

De enda tre processer du behöver komma ihåg

För alla utom jurister innebär ordet process ett flöde, en beskrivning på hur något ska göras, ska utföras, framställas. Ett slags ordning.

Många processkartor har ritats av många människor i många företag och organisationer, vilket är bra. Men, om du inte har koll på de tre processer varpå allting vilar kan allt ditt processarbete vara gjort.

Du behöver kunna tre processer:

Förbereda

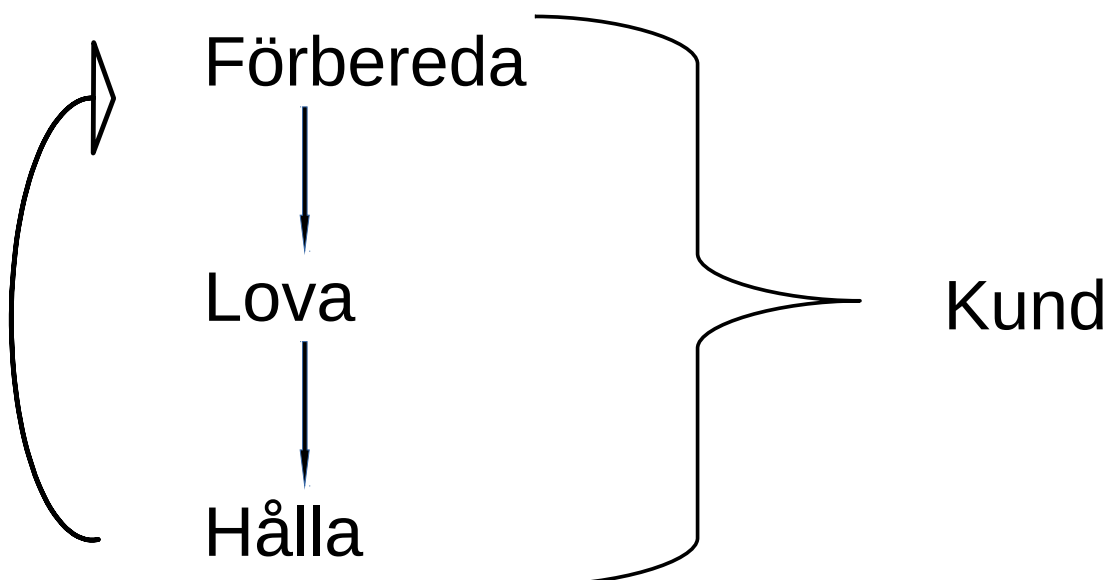
I **Förbereda** görs utveckling av såväl tjänst, lösning, produkt som kund, ofta tillsammans med kund. Det är här planer, taktik och strategi läggs upp. Arbetet är framåtsyftande. Från **Hålla** erhålls återkoppling om "hur det gick" som ingångsvärde till nästa steg i utvecklingen.

Lova

I **Lova** förbinder sig leverantören att leverera den tjänst, lösning eller produkt till kunden som **Förberetts**. Det är i det skedet som avtal och kontrakt tecknas och handslag görs. När något väl är lovat gäller det att **Hålla** vad som lovats.

Hålla

I **Hålla** sker själva leveransen av tjänsten, lösningen eller produkten. Det är här som värdet uppstår hos kunden, vilket ger kunden incitament att betala. Resultatet av **Lova** är ett viktigt värde för **Förbereda**.



Resonemang

Utan **Förberedelse** är det svårt att **Lova** och ännu svårare att **Hålla**. Det är ofta förekommande att säljaren **Lovat** något som inte **Hålla** kan leverera därför att det inte är **Förberett**.

De tre processerna **Förbereda**, **Lova** och **Hålla** behöver finnas på plats för att företaget, verksamheten och organisationen ska fungera. Det behövs en ansvarig för **Förbereda**, en för **Lova** och en för **Hålla**. I många företag sköter VD och marknadschef, ovetande, om **Förbereda**, medan försäljningschefen handhar **Lova** och COO till slut får **Hålla**. Andra rollbesättningar finns också och ibland saknas helt någon av de tre processerna, vilket förr eller senare leder till problem.

Om vi studerar ett besök på t.ex. McDonalds drive-thru kan vi urskilja att skyltar och anvisningar är **Förbereda**. Personen som tar ordern är **Hålla** och den som lämnar ut påsen med hamburgare, cola och strips är **Hålla**. Gör tankeexperimentet att McDonalds hade undlåtit **Förbereda** så att jag som kund inte vetat vad jag kan beställa i **Lova**. Det skulle leda till kö i **Lova** och **Hålla** skulle ha för lite att göra och riskera att det som överenskommit i **Lova** inte stämmer med leveransen i **Hålla**. När/om **Hålla** upptäcker att det är slut på strips är det viktigt att **Förbereda** tar bort strips på skyltningen så att **Lova** inte kan lova.

Frågor/övning

Vem är ansvarig för **Förbereda** på ditt företag?

Vem är ansvarig för **Lova** på ditt företag?

Vem är ansvarig för **Hålla** på ditt företag?

Har du flera, är det otydligt?

Hur avspeglar sig **Förbereda**, **Lova** och **Hålla** i organisationsschemat?

Konklusion

Vad du än gör, i företaget, organisationen, myndigheten eller föreningen; se på det om ska göras med **Förbereda**, **Lova** och **Hålla** framför ögonen.

Innan du börjar rota i detaljer i delprocesser och rutiner; kolla att **Förbereda**, **Lova** och **Hålla** är glasklart. De är de enda tre processer du behöver komma ihåg!