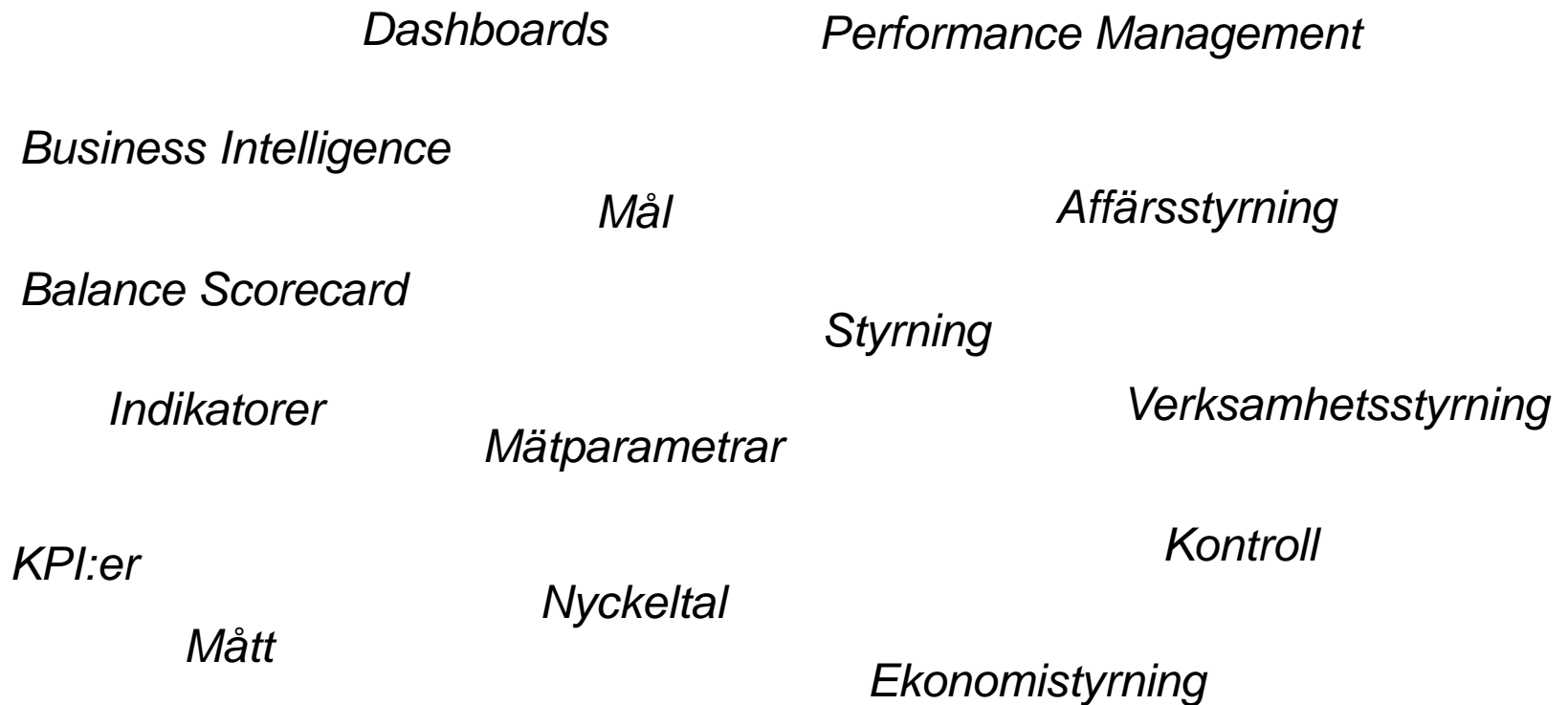




# Vad handlar det egentligen om?



**Beteende i linje med bolagets strategi**

# Vanliga fallgropar

- För många och/eller komplicerade mått
- Underskattar vikten av visualisering
- Otydlig definitioner och datainsamlingsprocess

**Fokuserad**

**Agerbar**

**Kontinuerlig**

**Fokuserad**

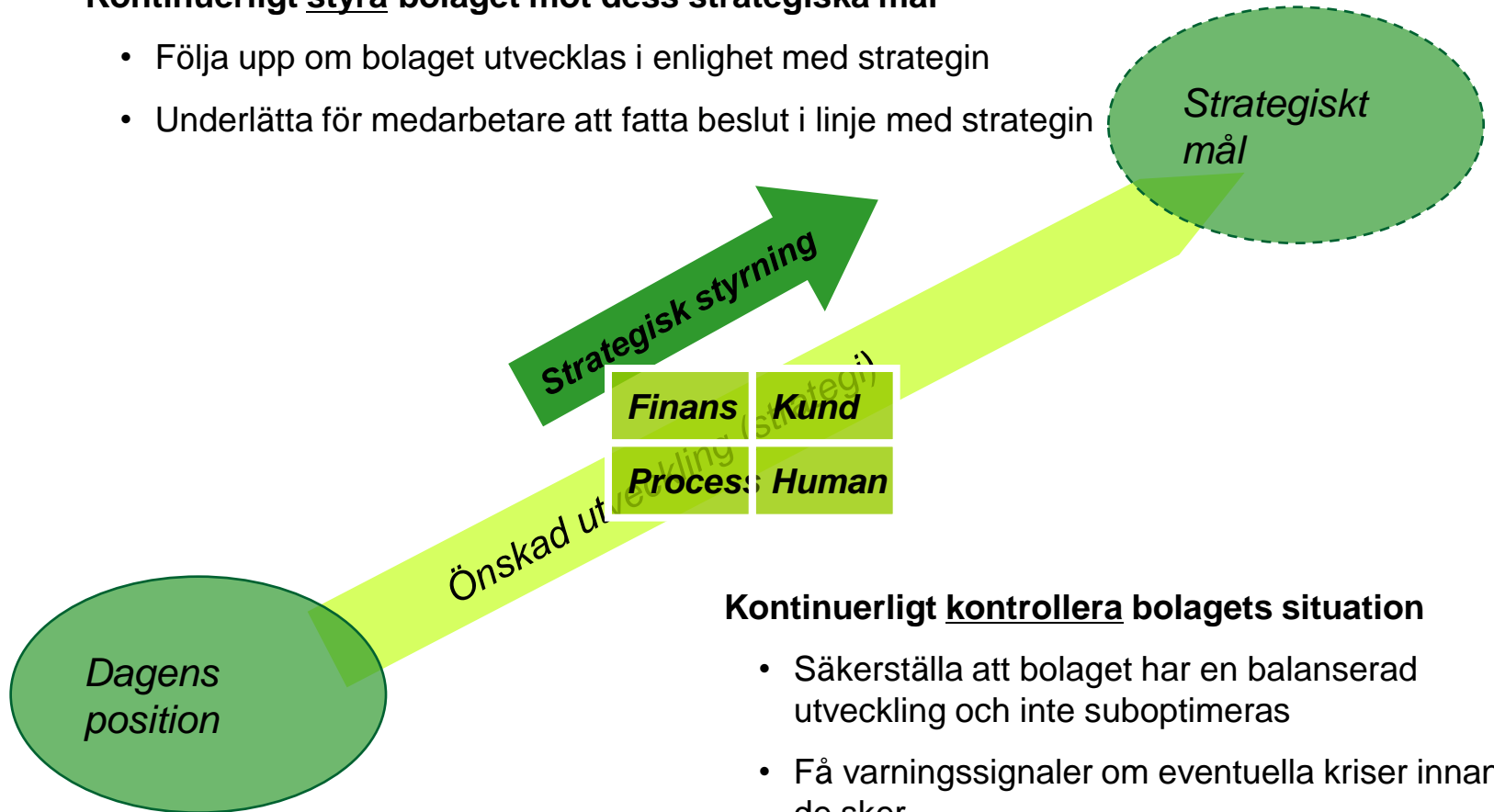
Agerbar

Kontinuerlig

# Fokuserad styrning

## Kontinuerligt styra bolaget mot dess strategiska mål

- Följa upp om bolaget utvecklas i enlighet med strategin
- Underlätta för medarbetare att fatta beslut i linje med strategin



## Kontinuerligt kontrollera bolagets situation

- Säkerställa att bolaget har en balanserad utveckling och inte suboptimeras
- Få varningssignaler om eventuella kriser innan de sker

# Grundpelare för lyckad verksamhetsstyrning















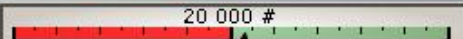
































Fokuserad

Agerbar

Kontinuerlig

# Kontroll

Mätperiod:  
Oktober 2008

TIC	Status	Monitoreringsmått	Utfall	Utfall mot acceptabel nivå	Förändring	Datum
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Omsättning	30,6 MSkr	 25 MSkr	 2%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Bruttomarginal	28,5 %	 25 %	 0%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Varumärkeskännedom	40 %	 35 %	 0%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Antal nya kunder	21 278 #	 20 000 #	 4%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Antal förlorade kunder	3 432 #	 5 000 #	 -7%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Intäkt per kund (median)	135,0 Skr	 125 Skr	 4%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Sälj- och marknadsföringskostnad per ny kund	27,0 dgr	 30 dgr	 0%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Lageromsättningshastighet	27,0 dgr	 30 dgr	 0%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Kundtjänstkostnad per kund	113,0 Skr	 100 Skr	 -7%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Frånvaro pga sjukdom	2,9 %	 3 %	 38%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Utbildningsdagar per anställd (median)	1,5 dgr	 1 dgr	 -17%	OKT 2008
<input checked="" type="checkbox"/> 2008-11-11	 	Personalförlust	0 pers	 1 pers	 -100%	OKT 2008

# Styrkort

Mätperiod: Oktober 2008

Styrperiod: 2008

Prioriterat mål: Nå 20% marknadspenetration (200 000 kunder) för produkt X senast dec 2008

## ANTAL KUNDER MED PRODUKT X



Mätperiodens utfall

15 978 #

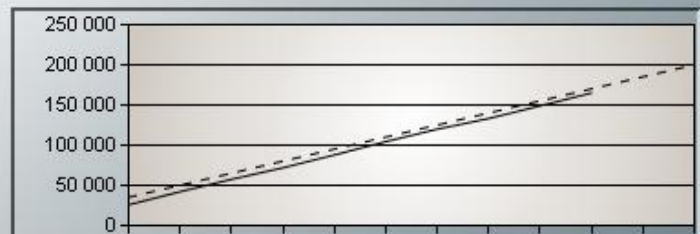


2008-11-11

Mätperiodens mål

15 000 #

Styrperioden



Utfall YTD

164 851 #

Slutmål

200 000 #

## GENOMFÖRDA SÄLJMÖTEN

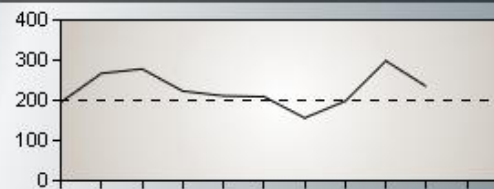
Mätperiod



UTFALL 234 #

MÅL 200 #

Styrperiod



UTFALL

234 #

SLUTMÅL

200 #

2008-11-11

## OMNÄMNINGAR I PRESS

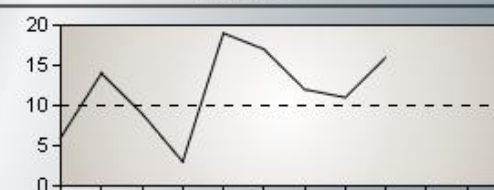
Mätperiod



UTFALL 16 #

MÅL 10 #

Styrperiod



UTFALL

16 #

SLUTMÅL

10 #

2008-11-11

## LEVERANSTID PRODUKT X

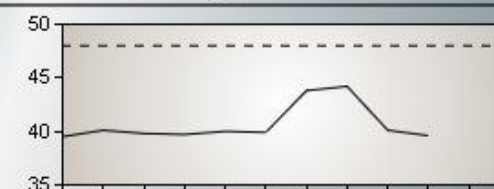
Mätperiod



UTFALL 40 tim

MÅL 48 tim

Styrperiod



UTFALL

40 tim

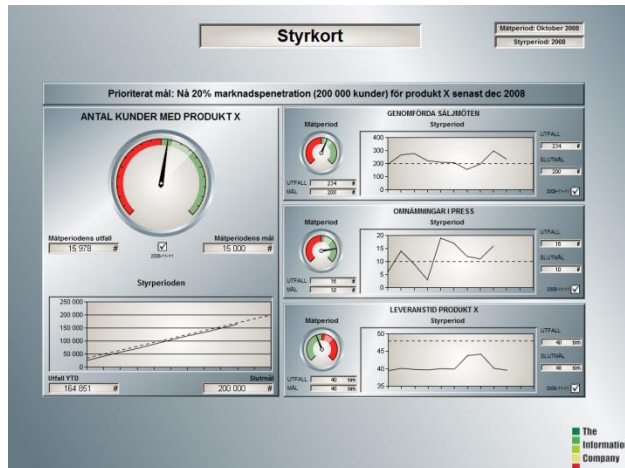
SLUTMÅL

48 tim

2008-11-11

# Tydlighet skapar agerbarhet

- Definiera mål och mått som folk förstår
- Nära koppling mellan mått och aktivitet
- Pedagogisk presentation av mått
- Ta fram och följ upp aktivitetsplaner



Domain	Title	Assigned To	Status	Priority	Due Date	% Complete
<b>Domain : Erbjudande (5)</b>						
<b>Domain : HR (5)</b>						
HR	Intropack för nyanställda	Filip Thorsén	Not Started	(3) Low	2008-05-31	
HR	Sök säljande BC	Filip Thorsén	In Progress	(2) Normal		
HR	Kolla upp Handels	Filip Thorsén	In Progress	(2) Normal	2008-05-31	
HR	Skanna möjligheterna för ren säljare (ej mötesbokare)	Filip Thorsén	In Progress	(2) Normal	2008-04-30	
HR	Aktivera Comet	Filip Thorsén	Not Started	(2) Normal	2008-05-09	
<b>Domain : Infrastruktur (4)</b>						
Infrastruktur	fast telefoni + fixa växelnummer	Anders Byttner	In Progress	(2) Normal	2008-05-31	
Infrastruktur	VPN	Anders Byttner	In Progress	(2) Normal	2008-04-30	
Infrastruktur	Codqit - beta	Anders Byttner	In Progress	(2) Normal	2008-04-30	
Infrastruktur	Eget styrkort - egen uppföljning	Filip Thorsén	In Progress	(2) Normal	2008-05-18	
<b>Domain : Market Intelligence (1)</b>						
Market Intelligence	BI verktyg (priser och prestanda)	Anders Byttner	In Progress	(2) Normal	2008-05-31	
<b>Domain : Marknadsföring (6)</b>						
Marknadsföring	Se till att vi syns på sökmotorer	Anders Byttner	In Progress	(2) Normal	2008-04-30	
Marknadsföring	Lansering av community site	Filip Thorsén	In Progress	(2) Normal	2008-05-19	
Marknadsföring	köpa tlc.se	David Hölberg	In Progress	(2) Normal	2008-04-11	
Marknadsföring	PPT-paketerna Norsken caset	David Hölberg	In Progress	(2) Normal		

Fokuserad

Agerbar

Kontinuerlig

# Hur säkerställa kontinuitet?

## **Tydligt syfte med varje mått**

- Förändrar utfallet beteende?
- Konkret styrning och relevant monitorering

## **Göra personalen beroende**

- Magiska tre första mätperioderna
- Ge alla feedback på sitt beteende

## **Tydliga ansvar**

- Huvudansvarig
- Delansvariga för insamlingen

## **Kvalitetssäkringen**

- Kan vi lita på framtagna data?

# En fungerande målstyrning skapar stora värden

## Tydliggör bolagets strategi

- Konkretisering och kvantifiering av strategi
- Få, tydliga och linjerade mål
- Tydlig koppling mellan övergripande strategi, mål och prioriterade aktiviteter

## Skapar beteende i linje med strategin

- Gemensamma mål och drivkrafter
- Tydliga riktlinjer för önskat beteende
- Underlätta för medarbetare att fatta egna beslut i linje med strategin

## Effektiviserar ledningsgruppsarbetet

- Få bort datavalideringsdiskussioner
- Faktabaserat beslutsstöd
- Aktivitetsdrivna åtgärdsplaner

## Ökar kontroll och genomlysning av verksamheten

- Early warning system
- Orsak-verkan förståelse
- Gemensamma beslutsunderlag

# Har ni en fungerande verksamhetsstyrning idag?

- *Vilket är ert absolut viktigaste mål idag?*
- *Vet alla vad de skall göra för att ni skall nå det målet?*
- *Får er personal kontinuerlig feedback kring hur väl ni rör er mot det viktigaste målet och dess indikatorer?*

Vill ni prata vidare om detta?

[david.holmberg@theinformationcompany.se](mailto:david.holmberg@theinformationcompany.se)

0705-52 08 64

*Data to Trust – Information to Act*