**PROSESSBESKRIVELSE**

**FOR**

**”PROSESSNAVN”**

**i**

**”FIRMANAVN”**

*„Prosesseier“*

**Dato:**

Versjon:

# Hensikt

Her legger man inn en beskrivelse av hva som er hensikten med prosessen.

Det kan også gis en beskrivelse av omfanget, dvs. hva som inngår i prosessen og hva som ikke inngår i prosessen.

Det kan også være aktuelt å gi en kort definisjon av et eller flere sentrale begreper.

# Kunde og resultat

Her beskriver man hvem kunden er, det vil si hvem som skal motta noe fra prosessen, og hva som er resultatet fra prosessen.

Prosessens kunde er …

Resultatet fra prosesser er ...

# Styring

## Definerte mål

Her beskriver man de målene som prosessen skal oppfylle. For eksempel:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parameter** | **Behandlingstid** | **Produksjon** | **Kvalitet** | **Ressurser** | **Kundetilfredshet** |
| **Mål** | <1 uke pr sak | 30 saker pr dag | <5% feil | <2 dagsverk pr sak | 4 på skala fra 1 til 5 |

OBS! Dersom tabellen ikke er egnet kan målene gjerne settes opp i en punktliste i stedet.

## Måling og rapportering

Her beskriver man hvordan de definerte målene skal følges opp gjennom måling og rapportering. Det skal lages løsninger for å måle og rapportere på måloppnåelsen.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parameter** | **Behandlingstid** | **Produksjon** | **Kvalitet** | **Ressurser** | **Kundetilfredshet** |
| **Måling** | Tid pr. sak | Antall saker totalt  Antall saker pr medarbeider | Totalt antall feil  Gjennomsn. antall feil | Ant timer pr sak  Tot ant timer | KTI målinger |
| **Rapportering**  Direktør  Linjeleder  Rolleinnehavere  Kunde | Månedlig  Ukentlig  Ukentlig  Kvartalsvis | Månedlig  Ukentlig | Månedlig  Ukentlig | Månedlig  Ukentlig | Kvartalsvis  Kvartalsvis  Kvartalsvis  Kvartalsvis |

OBS! Dersom tabellen ikke er egnet kan måling og rapportering gjerne settes opp i en punktliste i stedet.

## Regler

Her legger man inn referanser til de reglene som regulerer utførelsen av prosessen. Det er ofte to typer regler; interne og eksterne. De interne er regler som er definert av virksomheten selv. De eksterne er regler som er pålagt av omgivelsene, for eksempel myndigheter.

**Interne regler**

Følgende interne regler regulerer utøvelsen av prosessen:

**Eksterne regler**

Følgende eksterne regler regulerer utøvelsen av prosessen:

# Arbeids- og informasjonsflyt

## RIS-modell

Her legger man inn en RIS-modell av prosessen

**Fig. 1:** RIS-modell som viser prosessens arbeids- og informasjonsflyt

## IPO-modell

Her legger man inn en IPO-modell av prosessen dersom man har laget det

Fig. 2: IPO-modell som viser hva prosessen mottar (input) og hva den produserer (output).

## Roller

Her legger man inn en mer komplett beskrivelse av rollene enn det som fremkommer i RIS-modellen. Det legges vekt på å beskrive rollene ved ansvar og fullmakter. Aktivitetene fremkommer i RIS-modellen, og det er ikke nødvendig å gjenta dem her. Dersom man ønsker det, kan man også beskrive kompetansekravet til rollen.

**Rolle 1**

|  |
| --- |
| **ANSVAR** |
| For at …... |
| For at …… |
| For at …… |
|  |
| **FULLMAKTER** |
| Til å … |

**Rolle 2**

|  |
| --- |
| **ANSVAR** |
| For at …... |
| For at …… |
| For at …… |
|  |
| **FULLMAKTER** |
| Til å … |

# Ressurser

## Prosedyrer og sjekklister

## Dokumenter og dokumentmaler

## IT-løsninger og informasjonskilder

# Endringslogg

## Godkjennelse

|  |  |
| --- | --- |
| **Prosesseier**: | **Godkjent**:  dd.mm.åååå |

## Endringslogg

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versjon | Dato | Utført av | Endringsårsak / hva som er endret |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |