

Processutveckling

Agresso Business Consulting

Den verksamhet organisationer agerar i är komplex, vilket avspeglar sig i att processerna under årens lopp inom många organisationer tillåtits bli allt mer vildvuxna. Arbetsmetoder som en gång i tiden var helt logiska och naturliga har efterhand korrigerats och justerats för att anpassas till förändrade förutsättningar. Vår metod för processutveckling utgår från vår erfarenhet av att hitta ”den rätta processen” anpassad efter varje organisations specifika förutsättningar.

Justeringar som görs i en del av processen kan ha påverkan på andra delar utan att detta är helt tydligt för alla medarbetare i processen. Därför bör processerna regelbundet ses över ur ett helhetsperspektiv – dels för att se till att processen utförs effektivt, dels för att skapa helhetsmedvetande hos medarbetarna.

Effekter som önskas av en processöversyn kan vara:

- effektivisering av hela/delar av processen
- enhetliggörande av arbetsprocesser
- minskat personberoende
- ökad arbetsrotation
- ökad kvalitet i resultat
- eliminering av flaskhalsar
- högre kundnytta...

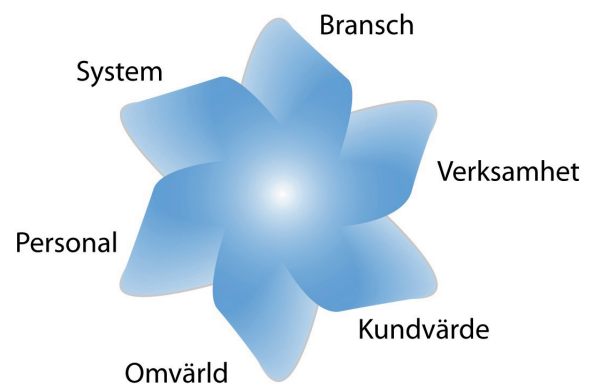
Detta är dock inget som infaller per automatik – organisationen bör fokusera på och arbeta med specifika aktiviteter för att uppnå dessa effekter.

Hur uppnå effekterna?

Agresso Business Consulting har utvecklat en metod för fokusering på aktiviteter för att uppnå önskade effekter. Genom att definiera ”den rätta processen” för varje arbetsrutin skapas en väl genomarbetad, effektiv och dokumenterad lösning för varje process.

Definiera ”den rätta processen”!

Att definiera ”den rätta processen” innebär inte att sträva efter en utopisk, teoretiskt optimal process. Den rätta processen är beroende av dessa parametrar:



Bransch

- Vilka processer är kritiska inom branschen?
- Vilka standarder och givna förutsättningar finns inom branschen?

Verksamhet

- Vilka volymer har verksamheten?
- Vilka ekonomiska förutsättningar har verksamheten?
- Vilka är verksamhetens strategi och mål?
- Vilka är verksamhetens styrmedel?

Kundvärde

- Vilken är kundens bransch?
- Vilka förväntningar har kunden?
- Vad i vår verksamhet skapar värde för kunden?
- Kan vi standardisera produkten som skapar kundvärdet?
- Hur fördelar vi ansvar mellan oss och kunden?
- Med vilken planeringshorisont arbetar kunden?
- Vilka kunder vill vi ha?

Definiera den ”rätta processen”



Omvärld

- Hur arbetar konkurrenterna med respektive process?
- Vilka externa krav finns på processerna?
- Vilka geografiska förutsättningar finns?

Personal

- Räcker medarbetarnas befintliga kompetens för förändringar?
- Hur påverkar medarbetarnas erfarenhet/ålder/datavana förändringar?
- Finns outnyttjade potential?
- Finns kompetensbrister?

System

- Vilka möjligheter respektive begränsningar har systemet i respektive process?
- I vilken utsträckning finns paketerade branschlösningar?
- I vilken utsträckning vill organisationen ändra processer kontra anpassa system?

Dessa parametrar förändras ständigt. Genom att medarbetarna är inställda på kontinuerlig förändring förblir ”den rätta processen” rätt även i framtiden.

Metod för att definiera ”den rätta processen”

1. Önskade effekter

- Diskussion och prioritering av processer att arbeta med utifrån tidsåtgång och relevans för verksamheten.
- Diskussion och överenskommelse om de effekter som förväntas för respektive process.
- Diskussion och överenskommelse om övriga generella effekter av processutvecklingsarbetet.

2. Analysera process

- Dagens process analyseras utifrån aktiviteter, roller och ansvar.
- Frågetecken och olikheter i arbetssätt synliggörs.

3. Utveckla process

- Utifrån de frågetecken och olikheter som identifierats under den tidigare analysen identifieras förbättringspotential.
- Utifrån de ovan nämnda parametrarna och med hjälp av medarbetarnas och våra konsulter erfarenheter och kompetens i Agressos system definieras ”den rätta processen”.
- Aktiviteter, roller och ansvar definieras och dokumenteras.

4. Införa process

- Information/kommunikation
- Utbildningar
- Uppföljning
- Rutin för förändringar

Varför Agresso Business Consulting

- Vi har omfattande erfarenhet av processutveckling från andra organisationer. Vi har kompetens inom specifika processer likväl som kompetens inom specifika branscher.
- Vi har en beprövad metod för dokumentation av processer.
- Arbetet med utveckling av processer stäms löpande av mot Agresso 5.5:s möjligheter till stöd och flexibilitet
- Agresso är med i hela arbetet från utveckling av process, till införande och förankring i organisation, samt eventuell påverkan på system.

Agresso Business Consulting

Agresso Business Consulting är en ny avdelning inom Agresso som erbjuder affärskonsulttjänster inom områdena arbetssätt, information och organisation. Våra konsulter är seniora och har erfarenhet från stora internationella konsultbolag, linjebefattningar (ekonomichefer, controllers etc) samt projektledning vid införande av Agressos system.