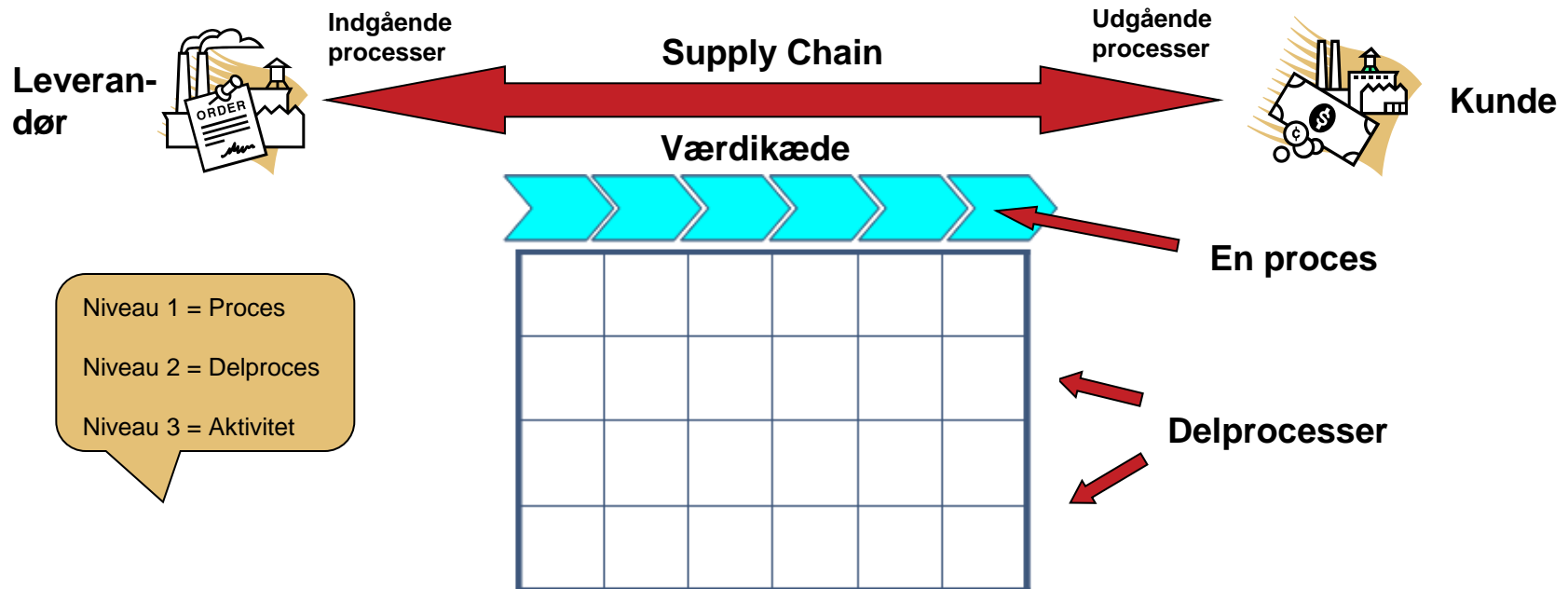


Branchemodeller

Detaljerede procesmodeller for	
A-kasser	Kommunal forvaltning
Entreprenører	Produktionsvirksomhed
Fagforbund	Rådgivning
Skadesforsikring	Webshop



HVAD ER EN PROCESMODEL (DEL 1)?



En virksomhed har normalt ganske få – måske 6 til 8 - processer i værdikæden

Disse operationelle processer defineres i logisk rækkefølge

Værdikæden er en vital del af den samlede supply chain (forsyningskæden), der forbinder indgående og udgående processer med virksomhedens leverandører og kunder

Hver proces i værdikæden nedbrydes i delprocesser

Delprocesser defineres i tilfældig orden

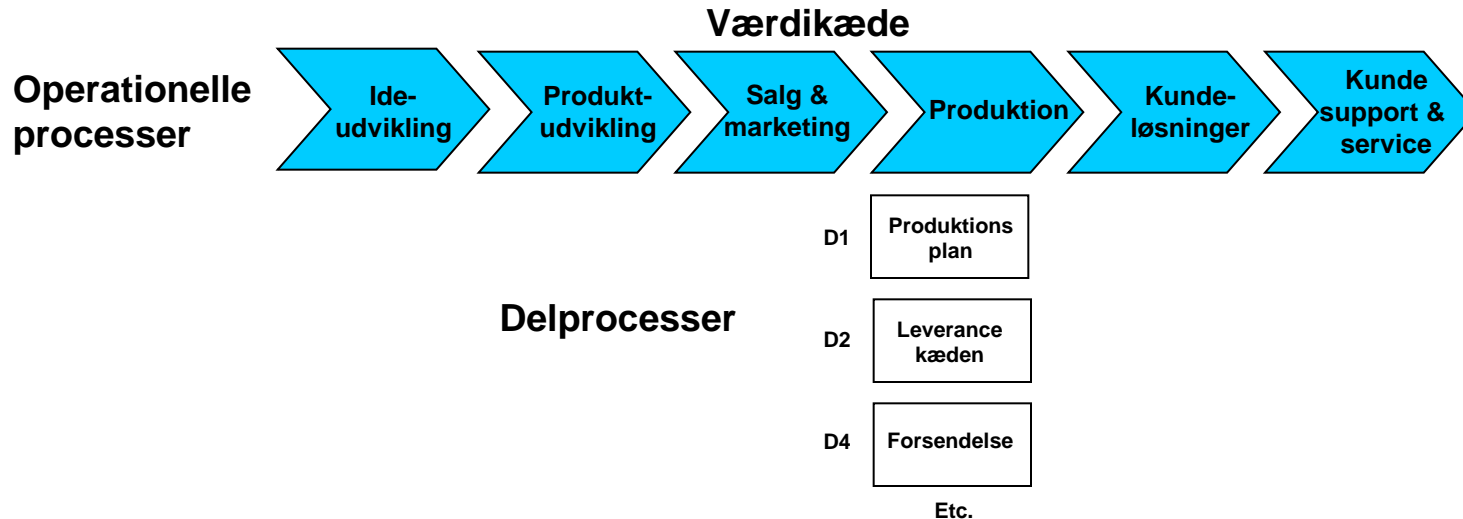
Delprocesser nedbrydes i aktiviteter

Delprocesser kan diagrammeres i procesflows (hvad vi gør)

Aktiviteter kan diagrammeres i workflows (hvordan vi gør det)



HVAD ER EN VÆRDIKÆDE?

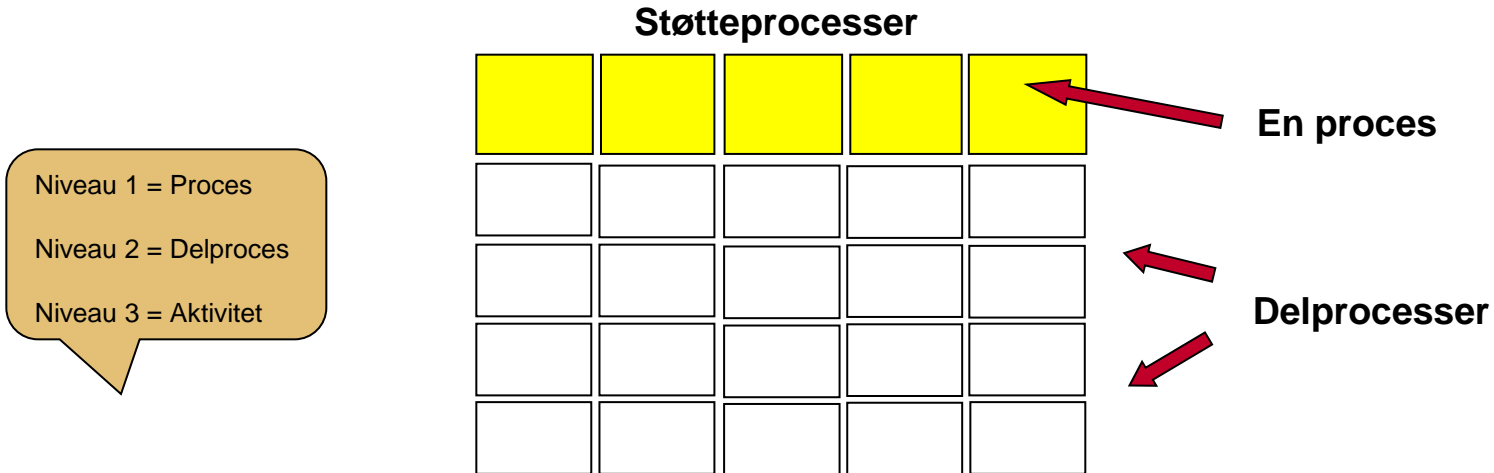


Værdikæden viser, hvordan virksomhedens operationelle arbejde er struktureret

- ❑ 'Vi skanner markedet for at få nye ideer' – det er 'Ide udvikling'
- ❑ 'Vi forsker og designer nye produkter og frigiver dem til produktion' – det er 'Produktudvikling'
- ❑ 'Vi skriver marketingplaner, forfølger leads og lukker ordrer' – det er 'Salg & Marketing'
- ❑ 'Vi planlægger og producerer ordrene, leverer og fakturerer kunderne' – det er 'Produktion'
- ❑ 'Vi leverer totalprojekter, tilknytter ressourcer og holder styr på omkostningerne' – det er 'Kundeløsninger'
- ❑ 'Vi driver en kundeservice, løser kundeproblemer og reparerer' – det er 'Kundesupport & service'



HVAD ER EN PROCESMODEL (DEL 2)?



En virksomhed har typisk disse Støtteprocesser (eller Shared Services)

- Ledelse
- Kommunikation
- Økonomi
- HR
- IT
- Fabrikker & udrustning
- Servicefunktioner

Støtteprocesser defineres i tilfældig orden

Hver støtteproces nedbrydes i delprocesser

Delprocesser defineres i tilfældig orden

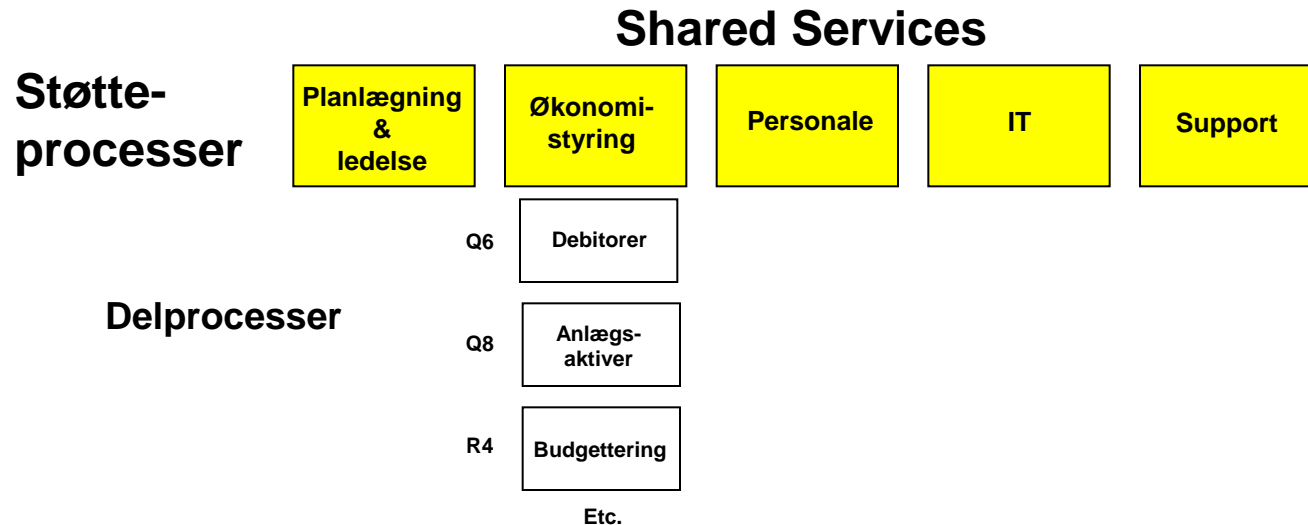
Delprocesser nedbrydes i Aktiviteter

Delprocesser kan diagrammeres i Procesflows (hvad vi gør)

Aktiviteter kan diagrammeres i Workflows (hvordan vi gør det)



HVAD ER STØTTEPROCESSER?



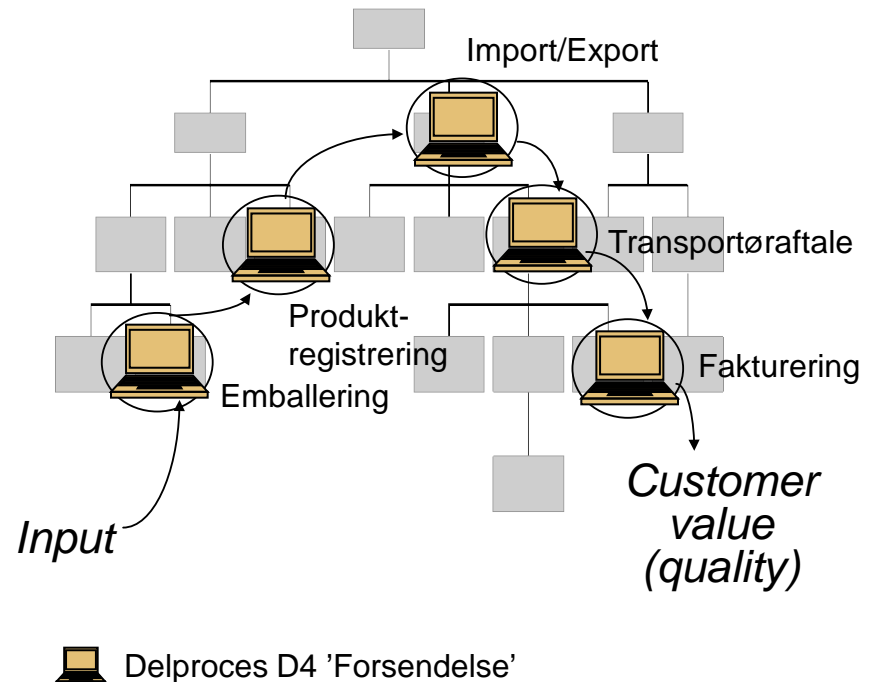
- **Shared Services modellen viser hvordan støtteprocesserne er strukturerede i virksomheden**
 - 'Vi køber en bygning og beslutter hvad vi vil lave' – det er 'Planlægning og ledelse'
 - 'Vi låner penge til driften, får dem hjem fra vore kunder, laver regnskaber, osv.' - det er 'Økonomistyring'

Støtteprocesserne er forbløffende ens i selv temmelig forskellige virksomheder – og alle skal have dem

- **Processmodellen har to delmodeller – en med den unikke Værdikæde og en med Shared Services**
 - Men der er kun én, integreret virksomhedsmodel

HVAD ER EN FORRETNINGSPROCES?

- Der er et antal operationelle processer eller arbejdsgange, der tilsammen kaldes værdikæden, fordi det er her, værdierne i virksomheden skabes. De udføres som regel i en bestemt rækkefølge, i en kæde af operationer.
- Hver af processerne nedbrydes i delprocesser. 'Produktion' har for eksempel otte delprocesser:
 - D1 Produktionsplan
 - D2 Leverancekæden
 - D3 Lagerstyring
 - D4 Forsendelse
 - D5 Produktionsprocesser
 - D6 Dokumentation og kvalitetstyring
 - D7 Repeterende ordreproduktion
 - D8 Konfigurer til ordre
- En delproces kan yderligere nedbrydes i aktiviteter. Det er det laveste niveau. D4 'Forsendelse', kan fx. have disse aktiviteter: emballering, produktregistrering, import/export, transportøraftale og kundefakturering
- En proceskæde bliver aldrig bedre end det svageste led – alle, der arbejder med processen, bliver afhængige af hinanden
- ERP-systemet er lavet, så det modtager input fra én medarbejder, bearbejder data og sender dem videre til den næste
 - Data indtastes kun én gang
 - Data kan så bruges af alle andre
 - Data får færre fejl
 - Data og dataflow er tilgængelige for alle
- Citat: 'Vi erstatter massevis (hundreder!) af gamle systemer med en, fælles løsning'





OM PROCES- OG DOKUMENTATIONSNIVEAUER

- Forretningsprocesser (**HVAD** vi gør)
 - Niveau 1 = Proces
 - Niveau 2 = Delproces
 - Niveau 3 = Aktivitet
 - Niveau 4 = Procesflow
- Niveau 1-3 dokumenteres i procesmodellen på overbliksniveau
- Niveau 4 dokumenteres med Logisk Procesdesign som flowdiagrammer i detaljen
- Aktiviteter (**HVORDAN** vi gør det)
 - Niveau 5 = Arbejdsgang
 - Niveau 6 = Instrukser, brugervejledninger mv.
- Dokumenteres med workflow diagrammer, herunder værdistrømsanalyser



PROCESNIVEAUER

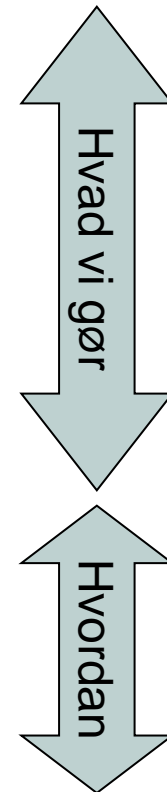
Forretningsprocesser

- 1. niveau = Proces
- 2. niveau = Delproces
- 3. niveau = Aktiviteter

4. niveau = Proces flow

Aktiviteter

- 5. niveau = Work flow
- 6. niveau = Brugervejledning





1. NIVEAU = PROCESSER

PROCESMODEL FOR PRODUKTIVIRKSOMHED (HOVEDNIVEAU)									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
OPERATIONELLE PROCESSER	PRODUKT- UDVIKLING	MARKETING	SALG	ORDRE	INDKØB	PRODUKTION	LOGISTIK	KUNDEPROJEKTER	KUNDESERVICE



2. NIVEAU = DELPROCESSER

		D	
		OPERATIONELLE PROCESSER	ORDRE
DEL- PROCESSER	1		Kreditovervågning
	2		Ordrebehandling
	3		Leverings-planlægning
	4		Ordrestyring
	5		Forsendelse
	6		Fakturering
	7		Rykker
	8		
	9		
	10		

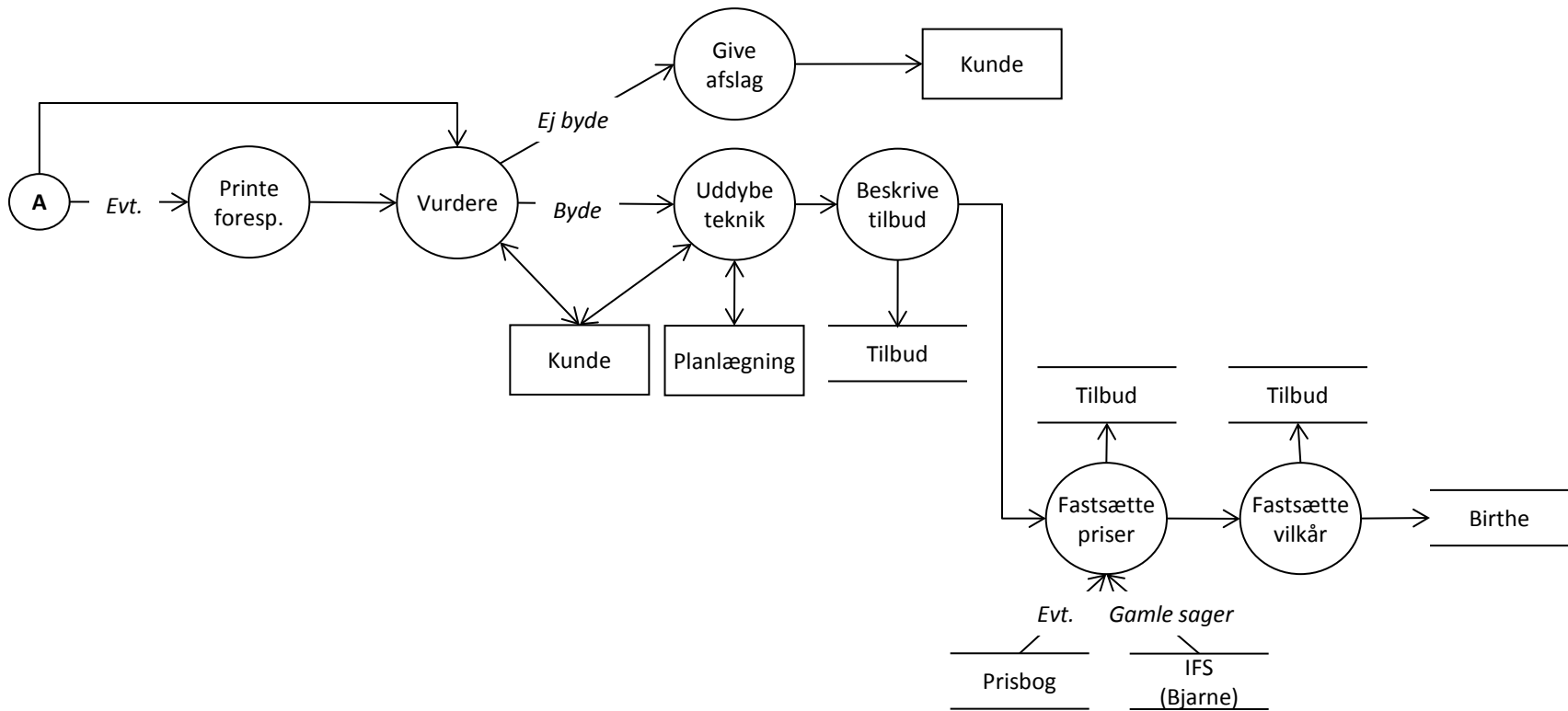


3. NIVEAU = AKTIVITETER

PROCESMO D	
OPERATIONELLE PROCESSER	ORDRE
	<p>4</p> <p>Ordrestyring (Forespørgsel fra kunde, Ændring af ordre, Annullering af ordre, Oplyse ordrestatus [leveringsstatus, produktionsstatus])</p>
	<p>5</p> <p>Forsendelse (Pluk fra lager, Pakning & emballering, Produktregistrering, Serienr., Vægt & størrelse, Transportpapirer, Aftale med transportør, Følgeseddel til kunde)</p>
	<p>6</p> <p>Fakturering (Beregn evt. rabat, Servicekontraktfaktura,</p>



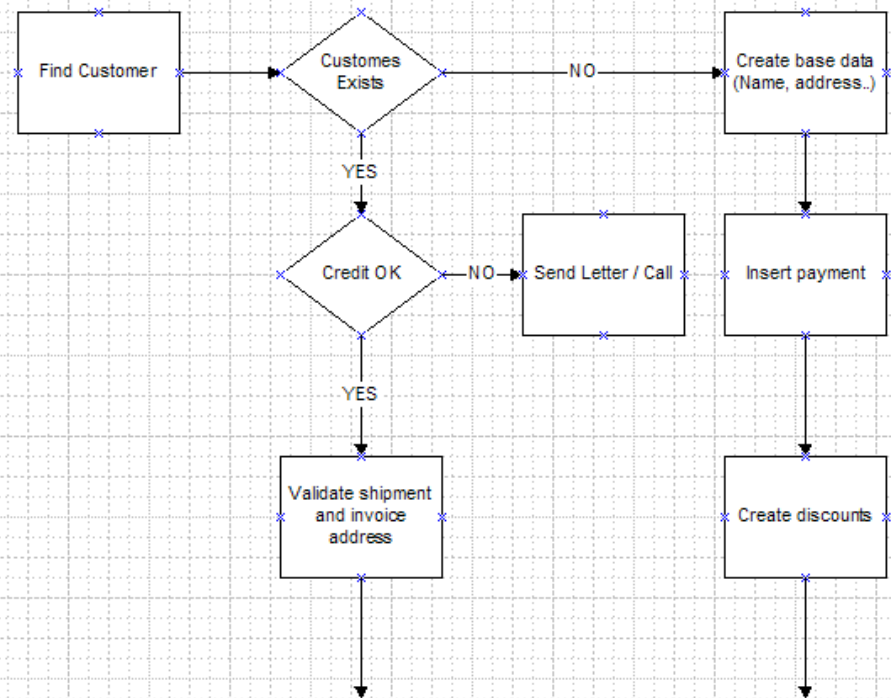
4. NIVEAU = PROCESFLOW





5. NIVEAU = WORKFLOW

2.1 Assess and approve order





6. NIVEAU = BRUGERVEJLEDNING

Everyday Tasks

2.3 FILTER, FIND, AND SORT DATA

Once the specific data is found in a table, it can be filtered and sorted.

Filter data

Data in tables can be filtered so that only the chosen data is displayed. So, for example, it is possible to view data where Account Type is equal to "Revenue." All other records still exist in Axapta, but they are just hidden from view.

Filter data

1. Right-click the field that the data should be filtered on.
2. Choose the **Filter** option from the pop-up menu.

The table is updated and now only contains the data on which the filter has been applied.

Remove filter

1. Right-click a field in the table where a filter was previously applied.
2. Choose the **Remove filter** option.

Any previously applied filter is removed, and all records in the table are displayed. This function is only available if a filter has been previously applied.

Find data

The find dialog can be used to find specific data within a table. It is possible to search for data within the entire table, or within a specific column.

Find data in a table

1. Open the table where you want to find the data.
2. Select **Edit, Find**.

The find dialog opens where the criteria for the search is entered.

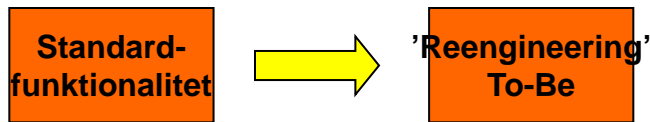
Find data in a column

1. Right-click a column in the table.
2. From the pop-up menu choose **Find**.



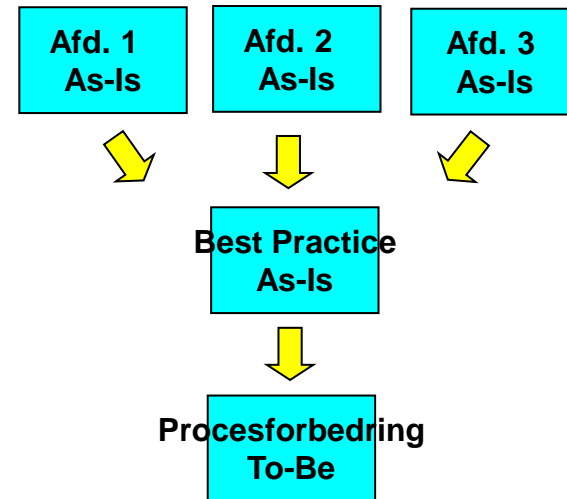
PROCESFORBEDRING I PRAKSIS

A. Systemudskiftning



1. Vær parat til at opgive As-Is
2. Undersøg standardsystemet
 - Funktionalitet
 - Forretningsprincipper
 - Arbejdsgange
3. Identificér funktionelle & procesmæssige mangler
4. Tilpas til standard
5. Udvikl To-Be processerne under implementeringen
6. Standardsystemet leverer 're-engineeringen'

B. Procesforbedring



1. Dokumenter As-Is pr. lokation el. afdeling
2. Brug bedste praksis til at udforme fælles forretningsprocesser
3. Forbedr disse til To-Be processerne uafhængigt af standardsystem
4. Virksomheden ved, hvad den gør og hvad den vil. Er klar til at implementere en IT-løsning



PROCESEJERDOKUMENT

Procesjerdokument

Proces	
Delproces	
Procesmål	
Proces ejer	
Støttegruppe	

Nøgletal (KPI)	Frekvens	Ansvarlig

Procesforbedringer	Deadline	Ansvarlig	Godkender

Problemstillinger, der skal løses	Deadline	Ansvarlig	Godkender

- Oprettes for hver proces og delproces
- Indeholder de mål og nøgletal, som procesteamet definerer sammen med ledelsen, og som processen måles på
- Specificerer de forbedringsmuligheder, teamet har identificeret
- Viser de problemstillinger, som skal løses for at forbedringsmulighederne kan realiseres
- Opstiller en minitidsplan for forbedringerne



IT LØSNINGER TIL PROCESMODELLERING

- Den ovenfor beskrevne fremgangsmåde anvender MS Office værktøjer i løsningen
 - Procesmodel i Excel
 - Procesflows i Powerpoint
 - Procesejerdokument i Word
- Løsningen bindes sammen ved, at procesmodellen udgives på intranettet
 - Når der klikkes på en celle (en proces), fremkommer den bagvedliggende dokumentation



KONTAKT

First Consulting ApS
Strandparken 41
DK-4000 Roskilde

70 236 230
www.firstconsulting.dk

Peter Trudslev
pt@firstconsulting.dk
40 30 39 43

Erik Buchwald Christensen
ebc@firstconsulting.dk
40 56 80 25