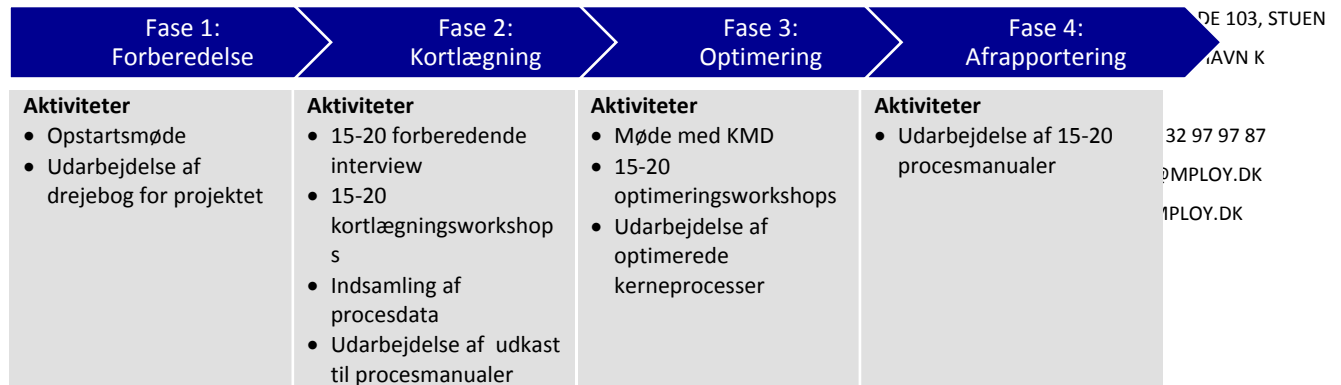


Nedenstående figur viser mploys forslag til projektforslag:



Projektet har to dele. En forberedende del (fase 1) og en gennemførende del (fase 2-4). I det følgende gennemgås indhold og aktiviteter i hver fase.

### Fase 1: Forberedelse

Formålet med forberedelsesfasen er at udvælge og prioritere de kerneprocesser, der skal indgå i projektet og at udarbejde en samlet projektplan. Det sker på baggrund af følgende aktiviteter:

- Der afholdes et opstartsmøde af ca. fire timers varighed med jobcenterchef og afdelingsledere. Formålet med opstartsmødet er:
  - At udvælge og prioritere de kerneprocesser<sup>1</sup>, der skal indgå i projektet. Følgende kriterier kan anvendes ved procesudvælgelsen:
    - Processen er ressourcekrævende
    - Processen har højt volumen
    - Processen har mange snitflader/interessenter
    - Processen er relevant for flere ydelsesgrupper
    - Processen har optimeringspotentiale
  - At drøfte sammensætningen af de workshops, som skal afholdes i kortlægningsfasen og optimeringsfasen. Workshops i forhold til nogle kerneprocesser vil eventuelt med fordel kunne bemandes af medarbejdere fra forskellige teams.
  - At fastlægge den form, detaljeringsgrad og terminologi, der skal anvendes i proceskortlægningen.
  - At fastlægge timingen af proceskortlægningen på ydelsesområdet samt eventuelle særlige opmærksomhedspunkter i forhold til indhold og forløb af aktiviteterne på dette område.

Eksempler på kerneprocesser		
Kontaktforløb	Tilbud	Ydelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modtagelse, scanning og visitation</li> <li>CV samtale</li> <li>Min Plan</li> <li>Kontaktforløb</li> <li>Sanktioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Løntilskud</li> <li>Virksomhedspraktik</li> <li>Fleksjob</li> <li>Formidling til ordinært job</li> <li>Ressourceforløb</li> <li>Sanktioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontanthjælp – ansøgning og kørende sag</li> <li>Sygedagpenge – ansøgning og kørende sag</li> <li>Enkeltydelser – ansøgning</li> <li>Sanktioner</li> </ul>

<sup>1</sup> Mploy vurderer, at der vil kunne bearbejdes ca. 12 kerneprocesser på de afsatte workshopdage. Det anbefales dog, at der udvælges og prioriteres yderligere 4-6 kerneprocesser, som inddrages, hvis der er tid.



- Efter opstartsmødet udarbejder mploy en detaljeret drejebog for projektførelsen. Drejebogen indeholdende bl.a. en tids- og bemandingsplan for kortlægnings- og optimeringsworkshops og en samlet tids- og aktivitetsplan.

### **Fase 2: Proceskortlægning**

Formålet med proceskortlægningen er at optegne de udvalgte kerneprocesser. I kortlægningsfasen fokuseres alene på "as is" situationen, dvs. på hvordan processerne udføres dag. Hvis medarbejderne udfører processerne forskelligt, skal dette dokumenteres med henblik på efterfølgende at kunne standardisere. Proceskortlægningen sker på baggrund af følgende aktiviteter:

- For hver kerneproces afholdes 1-2 forberedende interview af ca. 15 minutters varighed med udvalgte medarbejdere. I interviewet afdækkes processens formål, hovedaktiviteter og slutprodukt. Med dette udgangspunkt vil der erfaringsvist efterfølgende kunne gennemføres mere målrettede kortlægningsworkshops.
- For hver kerneproces gennemføres en kortlægningsworkshop af op til 4 timers varighed. På kortlægningsworkshoppen gennemføres følgende aktiviteter i tæt dialog med workshopdeltagerne:
  - Processens formål identificeres
  - Den serie af aktiviteter der indgår, fra processen initieres til den afsluttes, identificeres og optegnes i et procesdiagram.
  - De enkelte aktiviteter i processen analyseres bl.a. med fokus på uhensigtsmæssigheder i procesudførelsen eller forskelligheder i procesudførelsen på tværs af medarbejdere.
  - Det besluttes, hvilke "procesdata" det er relevant at indsamle for at belyse processen. Det kan eksempelvis data til belysning af ressourceforbruget på processen, processens volumen, sagsbehandlingstider, effektive sagsbehandlingstider, køtider, returløb, fejl mv.
- Efter workshoppen tilvejebringer en eller flere workshopdeltagere de udvalgte "procesdata". Der kan være tale om data, der kan udtrækkes af systemer, eller data som kan tilvejebringes gennem manuelle optællinger eller estimater. Procesdata fremsendes til mploy, så de kan indarbejdes i procesmanualen (jf. nedenstående punkt).
- Efter hver kortlægningsworkshop udarbejder mploy 1. udkast til procesmanual, med en renskrevet grafisk optegning af processen med supplerende tekst beskrivelser af hver enkelt procesaktivitet. Der vil være tale om "arbejdsplaner" der skal tjene som udgangspunkt for de efterfølgende optimeringsworkshops.

### **Fase 3: Optimering**

Formålet med optimeringsfasen er at optimere og standardisere de udvalgte kerneprocesser og derved designe de fælles processer, som der skal arbejdes efter fremadrettet (to be situationen). Der gennemføres følgende aktiviteter:

- Mploy afholder et møde med KMD<sup>2</sup> med henblik på at få en introduktion til Momentum og de procesoptimeringsmuligheder, som systemet indeholder. Formålet

---

<sup>2</sup> Det forudsættes, at KMD er villige til at deltage i mødet.

med mødet vil være at sikre, at processerne i første omgang tilrettelægges, så de spiller sammen med mulighederne i Momentum.

- For hver kerneprocess gennemføres en optimeringsworkshop af 3-4 timers varighed. På optimeringsworkshoppen bruges en række metoder og redskaber fra "lean", som tilpasses den tidsramme, som afsættes i henhold til opgavebeskrivelsen. På optimeringsworkshoppen gennemføres følgende:
  - Den optegnede "as-is" proces analyseres med henblik på at identificere "intern best practice" (hvis der arbejdes forskelligt på tværs af medarbejdere).
  - Der gennemføres en "spildanalyse" med henblik på at identificere og minimere ikke-værdiskabende aktiviteter.
  - I tillæg til spildanalysen analyseres processen med udgangspunkt i jobcenterets sigtelinjer.
  - Den fremtidige proces optegnes.

#### Fase 4: Afrapportering

Afslutningsvis udarbejdes en samling af procesmanualer, som for hver fremtidig proces indeholder:

- Et procesdiagram (eksempelvis et svømmebanediagram) som illustrerer den række aktiviteter, der indgår i processen, hvem der udfører de enkelte aktiviteter, organisatoriske snitflader, it-anvendelse mv.
- Uddybende teks beskrivelser af processen hvor hver enkelt processtrin og aktivitet uddybes med fokus på relevante procedurer, servicemål mv.
- En liste over de optimeringstiltag der skal implementeres for at realisere de optimerede processer

#### 4. Tidsplan

Projektet vil kunne gennemføres på ca. otte effektive arbejdsuger uger fra projektopstart, jf. nedenstående tidsplan.

	UGE								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Forberedelsesfase</b>									
- Opstartsmøde	■								
- Udarbejdelse af drejebog	■								
<b>Kortlægningsfase</b>									
- Forberedende interviews		■							
- Kortlægningsworkshops			■						
- Udkast til procesmanualer					■				
<b>Optimeringsfase</b>									
- Møde med KMD					■				
- Optimeringsworkshops						■			
<b>Afrapportering</b>									
- Procesmanual								■	■

Fase 1 med procesudvælgelse og projektplanlæg afholdes i juni 2016, så hovedforløbet (fase 2-4) kan igangsættes umiddelbart efter sommerferien, dvs. medio august og

afsluttes primo oktober. Ved projektopstarten udarbejdes en detaljeret tids- og aktivitetsplan.