

ATEA CAMPUS





Enkel metod för processkartläggning

Föreläsare:
Atea Sverige AB

Agenda

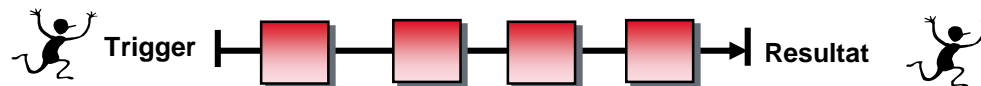
- Vad är processkartläggning
- Att förändra arbetssätt
- Genomföra kartläggningen
- Leverabler och presentation



Vad är processkartläggning

- Nulägesanalys med fokus på organisations processer

- Vad är en process?



- NÄR

- Då processen är en framgångsfaktor

Exempel

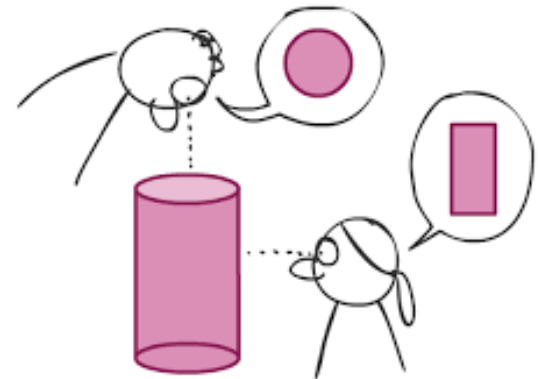
- Byte av ärendehanteringssystem (Ms Service Manager)
- Outsourcing & molntjänster

- Fokus

- Enkelhet
- Nuläget

Varför kartlägga nuläget

- Gemensam syn av nuläget
 - Dokumentation, om det finns, är inte alltid aktuell
 - Ofta splittrad syn
- Konkretisera behovet av förändring
 - Tydliggör GAP mot önskat läge
 - Flytta fokus från individ till gemensam prestation
- Ge kunskap
 - Processer & roller
 - Mål och mätbarhet
- Skapa förtroende för dig
 - "Förstår vår situation"
 - "Förstår vad vi säger"
 - "Tillför värde"

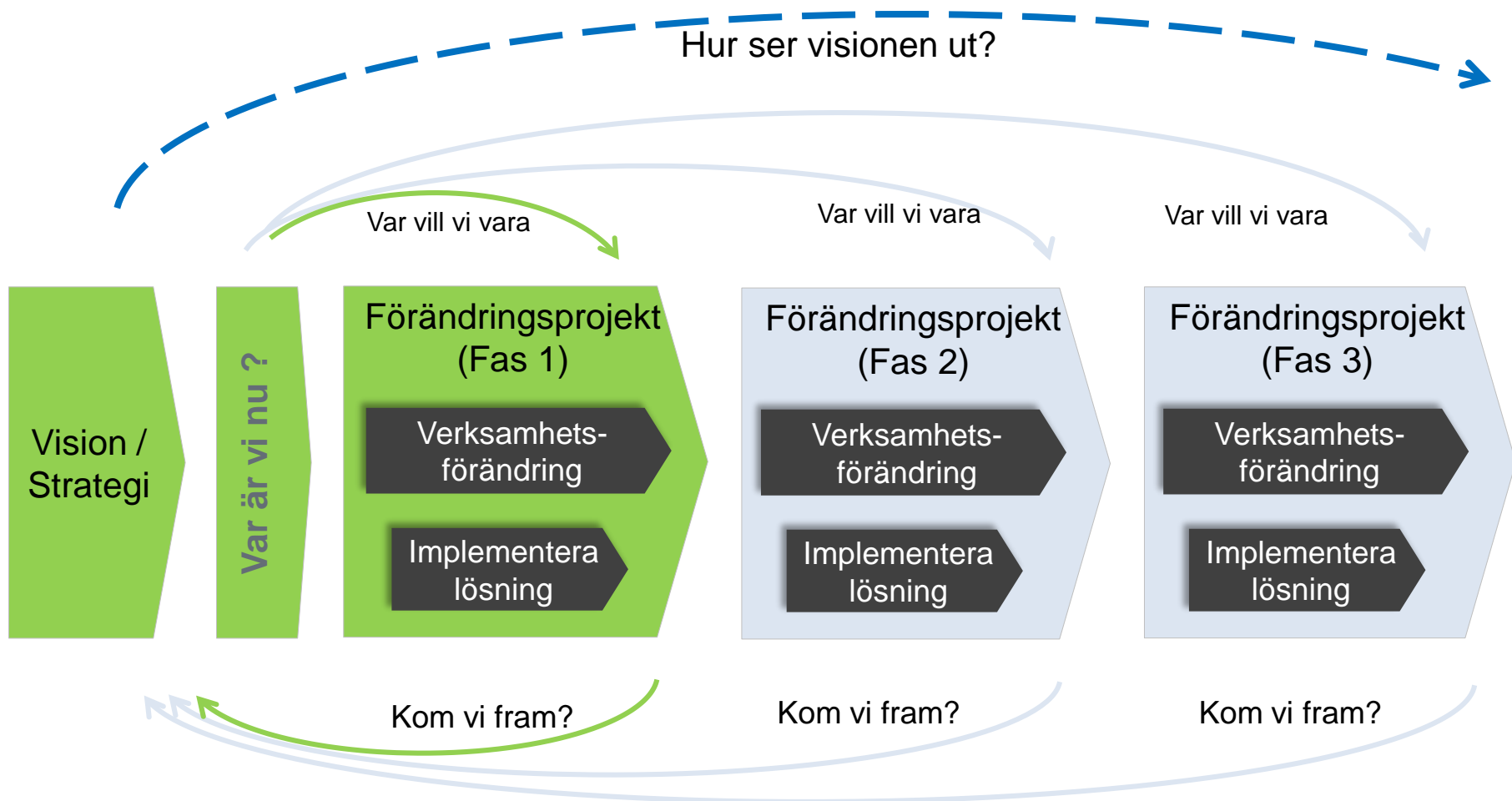


Agenda

- Vad är processkartläggning
- Att förändra arbetssätt
- Genomföra kartläggningen
- Leverabler och presentation



Se hela elefanten men ät i bitar



Fyra perspektiv att balansera



Processer

Arbetsflöden & Rutiner
Roller
Styrning och mätning

Människor

Organisation
Kultur
Kunskap
Arbetskraft



Teknik

Produkter
Infrastruktur
System & applikationer



Partners

Försörjning
Kompetens
Outsourcing & molntjänster



Agenda

- Vad är processkartläggning
- Att förändra arbetssätt
- **Genomföra kartläggningen**
- Leverabler och presentation

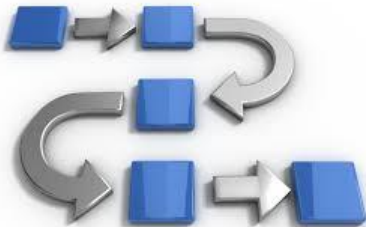


Genomförande - översikt

1 Behovsanalys
inledande möte



2 Kartlägga
2 - 3 Workshops



3 Leverabler



4 Presentera
avslutande möte



Inledande möte med beställare

- Inledande behovsanalys och planering
- Historik
 - Historik bakåt – varför är man där man är
 - Händelser på senare tid som skapat förändringsbehovet
 - Vad händer om man inte gör något (smärtan)
- Hur vill man ha det
 - Visionen
 - På ett års sikt
 - Vad är akut
- Inför kartläggningen
 - Omfattning
 - Medverkande
 - Praktikaliteter
 - Datum (för samtliga tillfällen)
 - Befintligt material

TIPS

- Två från er
- Dubbla projektörer
- Kunden bjuder in deltagare – I god tid
- Koll på deltagarna
- Var påläst
- Finns en **förändringsledare?**

Kartlägga – Inledande teori

- Inledning (av Kunden)

- Varför är vi här
- Laget runt

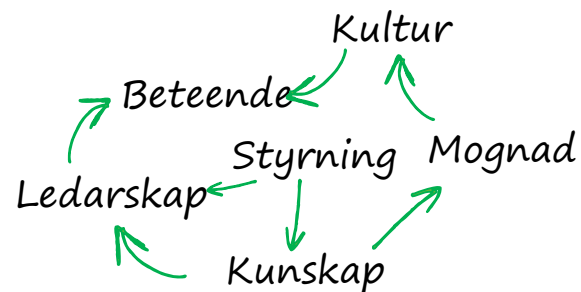


- Vad är en process

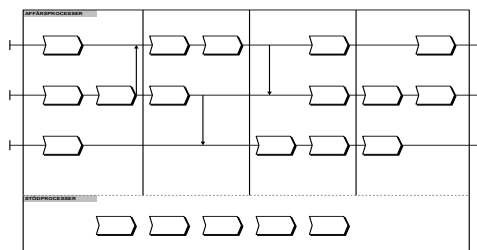
- Generiska processroller
- Skillnad mot organisatorisk enhet

- Att förändra processer & arbetssätt

- Verksamhetsförändring kontra Teknikinförande
- De fyra perspektiven



- Praktisk metod för kartläggning



Kartlägga – Organisation & intressenter

- Utgår ifrån följande:

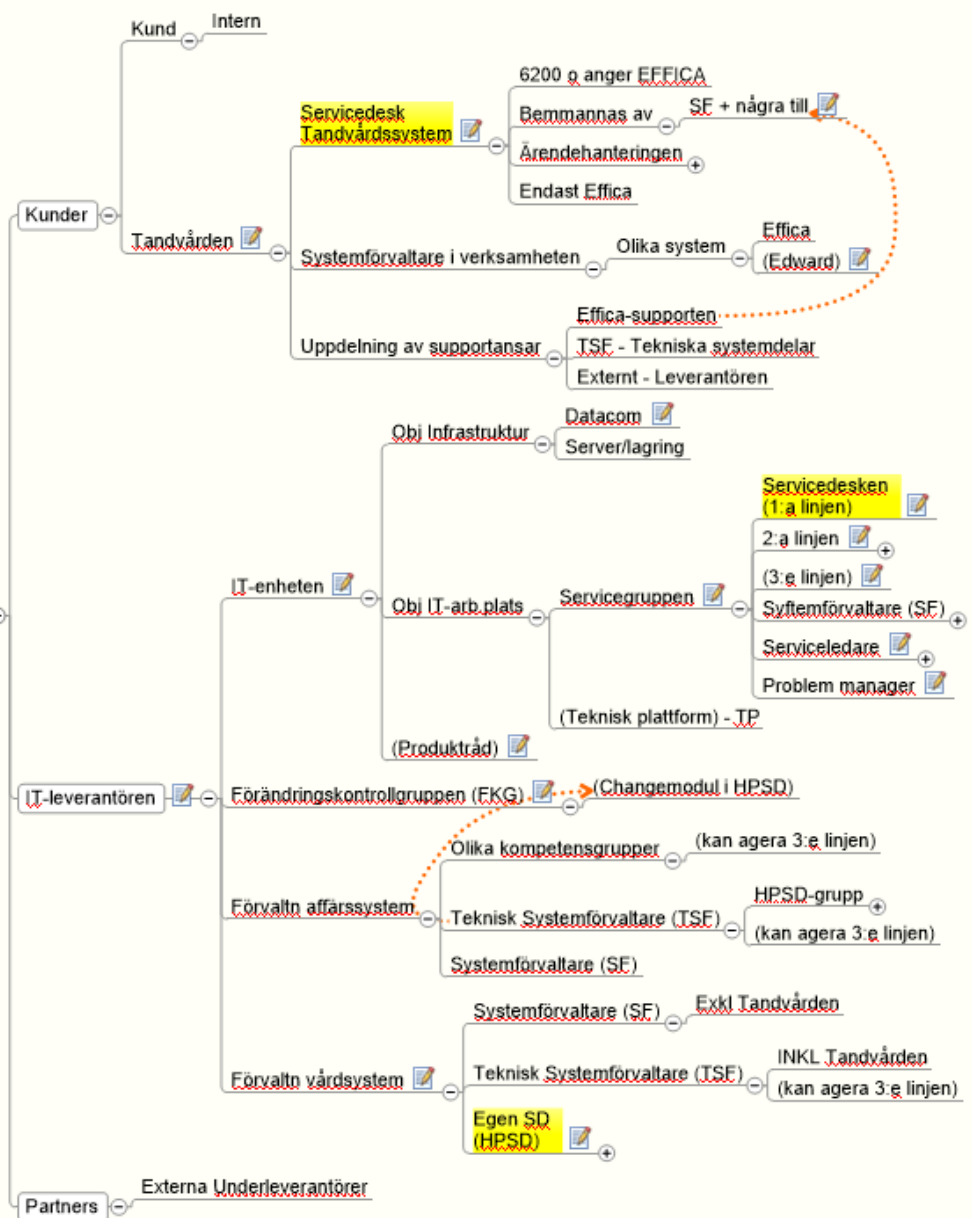
- Kunden (mottagare av processer)
- IT-leverantören (huvudansvarig för processer)
- Partners (levererar delresultat)

- Bygg på med:

- Intressenter
- Deras organisationstillhörighet
- Kundens roll-benämningar

- Metodik för kartläggning

- Postitlappar
- Mindmap
- TIPS: Låt vara uppe under Processkartan



Kartlägga – Processmodellering

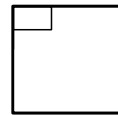
- Identifiera processens konkreta starthändelser och resultat
 - Starthändelser
 - Resultat
 - Kund / Mottagare

- Kartlägg processen grafiskt

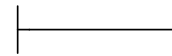
- Symboler



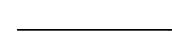
Process



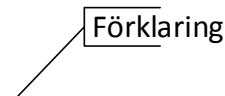
Aktivitet



Start

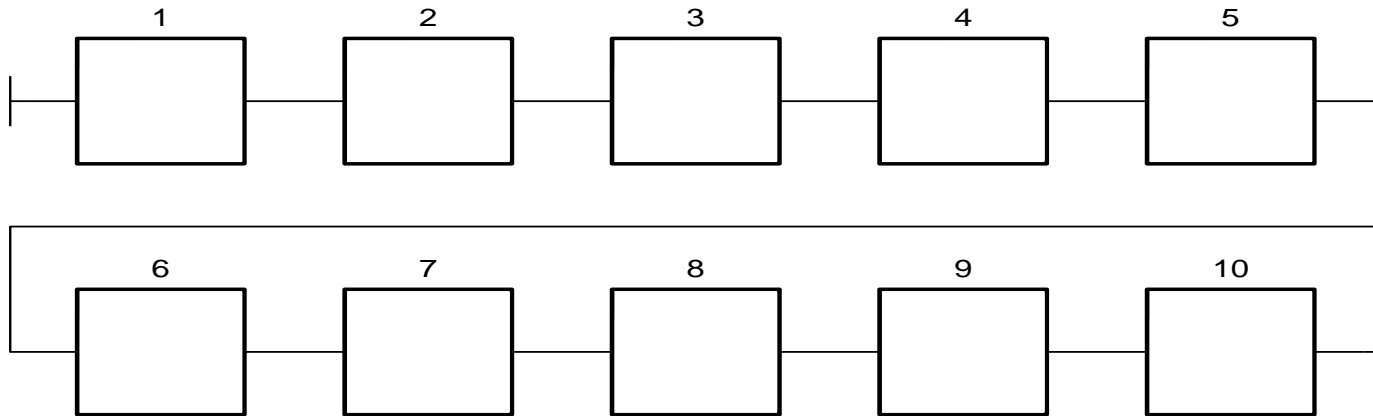


Slut

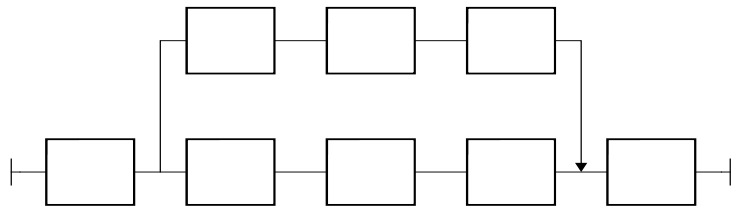


Förklaring

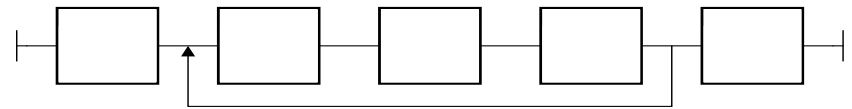
Snöret, val och repetition



Valsituation

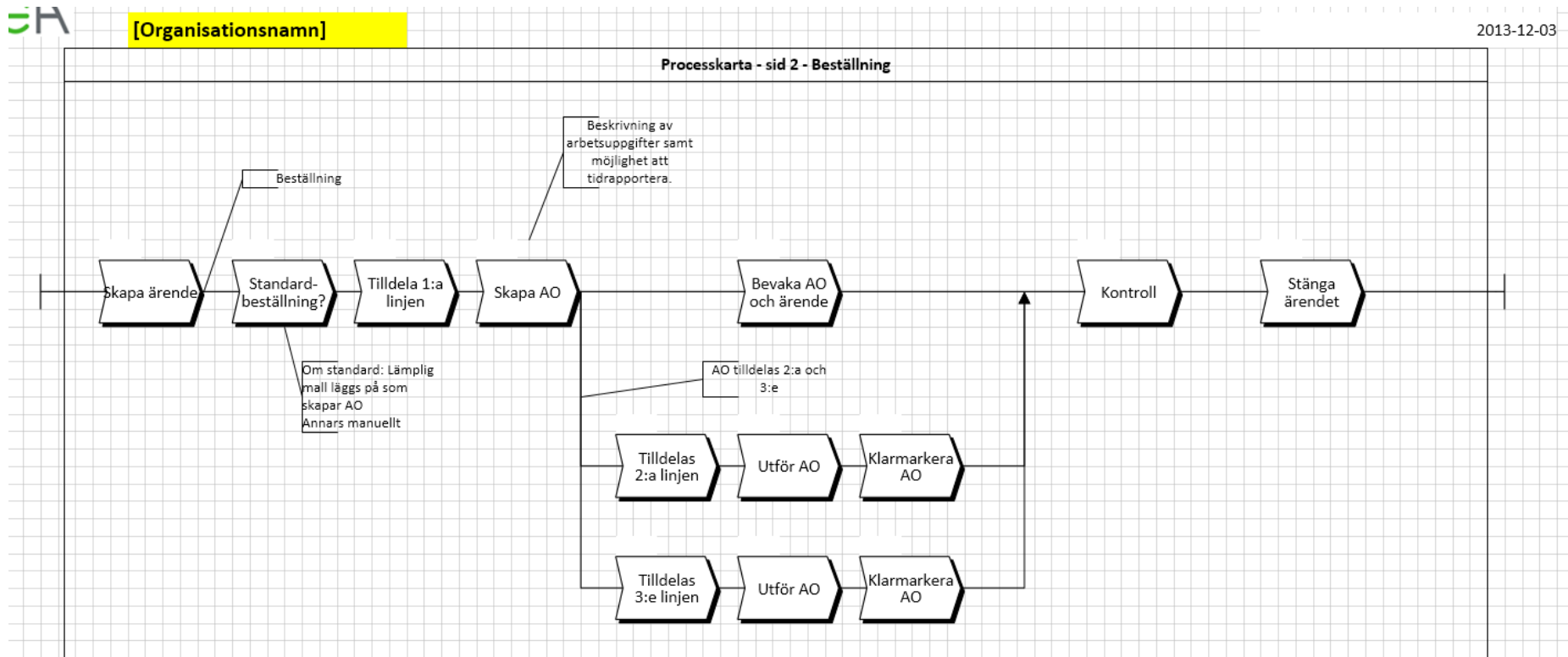


Repetition

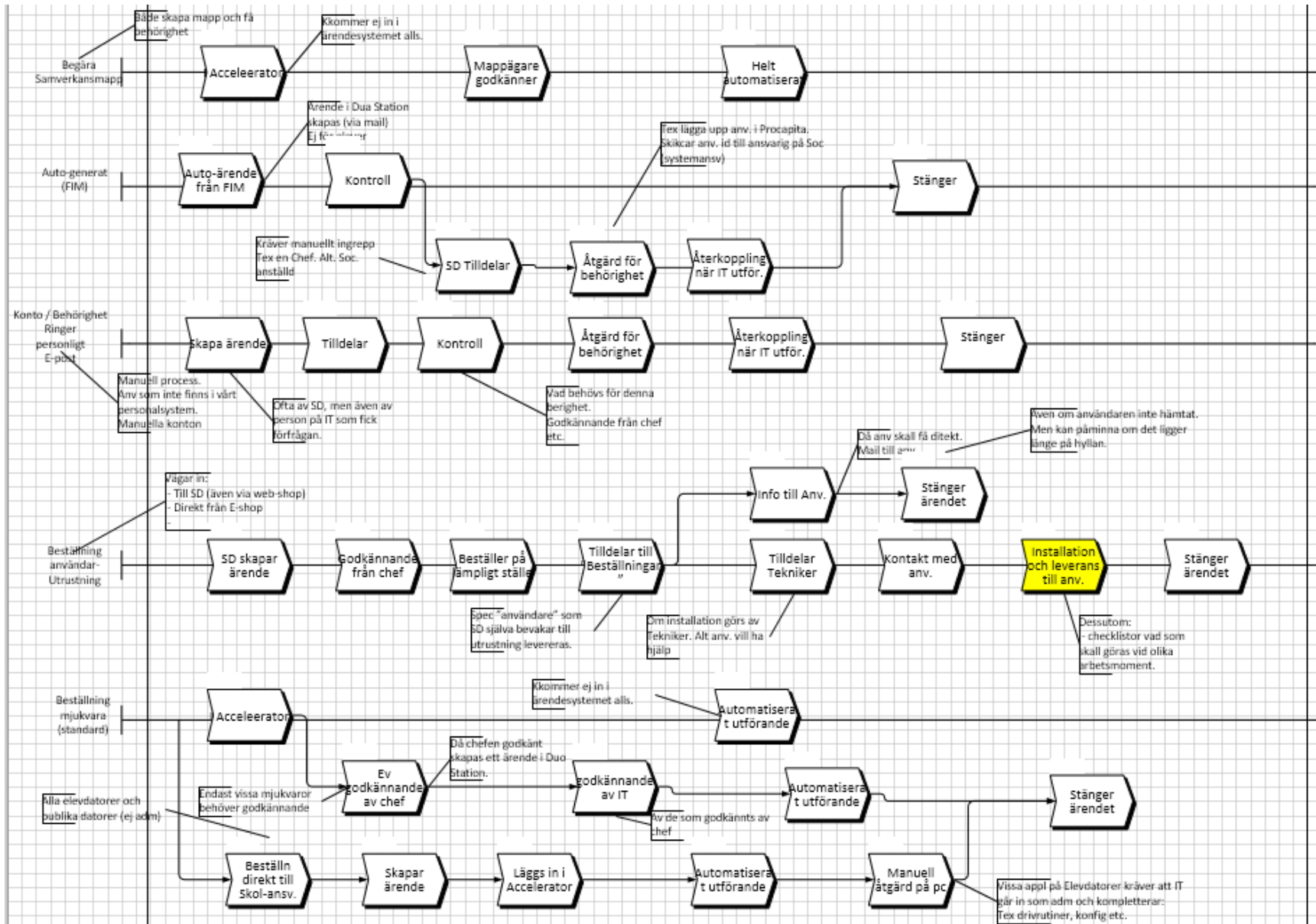


Tips

- Börja med 5 – 8 nyckelaktiviteter för att komma till resultatet
- 80/20-regeln
- Lägg in förklaringar i flödet



Exempel 2



Moderera deltagarna

- Delar alla med sig?
- Våga stanna upp diskussion
 - Säkerställ din förståelse & dokumentation
- Speciella ämnen
 - Låt diskussion komma fram
 - Förstå relevans & dokumentera
- Men avbryt lösningsdiskussioner



Verktyg

- Plast på väggarna & pappersfigurer
 - Kreativ miljö
 - Mer förarbete och efterarbete
 - Kräver rymlig lokal med "fria väggar"
- Digitala verktyg
 - Enbart en bild uppe åt gången
 - Snabbare "editering" live
 - Försök få till dubbla projektorer
- Applikationer
 - Visio
 - Mind Manager



Agenda

- Vad är processkartläggning
- Att förändra arbetssätt
- Genomföra kartläggningen
- Leverabler och presentation



Leverabler & Presentation

- Rapport i Word
- Grafiska processflöden i Visio
- Presentation av resultat
 - Hitta tydliga effektmål som behöver uppnås
 - Koppla till konkreta förbättringsmål
 - Bestäm nästa steg





Tack för mig.