

SÆT X I KALENDEREN - DEN 27. SEPTEMBER 2018  
DFK afholder konference på EWII Park, Odense

## Effektive KPI'er i kvalitetsledelsessystemet

I har styr på strategien, men hvordan vælger og implementerer I de rigtige KPI'er? Få klar besked om, hvad der virker, og hvad der ikke virker i praksis.

For mange virksomheder er det forholdsvis nemt at fastlægge en strategi. Sværere er det at understøtte den med et effektivt ledelsessystem, hvor virksomhedens målinger og aktiviteter alle trækker i den rigtige retning.

### Hvem leverer KPI'erne?

Nogle virksomheder vælger at fastlægge KPI'er fra toppen og nedefter. Typisk ved at nedbryde handlingsplaner til de enkelte afdelinger, processer og medarbejdere. Kvalitetsmål og -politikker fastlægges her direkte med reference til strategien.

Andre vælger en 'bottom up'-tilgang, hvor de enkelte afdelinger fastlægger egne målepunkter, som dernæst kobles til virksomhedens overordnede strategi. Der er fordele og ulemper ved begge tilgange. Hør erfaringer fra en række større virksomheder på konferencen.

#### Temaer

- Effektive KPI'er
- Kvalitetsledelse
- Procesmålinger
- Metoder
- Kvalitetspolitik
- SMART mål
- BHAG
- Faively KPI
- Benchmarking
- Leading og lacking

### Hvad er kvalitetschefens rolle?

Hvordan udvikler og følger organisationen op på målinger? Og hvordan vælger organisationen de rigtige KPI'er? Mange virksomheder måler både for meget og på det forkerte. Det er spild af tid og kan i værste fald betyde, at virksomheden træffer dårlige beslutninger.

Få fif til, hvordan organisation fastlægger KPI'er, der rent faktisk skaber værdi - og ikke mindst, hvordan I følger op på jeres målinger. Vi præsenterer både teorien fra de dygtigste fagfolk og supplerer med erfaringerne fra udvalgte virksomhedsledere.

### Hvordan måler I på det rigtige?

Hvad er gode procesmål og forretningsmål? Alt for ofte vælger man at opsætte mål på ikke-målbare områder (fordi ledelsen kræver det), hvilket kan trække virksomheden i en hel forkert retning. Men er det ok blot at have en mavefornemmelse, hvis noget ikke kan måles - og hvordan forklarer man ledelsen det? Kan du nemmere nå målene med mindre fokus på lacking indicators og i stedet opsætte gode leading indicators? Hvordan findes gode leading indicators?

Få eksperternes bud på de gode og dårlige procesmålinger - herunder også måling af kundetilfredshed på andre måder end det traditionelle spørgeskema.

*Effekten af gode KPI'er og benchmarking kan motivere og skabe en positiv udvikling i hele organisationen. Kom og lad dig inspirere af andres erfaringer og få nye, værdifulde kontakter til dit netværk.*

Se det fulde program og tilmeld dig konferencen