



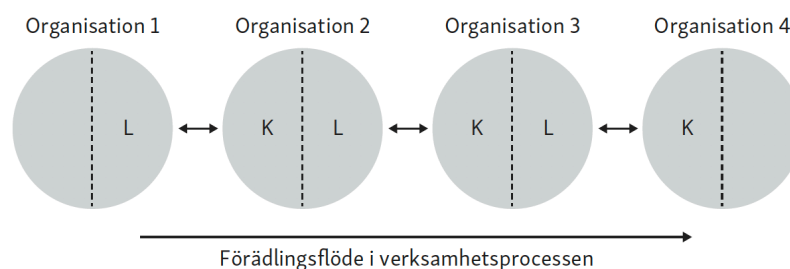
## Steg i PoP modellen: Definiera processer - Beställa

**Syfte:** Motiv och användning av processkartan styr var processen bör börja och vilket slutresultat som är relevant. Genom att definiera var processen börjar och slutar kan aktörer (intressenter) som ställer krav på processen och som påverkas av dess resultat identifieras, dvs. vilka som bör delta i processkartläggningen för att nå den kunskap om verksamhet och upplevelsen av den som efterfrågas. Beroende på motiv kan det vara relevant att kartlägga processer internt inom en organisation eller mellan flera organisationer.

### Förslag på arbetsgång:

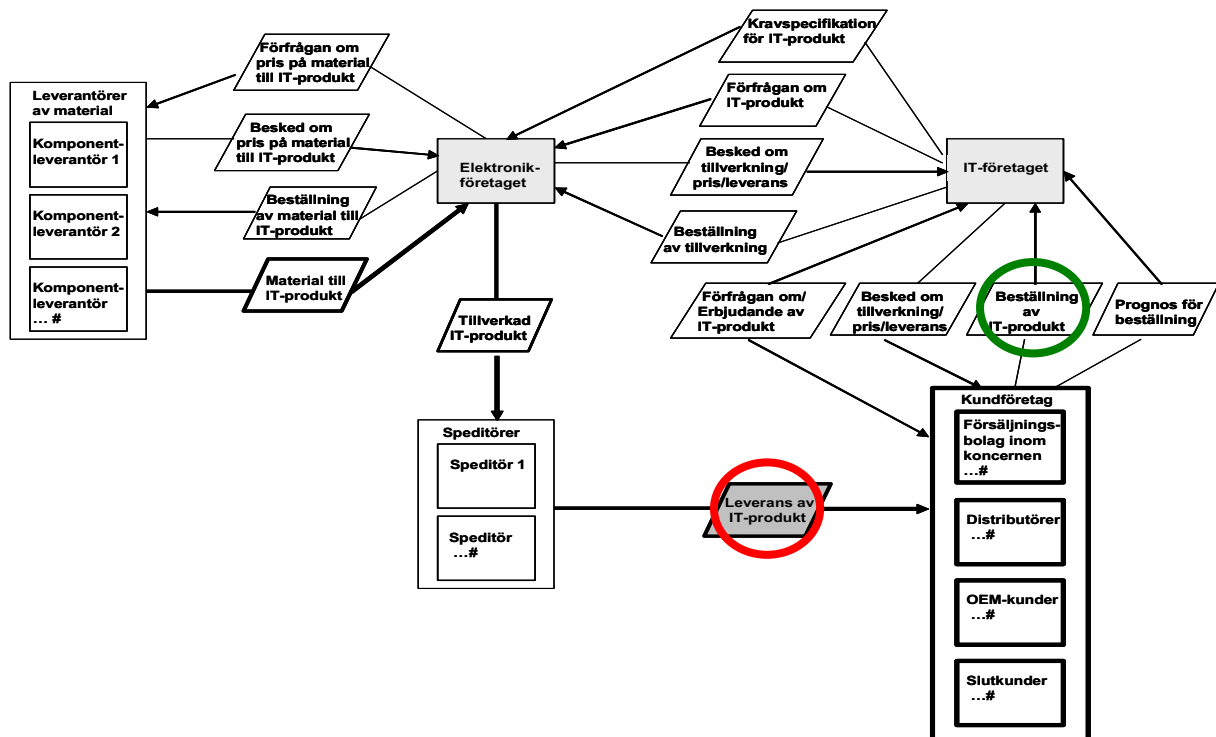
- 1) Definiera processens syfte, det vill säga vilka mål och utvecklingsinitiativ i organisationen bidrar processen/ska processen bidra till?
- 2) Utifrån processens syfte - fastställ vilka aktörer som påverkar och initierar verksamhet med triggers (behov/uppdrag/krav) och vilka aktörer som deltar i genomförandet och aktörer som påverkas av de slutresultat (information, vara, tjänst) som verksamheten genererar.
- 3) Intressenter kan till exempel vara ägare, medarbetare, leverantörer, samarbetspartner, myndigheter och samhället i stort. Även planeten kan betraktas som intressent vid hållbar utveckling.

I en verksamhetsprocess finns alltid en extern kund (organisation 4 nedan) till processens slutresultat (en organisation/en person). Den organisation som levererar resultatet kan betraktas som leverantör (L) och samtidigt som kund (K) till någon annan organisation i **förädlingsflödet**. Delar/hela kedjan i flödet kan vara relevant att kartlägga. Frågan är hur långt ”uppströms” eller ”nerströms” som är relevant att gå i kartläggningen, dvs. vilka aktörer som är viktiga för att kunna förklara och förstå den verksamhet som efterfrågas.



Figur. Förädlingsflödet över organisatoriska gränser

En grov ”skiss” kan illustrera var processen börjar (grön ring nedan) och slutar (röd ring nedan), vilka bidrag som genereras av respektive aktör och hur dessa skickas mellan varandra i ett antal ”handskakningar” i ett flöde för att producera slutresultat för den externa kunden. En **samverkansgraf** kan tydliggöra aktörer i en inter-organisatorisk process och det primära flödet i form av en översikt av interaktioner. *Förfrågan*, *Beställning* och *Prognos* är alternativa trigger i verksamheten nedan. *Leverans av IT-produkt* är slutresultat av påtagligt värde för fyra kategorier av kunder.



Figur. Samverkansgraf

En processkartläggning kan vara relevant med fokus på:

- processen inom och över organisatoriska gränser
- gränssnittet (interaktionen/utbytet) i processer
- process internt som riktas mot extern kund