



Steg i PoP modellen: Förbättra och följa upp processer

Syfte: Att förbättra processer ska ske med utgångspunkt i de organisationen är till för, dvs. externa ”kunder” (studenter, klienter, patienter osv. beroende på verksamhet) och andra intressenter. Processen i beskrivning av nuläget ska analyseras och designas till ett önskat läge. För att förbättra processer finns två huvudsakliga vägar att gå, genom analys och vidareutveckling av befintlig process eller genom re-design med en helt ny process med sätt att arbeta.

Förslag på arbetsgång:

- 1) Identifiera vad som initierar utvecklingsinitiativet i organisationen och vilken prioritet detta har på ledningens agenda. Är det ett **förändringstryck utifrån** som kräver snabba och/eller mer omfattande omställningar som på ett signifikant sätt förändrar sättet att arbeta och erbjuda kunder värden eller har organisationen ett **förändringstryck inifrån** som mer handlar om mindre men väl motiverade förändringar i arbetssätt? En utgångspunkt kan vara att ställa sig frågan om kunder till organisationens erbjudanden av varor och tjänster upplever en värdeskapande förbättring (en tillvaro som är tryggare, säkrare, mer hållbar, tidsbesparande, billigare, mer meningsfull osv.)
- 2) Använd ett fastställt kartläggningsuppdrag som klargör motiv och beställning av processkartor som underlag för analys. Se *PoP-metoder: Guide – Beställning*.
- 3) Använd grundläggande principer i processorientering för att strukturera förbättringsprinciper med frågor för att utmana processer. Se också *PoP-metoder: Guide – Analysområden*.

P1 - Att göra rätt saker, med en helhetssyn på det horisontella och värdeökande flödet (utifrån behov, uppdrag/ärende eller krav) där delresultatet är av värde internt/för intern kund och slutresultatet av påtagligt värde för extern kund.

- ✓ Vilket **slutresultat** ska genereras med påtagligt värde till vilken **kvalitet** i erbjudanden, leverans, bemötande och interaktionsyta (kundmiljön t.ex. i butik/digitalt)?
- Kan en avlastande logik användas där kunden eller samarbetspartners utför delar av processen/aktiviteter som medproducenter i processen eller konsumenter?
 - Vilken servicenivå kan kunden förvänta sig i processen?
 - Fundera på säkerhet, ansvar och korrekta data tidigt i processen (fullständiga/korrekta/fördefinierade svarsalternativ) och uppskatta risker och konsekvenser med information längs hela kedjan av intressenter.
 - I en värdeskapandeanalys kan de aktiviteter som har mest betydelse för kunden identifieras och styra arbetet med att ifrågasätta onödiga kontroll-/beslutspunkter eller överlämningar och hitta förenklingar.

P2 - Att göra saker rätt, med effektiv hantering av resurser och värdeökande flöden över organisatoriska gränser där IT används som möjliggörare i utförande.

- ✓ Kan flödet förbättras så att **rätt utförare** hanterar **rätt arbetsuppgifter i rätt takt**?
 - Används kompetens, kreativitet och resurser på rätt sätt?
 - Möjlighet att digitalisera utifrån formell/informell information, frekvens och volym av information att hantera, repetitiva moment, säkerhet, tillgänglighet...?
 - Automatiserad styrning av hela/delar av processer/aktiviteter (riktlinjer, tid/dold timer, påminnelser, pop-up, notifieringar...)?
 - Digitala arbetsuppgifter/moment med incitament/belöningar/spelbarhet (intyg/återkoppling/utlottning/ fördel/rabatt/gåva/erkännande/poäng/nivåer...)?
 - Digitala kanaler för tillgänglighet och access till information?

- ✓ Kan verksamhet bedrivas mer **resurseffektivt**?
 - Finns det något arbetsmoment där mer arbete utförs (korrigera fel, komplettera uppgifter, hantera fler, producera mer eller tidigare) än vad som krävs, dvs. omarbета/överproducera/överarbета?
 - Behöver processen utföras smartare (sortera, strukturera, städa, standardisera och säkerställa)? Generella kontra specifika flöden?
 - Kan någon styrning, delprocess/rutin införas för att undvika att behöva "göra om"?
 - Kan värdeadderande aktiviteter ökas?
 - Kan icke värdeadderande aktiviteter minskas eller motiveras utifrån varför de behövs?
 - Kan spill som dubbelarbete och "bara-för-att" undvikas?
 - Är processen designad med rätt verksamhetslogik? Reaktivt, proaktivt, återkoppling...

- ✓ Vilken **ledtid** (från trigger, kundens behov/uppdrag/ärende, till resultat)?
 - Hur lång tid tar varje arbetsmoment att utföra, delar av flödet och hela processen?
 - Mät i vilken grad (%) arbetsmoment blir rätt utförda (korrekt ifyllda formulär, samtal som går fram till rätt person, att kund får rätt svar osv.).
 - Ifrågasätt komplexitet (antal dokument, system, beslutsvägar osv.) och universallösningar
 - Kan varianter bli enklare att hantera?
 - Förenkla regelverk – samordna tolkningar

P3 - Att lära känna kunden och använda kundens perspektiv för att som medarbetare kunna se den egna rollen och bidraget till helheten för att förklara, förstå, förenkla och förbättra...

- ✓ Vad **behöver** kunderna och vad **uppskattas**?
 - Använd kundens perspektiv/glasögon på hantering/erbjudanden/kanaler för att identifiera värdeskapande. Följ kundens resa och beteenden genom processen och användning av organisationens erbjudanden.
 - Servicedesign kan användas för att observera och följa och involvera kunden och övriga intressenter i utveckling av erbjudanden.
 - Value proposition canvas kan användas för att identifiera faktiska problem, beteenden och fördelar kunderna söker att matcha med erbjudanden.



PoP metoder publiceras under licensen "Creative Commons erkännande, dela lika". Vid användning och vidareutveckling ange: Christiansson, M-T. (årtal) PoP-metoder: Benämning/Riktlinje/Guide/Mall/Lathund, Version, Informatik, Karlstads universitet.