



Vi hoppas att du ska inspireras av våra seminarier – varmt välkommen!

Anmäl dig via www.acando.se/kalender.
Här hittar du alltid den senaste informationen om våra arrangemang.

Seminarierna är kostnadsfria om inget annat anges på vår hemsida. Om du är intresserad av att veta mer om våra seminarier men inte har möjlighet att delta, är du varmt välkommen att kontakta oss. Antalet platser är begränsade så avanmäl dig gärna vid eventuella förhinder.

Du når oss på info@acando.com eller ring 0771 – 50 10 00.

VÅRA KONTOR I SVERIGE

Gemensamt telefonnummer: 0771-50 10 00.

› **Stockholm** (HK)
Klarabergsviadukten 63, Box 199, 101 23 Stockholm.
Tel: 08-699 70 00.

› **Linköping**
Badhusgatan 5, 582 22 Linköping.
Tel: 013-594 00.

› **Göteborg**
S:t Eriksgatan 5, Box 6090, 400 60 Göteborg.
Tel: 031-345 30 00.

› **Ludvika**
Engelbrektsgränd 20, 771 31 Ludvika.
Tel: 0771-50 10 00.

› **Malmö**
Nordenskiöldsgatan 8, 211 19 Malmö.
Tel: 040-670 28 00.

› **Västerås**
Kopparbergsvägen 6, 722 13 Västerås.
Tel: 021-81 48 00.

Välkommen till våra seminarier!

Stockholm

- › Införa rätt e-arkiv 06 september
- › SharePoint 2010: Få ut det fulla värdet av din plattform för samarbete och informationshantering 13 september
- › Microsoft CRM för tjänsteproducerande företag 20 september
- › Recept för framgång med lean på tjänstesidan 21 september
- › Processer, planering och lönsamhet - Performance Management i praktiken 27 september
- › Förbättra leveranserna från Shared Service Centers med hjälp av Outside-In 04 oktober
- › Lean logistik för omedelbara och långsiktiga förbättringar 05 oktober
- › Lansering av AX 2012 11 oktober
- › Service - Innovation: Hur möjliggörs vinnande tjänsteutveckling? 12 oktober
- › Bättre masterdata med Acando MDM Operating Model 18 oktober
- › Så skapar du värdefulla krav 20 oktober
- › Lean – från inspiration till verkligt och uthålligt engagemang 25 oktober
- › Customer Intelligence - Att omvandla kunskap om kunden till konkurrensfördelar 08 november
- › Integration Excellence 15 november
- › Sänk inköpskostnaderna och förbättra lönsamheten 22 november
- › Sales and Marketing excellence - CRM från strategi till IT 29 november

Göteborg

- › SharePoint 2010: Få ut det fulla värdet av din plattform för samarbete och informationshantering 08 september
- › Microsoft CRM för tjänsteproducerande företag 15 september
- › Förbättra leveranserna från Shared Service Centers med hjälp av Outside-In 29 september
- › Processer, planering och lönsamhet - Performance Management i praktiken 04 oktober
- › Lansering av AX 2012 06 oktober
- › Service - Innovation: Hur möjliggörs vinnande tjänsteutveckling? 11 oktober
- › Bättre masterdata med Acando MDM Operating Model 13 oktober
- › Så skapar du värdefulla krav 25 oktober
- › Customer Intelligence - Att omvandla kunskap om kunden till konkurrensfördelar 27 oktober
- › Integration Excellence 10 november
- › Sänk inköpskostnaderna och förbättra lönsamheten 17 november
- › Sales and Marketing excellence - CRM från strategi till IT 24 november

Malmö

- › Effektivisera kommuners externa och interna service, Optimering av Kontaktcenter, Facility Management samt Shared Service Centers 14 september
- › Microsoft CRM för tjänsteproducerande företag 21 september
- › Lean – från inspiration till verkligt och uthålligt engagemang 26 september
- › Processer, planering och lönsamhet - Performance Management i praktiken 05 oktober
- › Service - Innovation: Hur möjliggörs vinnande tjänsteutveckling? 06 oktober
- › Lansering av AX 2012 12 oktober
- › Finns det risker i vägen för att uppnå verksamhetsmålen? 19 oktober
- › Hur räddar du världen och samtidigt tjänar pengar på en hållbar utveckling? 16 november

Linköping

- › SharePoint 2010: Få ut det fulla värdet av din plattform för samarbete och informationshantering 28 september
- › Så skapar du värdefulla krav 26 oktober
- › Integration Excellence 27 oktober

Förnamn Efternamn
Företag
Adress
Postnummer Ort

Returadress:
Acando AB
Box 199
101 23 Stockholm



Vill du lära dig mer om lean?

Då har du kommit helt rätt! Under hösten bjuder Acando in till ett antal utbildningsdagar där du får möjlighet att fördjupa dina kunskaper inom följande områden:

- › **Lean verktyg** – Lär dig bemästra grundläggande metoder och verktyg inom lean.
- › **Lean service** – Hur banbrytande förbättringar uppnås inom tjänsteorienterade verksamheter.
- › **Lean ledarskap** – Lär dig förstå utmaningarna och inta rätt position för att hantera dessa.

Är du intresserad? Läs mer på www.acando.se/lean där det även går att anmäla sig. Vid frågor kontakta lean@acando.com eller ring 0771-50 10 00.

Seminarierna äger rum på Acandos kontor om inget annat anges på www.acando.se.



Acando är ett konsultföretag som tillsammans med sina kunder identifierar och genomför bestående verksamhetsförbättringar genom informationsteknik. Acando erbjuder balans mellan hög kundnytta, kort projekttid och låg totalkostnad. Acando omsätter på årsbasis cirka 1,5 miljarder kronor och har cirka 1000 medarbetare i fem länder i Europa. Bolaget är noterat på NASDAQ OMX Nordic. Företagskulturen baseras på kärnvärdena: **Team spirit, Passion and Results.** www.acando.se

Välkommen till Acandos seminarier hösten 2011



● Carl-Magnus Månsson,
Verkställande direktör och koncernchef

”UTVECKLING OCH KUNSKAP ÄR KÄLLAN TILL FRAMGÅNG”

Acandos seminarier ger dig inspiration och verktyg för att förbättra din verksamhet.



Seminarieprogram hösten 2011 > Anmälningsformulär och mer information om seminarierna hittar du på: **www.acando.se**

Införa rätt e-arkiv

ORT & DATUM: Stockholm 6 september
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Det finns idag ett antal olika typer av e-arkiv som svarar mot olika behov. Vilka är dessa och vilka konkreta nyttor bidrar de till? Vilka olika former av samverkan mellan organisationer kan underlätta arbetet? För att bli framgångsrik behöver du också veta hur valet av arkiv påverkar genomförandeprojektet. Detta är några av de frågor seminariet behandlar.

SharePoint 2010: Få ut det fulla värdet av din plattform för samarbete och informationshantering
ORT & DATUM: Göteborg 8 september > Stockholm 13 september > Linköping 28 september <p>TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00</p>
Många företag upplever att deras SharePointbaserade lösningar inte riktigt levererar det värde som förväntades från början. Orsaken är ofta en otydlig behovsbild, bristande grundarbete och/eller ineffektiv användning. Under seminariet visar vi hur Acando tillsammans med kunden i projekt effektivt implementerar SharePointlösningar och vilka aktiviteter, metoder och best practises vi tillämpar för att säkerställa att man får ut det förväntade värdet. Vi ger exempel på några av SharePoints användningsområden i samband med några praktikfall.

Effektivisera kommuners externa och interna service, Optimering av Kontaktcenter, Facility Management samt Shared Service Centers

ORT & DATUM: Malmö 14 september
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Flertalet kommuner står inför förändringar i sin fysiska och strukturella organisation för att uppnå effektiv extern och intern service, exempelvis med hjälp av kontaktcenter för medborgare, samordning av interna tjänster eller gemensam service på utvalda områden. Utmaningarna med att ta hem vinsterna är flera. Hur säkerställs det att långsiktiga effekter kvarstår och vilka är förutsättningarna för att lyckas? Vi delar med oss av goda exempel, fallgropar och gemensamma nämnare för lyckade förändringar.

Microsoft CRM för tjänsteproducerande företag

ORT & DATUM: Göteborg 15 september > Stockholm 20 september > Malmö 21 september
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Med Microsoft Dynamics CRM 2011 öppnas nya vägar för en effektiv hantering av allt kund-relaterat arbete. Vi går igenom hur man kan skapa långvariga och lönsamma kundrelationer genom att använda ett av marknadens bästa systemstöd samt nyttja Acandos erfarenhet från ett flertal lyckade projekt.

Recept för framgång med lean på tjänstesidan

ORT & DATUM: Stockholm 21 september
TID: Registrering och kaffe 09.00–09.30 > Seminarium 09.30–11.00

Kunskapen om hur avgörande förbättringar uppnås med stöd av lean inom tjänsteorienterade och administrativt inriktade verksamheter är delvis ny och okänd för de flesta. Seminariet syftar till att skingra frågetecknen och beskriva de dimensioner som får din satsning på lean att ta fart och ge oanade effekter i verksamheten.

Lean – från inspiration till verkligt och uthålligt engagemang

ORT & DATUM: Malmö 26 september > Stockholm 25 oktober
TID: Registrering och kaffe 09.00–09.30 > Seminarium 09.30–11.00

Förbättringsfilosofin lean är mer i ropet än någonsin och intresset fortsätter att öka. Företag och offentliga organisationer satsar resurser på att introducera sina medarbetare i det nya tankesättet. Men vad händer när inspirationen börjar tryta och vardagen börjar tränga sig på?

Hur bibehåller du engagemanget i ledningen och får medarbetarna att ständigt vilja utvecklas och aktivt arbeta med förbättringar? Detta seminarium handlar om hur du arbetar med lean i praktiken.

Processer, planering och lönsamhet - Performance Management i praktiken

ORT & DATUM: Stockholm 27 september > Göteborg 4 oktober > Malmö 5 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.30–09.00 > Seminarium inklusive lunch 09.00–16.00

Att få faktabaserad styrning att fungera praktiskt i en verksamhet är en mångfacetterad utmaning. Uppföljning och styrning måste utgå från processernas utformning och planering för att fatta rätt verksamhetsbeslut.

Ambitionen med seminariet är att deltagarna skall förstå hur en helhetsmodell byggs upp med utgångspunkt i processer, produkter och kunder samt hur denna information kan användas till att få en bättre bild över hur en organisation skall förändras. Seminariet går igenom ett hel-täckande koncept för Performance Management under det första spåret och belyser de olika teknologierna och verktygen som är vanligast på marknaden i spår två.

Seminariet består av två spår vilka kan bokas separat eller tillsammans.

SPÅR 1: Interaktiv workshop
Tillsammans belyser vi hur du kan analysera ditt företag och hur styrsystem med fokus på lönsamhetsuppföljning kan byggas upp. Viktiga beståndsdelar är att knyta ihop planering och affärsprocesser med lönsamhetsanalyser. Under workshopen agerar du deltagare i en lednings-grupp som ska vända ett förlustföretag till vinst.

SPÅR 2: Verktyg och teknologi
Vi går igenom ett antal plattformar för Performance Management och analyserar dess styrkor och svagheter. Möjlighet till demonstration finns. Avslutande genomgång av plattformar, verktyg och demonstration av valda produkter.

Förbättra leveranserna från Shared Service Centers med hjälp av Outside-In
ORT & DATUM: Göteborg 29 september > Stockholm 4 oktober <p>TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00</p>
Många organisationer upplever att det är en stor utmaning att optimera sitt Shared Service Center och samtidigt bibehålla eller öka kundnöjdheten. Under seminariet presenterar vi ett beprövat program för stödfunktioner som ökar andelen värdeskapande arbete och eliminerar slöseri. Vi går även igenom metoder för effektiv styrning av Shared Service Centers. Samtidigt belyser vi hur man kan öka kundnöjdheten genom ett Outside-In perspektiv i arbetet med att utveckla processerna på stödfunktionen. Målet är att få en stödfunktion som levererar hög kundnytta till en låg kostnad.

Lean logistik för omedelbara och långsiktiga förbättringar

ORT & DATUM: Stockholm 5 oktober
TID: Registrering och kaffe 09.00–09.30 > Seminarium 09.30–11.00

Seminariet behandlar hur du praktiskt går tillväga för att omgående påbörja förbättring av produktivitet, leveransprecision och kvalitet men även hur du säkerställer en kultur för fortsatt gynnsam utveckling.

Lansering av AX 2012

ORT & DATUM: Göteborg 6 oktober > Stockholm 11 oktober > Malmö 12 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Dynamics AX 2012 är Microsofts senaste affärssystem. Dynamics AX 2012 innehåller förbättrat stöd för företag inom tillverkande industri, handel/logistik samt även med stöd för tjänste-producerande företag där projekthantering är en viktig beståndsdel. Under seminariet delar vi med oss av våra erfarenheter och vår djupa branschkunskap. Vi fokuserar på produktion, logistik och tjänster men seminariet kommer även ta upp generella områden som ekonomi och HR.

Service - Innovation: Hur möjliggörs vinnande tjänsteutveckling?

ORT & DATUM: Malmö 6 oktober > Göteborg 11 oktober > Stockholm 12 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Hur skapas vinnande tjänsteutveckling? Hur skapar man tjänster som leder till bättre affärer och lojalare kunder? Hur mäter man framgång i en tjänsteportfölj? Framgångsrik tjänste-utveckling kan till exempel innebära nya tjänster till kunderna, utnyttjande av nya distributions-kanaler, nya sätt att utnyttja teknik i serviceprocesserna, nya tjänster i distributionskedjan eller nya sätt att hantera och leda tjänster. Fokus på teori och relevanta case. Konsten ligger i att göra tjänsteutveckling till ett kostnadseffektivt men starkt konkurrensmedel.

Bättre masterdata med Acando MDM Operating Model

ORT & DATUM: Göteborg 13 oktober > Stockholm 18 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Många organisationer lider idag av bristande kvalitet i sin masterdata. Till exempel har man motsägelsefull information och svårigheter att få en helhetsbild över sin produkt-portfölj eller upptäcka vilka kunder som är lönsamma. En bidragande orsak till detta är en otyd-lighet kring ägarskap och ansvar för masterdatan, applikationslandskapet och informations-modellen. Det resulterar i att flera system håller samma masterdata och att masterdata som läggs in i systemen inte är kvalitetssäkrad. Med hjälp av Acando MDM Operating Model kan du steg för steg förbättra hanteringen av masterdata genom att tydliggöra roller och ansvar samt förbättra processer och beslutsunderlag. Acando MDM Operating Model kan användas oavsett om ansvaret är spritt i organisationen eller om man väljer att centralisera i en eller fler grupperingar med specifikt ansvar för exempelvis uppdatering av masterdata.

Finns det risker i vägen för att uppnå verksamhetsmålen?

ORT & DATUM: Malmö 19 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Riskhantering är ett samlingsnamn för det arbete som på ett systematiskt sätt inventerar, analyserar och förebygger olika typer av risker och kriser i ett företags verksamhet. Risk-hantering syftar till att en verksamhet ska bestå och att resurser och inkomstmöjligheter ska skyddas mot skador så att uppsatta mål kan nås till en så låg kostnad som möjligt. Ägarskap, uppföljning och kontroll krävs för att riskhanteringen ska övergå till att vara proaktiv istället för reaktiv. I många företag sker verksamheten i form av projekt. Risker förknippade med projekt är ofta mycket svåra att hantera och alltför många projekt misslyckas när det kommer till tid, pengar och kvalitet. Ett hållbart resultat förutsätter en god planering, effektiv riskhantering och medveten hantering baserat på risk- och konsekvensanalys.

Så skapar du värdefulla krav

ORT & DATUM: Stockholm 20 oktober > Göteborg 25 oktober > Linköping 26 oktober
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Det är allmänt vedertaget att IT-projekt som misslyckas oftast gör det för att kravhanteringen inte fungerar. Detta leder till att levererad produkt många gånger inte stämmer överens med beställarens förväntan. Vilka förändringar kan vi göra för att leverera värdefulla krav? Hur arbetar man tillsammans för att nå uppsatta mål och eliminera definierade problem? Genom att använda de agila metodernas tankesätt tillsammans med facilitering av workshops visar vi hur du kan förbättra dina chanser till värdefull kravhantering.

Customer Intelligence - Att omvandla kunskap om kunden till konkurrensfördelar

ORT & DATUM: Göteborg 27 oktober > Stockholm 8 november
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Att hålla sig informerad om sina kunder och marknaden är affärskritiskt för alla företag oavsett bransch men det är inte alla organisationer som lyckas få ut det strategiska värdet från sin insamlade information. Detta seminarium beskriver vad framgångsrika företag gör för att samla in och utvinna kunskap från informationsmassan och därmed skapa konkurrensfördelar.

Det handlar om att lära sig förstå marknaden, kundens beteende och vilka faktorer som påverkar detta. Praktiska exempel från olika företag kommer att presenteras, exempelvis hur man kan öka precisionen i sina marknadskampanjer med hjälp av Customer Intelligence.

Integration Excellence

ORT & DATUM: Linköping 27 oktober
TID: Registrering och kaffe 10.00–10.30 > Seminarium 10.30–12.00
ORT & DATUM: Göteborg 10 november > Stockholm 15 november
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

En effektiv integrationsverksamhet förutsätter att det finns både styrning och ledning till-sammans med ändamålsenlig organisation och leverans. Baserat på över 20 års erfarenhet av integrationsprojekt beskriver vi hur nyttan av befintliga och nya integrationsinvesteringar kan maximeras. Vi belyser hur styrning tillsammans med integrationsstrategi, integrationskontor och teknikal effektiviserar integrationsverksamheten. Vi visar även olika alternativ för effektiv leverans och drift av integrationslösningar där vi berör både organisation och projekt.

Hur räddar du världen och samtidigt tjänar pengar på en hållbar utveckling?

ORT & DATUM: Malmö 16 november
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Du kommer att få inblick i hur framgångsrika, såväl nationella som internationella företag, har lyckats med att tjäna pengar på sin miljösatsning. Du får ta del av ett smörgåsbord av effektiva beprövade angreppssätt. Vi berättar om erfarenheter från verkligheten.

Sänk inköpskostnaderna och förbättra lönsamheten

ORT & DATUM: Göteborg 17 november > Stockholm 22 november
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Förbättringsprojekt inom inköp och supply chain planning ger ofta snabb återbetalning genom minskade kostnader, ökad avkastning och förbättrad kundnöjdhet. På seminariet presenterar vi såväl metoder och verktyg som praktiska erfarenheter från genomförda kundprojekt.

SPÅR 1: Effektivisera dina inköp med ökad kvalitet
Inköpsfunktionen påverkar ofta mer än 50 procent av en verksamhets kostnadsmassa. Ett effektivt upphandlings- och inköpsarbete är därför en viktig framgångsfaktor. Det gäller att upphandla rätt kvalitet till den bästa totalkostnaden sett ur ett livscykelperspektiv. Detta åstadkommer du genom att etablera ett strategiskt inköp och effektiva upphandlings- och avropsprocesser, samt genom en effektiv och samtränad organisation. Seminariet går igenom byggstenar för en effektiv inköpsverksamhet, hur du identifierar och åstadkommer snabba besparingar och etablerar ett totalkostnadsperspektiv.

SPÅR 2: Minska dina Supply Chain-kostnader och öka kundnöjdheten genom effektiv planering
Planning excellence fokuserar på att etablera en optimal planeringsprocess, där alla i företaget delar bilden av vad som ska säljas, tillverkas och distribueras. Genom att säkerställa tydliga roller och ansvar och koppla dessa till företagets finansiella mål, samt utnyttja avancerade planeringsverktyg, skapar du förutsättningar för nöjdare kunder.

Sales and Marketing excellence - CRM från strategi till IT

ORT & DATUM: Göteborg 24 november > Stockholm 29 november
TID: Registrering och kaffe 08.00–08.30 > Seminarium 08.30–10.00

Hur gör man för att ta ett helhetsgrepp så att kund- och marknadsstrategin leder till vinnande marknadspositioner och givande kundupplevelser? Vi fokuserar på helhetsgreppet som möjlig-gör kostnadseffektiva och smarta marknadslösningar. Vad krävs idag och på sikt och vilka är framgångsfaktorerna? Seminariet ger exempel på hur man från strategin tillvaratar möjligheter, samt hanterar marknadens krav samtidigt som kundvärdet maximeras. Praktiska exempel demonstrerar hur man med enkla metoder skapar sig en helhetsbild och tillvaratar företagets möjligheter.