**KARTLEGGINGSRAPPORT**

**AV**

**”PROSESSNAVN”**

**i**

**”FIRMANAVN”**

*„Prosesseier“*

**Dato:**

Versjon:

# Innledning

Denne rapporten er et resultat av fase 2 i RIS-metoden, kartleggingen av ”prosessnavn”. Rapporten inneholder:

* En skriftlig beskrivelse av hvem som er prosessens kunde og hva som produseres av prosessen
* En skriftlig beskrivelse av en del karakteristika ved styringsdelen av dagens prosess
* En prosessmodell som viser hvordan dagens informasjons- og arbeidsflyt er
* En skriftlig beskrivelse av en del karakteristika ved ressursdelen av dagens prosess
* En liste over svakheter og forbedringsmuligheter som er identifisert
* Forslag til mål for forbedring ved dagens prosess

Rapporten skal være et sentralt grunnlag for fase 3: analyse og omforming.

# Kunde og resultat – nåsituasjonen

I dette kapittelet legges det inn opplysninger som er nedtegnet i løpet av kartleggingen angående hvem som er prosessens kunde og hva prosessen produserer:

* Hvem er kunden(e) til prosessen?
* Hva prosessen resulterer i? Hva er prosessens produkt/leveranse?

# Styring – nåsituasjonen

I dette kapittelet legges det inn opplysninger som er nedtegnet i løpet av kartleggingen angående styringsdelen av prosessen:

* Har prosessen en prosesseier? Hvem?
* Hva er hensikten med prosessen? Hvorfor har bedriften denne prosessen?
* Er det satt mål for prosessen? Eventuelt hvilke?
* Hvilke regler gjelder for prosessen og de enkelte aktivitetene?

Her legges også inn de måltall som er samlet inn om prosessen. Følgende typer av måltall er aktuelle:

* Volumer, dvs. antall saker som prosessen behandler
* Gjennomløpstid, dvs. hvor lang tid det tar å behandle en sak
* Kvalitet, dvs. i hvilke grad prosessen produserer innenfor eller utenfor definerte kvalitetsmål
* Service, dvs. i hvilken grad kunden er fornøyd / misfornøyd
* Ressurser, dvs. hvor mye ressurser som brukes på å utføre prosessen, og på å utføre en enkelt sak

# Arbeids- og informasjonsflyt – nåsituasjonen

I dette kapittelet beskrives hvor prosessen starter og hvor den slutter og hvilke saker som skal behandles. Her legges det også inn en RIS-modell av prosessen, samt en IPO-modell dersom denne er tegnet.

* Når begynner prosessen, og når slutter den? Hva er det første som skjer og hva er det siste som skjer?
* Hvilke saker behandles av prosessen? Hvilke saker vi konsentrert oss om i dette arbeidet?
* RIS-modell (evt. flere dersom det er flere arbeids- og informasjonsflyter)
* IPO-modell

# Ressurser

I dette kapittelet legges det inn opplysninger som er nedtegnet i løpet av kartleggingen angående ressursdelen av prosessen:

* Hvem er involvert i utførelsen (enheter / roller)? Hvem bemanner rollene?
* Hvilke prosedyrer og sjekklister finnes?
* Hvilke dokumenter og dokumentmaler benyttes?
* Hvilke IT-løsninger og informasjonskilder benyttes?

# Svakheter og forbedringsmuligheter

Her legges det inn kvalitative vurderinger av svakheter ved dagens prosess og mulige forbedringsmuligheter som er kommet frem under kartleggingen.

# Forslag til mål for forbedring

Her legges det inn forslag til konkrete forbedringsmål som grunnlag for fase 3: analyse og omforming.