

- Skapa effektiva administrativa processer
- Hög förändringsförmåga med agila metoder
- Framgångsfaktorer: konkreta verktyg, modeller och principer
- Förbättra organisationens resultat försätter engagerade medarbetare



Alla verksamheter har ett stort antal administrativa processer – både huvudprocesser (t.ex bankens handläggning av låneansökning eller en kommuns handläggning av ett byggnadslov) och stödprocesser (t.ex fakturering och lönesystem).

Den snabbt föränderliga värld vi lever i ställer krav på effektivitet i verksamheten samtidigt som vi ska arbeta med ständiga förändringar och förbättringar. Med en klok kombination av Lean och agila metoder kan man öka sin förmåga och nå framgång. Lean för att hantera kvalitet och resursoptimering, agila metoder för att skapa en hög förmåga till snabb anpassning till både interna och externa förändringar. Vidare ska organisationens processer och arbetssätt möjliggöra ett ledarskap som gynnar medarbetarnas trivsel och utveckling.

En allt mer avgörande konkurrensfaktor är kundens upplevelse av service och bemötande. Undersökningar visar att stabila processer och flöden med få eller inga störningar och avvikelser skapar goda förutsättningar för medarbetarna att just skapa den upplevelsen i mötet med kunden. Hur

många gånger har man inte som kund upplevt onödig väntan t.ex vid incheckning i hotellet eller när man ska serva bilen? Så används Lean och agila metoder praktiskt

I den här kursen går vi bland annat igenom de principer och modeller som Lean bygger på och visar hur Lean och agila metoden kan användas för att effektivisera verksamheten, skapa en hög och jämn kvalitet och – inte minst viktigt – en arbetsplats som möjliggör både arbetsglädje och utveckling.

Du kommer inledningsvis få spela det populära och pedagogiska Lean flödes-spelet som garanterat ger flera aha-upplevelser. Du får även tips på hur ni kommer i gång med Lean och agila metoder, vilka utmaningarna är, hur den dagliga styrningen kan gå till med exempelvis Lean-tavlor och hur du kan skapa en förbättringskultur på arbetsplatsen.

Du får också arbeta med konkreta case under kursen.

Nästa kursstart är den 13 oktober 2022 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

# Effektiv administration och agila metoder

– effektiva administrativa flöden och arbetssätt

## PROGRAM

### Dag 1

#### → Introduktion och bakgrund

- Lean Flödes-spelet
- lär dig genom att göra, reflektera och koppla till egen verksamhet

#### → Kunden i centrum

- hur bygger vi en process som gör att vi får nöjda kunder?

#### → Processer, flöden och aktiviteter

- varför processperspektiv?
- värdeflödesanalys
- aktiviteter och avvikelser
- hur mäter vi processer?

#### → Kvalitetssäkring

- så förebygger du fel och brister
- att göra rätt från början
- drivkrafter hos medarbetarna

#### → Agila metoder - vad är det och varför?

- agila metoder i en processororienterad verksamhet
- agilt förhållningssätt vid styrning av verksamheten
- VUCA World – att hantera oväntade och snabba förändringar
- Kanban, Time boxing, Mind set m.m.

#### → Reflektion och kopplingar till den egna verksamheten

### Dag 2

#### → Återblick dag 1

#### → Att arbeta med ständiga förbättringar

- strukturerat förbättringsarbete
- att arbeta med pulsmöten
- praktiska verklighetsbaserade case

#### → Agila metoder och ständiga förbättringar

- teambaserat arbetssätt - att jobba i lag
- att arbeta med flöden: införande och ledarskap
- att komma igång och framgångsfaktorer
- Daglig styrning mha visualisering

#### → Verktygslådan

- 5 varför, 5 S
- PDCA-cykeln, PICK-chart, ECRS m.fl

#### → Hantera förändringsmotstånd

- Att leda och vara i förändring
- Motstånd är naturligt – och kan användas konstruktivt

#### → Reflektion, diskussion och slutsatser



Deltagarnas genomsnittliga betyg på kursen: **4.5** av 5

## FAKTA

### Deltagare

Kursen vänder sig till dig som vill effektivisera företagets administrativa processer och få tillgång till ett kraftfullt verktyg som förbättrar organisationens resultat och skapar mer engagerade och ansvarstagande medarbetare.

### Mål

Målet är att ge de kunskaper som behövs för att

- skapa effektiva administrativa rutiner
- diskutera Lean Administration och ett processinriktat arbetssätt med ledningsgrupper och medarbetare
- veta vad som krävs för ett lyckat införande av Lean
- praktiskt skapa arbetsätt, rutiner och processer som leder till bättre resultat samt engagerade och ansvarstagande medarbetare.

### Kursledare

Fredrik Fleetwood

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [bokning@foretagsuniversitetet.se](mailto:bokning@foretagsuniversitetet.se). För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).

### DATUM

13-14 oktober 2022

### Ort

Stockholm

### Kursavgift

14 900

**Stockholm:** Kurser i Stockholm äger rum på Posthuset, Vasagatan 28 i Stockholm. För dig som deltar i våra utbildningar erbjuder vi specialpris på två fina hotell nära kurslokalen: Nordic Light Hotel: boka på [nordiclighthotel.com](http://nordiclighthotel.com) och ange bokningskod "FUN-deltagare" eller Clarion Hotel Sign: ring 08-676 98 00 eller mejla till [cl.sign@choice.se](mailto:cl.sign@choice.se) och uppge avtalsnummer CH2005318.

**Tider,** 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.