

Prosessikonsultointi

Liiketoiminnan prosessit



Sisällys

Prosessikartoitus	3
Asiantuntijakonsultointi	4
Ratkaisukonsultointi	5
Dokumentaatio	6

Tässä dokumentissa esitellään Redocap Oy:n tarjoaman prosessikonsultoinnin malleja ja tuloksia. Konsultoinnin tarve on jokaiselle asiakkaalle erilainen, joten dokumentin mallit ja tulokset toimivat lähinnä suuntaviivoina yhteistyön aloittamiselle. Redocap Oy:n asiantuntijat pyrkivät tukemaan asiakkaan tarpeita mahdollisimman tehokkain toimintatavoin, jonka myötä toimintamallit muodostuvat asiakaskohtaisesti.

Prosessikartoitus

Prosessikartoituksessa tutustutaan prosesseihin ja luodaan visuaalinen prosessikaavio, joka määrittää työnkulun tapahtumajärjestyksen. Prosessikaavioiden avulla prosessien ymmärtäminen ja kommunikointi helpottuu. Johtajat ja projektipäälliköt kykenevät yhdistämään tiimejä ja työntekijöitä paremmin, tehostaen prosessien tuottavuutta. Tarkkojen prosessikaavioiden pohjalta prosessin jatkokehittäminen helpottuu huomattavasti.

Selkeästi esitettävät ja kommunikoitavat prosessit auttavat mm. seuraavissa toiminnoissa:

- Yksityiskohtaisten tietojen jakaminen helposti monille toimijoille
- Ongelmien/pullonkaulojen tunnistaminen ja ratkaiseminen
- Prosessien osittaminen ja roolitus
- Prosessin vastuiden hallinta
- Riippuvuuksien ja päällekkäisyyksien tunnistaminen
- Prosessien yhteensopivuuden kehitys
- Tietoon perustuvien päätösten tekeminen

Selkeästi dokumentoidut prosessit auttavat työntekijöitä ymmärtämään tehtäviään paremmin ja kannustaa osallistumaan jatkuvaan kehitykseen. Kartoituksen myötä työntekijät tuntevat työnsä helpommin hallittavaksi ja mielekkäämmäksi.

Asiantuntijakonsultointi

Asiantuntijakonsultoinnin tavoitteena on kehittää asiakkaan omia kykyjä ja taitoja kehittää prosesseja ja toimintaa. Mallissa Redocap Oy:n asiantuntija ja asiakkaan edustajat aloittavat yhteistyön prosessien tarkastelemiseksi pyrkien hahmottamaan toimintaa tarkemmin ja tunnistamaan mahdollisia ongelmia. Liiketoiminnan asiantuntijana Redocap Oy:n edustaja ohjaa keskustelua ja havainnointia kysymyksillään ja asiantuntijuudellaan. Asiantuntija myös jakaa ja neuvoo hyväksi todettuja toimintatapoja prosessien muodostamiseksi ja kehittämiseksi. Konsultoinnin muoto ja tarve voi asiakassuhteen aikana vaihdella tarpeen mukaan, jonka myötä asiakassuhteen pohjana on luottamus ja vahva asiantuntijuus prosessikehityksen osalta.

Asiakkaan ongelma toimii yhteistyön lähtökohtana. Ongelmakuvauksen perusteella pystytään määrittämään minkä luonteinen ongelma on, kuinka ajankohtainen ongelma on, mitä vaikutuksia ja mahdollisuuksia ongelmalla on, sekä ketkä ovat ongelman ”omistajia”. Ongelman omistajat ovat prosessin suhteen vastuullisia toimijoita, joiden kanssa ratkaisuja pyritään löytämään ja samalla kehittämään omaa kykyä ratkoa ja kehittää tulevaisuuden prosesseja. Lopullisena pyrkimyksenä on hyödyntää Redocapin asiantuntijan osaamista ja ohjausta, jonka avulla asiakas itse oppii ymmärtämään ja kehittämään toimintaa ja prosesseja paremmin. Toimintamallilla päästään pitkäkestoisiin ja kestäviin tuloksiin.

Ratkaisukonsultointi

Ratkaisukonsultoinnin tavoitteena on tunnistaa prosessien ongelmia ja kehittää parempia prosesseja nopealla aikataululla. Ratkaisujen luominen aloitetaan prosessikartoituksella, jonka avulla luodaan visuaalinen ja helposti kommunikoitava kuva prosessien nykytilasta. Tämän jälkeen Redocapin asiantuntija keskustelee prosesseista asiakkaan edustajien kanssa, luoden suuntaviivat ja periaatteet luotavalle ratkaisulle. Prosessikaavioiden ja keskustelujen pohjalta Redocap Oy:n asiantuntija luo uudet, kehitetyt prosessit, jotka voidaan ottaa käyttöön nopealla aikataululla.

Perimmäinen tarkoitus on ratkaista asiakkaan toiminnassa ja prosesseissa havainnoimat ongelmat nopeasti ja tehokkaasti Redocapin asiantuntijan johdolla. Ratkaisukonsultointia voidaan myös yhdistää asiantuntijakonsultointiin, esimerkiksi mallilla, jossa ratkaisun lanseerauksen jälkeen prosessin toimivuutta aletaan tarkastelemaan asiantuntijakonsultaation mallilla.

Dokumentaatio

Asiakas saa kuvattavista prosesseista dokumentaation haluamassaan muodossa. Yleisimpiä dokumentointimenetelmiä ovat:

- **Prosessikaaviot** – Visuaalinen kuvaus prosessista ja sen vaiheista standardisoiduin kaaviomerkein.
- **Tekstianalyysi** – Tekstimuotoinen kuvaus prosessista ja sen osista. Käytetään yleisesti prosessikaavion tukena avaamaan prosessin eri vaiheita.
- **Ohjeet** – Kirjallinen/kuvallinen ohje prosessin suorittamisesta. Tehokas tapa vahvistaa työntekijöiden osaamista etenkin ERP-ympäristössä.



REDOCAP

ALUSTA KESTÄVÄÄN KASVUUN
