



FÅ OVERBLIK OVER JERES PROCESSER

KAARE PEDERSEN, CHEFKONSULENT, KLK OG K-
CIA. PROJEKTLEDER ARBEJDSGANGSBANKEN

Proceslandkort

Hvad gør man når man gerne vil få overblik over en by, et land, en region? Man anskaffer sig et landkort. Det samme gør man, når man vil have overblik over sine processer (arbejdsgange).

Proceslandkortet har flere skalaer. På det øverste niveau, ”verdenskortet”, har man det samlede overblik over alle hovedprocesser, eller det som vi kalder opgavefællesskaber. Den digitale Taskforce har netop givet et overbevisende bud på, hvordan dette landkort ser ud under navnet FORM. Se mere [her](#).

Men vi kan også zoome ind på landkortet og se på, hvilke hoved- og delprocesser et opgavefællesskab består af og betjener sig. Det vil også vise, hvordan processerne hænger sammen. Fx at beregning efterfølges af udbetaling, eller at beregning er en delproces, som anvendes i mange hovedprocesser.

Alfa og Omega

Proceslandkortet er alfa og omega for ethvert ordentligt arbejde med procesoptimering. Det gælder såvel når der er tale om en enkeltstående arbejdsgangsanalyse, som når der er tale om større initiativer – fx en omfattende Lean’ificering af organisationen. Det er de to væsentlige grunde til:

1) giver den bedste afgrænsning

For det *første* er det afgørende at kende proceslandkortet for at *afgrænse sig korrekt*. Det er nærmere reglen end undtagelsen, at afgrænsning af et lean-projektet eller en arbejdsgangsanalyse sker uhensigtsmæssigt. Lad os tage rekruttering som eksempel.

Mange personalechefer tager på et tidspunkt ansættelsesprocesser op og ønsker dem optimeret. Fra personaleafdelingens synspunkt vil det ofte handle om afdelingens arbejde med at supportere jobprofilbeskrivelse, kon-

Den 27. februar 2008

Ref KAA

kaa@kl.dk

Dir 3370 3504

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

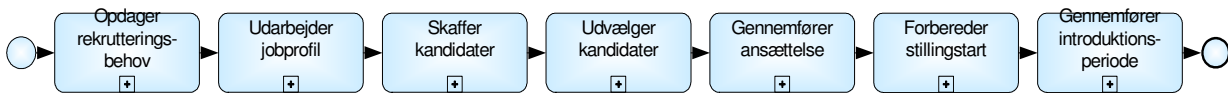
Tlf 3370 3370

Fax 3370 3371

www.kl.dk/aga

Side 1/3

trakt og lønforhandlinger, igangsætte løn m.v. Men hovedprocessen rekruttering omfatter mange flere delprocesser:



De delprocesser der vedrører at supportere jobprofilbeskrivelse, kontrakt og lønforhandlinger, igangsætte løn er kun nogle få af de mange delprocesser en ansættelse kan omhandle. På det sociale område er det fx ekstremt kritisk for den service der ydes (og for kommunens budget), at der ALTID er personaleressourcer nok til rådighed. Derfor er processen ”Opdager rekrutteringsbehov” frem til at der ansat personale meget vigtig. Det afgørende er, at det går hurtigt, samtidig med at man sikrer sig den rigtige arbejdskraft.

Ved ansættelse af ledere har det vist sig, at delprocesserne omkring udarbejde af jobprofil og derefter udvælgelsesprocessen ikke altid er god nok. Talrige undersøgelser viser, at det koster mio. af kroner at gøre det forkert. Igen er det andre delprocesser – end dem der kan findes i personaleafdelingen – der burde være i fokus.

Et proceslandkort kan altså – punkt 1 – bidrage til bedre afgrænsning og fokusering på den del af processen, man vil arbejde med.

2) Vi kan genbruge processer

Et proceslandkort kan for det andet bruges til, at vi finder de delprocesser, som går igen på tværs. Delprocesser som mange hovedprocesser bruger. Klassiske eksempler på tværs af den kommunale opgavevaretagelse er postmodtagelse, sagsoprettelse, journalisering, udbetaling, klagesagsbehandling m.v.

Men zoomer man ind på opgavefællesskaberne, vil der også være mere ”regionale” delprocesser. Fx ”Vurdering af Arbejdsevne” på Arbejdsmarkedsområdet (som bruges ifm. sygedagpenge, fleksjob, førtidspension og revalidering), eller ”Føre Tilsyn” på miljøområdet, som anvendes på tværs af en række materielt forskellige miljøområder.

Et proceslandkort kan altså – punkt 2 – bidrage til, at vi kun kortlægger en delproces én gang, fordi det identificerer genbrugelige delprocesser. Det er desuden vejen til at finde klumper af services i en serviceorienteret IT-arkitektur strategi.

Andre fordele?

Udover de disse fordele ved proceslandkort kan det også nævnes, at proceslandkortet tydeliggør leverandør-kundeforhold mellem processerne. Altså at afslutningen af en proces udløser begyndelsen af en anden. Og at relationen

mellem de to processer er en leverance af et eller andet. Med andre ord bliver det tydeligere, hvad vi skal levere fra vores proces, for at gøre næste proces glad og i sidste ende tilfredsstillende borgerne ude i kommunen.

Arbejdsgangsbanken hjælper

Arbejdsgangsbanken er bygget hierarkisk op med proceslandkort som udgangspunkt. Det betyder, at der til ethvert område er udarbejdet et proceslandkort, der viser sammenhængen mellem processerne. Genbrugelige delprocesser er identificeret og udarbejdes kun én gang.

Derfor er Arbejdsgangsbanken et godt sted at starte sine procesanalyser.