

# Visste du att?

# En introduktion till Systemtänkande – ett unikt program från Vanguard

Bonusar, KPI, och SLA'er gör ingen eller liten skillnad för din organisations resultat.

Den största möjligheten till förbättring hittar du någon annanstans. Du kommer att få se praktiska exempel på hur en metod baserad på systemiska principer har hjälpt organisationer att förbättra dess försäljning och service.

Standarder och mål döljer möjligheterna till förbättring och ökar kostnaderna; när du förändrar ditt sätt att mäta, blir metoden för förbättring synlig och praktiskt genomförbar. Kostnaderna faller då naturligt. Du kommer att få uppleva många exempel på hur olika mått och mätningar kan användas för att avslöja slöseri och orsakerna till slöseri i organisationer. Du kommer också att få se praktiska exempel på hur orsakerna till slöseri kan designas ut, och på så sätt förbättra servicen samtidigt som kostnaderna reduceras.

Få reda på mer om vad Vanguard har lärt sig omkring dessa och andra konstraintuitiva fenomen. Lär dig hur de grundläggande begreppen passar ihop och skapar ett helt annat sätt att utforma och leda arbetet på – och att använda denna kunskap till din fördel när du förbättrar din egen organisation.

Förvänta dig inte att vi säger:

“Förändring tar tid”.

Du kommer att bli överraskad över hur snabbt en förändring kan ske – mätbara förbättringar i slutresultatet på bara månader och inte år – tydliga förbättringar i arbetsglädjen efter bara veckor.

Systemtänkande – en introduktion till ett bättre sätt att leda och utforma arbetet

- to make the work work!

## Boka grundläggande Systemtänkande nu!

För att arrangera en intern workshop i **En introduktion till Systemtänkande**, vänligen ring +45 51 64 03 57 eller skicka e-mail: [info@vanguard-consult.se](mailto:info@vanguard-consult.se)

## Vanguards Garanti

Om dina deltagare säger att **En introduktion till Systemtänkande** inte skapade något värde för dem – blir deltagandet kostnadsfritt. Vi är övertygade om att ni kommer att inse hur mycket ni kan förbättra servicen minska kostnaderna och öka intäkterna genom att använda vår metod i praktiken. Det är därför vi vågar utfärda denna garanti.

## Vad har du att förlora?

Få En introduktion till Systemtänkande direkt från experterna - ingen annan kan matcha Vanguards kunande eller deras referenser. Ingen annan har Vanguards metoder.

För mer information om Vanguard, besök: [www.vanguard-consult.se](http://www.vanguard-consult.se)

## Vilka möjligheter har din organisations för att förbättra sig?

I vilken grad kan du förbättra: **förbättra servicen, sänka kostnaderna, öka intäkterna** och på samma **förbättra arbetsglädjen?**

**En introduktion till systemtänkandet** gör det möjligt för dig att besvara dessa frågor.

## Vad innebär det?

**En introduktion till systemtänkandet** är en tre dagars intern workshop som endast erbjuds av Vanguard.

Workshopen introducerar systemiska koncept för tjänsteorganisationer och ger dig möjligheten att bedöma de fördelar som uppnås genom praktisk användning av de systemiska koncepten.

Workshopen leds av en Vanguard expert – någon med erfarenhet av att tillämpa systemiska koncept på en tjänsteorganisation.

- Hur stort utrymme har er organisation för att förbättra servicen, minska kostnaderna och att öka intäkterna?
- Vad har ledande tjänsteorganisationer uppnått med hjälp av systemtänkande?
- Varför har systemtänkande en positiv inverkan på medarbetarnas arbetsmoral/arbetsglädje?
- Varför fungerar inte de "lean" verktyg som är anpassade för tillverkning i tjänsteorganisationer?
- Varför bör du undvika de som vill sälja dig "lean verktyg"?
- Vilka åtgärder måste du vidta för att införa systemtänkande i din organisation?

Få svar på dessa frågor och fler - och var beredd på en del överraskningar.

Syftet med **En introduktion till Systemtänkandet** är att hjälpa dig att se fördelarna med Systemtänkande – du kommer i första hand att få kunskap om din organisations möjligheter att förbättra intäkterna, dess service samt att minska kostnaderna, och du kommer att få en inblick i hur du gör för att uppnå detta i din organisation.



**John Seddon**  
Vanguards grundare

Organisationspsykolog  
och Professor vid  
Cardiff University,  
Storbritannien

**Vanguard är pionjärer inom  
Systemtänkande för  
tjänsteorganisationer**

Vanguard Danmark  
Nordborggade 49, 2th  
8000 Århus C  
Telefon: + 45 51 64 03 5733  
E-mail: [info@vanguard-consult.se](mailto:info@vanguard-consult.se)  
Web: [www.vanguard-consult.se](http://www.vanguard-consult.se)



[www.vanguard-consult.se](http://www.vanguard-consult.se)

# Vad är Systemtänkande?

## Programinnehåll för En introduktion till systemtänkande

Taiichi Ohno's innovation - Toyota Production System - visade vilket enormt inflytande ett radikalt och annorlunda tänkande om utformning och ledning av arbetet kan få på en organisations operationella resultat. Istället för att leda organisationen utifrån traditionella principer, var Ohno den förste att utveckla metoder för att leda organisationen som ett system. Vanguard är ledande inom detta område för tjänstesektorn. Vanguard har utvecklat och testat det som numera är allmänt vedertagna metoder för att styra och leda tjänsteorganisationer som ett system.

### Day 1

Utmana grundläggande idéer om hur vi utformar och leder arbete. Slå fast att systemprinciper är ett bättre alternativ.

- Historien och bakgrunden för Systemtänkande vid tillverkning av produkter: Vad hände hos Toyota?
- Hur ledningens tänkande styr organisationens resultat
- De grundläggande skillnaderna mellan skapandet/tillverkandet av tjänster och produkter
- Svagheter med traditionell ledning och styrning (command and control) – hur traditionell ledning och styrning och dess tankar kring arbetets utformning och ledning suboptimerar det sätt arbetet blir utfört på
- Systemtänkande: ett bättre alternativ till traditionell ledning och styrning
- Kort introduktion till 2 dagars praktiskt lärande(action learning)

### Vad är skillnaden mellan varor och tjänster?

I tjänsteorganisationer är kunden involverad i själva "produktionen". Det är därför en större variation i kundernas efterfrågan. Detta ökar behovet av att använda sig av systemtänkande jämfört med en varuproducerande organisation. Om en tjänsteorganisation inte kan absorbera den naturliga variationen i kundernas efterfrågan, kommer kostnaderna att öka och servicen att försämrats. Det är precis vad som hänt i de flesta tjänsteorganisationer - genom att leda dem som funktionella hierarkier har följderna blivit höga kostnader och dålig service. Hemligheten ligger i utforma organisationen för att möta efterfrågan – det innebär att utformningen av organisationen sker "utifrån och in" istället för "uppför och ner". Vanguards lösningar är praktiska och relevanta – du kommer att fråga dig själv varför ingen har nämnt dessa saker förut.

### Day 2

Användning av systemiska principer inom din egen organisation. För att se saker som tidigare varit osynliga.

- Förändring ska baseras på kunskap
- Vanguards modell för "check" (få kunskap om "vad och varför" för vårt resultat som ett system)
- Självutvärdering: Deltagarna använder Vanguards modell för check i sin egen organisation. Genom praktiskt lärande (action learning) bedöms "vad och varför" för det aktuella resultatet utifrån en systemsyn på följande sätt – undersökning av kundernas efterfrågan, organisationens kapabilitet, slöseri och orsakerna till slöseri. Detta ger deltagarna praktisk kunskap om de möjligheter som erbjuds genom systemiska principer.

Systemtänkande är enkelt uttryckt ett annat sätt att utforma och leda arbetet. Det är motsatsen till traditionellt ledarskap (command and control) och paradoxalt nog ger det dig bättre kontroll, lägre kostnader och bättre service.

### Day 3

Vilka konsekvenser har systemtänkandet för hanteringen av förändringar. Vilka möjligheter finns för förbättring och med vilken metod kan du uppnå dem?

- Utrymme för förbättringar: Uppsamling av kunskaperna från det praktiska lärandet från dag 2
- Förändring av mätsystemet för att driva fram bättre arbetsmetoder
- "Leading" och "lagging" indikatorer
- Testet för ett bra mål
- Principer för omformning av arbetet: Strategi för att designa organisationen efter kundernas efterfrågan
- Stegen för att göra framgångsrika förändringar

Systemtänkande är ett annorlunda sätt att tänka på och förstå organisationer. Det är **inte** en ny uppsättning verktyg.

### Deltagare:

En introduktion till Systemtänkande är avsedd för 12 deltagare. Vi rekommenderar att alla nivåer i organisationen är representerade. Vi rekommenderar även starkt att en ledande/senior beslutsfattare deltar i kursen.