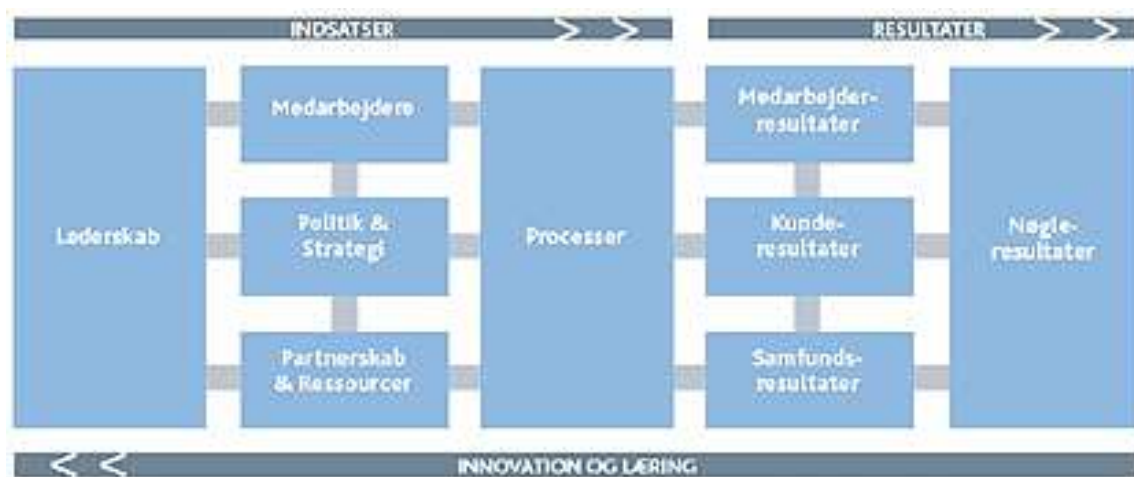




UPTION

Tilstandsrapporten

- Din enhed



Hvor er I succesfulde og hvad kan forbedres?

Læg mærke til, at der sondres imellem de resultater I opnår og de indsatser I gennemfører for at nå de ønskede resultater!

Nøgleresultater er de årlige, kvartårige resultater – som din afdeling skal levere som output på alle jeres indsatser. De resultater, som jeres ejere vurderer jer på – eller som jeres chef vurderer jer på. Fx omsætning, indtjening, lageromsætningshastighed, hitrate, sagsbehandlingskvalitet, effektivitet, servicegrad, mersalg, krydssalg etc.

Nøgleresultater	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. har I fokus på jeres formål? (De opgaver I er sat i verden for at løse - afdelingens mission)										
2. leverer I den aftalte kvalitet, til aftalt tid og aftalt pris?										
3. forbedrer I jeres opgaveløsning løbende?										
4. er afdelingen som helhed effektiv?										
5. effektiviserer i jeres opgaveløsning løbende?										
6. sikrer I jeres egen fremtid – og fornyr jeres ydelser/produkter?										
7. sikrer I, at jeres resultater bliver evalueret jævnligt?										
8. er jeres "ejere" tilfredse med jeres resultater?										
9. er jeres resultater "best in class"?										
10. er jeres resultater ambitiøse nok?										

Lav en målaftale med jeres chef/direktør. Afstem forventninger.

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Kunderesultater omfatter de resultater, som jeres kunder vurderer jer på – tilfredshed med jeres faglighed, service, hurtighed etc. Kan også omfatte ændring i kundeloyalitet.

Kunderesultater	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. udtrykker kunderne tilfredshed med ydelser/produkters kvalitet i forhold til pris?										
2. optræder jeres kunder som ambassadører overfor jeres andre kunder?										
3. opfatter jeres kunder jer som en fremsynet leverandør?										
4. opfatter jeres kunder jer som en kundeorienteret leverandør?										
5. oplever jeres kunder jer som dygtige?										
6. oplever jeres kunder jer som problemløsende?										
7. skaber I tætte relationer til jeres vigtigste kunder?										
8. kender I behovene hos jeres primære kunder?										
9. gør I det let at være kunder hos jer?										

Definér de kundesegmenter I betjener. Beskriv deres karakteristika.

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Medarbejderresultater omfatter både et lavt sygefravær, personaleomsætningshastighed og medarbejder trivsel/loyalitet.

Medarbejderresultater	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. er jeres medarbejdere tilfredse med at arbejde i afdelingen?										
2. har I et højt fremmøde?										
3. opleves medarbejderne som top-motiverede?										
4. udtrykker medarbejderne stolthed ved at være ansat i denne organisation?										
5. er medarbejderne optaget af at blive blandt de dygtigste i branchen?										
6. er alle medarbejderne top-præsterende?										
7. har I et trygt og sikkert arbejdsmiljø?										
8. har I de medarbejdere andre i jeres branche drømmer om at få fat på?										
9. tiltrækker I dygtige ansøgere til nye jobs?										

Gennemfør kvartårlige egne trivsels-/klimaundersøgelser, så du kender status!

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Samfundsresultater omfatter jeres evne til at bidrage til at hele organisationen bliver kendte for noget godt. At det er muligt at rekruttere dygtige medarbejdere/ledere – simpelthen fordi man gerne vil arbejde for os.

Samfundet	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. har jeres afdeling et flot ry og rygte (image) udenfor organisationen?										
2. er afdelingen kendt i den relevante interessentkreds udenfor organisationen?										
3. er I aktivt undersøgende på om jeres afdeling kan bidrage til samfundet?										
4. bidrager I til at hele organisationen opleves som samfundsnyttig?										
5. bidrager I til en ren og sund verden for alle?										

Corporate Social Responsibility gælder også din afdeling – hvordan?

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?


Processer omfatter de rutiner og arbejdsgange, der sikrer at der leveres produkter og ydelser af rette kvalitet og pris samt til tiden.

Processer I hvilket omfang -	☺									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. har I overblik over jeres opgaver og processer?										
2. er der i jeres afdeling en optimal opgaveløsning?										
3. er der i jeres afdeling fokus på at optimere jeres processer/metoder?										
4. har I defineret relevante procesmål og – målinger?										
5. har I en konkurrencedygtige gennemløbstider?										
6. har I fokus på at reducere spild?										
7. arbejder I med relevante tjeklister, der sikrer kvaliteten i jeres ydelser?										
8. udvikler I jeres processer ud fra et fokus på jeres kunders ønsker og behov?										
9. styrer og styrker I jeres kunderelationer?										
10. Er det nemt at foreslå forenklinger/forbedringer?										

Kvalitet bør defineres – så den bedre kan duplikeres.

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Medarbejdere omfatter alle de menneskelige ressourcer og aktiviteter, der sikrer at disse mennesker kan og vil skabe nogle excellente resultater.

Medarbejdere										
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. har I fokus på at tiltrække, fastholde og udvikle den rette kompetence til afdelingens behov i dag og fremtiden?										
2. har I fokus på at få hver enkelt medarbejders potentiale udnyttet effektivt?										
3. er der tæt dialog med den enkelte medarbejder om dennes præstationer – feedback/sparring/coaching?										
4. gennemføres der konkrete udviklingsaktiviteter, der øger den enkelte medarbejders evner og viden?										
5. får den enkelte medarbejder mulighed for at få indflydelse på planlægning af eget arbejde?										
6. sikres der viden deling mellem medarbejderne?										
7. har den enkelte mulighed for at indgå i et socialt fællesskab?										
8. vises den enkelte medarbejder omsorg og værdsættelse?										

Definér hvilke kompetenceprofiler, der skal være på holdet. Formulér en høj standard pr. profil.

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Planer og styring omfatter jeres målstyring, ressourceplanlægning, produktionsplanlægning, mødestruktur, beslutningsstruktur, politikker, regler etc.

Planer og styring	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. er der i jeres afdeling relevant fokus på planlægning?										
2. er jeres mål opfyldelse og fremdrift synlige for alle?										
3. gennemføres afdelingsmøder, der giver energi og ejerskab til beslutninger?										
4. afvikles der opfølgingsaktiviteter, der sikrer fokus på fremdrift og resultater?										
5. igangsættes projekter med tydeligt formål og mål?										
6. er jeres mål styrende for, hvilke aktiviteter, der prioriteres højest?										
7. evaluerer I om I målene har ændret sig?										
8. sikrer jeres planer og styring, at I er effektive?										
9. udvikler I regler og politikker, der på optimal vis understøtter jeres arbejde?										
10. evaluerer I om jeres indsatser er effektive i forhold til de opstillede mål?										

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Ressourcer omfatter alle andre ressourcer end de menneskelige ressourcer: Maskiner, bygninger, teknologi, information, viden, leverandører, råvarer etc.

Ressourcer	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
I hvilket omfang -										
1. har I fokus på at udnytte jeres maskiner, systemer, lokaler etc. optimalt?										
2. gør I brug af den optimale teknologi til løsningen af jeres opgaver?										
3. gør I brug af de rette underleverandører og samarbejdspartnere – der har fokus på at gøre jeres afdeling til en succes?										
4. sikrer I at der informeres med rette hyppighed, til relevante personer?										
5. er der fokus på en effektiv udnyttelse af jeres økonomiske midler?										
6. har I aktiviteter, der understøtter markedsføringen af afdelingen?										
7. har I dokumenteret den viden, som I skal sikre i tilfælde af frafald?										
8. sikrer I at jeres råvarer løbende er optimale?										
9. har I fokus på at optimere jeres brug af ressourcer generelt i forhold til de givne output?										
10. er I førende indenfor jeres branche med at nytænke og fremtidssikre på ressourceforbruget?										

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Lederskab omfatter alle de aktiviteter som lederen sætter iværk for at skabe tydelighed, visioner, resultatfokus, læring, engagement, kultur etc.

I hvilket omfang -	😊									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. opleves du som en passioneret leder?										
2. er du afklaret om, hvilken kultur du ønsker at skabe?										
3. ved dine medarbejdere, hvad du opfatter som flot kvalitet/resultat?										
4. udtrykker dine medarbejdere, at de er en del af et hold?										
5. skaber du et fundament af tillid i din afdeling?										
6. etablerer du motiverende rammer for dine medarbejdere?										
7. er du rollemodel for de resultater du ønsker?										
8. etablerer du fælles mål og visioner?										
9. kommunikerer du tydeligt og engageret?										
10. Evaluerer du om dit lederskab opleves som værdiskabende?										

Gør dig klart hvorfor ledelse er vigtigt – og hvad du især vil skabe!

Hvilke overvejelser giver ovenstående spørgsmål og svar anledning til?

Konklusion på tilstandsrapporten

Tiltag, der vil forbedre:

Områder, hvor jeg har brug for hjælp: