

UTBILDNING:

# Effektiv processutveckling



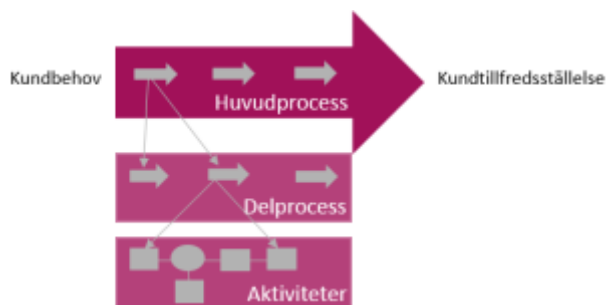
# Effektiv processutveckling

## Introduktion

Kursen i effektiv processutveckling fokuserar på effektiva, väl beprövade arbetsätt för att identifiera, definiera, kartlägga och utveckla företagets processer. Kursen ger dig de konkreta verktyg som krävs för att driva ett processutvecklingsarbete som verkligen skapar värde för din organisation, med frågeställningar som berör såväl högsta ledning som det dagliga operativa arbetet. Innehållet bygger på omfattande erfarenheter från ett stort antal genomförda konsultuppdrag i ledande organisationer. De integrerade teori- och praktikfallen formar tillsammans en helhetssyn på processer som en central beståndsdel i organisationens ledning samt strävan att uppfylla kundernas behov och öka organisationens prestanda.

## Processorientering

Vi är vana vid att beskriva företag i termer av organisationsstrukturer och avdelningar. En sådan beskrivning saknar emellertid tre viktiga aspekter för varje organisation, nämligen produkten, kunden samt flödet. Vi behöver ett angreppssätt som beskriver vad som utförs, till vem arbetet levereras och hur aktiviteter utförs. Processorientering innefattar dessa aspekter.



Processorientering av verksamheten skapar kundfokus, definierar viktiga gränssnitt och överlämningar samt belyser var någons värde skapas i organisationen.

## Effektiv utveckling

Effektiv utveckling handlar om att snabbt nå mätbara resultat i din organisation där det arbete som läggs ned verkligen skapar maximalt värde.

Effektiv utveckling är en kombination av att:



- Använda en väl beprövad metodik för att framtagna och utveckla processerna
- Organisera och driva arbetet i organisationen för maximal verkan
- Prioritera rätt processer
- Välja rätt detaljningsnivå
- Skapa bra förutsättningar för implementering, drift och utveckling av processerna

Vi ger dig såväl den teoretiska grunden som de praktiska färdigheterna för att driva en effektiv processutveckling och hantera de vanligaste svårigheterna som uppstår i arbetet.

# Effektiv processutveckling

## Utbildningens syfte

Syftet med utbildningen är att överföra konkret och detaljerad kunskap om effektiv process-utveckling.

Målet är att ge deltagarna god insikt i de synsätt, verktyg och arbetssätt som används vid process-kartläggning och processutveckling. Exempel på dessa är:

- Kritiska framgångsfaktorer
- Fokusering på "rätt" processer
- Effektiva processworkshops
- Roller i en processorienterad kultur
- Framtagande av processmål
- Framtida verksamhetssystem

## För vem?

Utbildningen vänder sig till dig som är engagerad i process- och verksamhetsutveckling. Du kanske sitter med i företagsledningen, är processägare, verksamhetsutvecklare, linjechef eller arbetar i stab med kvalitets- och ledningsfrågor.

Utbildningen riktar sig till dig som har en insikt i processbegreppet och vill få en vidareutvecklad och fördjupad kunskap i hur processer blir en kraftfull komponent i verksamheten.

## Innehåll

### Grundläggande synsätt

- Introduktion
- Grunderna i processorientering
- Effekter av processarbete
- Metodik för processorientering
- Processer och Kritiska Framgångsfaktorer

### Definiera processer

- Huvudprocesskarta
- Processkartläggning
- Definition av gränssnitt och kundkrav
- Tjänsteprocesser
- Datorstöd för processorientering
- Dokumentera ett processorienterat ledningssystem

### Mål och mätningar

- Processmål utifrån KFF och kundkrav
- En introduktion till balanced scorecard

### Analysa och implementera förbättringar

- Processanalys
- Processorganisationen
- Processmognad

- Implementering av processer och system
- Mänskliga beteenden vid förändringsprojekt
- Processorientering, företagsstudie

## Program

### Dag 1

09.00-18.00

- Grundläggande synsätt
- Effekter av processorientering
- *Kaffe*
- Praktiskfall 1: Introduktion till Processkart-läggning
- Metodik för effektiv processutveckling
- *Lunch*
- Processer och kritiska framgångsfaktorer
- Huvudprocesskarta
- Praktiskfall 2: Skapa huvudprocesskarta
- *Kaffe*
- Praktiskfall 3: KFF:er och huvud-processkarta
- Processkartläggning
- Praktiskfall 4: Processkartläggning
- Avslutning

### Dag 2

08.00-17.00

- Definition av gränssnitt och kundkrav
- Praktiskfall 5: Definition av kundkrav
- *Kaffe*
- Tjänsteprocesser
- Praktiskfall 6: AGURI
- *Lunch*
- Dokumentation av processer
- Praktiskfall 7: Processer och styrning
- Processmål och mätningar
- *Kaffe*
- Praktiskfall 8: Processmål och mätningar
- Avslutning

# Effektiv processutveckling

Dag 3  
08.00-16.30

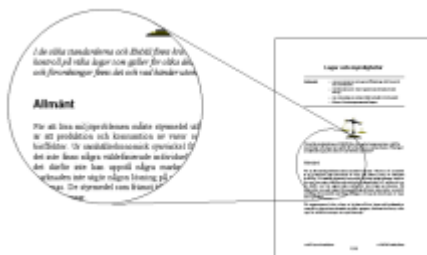
- Processanalys
- Praktiskfall 9: Processanalys
- Kaffe
- Processorganisationen
- Praktiskfall 10: Processorganisationen
- Processmognad
- Lunch
- Förändringsledning
- Praktiskfall 11: Förändringsledning
- Kaffe
- Prov
- Avslutning och avrundning

## Kursbevis

Vid deltagande hela dagen utfärdas ett kursbevis.

## Kursmaterial

Kursmaterialet består av en kurspärm där de olika föreläsningmomenten finns utförligt dokumenterade. Den inbjuder till användning som uppslagsverk i det dagliga arbetet.



Vårt mål är att alltid erbjuda det bästa utbildnings-materialet på marknaden.

## Föreläsarna

Kursen hålls av föreläsare med god pedagogisk förmåga och spetskunskap inom processorientering. Samtliga föreläsare har stor erfarenhet från processarbete och kan bidra med exempel från verkliga situationer

## Kursavgift

Pris per deltagare anges i utbildnings-kalendern. I priset ingår fullständig kursdokumentation, lunch samt för- och eftermiddagskaffe.

## Kursutvärdering

I slutet av utbildningen genomförs en kursutvärdering, vars resultat ligger till grund för fortlöpande förbättring av kursen.

Vid företagsinterna kurstillfällen skickas en sammanställning av kursutvärderingarna till beställaren, som en bekräftelse på uppnått resultat.

# Effektiv processutveckling

## Vår utbildningsmetodik

Vi håller både öppna och företagsinterna utbildningar. Kunskap är grunden till faktabaserade beslut och en förutsättning för att skapa engagemang hos ledning och personal. Kunskap är en del i våra metoder för att ändra beteende. Det räcker ofta inte med att bara tillföra information för att få människor att handla annorlunda.



*Trappmodellen för informationsöverföring och bearbetning av värderingar och attityder*

Vi kompletterar informationen med metoder för att bearbeta deltagarnas värderingar och attityder. Genom väl genomtänkta praktikfall går vi igenom alla steg i inlärningsprocessen. I företagsinterna utbildningar använder vi ofta trappmodellen (se bilden ovan) med träning i den egna verksamheten och uppföljning.

För att än mer skräddarsy utbildningen föregås de företagsinterna utbildningarna ofta av besök hos företaget och samråd med våra konsulter med omfattande erfarenhet.



Metodiken Accelerated Learning, vilket innebär att lärandet ska stimuleras med alla sinnen, tillämpas till stor del. Utbildningsgruppen ska bestå av max 20 personer, vilket ger föreläsaren möjlighet att aktivera alla deltagare i diskussioner. Genom att teorin omgås varvas med aktiviteter och praktikfall ges möjlighet till träning som underlättar i lärandet.

---

Kontakta oss för mer information:

Tel. 010-459 00 11  
www.canea.se  
utbildning@canea.se

# CANEA – Varaktig framgång

Det finns tre nyckelfaktorer för en framgångsrik förändringsprocess: Kompetens att skapa och driva förändringen. IT-system som styr och stödjer den på rätt sätt. Och relevant kunskap hos dina medarbetare för att kunna upprätthålla den över tid. Vi är unika genom att samla dessa tre faktorer i ett integrerat erbjudande. Det är en viktig anledning till att vi har kunnat leverera fantastiska resultat till hundratals kunder de senaste 20 åren.



## CANEA Management – Vi gör er verksamhet bättre!

Vår erfarenhet från mängder av uppdrag visar att det finns värdefulla möjligheter till förbättringar i varje organisation. För att möta allt hårdare krav gäller det att utveckla den egna verksamheten.

Vi har stor erfarenhet av vad som fungerar i verkligheten. Detta finns samlat i vårt eget metodbibliotek, som utgör kärnan i vår kunskaps- och erfarenhetshantering. Utifrån varje uppdrags-givares situation sker en anpassning, så att både helhet och detaljer fungerar i praktiken.

Våra konsulter kännetecknas av insikt i såväl helhet som detaljer i en organisations omvärld, funktion och ledning. De har också en väl utvecklad analytisk läggning samt förmåga att motivera. Pedagogisk förmåga är naturligtvis avgörande då vi lägger stor vikt vid kunskapsöverföring.

## CANEA ONE – Integrerad programfamilj!

CANEA ONE är en heltäckande programfamilj för effektiv verksamhetsledning. Systemet möjliggör styrning, genomförande, uppföljning och förbättring av verksamheten



tack vare en helt integrerad hantering av strategier, projekt, processer, ärenden och dokument.



**CANEA Document**  
Ett dokumenthanteringssystem som skapar ordning och reda. Hanterar med fördel ett integrerat ledningssystem.



**CANEA Workflow**  
Ett ärendehanteringssystem som låter er designa, driftsätta och följa upp alla typer av arbetsflöden i en och samma lösning.



**CANEA Project**  
Ett omfattande och lättanvänt projekt-, portfölj- och resurshanteringssystem med stöd för alla delar av projektverksamheten.



**CANEA Process**  
En effektiv lösning för modellering, kommunikation, samarbete och förbättring av verksamhetens processer.



**CANEA Strategy**  
Gör det möjligt att aktivera strategin genom smarta funktioner för bland annat målnedbrytning, kommunikation och visualisering.