

# UTVECKLA MÄTSYSTEM FÖR PROCESSER

## Från teori till praktisk användbarhet

”Det som mäts blir gjort”, heter det. Om det är sant så blir vad du mäter viktigt. Ska du få verklig nytta av dina mätningar måste du kunna avgöra både vad är viktigt, vad som ska mätas, och hur det ska göras. ”Utveckla mätsystem för processer” ger dig de verktyg och kunskaper du behöver för att lyckas. Du kommer att arbeta med ett praktikfall löpande under kursen: att steg för steg ta fram ett mätsystem som hjälper dig att leda en verksamhet.



## **Att mäta är att förstå**

För att mäta verksamhetens processer krävs förståelse för såväl organisationens strategier som processernas karaktär.

### **Grundläggande för att kunna utforma ett relevant mätsystem är att:**

- ▷ Förstå organisationens strategi och omvandla organisationens strategi till processmål.
- ▷ Förstå de krav som ställs på processen både från externa och interna kunder och intressenter.

Utifrån denna kunskap kan ett mätsystem som mäter rätt saker utformas, från datafångst till åtgärder (baserat på mätningen).

### **Görs det rätt så kan mätsystemet:**

- ▷ Bidra till hela organisationens framgång och utveckling.
- ▷ Ge en sann bild av hur dina processer "mår" och vilka delar av processen som egentligen påverkar resultatet.
- ▷ Hjälpa till att identifiera möjligheter till verksamhetsförbättring.

## **Målgrupp**

Kursen vänder sig främst till processexperten som arbetar operativt med utveckling av processer såsom processledare, projektledare, kvalitetsansvariga, verksamhetsutvecklare och andra som arbetar med verksamhetsutveckling – permanent eller på projektbasis.

## **Vad kursen ger dig**

Efter kursen har du fått den kunskap du behöver för att upprätta mätsystem för processer i din egen verksamhet.

Kursen täcker såväl konkreta verktyg och metoder som övergripande principer och synsätt. Presentationer varvas med praktiska övningar och fördjupande diskussioner. Som deltagare får du omfattande dokumentation som ger stöd i det praktiska arbetet efter kursen.

Vår metod bygger på mångårig erfarenhet av konsultarbete tillsammans med några av Sveriges största organisationer, samt de senaste forskningsrönen inom processområdet.

## **Mer information**

Har du frågor om kursen eller vill du veta mer, maila oss på [TrivectorLogiq@trivector.se](mailto:TrivectorLogiq@trivector.se).

# Utveckla mätsystem för processer

**Dag 1: 09.00–17.00**

**Dag 2: 09.00–16.30**

## Recept för processmätning

- ▷ Recept för processmätning - huvudingredienser

## Varför mäta processer?

- ▷ Varför mäta verksamheter?
- ▷ Varför mäta verksamhetens processer?

## Att mäta rätt saker

- ▷ Vad innebär det att mäta?

## Det som mäts blir gjort

- ▷ När blir det som mäts verkligen gjort?
- ▷ Syftet med att mäta är aldrig att skapa diagram utan att ge kunskap.

## Vad är viktigt? Från strategi och kundkrav till krav på processen

- ▷ Från strategi till krav på och mål för processen
- ▷ Att omvandla instressentkrav till processkrav
- ▷ Modell för klassificering av krav

## Praktikfall, del 1

- ▷ Vilka krav ställs på din verksamhet?

## Metod för att ta fram mätsystem för processer

- ▷ Hur man kopplar kraven och mätningen till processen
- ▷ Att arbeta med indirekta krav
- ▷ Identifiera möjligheter till proaktiv mätning

## Praktikfall, del 2

- ▷ Vad betyder kraven för din verksamhet

## Att mäta och presentera på rätt sätt

- ▷ Datafångst – samla in rätt data
- ▷ Sammanställ data – skapa information
- ▷ Presentera – så att det berör
- ▷ Kommunicera – så att alla förstår
- ▷ Analysera – så du förstår orsaker
- ▷ Vidta åtgärder – för att bli bättre

## Praktikfall, del 3

- ▷ Hur ser verksamhetens mätsystem ut?

## Så implementeras och används mätsystemet

- ▷ Vem äger mätsystemet?
- ▷ Vem skall använda mätsystemet?
- ▷ Att skapa synlighet för mätsystemet
- ▷ Framgångskriterier för att lyckas med mätning av processer

## Processmätning som verktyg för att styra och leda verksamheten

- ▷ Linjechefer kontra processägare
- ▷ Belöningssystem
- ▷ Skapa en kultur för mätning

## Sammanfattning och avslutande kommentarer

**Gå fyra  
betala  
för tre**



# UTVECKLA MÄTSYSTEM FÖR PROCESSER

## Fakta

### Anmälan

Anmäl dig via e-post: [TrivectorLogiQ@trivector.se](mailto:TrivectorLogiQ@trivector.se) eller på vår hemsida: [www.trivector.se](http://www.trivector.se).

### Tid och Plats

Aktuella tider för öppna kurser finner du på Trivector LogiQs hemsida.

### Pris

Pris per deltagare är 12.800 kr exkl moms.

Anmäler du fyra deltagare från samma organisation, så betalar du bara för tre. I priset ingår dokumentation, lunch och kaffe. Anmälan bekräftas inom två dagar.

Kursen kan även ges som företagsintern utbildning. Kontakta Trivector LogiQ för prisuppgift.

### Avbokning

Vid avbokning mer än tre veckor före utbildningsdagen sker ingen fakturering. Görs avbokningen mellan en och tre veckor före utbildningsdagen faktureras halva kursavgiften.

Vid avbokning mindre än en vecka före faktureras hela kurskostnaden. Trivector LogiQ förbehåller sig rätten att ställa in en kurs om antalet anmälningar är för litet.

### Kursledning

Kursen leds av rutinerade konsulter från Trivector LogiQ, med pedagogisk kompetens och praktisk erfarenhet av att genomföra processprojekt.

### Ledande inom processområdet

Anders Ljungberg, VD för Trivector LogiQ är en av författarna till "Processbaserad verksamhetsutveckling" Sveriges mest sålda lärobok inom processområdet. Boken används vid åtskilliga utbildningar på högskolor och universitet. Boken är också mycket uppskattad bland praktiker.

### Trivector LogiQ AB

Vi är ett konsultföretag inom processbaserad verksamhetsutveckling. Det som skiljer oss från flertalet av våra konkurrenter är att vi redan från början tog vår utgångspunkt i det nya processparadigm som utgör basen för dagens verksamhetsutveckling.

Vi behärskar processtänkandet i praktiken, eftersom vi också har teorierna. Vi arbetar ständigt med att utveckla metoder och teorier inom processområdet. Bland våra kunder finns flera av Sveriges största organisationer men också mindre, såväl inom privat som offentlig verksamhet.

Vi gör processarbetet i din verksamhet mer lönsamt och effektivt, men också enklare och roligare.

### Brett kursutbud

Vi ger även andra kurser inom processbaserad verksamhetsutveckling. Våra öppna kurser täcker följande ämnen:

- ▷ Kartlägga och dokumentera processer
- ▷ Skapa fungerande processer
- ▷ Utveckla processer – för bestående förändring
- ▷ Utveckla mätsystem för processer
- ▷ Skapa levande ledningssystem
- ▷ Processorientering - nyttan, målet och resan

Vi erbjuder interna kurser som täcker bland annat följande ämnen:

- ▷ Integrera verksamhetsidé, strategi och processer
- ▷ Planera och leda processorientering
- ▷ Revidera ledningssystem
- ▷ Processkunskap för linjechefer
- ▷ Processkunskap för medarbetare



**Trivector LogiQ**

Åldermansgatan 13 · SE-227 64 Lund/Sweden  
Phone +46 (0)10 456 56 00

Lund | Göteborg | Stockholm

[www.trivector.se](http://www.trivector.se)