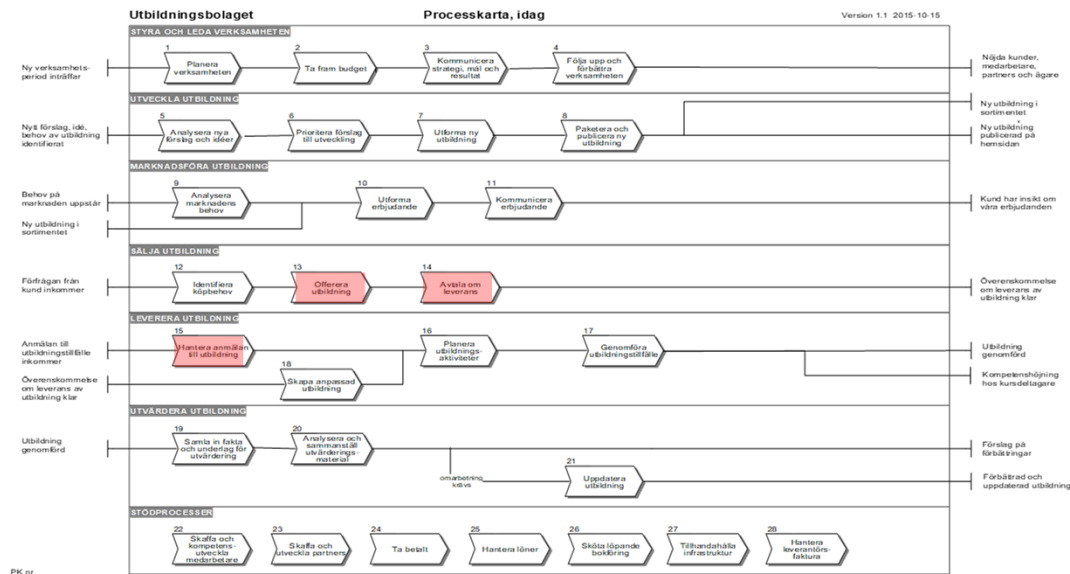


Att sätta mål för processer

1

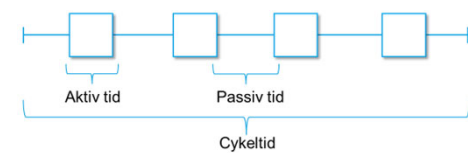


2



3

Nollmätning

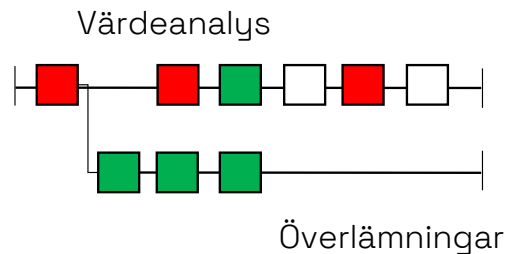


	Aktivitet 1	Aktivitet 2	Aktivitet 3	Aktivitet 4	Totalt
Personal-kostnad	100	300	800	200	1 400
Övrig kostnad	200	100	600	0	900
Totalt	300	400	1 400	200	2 300

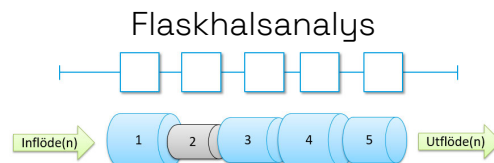
Vad har kunderna för behov och förväntningar?
I vilka processer har vi problem idag?

Att sätta mål för processer forts.

4 Analysera och identifiera förbättringar

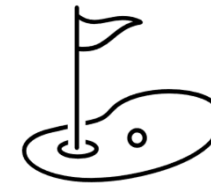


Organisation/roll	
Leverantör	□ □ □ □ □
Kund	□ □ □ □ □
Marknadsenhet	□ □ □ □ □
Produktionsavdelning	□ □ □ □ □
Ekonomiavdelning	□ □ □ □ □
Bank	□ □ □ □ □



5 Formulera SMART mål

"Minska väntetiden med 30 % inom två år"



6 Specificera hur målet ska mätas och följas upp



Kombinera kvantitativa och kvalitativa mått!

Kvantitativa mått t ex:

- Genomloppstid för processen (eller delar av processen)
- Antal producerade tjänster/objekt...
- Försäljningssiffror
- Antal besvarade telefonsamtal

Kvalitativa mått t ex:

- Kundnöjdhet – t ex hur förändras den över tiden
- Hur uppfattas vi av våra kunder
- Medarbetartrivsel

Vad analyser av
processmodeller kan tala om



MÄTSPECIFIKATION	
Namn på måttet	Antalet godkända leveranser (enligt vår fastlagda definition av "godkänd")
Syfte	För att säkerställa att vi får nöjda kunder
Aktuellt mål (Namn på målet som måttet avser)	90 % av leveranserna ska vara godkända
Berörda processer/förmågor	Leverera utbildning
Datafångst, beskrivning (tidpunkt, frekvens, datakälla)	Efter varje genomfört kurstillfälle, en gång per kurs, enkät på hemsidan
Sammanställning, beskrivning (verbal mätdefinition, formel)	Antal "godkända" svar dividerat med totala antalet svar
Presentation, beskrivning (hur ska informationen presenteras)	Stapeldiagram där antal godkända och icke godkända leveranser framgår tillsammans med en total. Stapeldiagram med de fem senaste leveranserna ska även presenteras.
Kommunikation (var ska informationen publiceras och göras tillgänglig)	Anslås på intranätet samt via mejl till utbildningsansvariga.
Analys och åtgärd (vem utför analys, hur ska mätresultat tolkas, ev larmgränser och rekommenderade åtgärder)	Under 90 % ska djupintervju göras med 50 % av kursdeltagarna.
Beskriven av	Karen O'Hara
Datum	2023-02-29
Version	1.0

Mätning av rattonykterhet

En rapport från Polisen och
Polishögskolan visar att färre
rattonyktra åker fast

Det görs fler kontroller än någonsin.

Vad mäts?

Antal rattonykterhetskontroller.....

..... Polisen koncentrerar sig på att utföra kontroller
mellan klockan nio och tolv på vardagar.

”Mätbarhetsdiskussionen som spökar...
Aspekten är att man ska få lite siffror att
visa upp. Det finns säkert någon stolle
som tolkar det som om rattfylleriet har
gått ner”



California Universitys test på en förskola i Israel

Stort antal föräldrar som kom för sent och hämtade barn.

Införde att de som kom för sent fick betala en avgift för detta.

Resulterade i att fler kom för sent.

Avgiften avskaffades.

Men de fortsatte komma för sent.

Varför blev det så här?

Från början var det sociala normer som styrde (emotionellt inte ok att komma för sent).

Nu blev det marknadsmässiga normer som styrde....det kan vara värt för mig att betala för att komma för sent.
Helt ok att komma för sent, jag betalar ju för det.

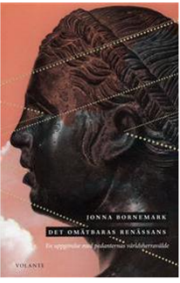
Införande av avgiften tog bort skuldkänslorna, men skuldkänslorna kom inte tillbaka efter att avgiften tagits bort.
Sociala normer är lätta att förstöra och svåra att bygga upp igen.

Ur boken Ologiskt av Dan Ariely

Att tänka på – mätandets dilemma... ...och tips på läsning och lyssning

Mätande i sig har inget egenvärde

”Vi lever i en tid av siffror och statistik med en övertro på att alla problem går att lösa genom att spalta upp, mäta och kvantifiera. När vårt förnuft bara handlar om att räkna blir såväl våra liv som samhället i stort alltmer omänskligt. Allt och alla blir siffror och det finns inget utrymme för omdöme eller eftertanke. Vi kan idag därför tala om ett pedanternas världsherravälde.”



Det omätbaras renässans : En uppgörelse med pedanternas världsherravälde - Inbunden, Svenska, 2018

Författare: [Jonna Bornemark](#)

Betyg: ★★★★★ (19 stycken)

216 kr

Välj antal: 1

LÄGG I VARUKORG

Spara till önskelista

I lager. Skickas om 1 vardag

sverigesradio.se/avsnitt/1417423

sverigesradio Nyheter Poddar & program Min sida Mer

P3 Dystopia

Saker står på spel - Du borde lyssna.

Alla avsnitt Låtlista Om... Kontakt

Algoritmerna och mätandets tyranni

64 min - ons 27 nov 2019 kl 05.00

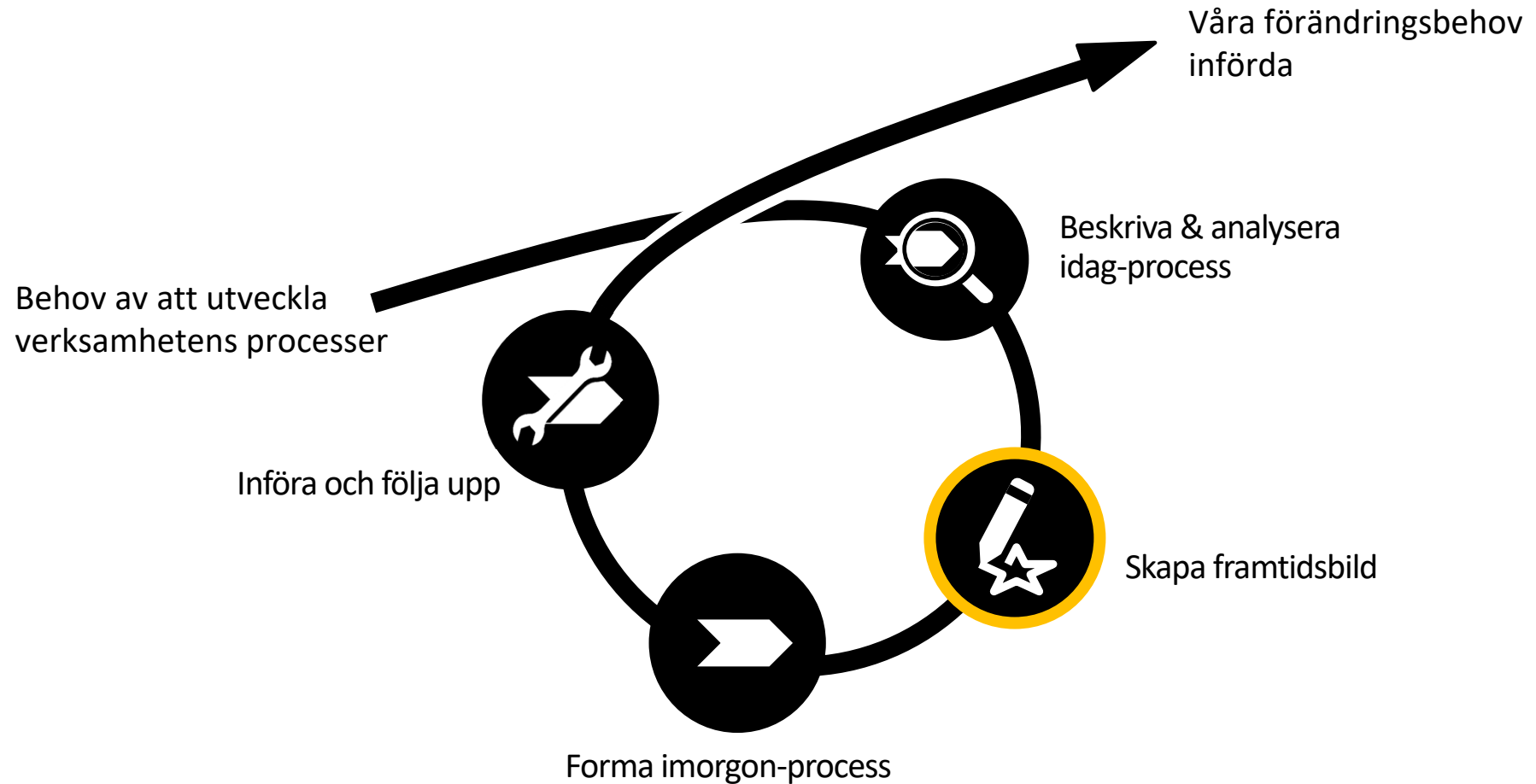
Våra liv bedöms och kvantifieras allt mer i och med de digitala spår vi lämnar ifrån oss varje dag. Hur mår vi i ett samhälle där mätandet fått ett egenvärde?

Ladda ner (64 min, MP3) Min sida Dela

Från idag till imorgon

Skapa ett visionär framtidsläge

IRMs metodik för processutveckling...



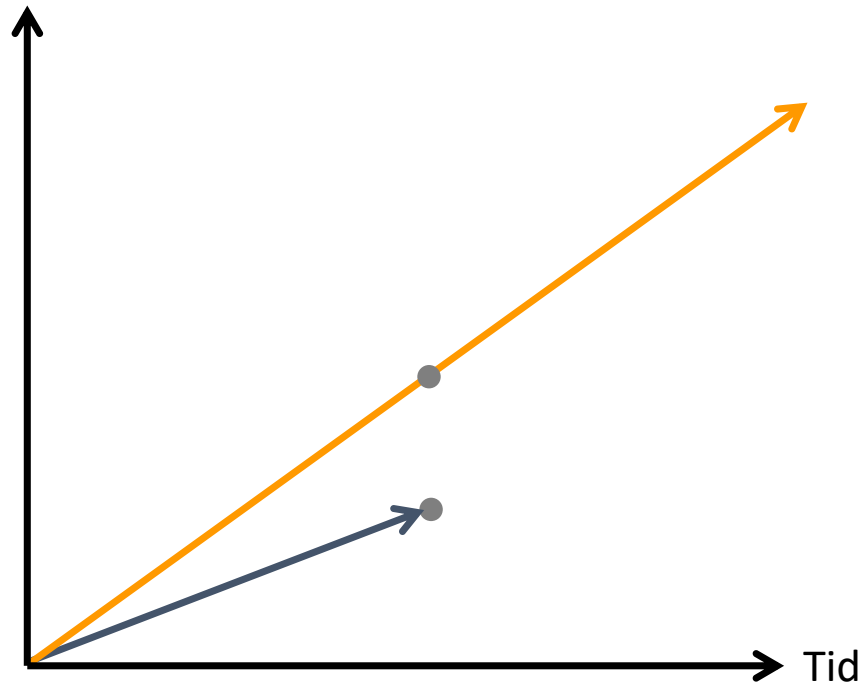
Förändra det vi har eller skapa nytt?



Sikta högt



Innovationsnivå



Skapa bilden av framtiden

- Hur skulle drömläget se ut?
- Hur skulle verksamheten se ut utan dagens begränsningar?
- Använd kreativitetsövningar
- Använd bilder, färgpennor och bygg upp visionen
- Överväg annan plats än era vanliga lokaler



Kreativitetsövning – Vänd på antagandet

En restaurang

... har kockar som lagar mat

... i en specifik lokal

... och har en meny som gästerna får välja ifrån



*Mer information om kreativitet hittar du på
psykologifabriken.se/idéfabriken/*



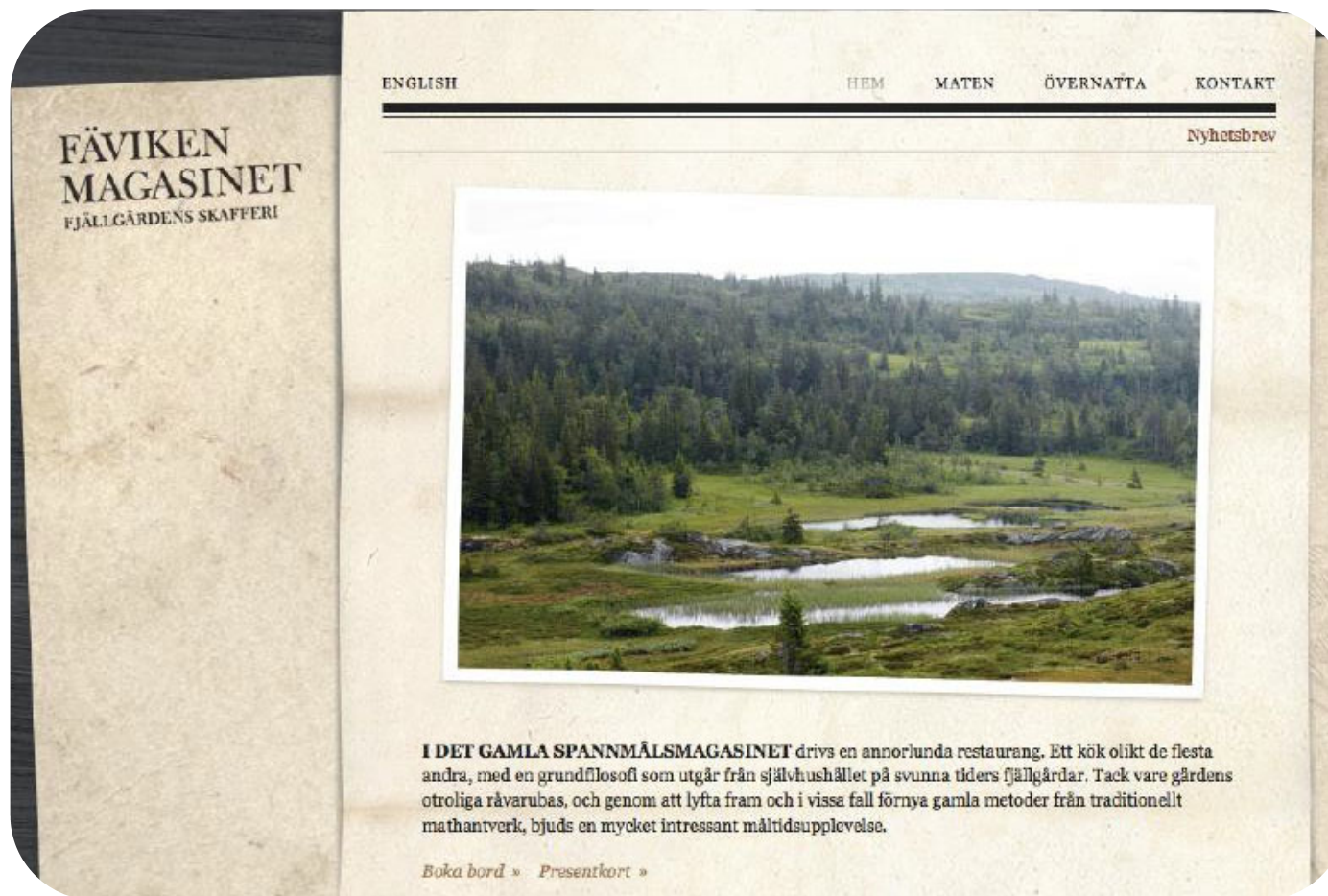
En restaurang som INTE har kockar som lagar mat ...

Källa: Niklas Laninge, Psykologifabriken



En restaurang som INTE finns i en lokal ...

Källa: Niklas Laninge, Psykologifabriken



En restaurang som INTE låter gästerna välja från en meny ...

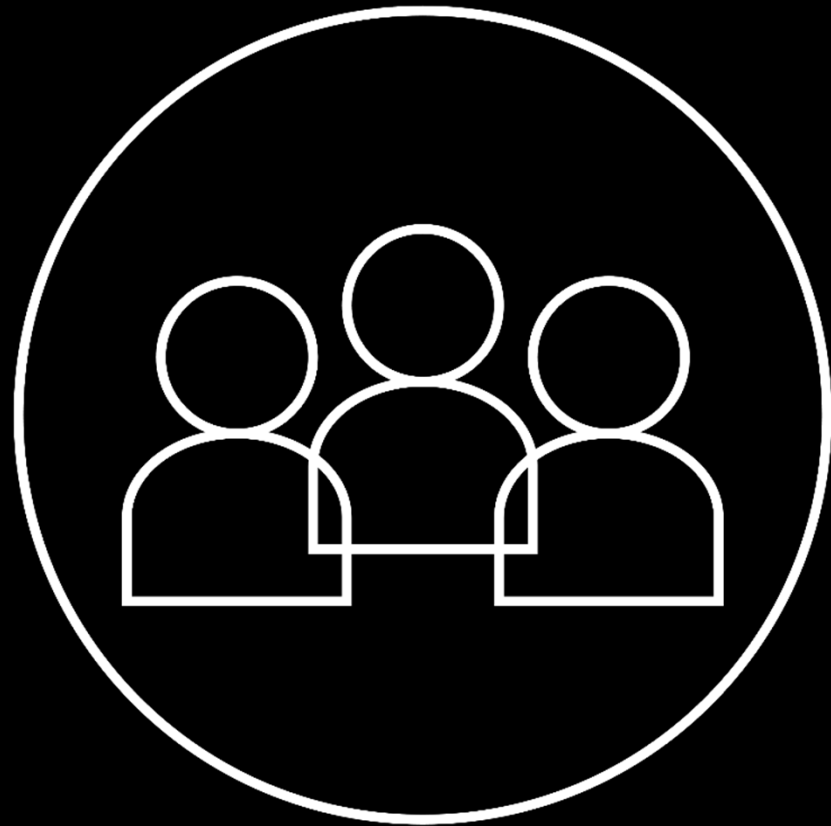
Källa: Niklas Laninge, Psykologifabriken

Vad kan man använda en tegelsten till?



Övning

Skapa en visionär framtidsbild



Ta fram en idealisk framtidsbild – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

Genom att ta fram en idealisk framtidsbild så spänner vi bågen och vågar tänka fritt och stort! Vi bortser från de begränsningar vi har idag; t ex organisation, teknik och kultur. Den idealiska framtidsbilden är kanske inte realistisk att införa på kort sikt, men vi skapar en vision att sträva emot.

Uppgift

Ni ska tillsammans ta fram den idealiska framtidsbilden för "Hantera anmälan till utbildning" hos Utbildningsbolaget. Tänk på att bortse från alla begränsningar och tänk helt fritt!

Arbetsgång

1. Börja övningen med att göra en idéinventering:
2. Enskilt – sätt dig och fundera, skriv eller rita en berättelse på en visionär version av hur "Hantera anmälan till utbildning" kan tänkas gå till. – 5 min.
3. Alla – Presentera för övriga – 1 min per person.
4. Alla – Utforskar varandras idéer med frågor och kom fram till en gemensam framtida bild för "Hantera anmälan till utbildning". Förstärk varandras berättelser med vad om upplevs spännande. Definiera också tidshorisont för er framtida bild.



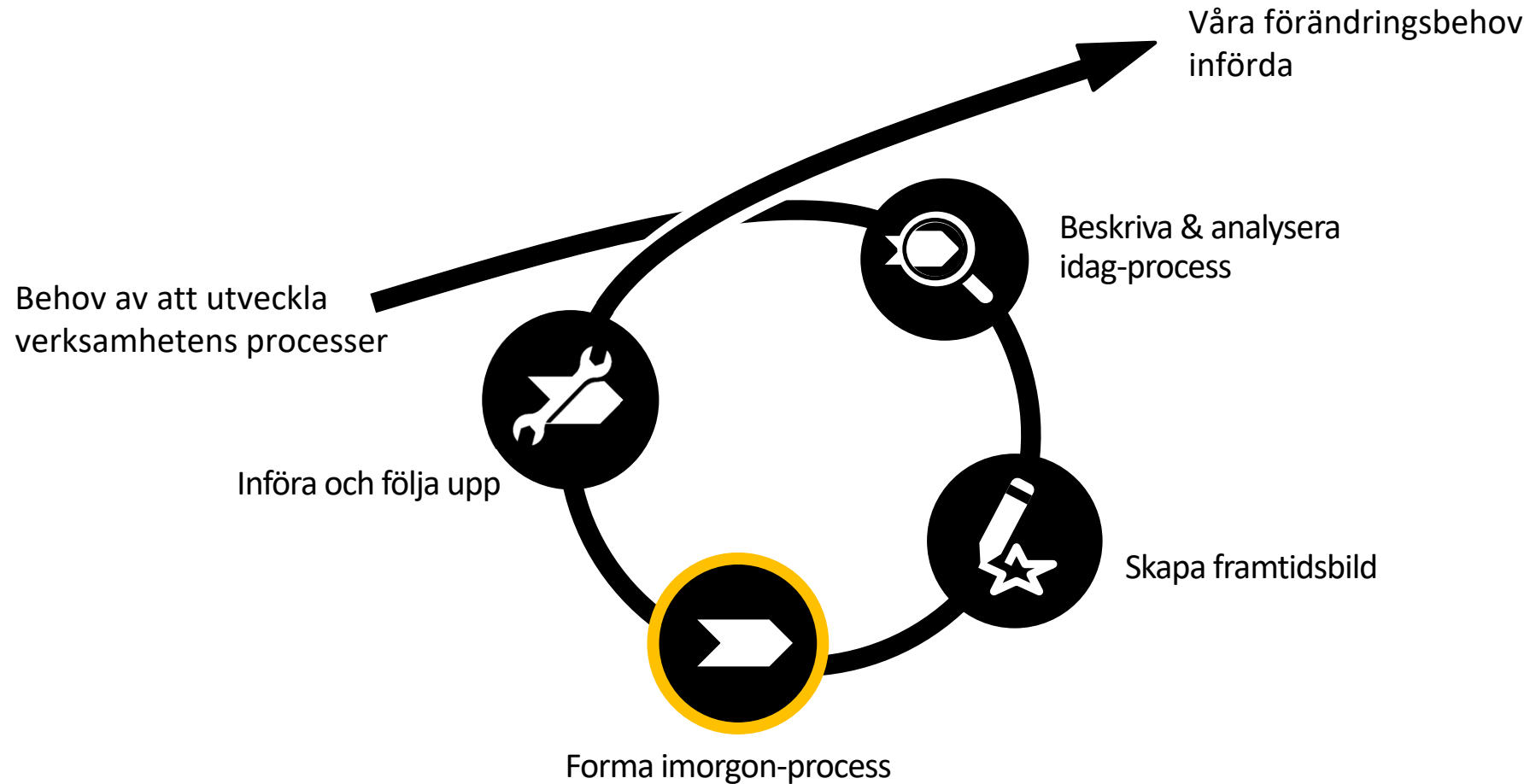
Tips!

- Har många i rummet olika syn på visionen/framtidsläget. Fråga om man kan hitta **något** som man kan enas om och utgå från det. Det blir lättare att sedan bygga vidare på.
- Tänk till kring deltagarna, har vi några visionärer med?

Från vision till realistisk imorgonprocess

Från idag till imorgon

IRMs metodik för processutveckling...



Från vision till realistisk imorgonprocess

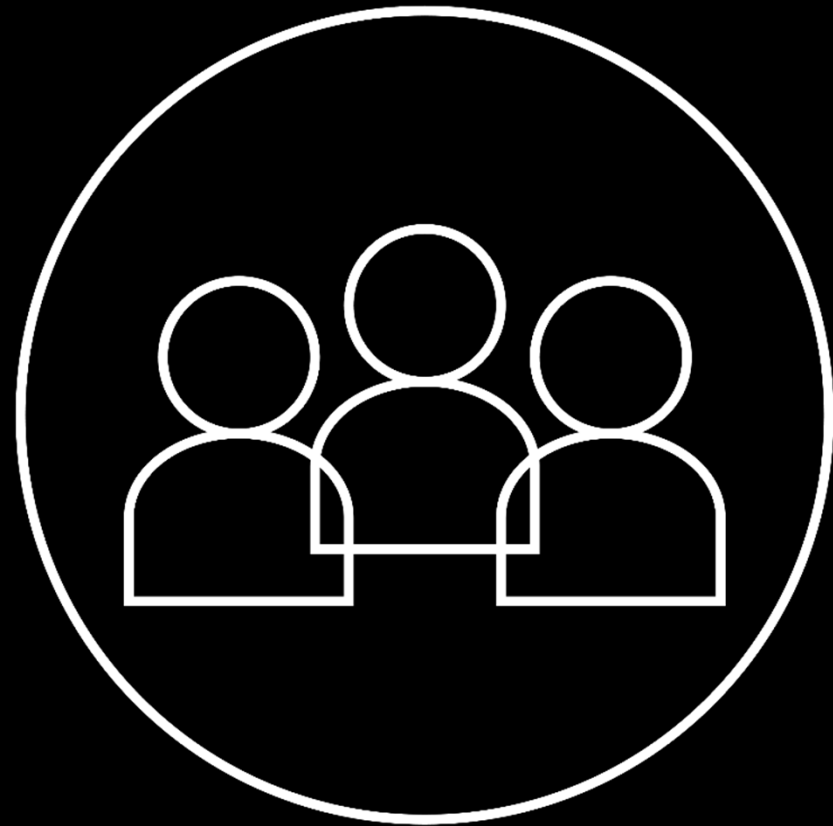


Vad hindrar oss från att realisera våra idéer?

- Utgå från den visionära framtidsprocessen
- Vilka idéer är värda att jobba vidare med?
- Vilka hinder vill vi ta bort?
- Vilka kan vi påverka?
- Vad krävs för att ta bort hindren?
- När kan de vara borta?
- Sammanställ en plan för att ta bort hindren
- Ta med som underlag för att ta fram en realistisk imorgonprocess

Vad hindrar oss från att nå våra idéer? – Hindersprövning

Idé	Hinder (beskrivning)	Kan påverkas? (ja/nej)	Hur kan hindret tas bort?	När kan hindret vara borta?	Vem är ansvarig?



Övning

Hindersprövning och realistisk imorgonprocess

Hindersprövning och realistisk imorgonprocess – Övningsbeskrivning



Syftet med övningen

Syftet med övningen är att forma en realistisk imorgonprocess. Vi analyserar de barriärer och hinder som gör att vi inte kan realisera den visionära framtidsprocessen.

Imorgonprocessen ska vara möjlig att realisera inom en överskådlig framtid.

Underlag

Mall för Hindersprövning

Att tänka på

Dela upp tiden och "time-boxa" varje delmoment

Uppgiften består av 2 delar:

1. Genomföra en hinderprövning

Utgå ifrån den visionära framtidsbilden samt de analyser ni har gjort av idagprocessen. Vilka hinder ser ni i verksamheten idag som gör att ni inte kan införliva vissa av era idéer? Några exempel på områden där hinder kan hittas är:

- *Teknik*
- *Ekonomi*
- *Leverantörer*
- *Lagar*
- *Interna policys*
- *Kompetenser*

Lägg in era hinder i mallen för hinderprövning.

2. Ta fram ett realistiskt aktivitetsflöde för "Hantera anmälan till utbildning". Tänk på att den ska presenteras för medarbetarna på utbildningsbolaget.

Hindersprövning – Underlag



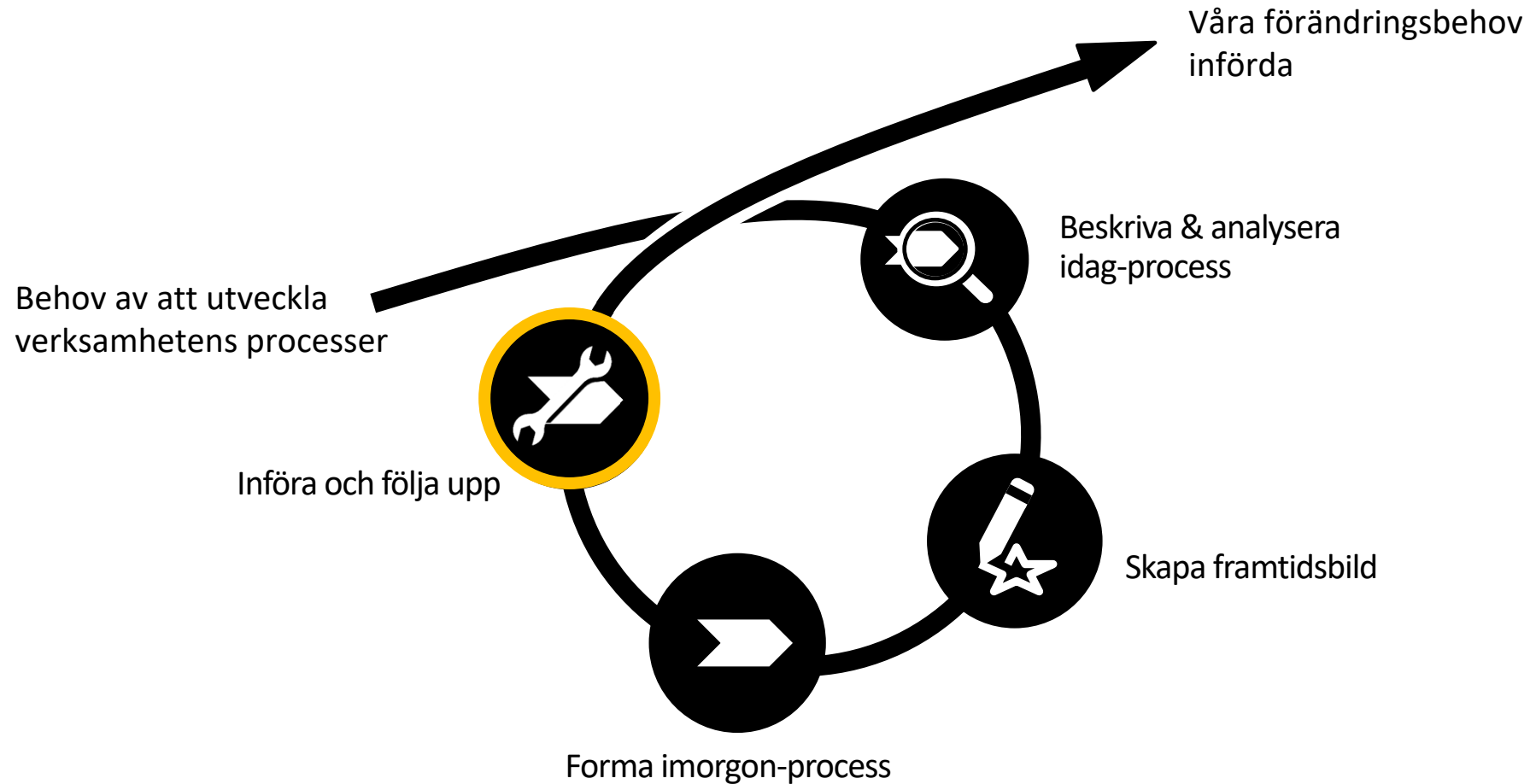
Idé	Hinder (beskrivning)	Kan påverkas? (ja/nej)	Hur kan hindret tas bort?	När kan hindret vara borta?	Vem är ansvarig?



Tips!

- Timeboxing är ofta bra att använda – man känner sig sällan helt klar, någon gång måste vi gå vidare 😊
- Handlar det om större förändringar av aktivitetsflödet så är det bra att börja på ny rityta.
- Handlar det om småändringar så görs det enklast med små korrigeringar i befintligt aktivitetsflöde (idagmodellen).
- Ta med alla aktiviteter, även de som är automatiserade. Här kan man dock ofta baka ihop många aktiviteter till en aktivitet då systemen ofta gör saker i en sekvens utan större tidsglapp.
- Stäm gärna av med idagprocessen så vi inte missat något viktigt i den nya processen.

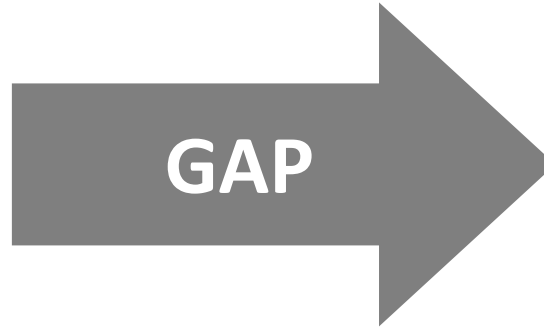
IRMs metodik för processutveckling...



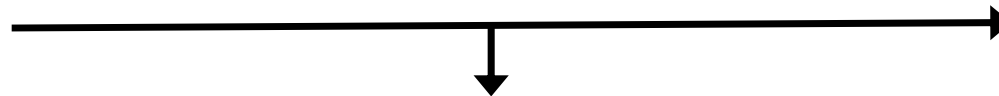
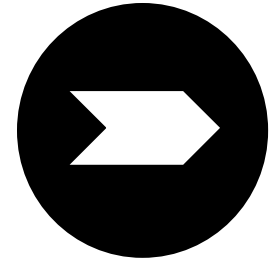
GAP-analys



Nuläge

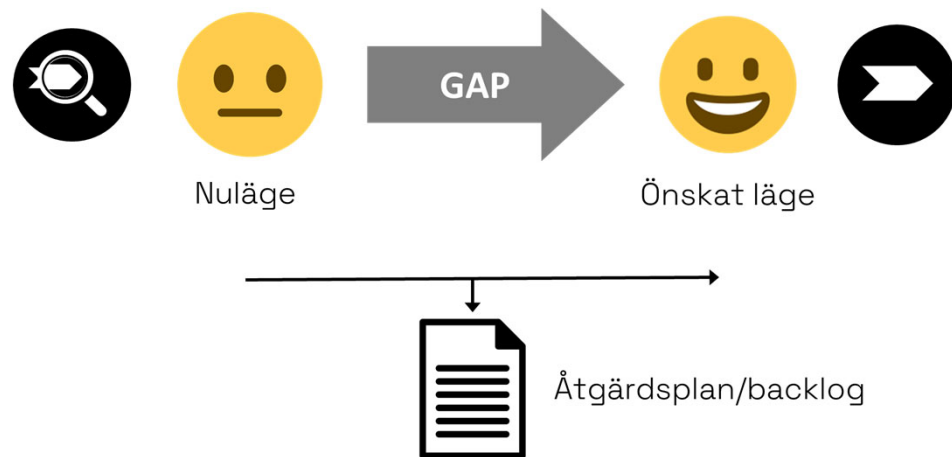


Önskat läge

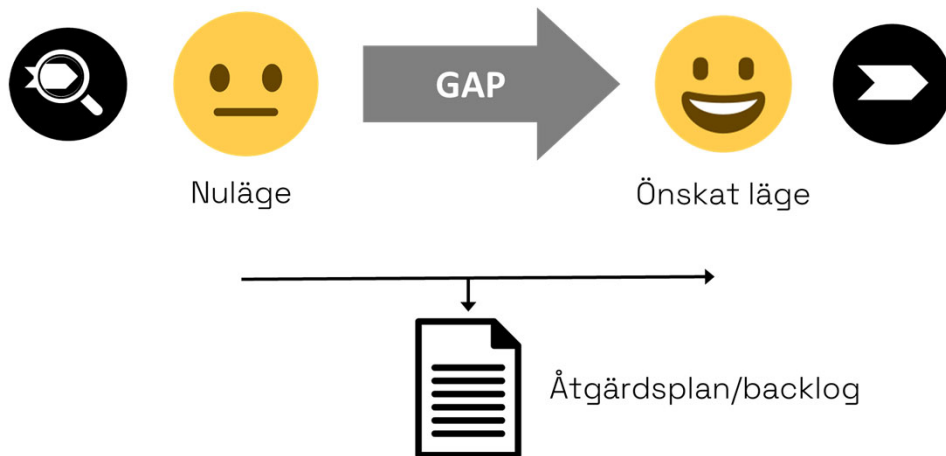


Åtgärdsplan/backlog

Små förändringar



Stora förändringar



Nuläge

Gap

Vision & mål

Pågående förändringar

Backlogg

*Planerade och
formulerade
förändringar*

Idéer

IDAG

KOMMANDE ÅTGÄRDER

FRAMTID

Mot
framtiden

© IRM 2025

irm
INFORMATION
RESOURCE
MANAGEMENT

QUIZ TIME

Vad är det viktigaste du tar med dig kring det du har lärt dig från kursen?

Hur planerar jag att använda det jag lärt mig om processer i mitt arbete?

Var beredd att dela med dig med de övriga i gruppen

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.

Var hittar du presentationsfiler och mallar?

<https://irm.se/kursmaterial-pukurs-vt25/>

Exempel på digitala verktyg

DIGITALA SAMARBETSYTOR

www.miro.com

www.mural.com

Microsoft Whiteboard (i Teams)

www.lucidchart.com

www.collaboard.app

VERKTYG FÖR ATT RITA PROCESSER

Microsoft Visio

Miro

Powerpoint

SYSTEM FÖR PROCESSLEDNING/ KVALITETSLEDNING/ ENTERPRISEARCHITECTURE

Aris

QualiWare

2c8

Sparx

QPR

Canea

Tips!

- Att leda förändring – så funkar det (Carin Brodin)
 - This is Service Design Thinking (Stickdorn & Schneider)
 - Leading Change (John P. Kotter)
 - XLR8 (John P. Kotter)
 - Processbaserad verksamhetsutveckling (Ljungberg&Larsson)
 - Business Model Generation (Osterwalder)
 - Value Proposition Design (Osterwalder)
 - Reinventing Organization (Fredric Laloux)
 - The lean start up (Eric Ries)
 - User Story Mapping (Jeff Patton)
 - Boken om nyckeltal (Bino Catasús)
 - De omätbaras renässans (Jonna Bornemark)
 - The Checklist manifesto (Atul Gawande)
 - Filosofiska rummet – Jonna Bornemark (SR Play)
 - P3 Dystopia (SR Play)
 - Pod: Vad är CX/Customer Experience
 - <https://podcasts.apple.com/se/podcast/effekten-digitalisering-kunskap/id1171229363?i=1000501883420>
 - Reinventing Organization: <https://www.youtube.com/watch?v=gcS04BI2sbk> (100 min)
 - <https://toolbox.hyperisland.com/>
- 



Stort tack för dessa dagar!



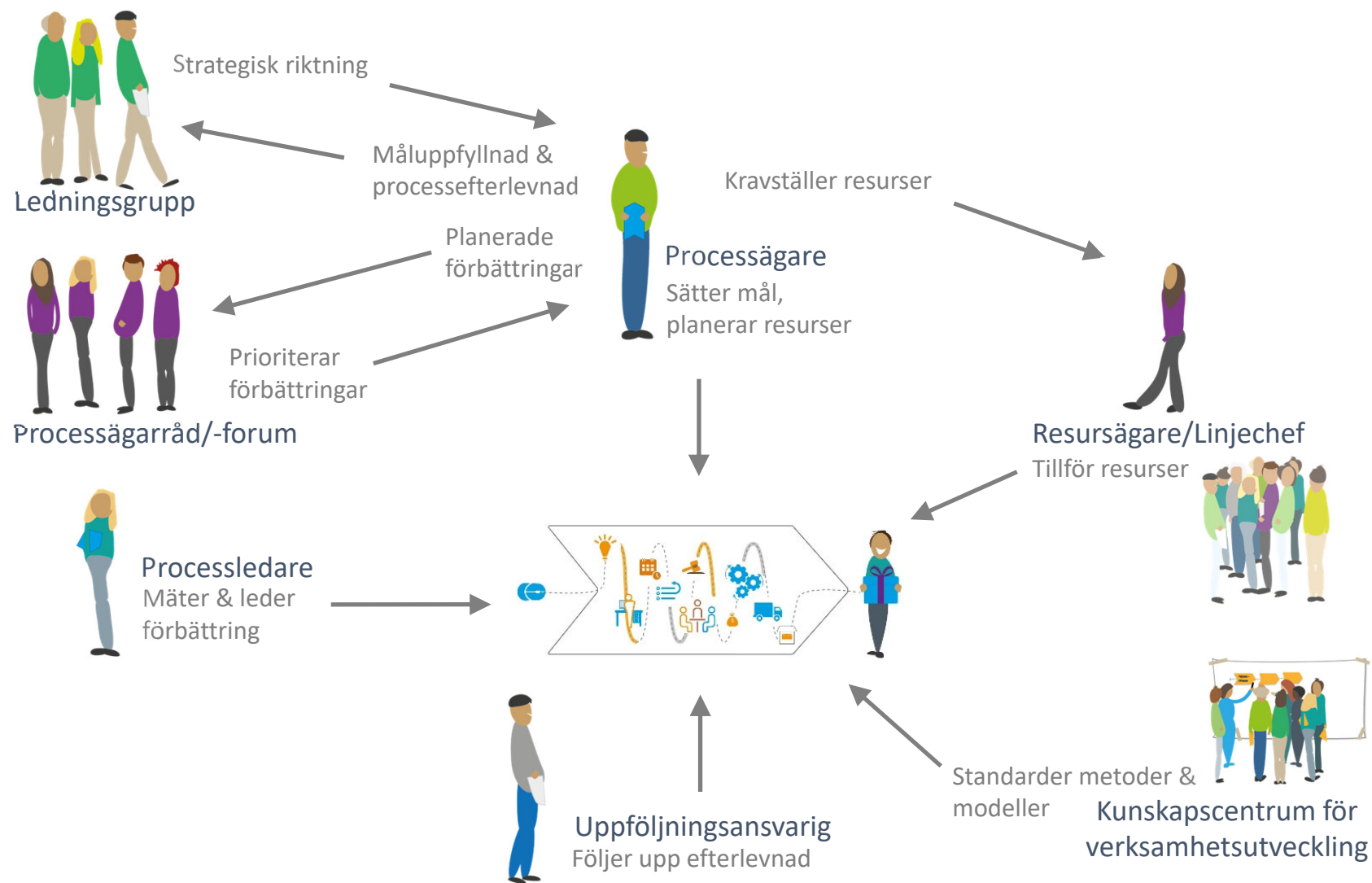
Marie Bender

marie.bender@irm.se

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



Roller och ansvar



Processägarskapet

”Processägaren ansvar för att processen som helhet är ändamålsenlig, effektiv och flexibel.”

Utvecklingsmål

- Ändamålsenlig: Tillfredsställa kundens krav
- Effektiv: Leverera enligt förväntan
- Flexibel: Anpassas till ändrade yttre och inre förutsättningar

Användningsmål

- Hög etableringsgrad: Används alltid av alla

Källa: Ljungberg & Larsson, Processbaserad verksamhetsutveckling (2012):

Hur kan samverkan mellan linje-
och processorganisation hanteras?



Ansvarsfördelning – Ett exempel

Processägare



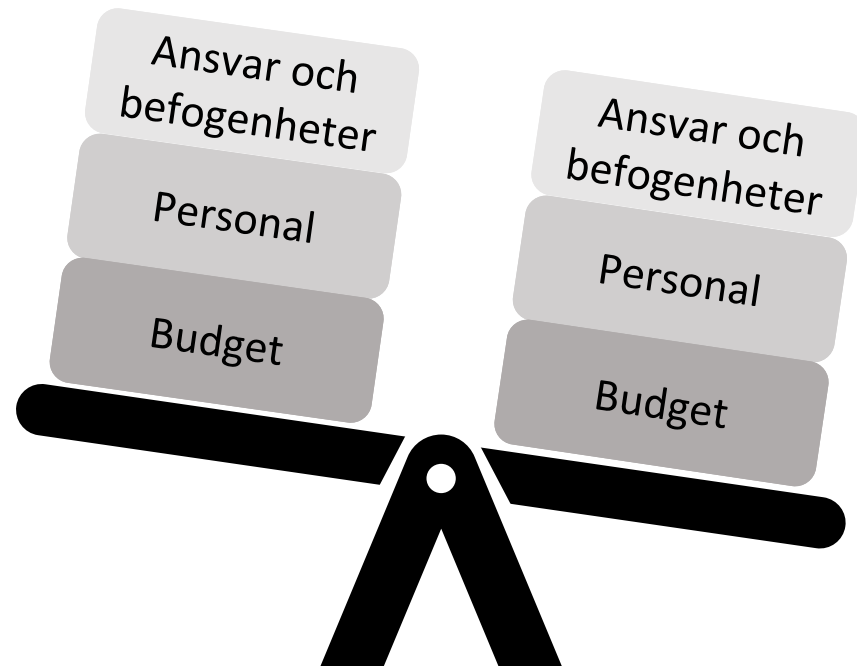
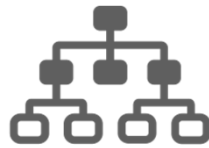
- ansvarar för att processen har kundfokus
- sätter upp processmål
- utvärderar och driver ett ständigt förbättringsarbete (Lean) i processen
- uppställda processmål nås
- ansvarar för att arbetet sker på ett effektivt sätt
- avropar resurser från Resursägarna
- samverkar med övriga roller så att övergripande mål uppfylls

Resursägare



- är medarbetarnas närmsta chef
- säkerställer att rätt kompetens finns på kort och lång sikt
- hanterar arbetsmiljöfrågor
- löser resurskonflikter
- tar fram individuella utvecklingsplaner
- genomför utvecklings- och lönesamtal
- rekryterar nya medarbetare
- samverkar med övriga roller så att övergripande mål uppfylls

Balans mellan linje och process vad gäller



Processägarskapet innefattar att skapa förutsättningar för att arbeta processorienterat i verksamheten, medan linjen är ansvarig för att processerna verkligen används. För att kunna driva utvecklingen av processen behöver processägaren etablera en kontinuerlig dialog med processutförarna, linjen är däremot ansvarig för att påpeka förbättringsmöjligheter då de upptäcks. För att lyckas behöver dock hela organisationen "tänka och agera process".

Processägaren – Exempel på rollbeskrivning

Ansvarar för:

- processens helhet
- att kravställa rätt resurser & IT-stöd från resursägaren/linjeföraren
- att sätta mål och följa upp att processen levererar efter dessa
- att processens mål stödjer de strategiska målen
- att godkänna mätetal, mätpunkter och intervaller
- att utse processledare
- ansvarig för gränssnitten mot angränsande processer
- att planera och prioritera förbättringar
- att rapportera och lyfta frågor till ledningsgrupp och processägargrupp
- att kommunicera processförändringar



Processledaren – Exempel på rollbeskrivning

Ansvarar för:

- att rapportera till processägaren
- att mäta processens prestation
- att operativt leda förbättringsarbetet
- att upprätta och uppdatera processutvecklingsplan
- att ta fram stödande dokumentation
- att utbilda i processförändringar



Uppföljningsansvarig – Exempel på rollbeskrivning

Ansvarar för:

- att följa upp processefterlevnad
- att följa upp processmognad
- rapporterar status till processägare och ledningsgrupp
- att stödja processledaren med lämpliga processmätningar



Resursägaren/Linjechefen – Exempel på rollbeskrivning

Ansvarar för:

- att utbilda personer i verksamhetens processer
- att tillhandahålla de resurser som processägaren kräver
- att rekrytera och kompetensutveckla personella resurser
- att i samråd med IT köpa in, planera, underhålla och avveckla IT-system som stödjer processerna



Processägarråd/forum – Exempel på rollbeskrivning

Ansvarar för att:

- säkra samarbete och harmonisering mellan processer
- besluta i processfrågor som rör fler än en process
- dela erfarenheter och lärande mellan processägare

