



1-dags kursus i

PROCESS MAPPING OG ANALYSE

- Fra et systemisk perspektiv

For at opnå ægte kvalitet i leveringen af Service til dine kunder kræver det ofte, at du revurderer, hvordan din organisation arbejder. Du bliver nødt til at stille spørgsmålene ”hvorfør gør jeg dette?” eller ”hvordan kunne vi gøre det anderledes eller bedre?”

Denne workshop hjælper deltagerne til at stille spørgsmålstegn ved de antagelser, som er bestemmende for de nuværende arbejdsgange og dermed organisationens performance, og den er et første skridt på vejen til at kunne re-designe arbejdet med udgangspunkt i organisationens faktiske formål.

Før forandringer planlægges, er det vigtigt at forstå hvordan organisationen performer pt. og at man søger indsigt i hvorfor denne performance er, som den er. Når man først 1) forstår hvordan processerne forløber i dag, 2) hvad de pålideligt og forudsigeligt leverer til kunderne og 3) hvilket underliggende faktorer, der driver den måde processerne forløber på - så er man i stand til at foretage kvalificerede valg om hvilke forandringer, der virkelig er behov for.

Workshoppens formål:

Det overordnede formål med workshoppen er at gøre det muligt for deltagerne at definere, kortlægge og analysere arbejdsprocesser set ud fra kundens synspunkt; at identificere spild og ineffektivitet og se, hvilke konsekvenser dette har for kunderne. Deltagerne vil efterfølgende være i stand til at udføre forbedringer ud fra nye måleenheder.

Deltagerne bliver i stand til at:

- ❖ Forstå hvordan arbejdet fungerer set fra et systemisk perspektiv i modsætning til et traditionelt ledelses perspektiv.
- ❖ Forklare at det at forstå arbejdet som en proces er en forudsætning for at kunne opnå forbedringer i performance.
- ❖ Diskutere fordelene ved Process Mapping.
- ❖ Identificere og definere arbejdsprocesserne i forhold til organisationens formål.
- ❖ Kortlægge og analysere deres arbejde fra kundens perspektiv, identificere spild, ineffektivitet og hvilke konsekvenser, dette har for kunderne.
- ❖ Måle, hvor effektivt processerne reagerer på efterspørgslen fra kunderne.
- ❖ Engagere sig i meningsfyldte, vedvarende forandringsprocesser drevet af øget arbejdsglæde.

❖ Målgruppe:

Workshoppen henvender sig til medarbejdere på alle niveauer, som vil forbedre ledelsen af processer og proces performance.

Pris: 1950,- per person. Workshoppen afholdes i hhv. Århus og København. Se www.vanguard-consult.dk for aktuelle datoer.