

Processorientering för nöjdare kunder och effektivare verksamhet

Webbinarium



Maria Viidas

PROCESSUTVECKLARE OCH
KVALITETSPROFIL

”

*Vi måste veta hur vi gör
idag – för att bli bättre i
morgon.*

Innehåll

- Vad är processorientering?
- Varför är det viktigt?
- Hur kan processorientering hjälpa oss bli mer effektiva, få nöjdare kunder och ett roligare jobb?
- Frågestund



AI

Digitalisering

Automatisering

CSRD

Självservice

Dokumentera

PROCESSER

Skapa

SAMSYN



Kund

Från produktionsperspektiv (inifrån)
till kundperspektiv (utifrån)



Helhet

Från den egna funktionens resultat
till att beakta hela verksamhetens resultat



Flöde

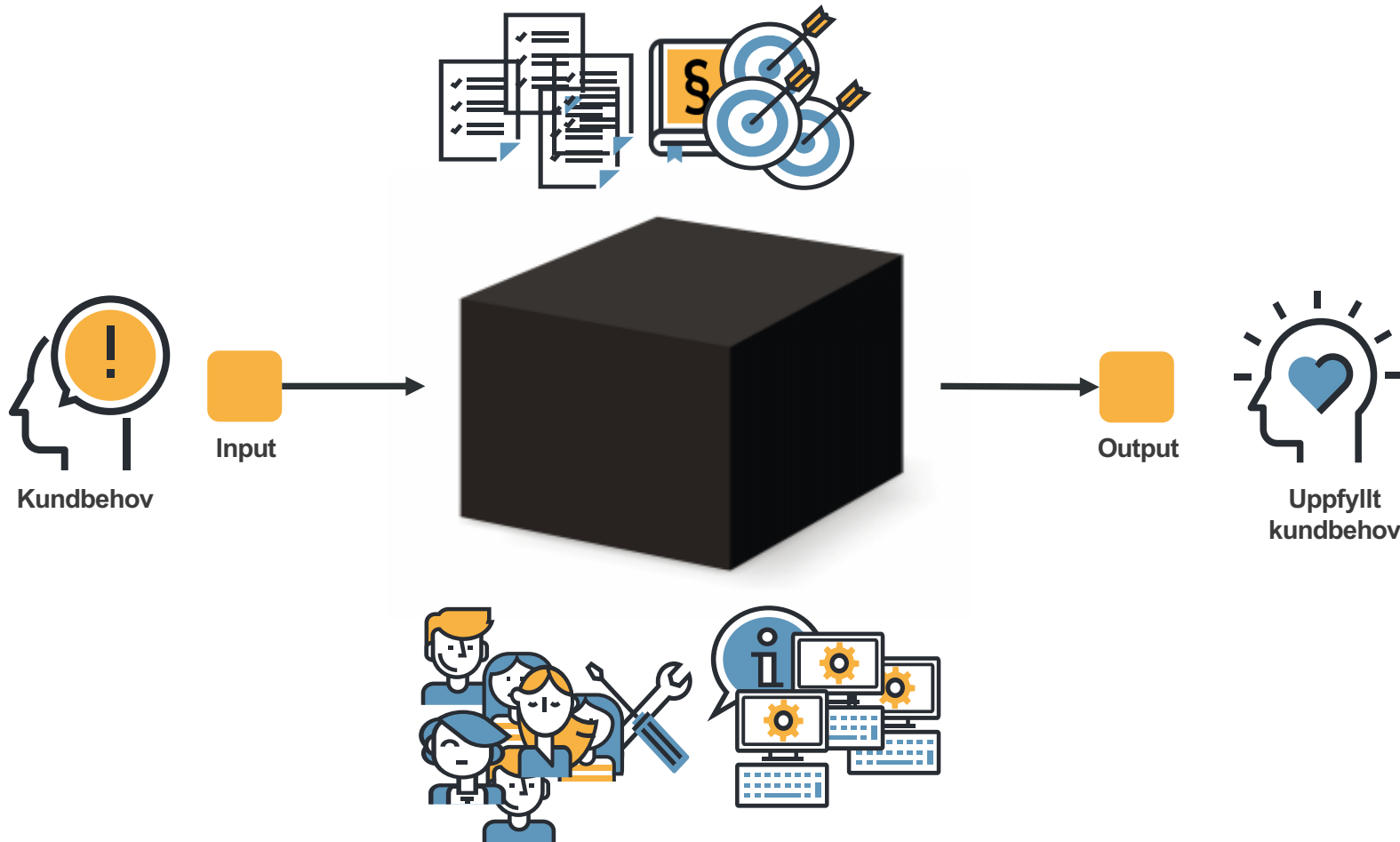
Från vem som gör vad
till HUR resultaten skapas



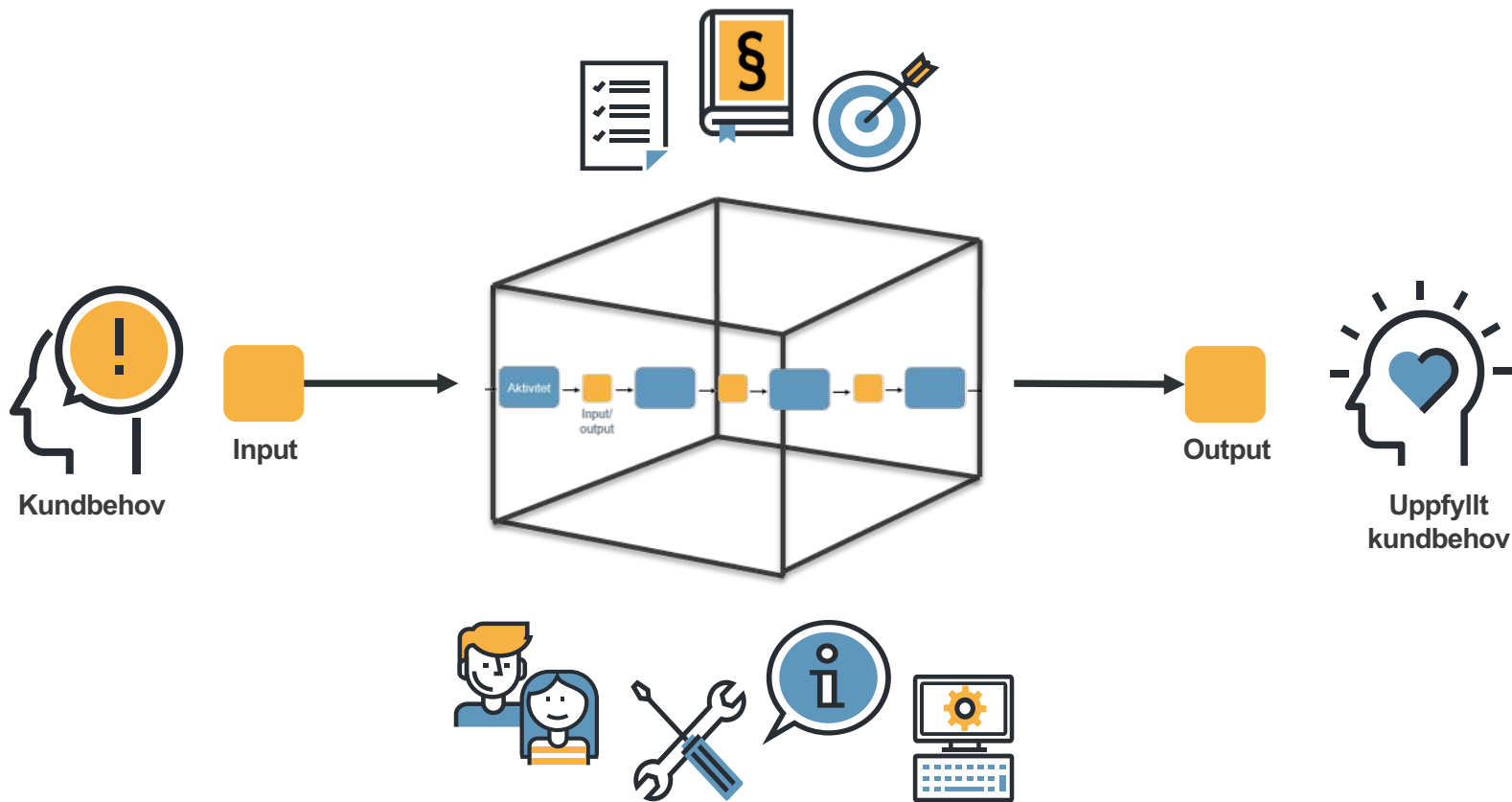
Samverkan

Samverkan över både interna
och externa gränser

Processerna finns även om de inte syns



Processerna finns även om de inte syns



**Tankar om och erfarenheter av
att arbeta processororienterat**

Vi älskar processer

Vägen från kaos till klarhet



Flexibel och anpassningsbar

Vi kan snabbt ändra och anpassa processerna för att möta nya behov och ta tillvara nya möjligheter.



Smidigare arbetsflöden

Hela verksamheten får förståelse för hur varje del bidrar till helheten. Vi eliminerar dubbelarbete, onödiga förseningar och flaskhalsar.



Fler och nöjdare kunder

Vi överträffar kundernas förväntningar! Det ger lojala kunder som rekommenderar oss till andra.



Bättre beslutsfattande

Genom att följa upp och analysera mätetal identifierar vi vad som fungerar och vad som behöver förbättras. Underlaget hjälper oss att fatta faktabaserade beslut.



Högre kvalitet

Vi förebygger brister och säkerställer att varje vara eller tjänst uppfyller kundernas krav och förväntningar – varje gång.



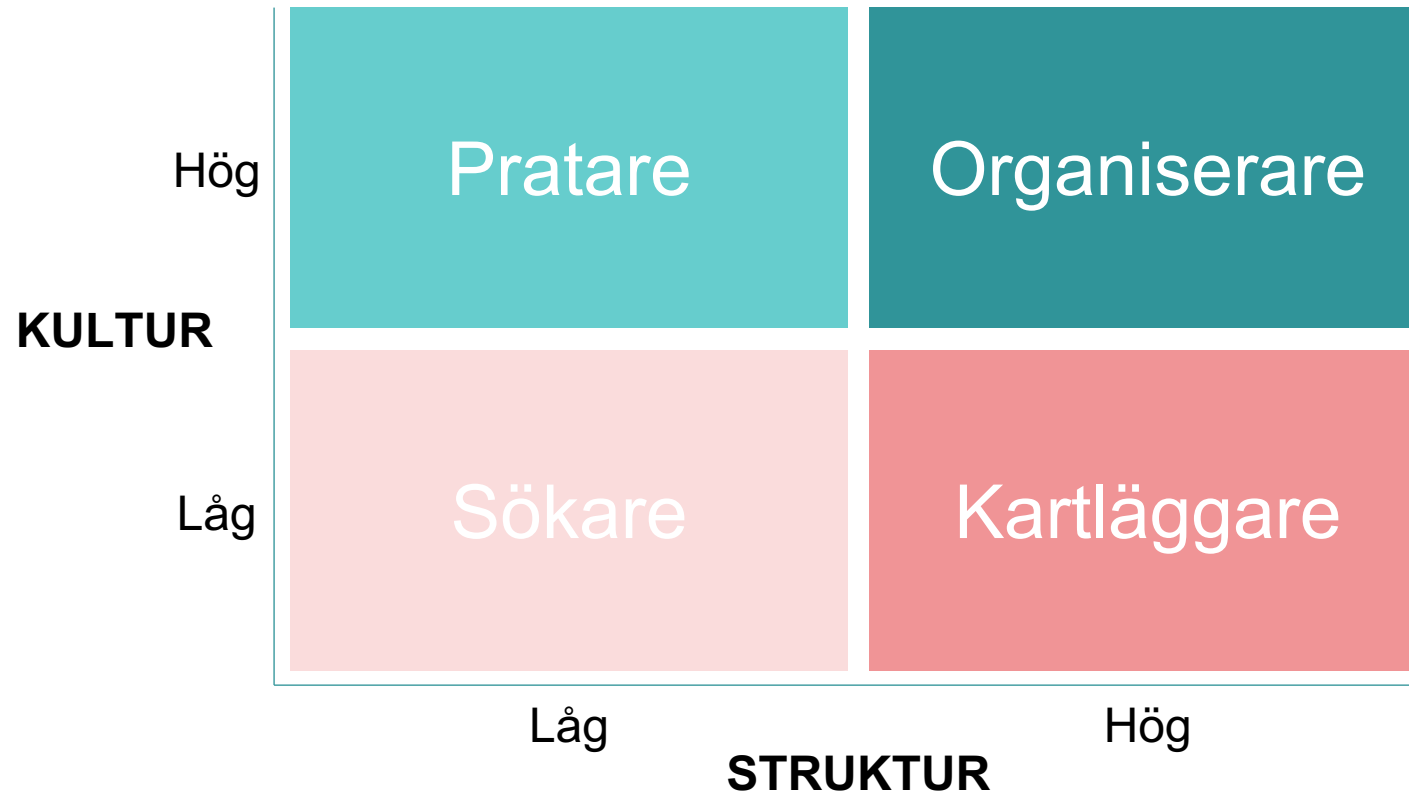
Stressen minskar

Tydliga ansvarsområden och arbetssätt beskrivna ökar förståelsen förväntningarna på oss.

Motiverade medarbetare

Det är tydligt att var och ens arbetsinsats spelar roll för helheten, arbetet är smidigt och vi arbetar tillsammans mot gemensamma mål.

Kultur och struktur



Forskning om tillämpning av
processorientering av Andreas
Hellström och Henrik Eriksson

Kulturen och samtalen är viktiga

” *Detta betyder att kulturen, att vi pratar med varandra över gränser och om hur värde på bästa sätt skapas för dem som vi tillsammans är till för, är mycket viktigt.*



Sveriges bästa verksamheter
av Henrik Eriksson

Processledning

Arbeta medvetet och systematiskt med att utveckla, förbättra och styra verksamhetens processer.

Roller inom processledning



Processägare

Ytterst ansvarig för att processen är ändamålsenlig och effektiv samt att den utvecklas i linje med verksamhetens strategi.



Processteam

Processteammedlemmarna bidrar med operativt processarbete och med specialistkunskap inom sin profession.



Processledare

Har helhetsperspektiv och samordningsansvar.
Driver det operativa processarbetet.



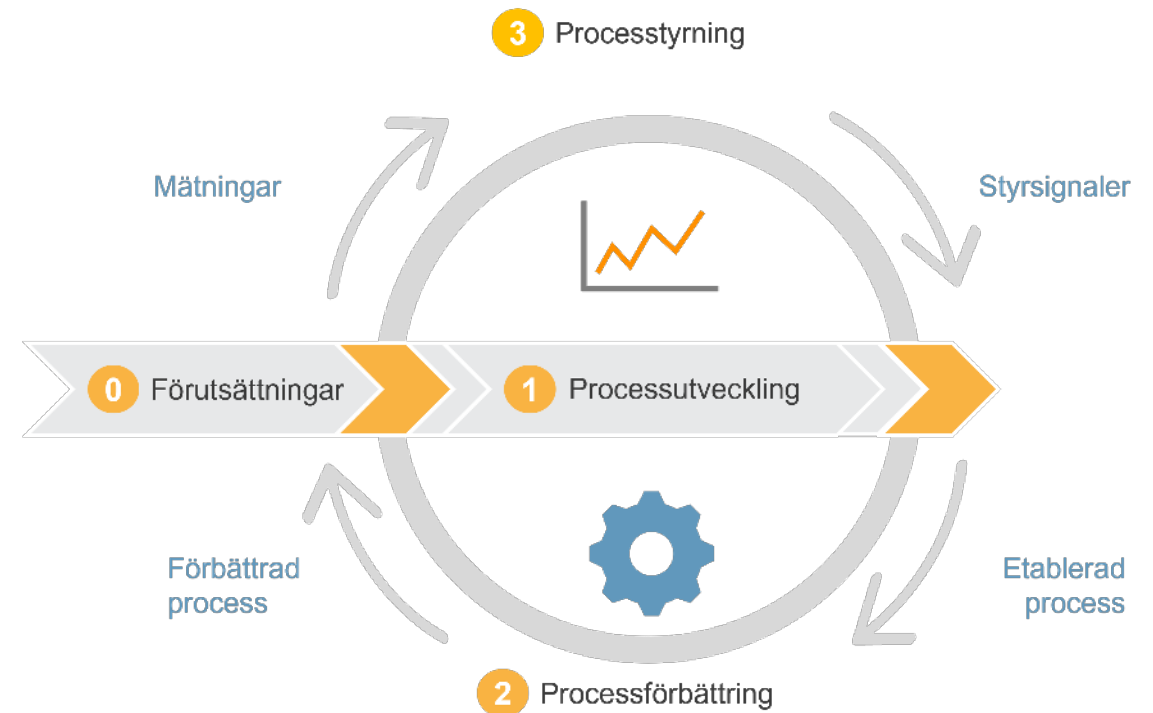
Processutvecklare

Har specialistkompetens inom processledning, metoder och verktyg. Stöttar, coachar och hjälper processägare och processteam med sina uppdrag.

Vår processledningsmodell

En modell för framgångsrik utveckling, förbättring och styrning av processer.

- Utvecklad i nära samarbete med kunder och akademien
- Involverar och engagerar stora delar av en verksamhet
- Skapar delaktighet, förankring och varaktiga resultat



Hur kan vi börja?

- Prata med varandra om hur ni arbetar, vad ni uppnår och för vem
- Identifiera de ni finns till för, era kunder, och reflektera över vilka behov som de har
- Höj er gemensamma kompetens kring processer.

1. På jobbet pratar vi med varandra om vilket kund- och intressentbehov våra processer ska tillgodose.

- A. Ja – så är det!
- B. Nja – så är det bara delvis.
- C. Nej – så är det inte alls

frontit



PROCESS- UTBILDNING



Utbildningarna erbjuds genom ett koncept där vi mixar **e-utbildning** med **workshops**.

1 Grundläggande teori

Grunderna inom processorientering och processernas koppling till linjeorganisationen.



2 Förutsättningar och roller

Viktiga förutsättningar för att bli en processorienterad verksamhet.



3 Grunderna i förbättringsarbete

Förbättringsarbete och användbara verktyg.



4 Processkartläggning och kommunikation

Kartläggningsmetodik och målgruppsanpassad kommunikation.



5 Systematiskt förbättringsarbete

Processteamets ansvar i det systematiska förbättringsarbetet.



6 Mätning och uppföljning

Kunskap kring mätning, analys och uppföljning kopplat till processer.



Erbjudande

Boka en processutbildning (workshop + e-utbildning) innan jul så bjuder vi på e-utbildningen.

Skriv din mailadress i utvärderingen om du vill ta del av e-utbildningen Grundläggande teori.

1

Grundläggande teori

Grunderna inom processorientering och processernas koppling till linjeorganisationen.



Tack



Maria Viidas

PROCESSUTVECKLARE OCH
KVALITETSPROFIL

maria.viidas@frontit.se
070 512 83 86

LinkedIn

