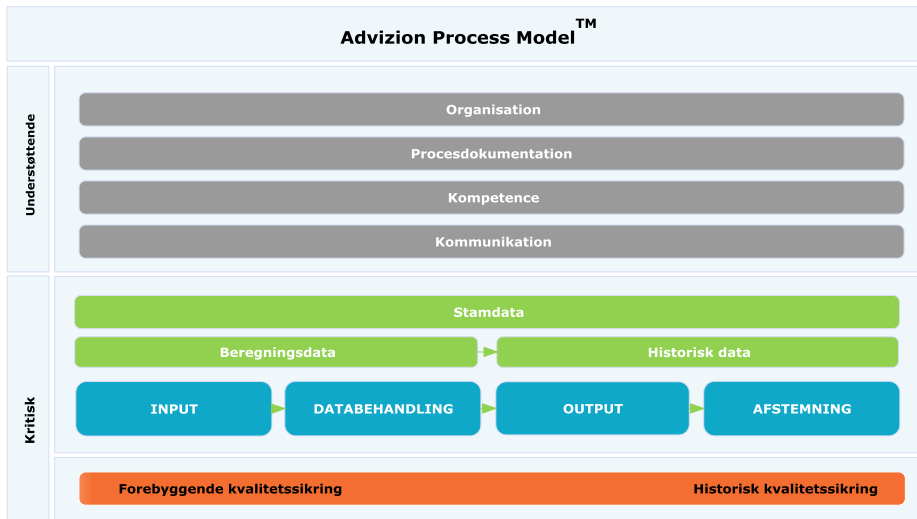




Procesoptimering handler om at finde ned til kilden til den information, der bliver behandlet i processen, og finde ud af, hvordan informationen bevæger sig gennem dataflows, system- og arbejdsprocesser.

De kritiske forhold omfatter dataflows, system- og arbejdsprocesser samt kvalitetssikring. Det er afgørende, at disse er på plads, hvis en proces skal fungere optimalt.

Når de kritiske forhold er på plads, er det vigtigt, at processen bliver understøttet af stærk kommunikation, relevante kompetencer, tilstrækkelig procesdokumentation og en organisation, der bedst muligt understøtter et højt niveau af kvalitet og effektivitet i den samlede proces.



Advizion Process Model™ sondrer mellem, forhold, der er kritiske for at få en proces til at fungere optimalt, og forhold, der understøtter, at processen fungerer optimalt

Kritiske forhold

Data

Helt grundlæggende bygger en proces på en mængde data, som kan opdeles i stamdata, beregningsdata og historisk data, hvor **stamdata** udgør informationer om organisatoriske tilhørsforhold og personlige oplysninger.

Advizions opdeling af **beregningsdata** og **historisk data** adskiller sig fra, hvordan virksomheder oftest griber en proces an. Beregningsdata udgør de data, som det er muligt at foretage ændringer i, mens de historiske data ikke kan ændres. I de fleste virksomheder ses en tendens til først at gennemføre kvalitetssikring i afstemningen, hvor det ikke længere er muligt at ændre i data. Advizion Process Model™ har til formål at sikre tilstrækkelig godkendelse og kvalitetssikring så tidligt i processen som muligt. Kvalitetssikring i de tidligste faser af processen, hvor det stadig er muligt at foretage ændringer i data, øger effektiviteten og kvaliteten i den samlede proces.

Hovedprocesser

Alle processer består per definition af fire hovedprocesser: *input, databehandling, output* og *afstemning*.

Input omfatter al den information, der skal videregives og behandles i processen.

Databehandling omfatter indlæsning af input og databearbejdning i de kernesystemer, der er aktuelle for den pågældende proces, f.eks. lønsystemet i en lønproces og CRM-systemet i en salgsproces. **Output** udgør dataregistrering, afregning til eksterne og offentlige instanser, rapportering og udsendelse af elektronisk og fysisk information. **Afstemningen** omfatter controlling, analyse og regnskabsmæssig dokumentation over for interne og eksterne instanser.

Kvalitetssikring

Strukturen, der danner grundlag for Advizion Process Model™, understøtter Advizions fokus på forebyggende kvalitetssikring. Kvalitetssikring gennemføres i praksis ved hjælp af manuelle eller systembaserede kontroller. Systembaseret kvalitetssikring kan være med til at øge effektiviteten og kvaliteten i en proces, men det kræver, at medarbejderne har indsigt i de muligheder, der ligger heri, og at de har tillid til, at den systembaserede kvalitetssikring er tilstrækkelig. Hvad angår tilliden, er det vigtigt at være opmærksom på, at et system aldrig kan gennemføre en bedre kvalitetssikring, end brugeren definerer og vedligeholder. Det er ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at der altid i et vist omfang vil være behov for at gennemføre manuel kvalitetssikring. Men de manuelle kontroller bør reduceres til et minimum, så de systembaserede kontroller udgør så stor en del af processen som muligt.

Ved anvendelse af Advizions forebyggende og systembaserede kvalitetssikring placeres en forståelse for den samlede proces hos kilden til den information, der bearbejdes i processen. En effektiv forebyggende kvalitetssikring gør det muligt at reducere den samlede tidsanvendelse i en proces og bruge mere tid på analyse og controlling frem for fejlretning.

Understøttende forhold

Kommunikation

Hvilke forudsætninger skal være opfyldt, for at kommunikationen i en virksomhed kan fungere optimalt på tværs af organisatoriske tilhørsforhold og funktioner?

En af forudsætningerne for god kommunikation er, at de involverede medarbejdere har en fælles forståelse for processen fra start til slut og kender egne roller og ansvar i forhold til den samlede proces. Desuden bør der foreligge klare og systematiserede forretningsgange for videndeling.

Kompetence

Har medarbejderne den nødvendige personlige og faglige viden og erfaring, som gør, at de har faglig forståelse, for det de laver?

En medarbejder kan godt have 10 års erfaring uden at have den høje faglige kompetence, som skaber effektivitet og kvalitet i den pågældende proces. Erfaring er altså ikke nok, hvis den faglige kompetence mangler. Den enkelte medarbejders forståelse for den samlede proces og egen rolle i processen er vigtig i forhold til at sikre kvalitet og effektivitet i den samlede proces.

Kompetence handler også om den enkelte medarbejders lyst og motivation for at holde sig opdateret såvel fagligt som lovgivningsmæssigt.

Procesdokumentation

Har medarbejderne tilstrækkelig forståelse for og adgang til den relevante procesdokumentation?

Procesdokumentation omfatter overordnede og detailorienterede procesbeskrivelser. Det vil sige dokumentation af retningslinjer og information, der behandles i processen. Det handler også om praktisk arkivering herunder central eller decentral arkivering og medarbejdernes adgang til og forståelse af procesdokumentationen. Adgangen til og forståelsen af dokumentations- og procesbeskrivelser påvirker i særlig grad effektiviteten i processen, hvorimod faglige procesbeskrivelser og tjeklister i højere grad påvirker kvaliteten.

Organisation

Er processen placeret i funktioner med spidskompetencer eller på tværs af afdelinger eller funktioner i organisationen?

Organisationens kultur og holdning til kvalitet og effektivitet har betydning for, hvordan dette bliver realiseret i praksis. Her gælder det for virksomhedens ledelse om at sende klare signaler til medarbejderne om krav til kvalitet og effektivitet. Samtidig er det afgørende, at en virksomhed er i stand til at motivere de involverede medarbejdere til at tage ansvar for egen rolle i processen.

Læs mere på www.advizion.com