

Januar 2026 |

CARVE 'WHITE LABEL'



Driftsledelsesakademi



”Driftsledelse er ofte en overset disciplin: Mange danske virksomheder – både private og offentlige – kæmper med at få styr på den daglige drift. Det resulterer i lange sagsbehandlingstider, utilfredse kunder og stigende arbejdspress. Artikler beskriver, at driftsledelse er “den glemte ledelsesdisciplin” og ikke prioriteres højt nok i mange organisationer.”

Børsen

”Organisationen ender i en "brandslukningskultur", hvor ledere og medarbejdere konstant løber stærkt for at løse akutte problemer, men aldrig får tid til at bygge det system, der skal forhindre problemerne i at opstå igen.”

Harvard Business Review

Driftsledelse som disciplin

Driftsledelse organiserer ressourcer, processer, systemer og information, så produkter og tjenester kan leveres mere effektivt - og samtidig øge kundetilfredsheden.

Mange organisationer kæmper fortsat med høje omkostninger, spild, fejl og dårlig kundetilfredshed på grund af utilstrækkelige praksisser og kapabiliteter.

Hos Carve er vores mission at vejlede og støtte kunder i at udvikle og styrke deres kapabiliteter inden for driftsledelse på en struktureret og bæredygtig måde.

Derfor har vi skabt **et rammeværk**, der modner organisationens driftsledelsespraksisser og -kapabiliteter.



Gennemsnitlig
kundetilfredshed

65%

i den finansielle sektor er
på et historisk lavt niveau

EPSI 2024

Tempo og backlog i
hverdagen

1/3

finansansatte føler de
kommer bagud og når
ikke opgaverne.

Finansforbundet 2024

Misforhold mellem tid og
opgaver

4/10

ledere oplever
uoverensstemmelse mellem
tid og arbejdsmængde.

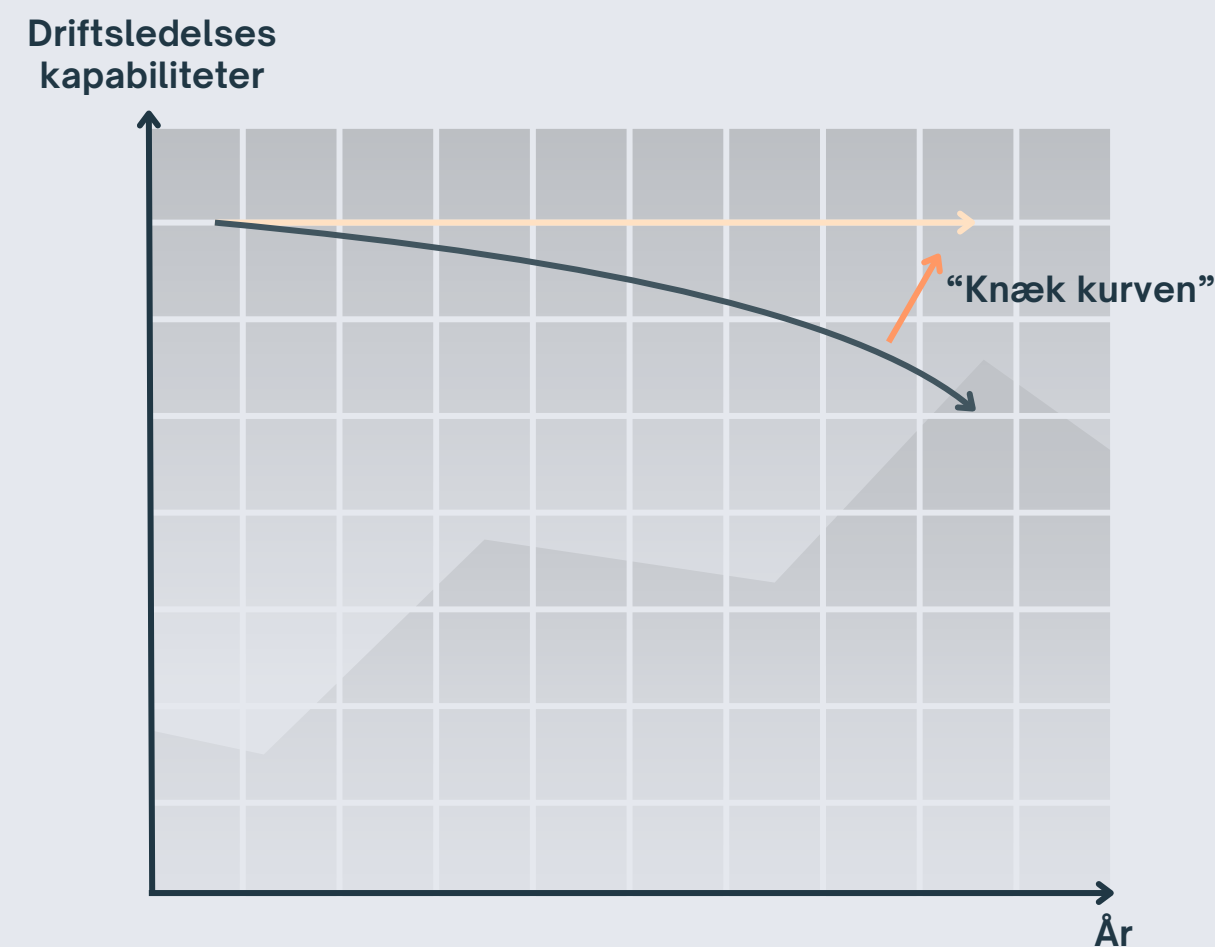
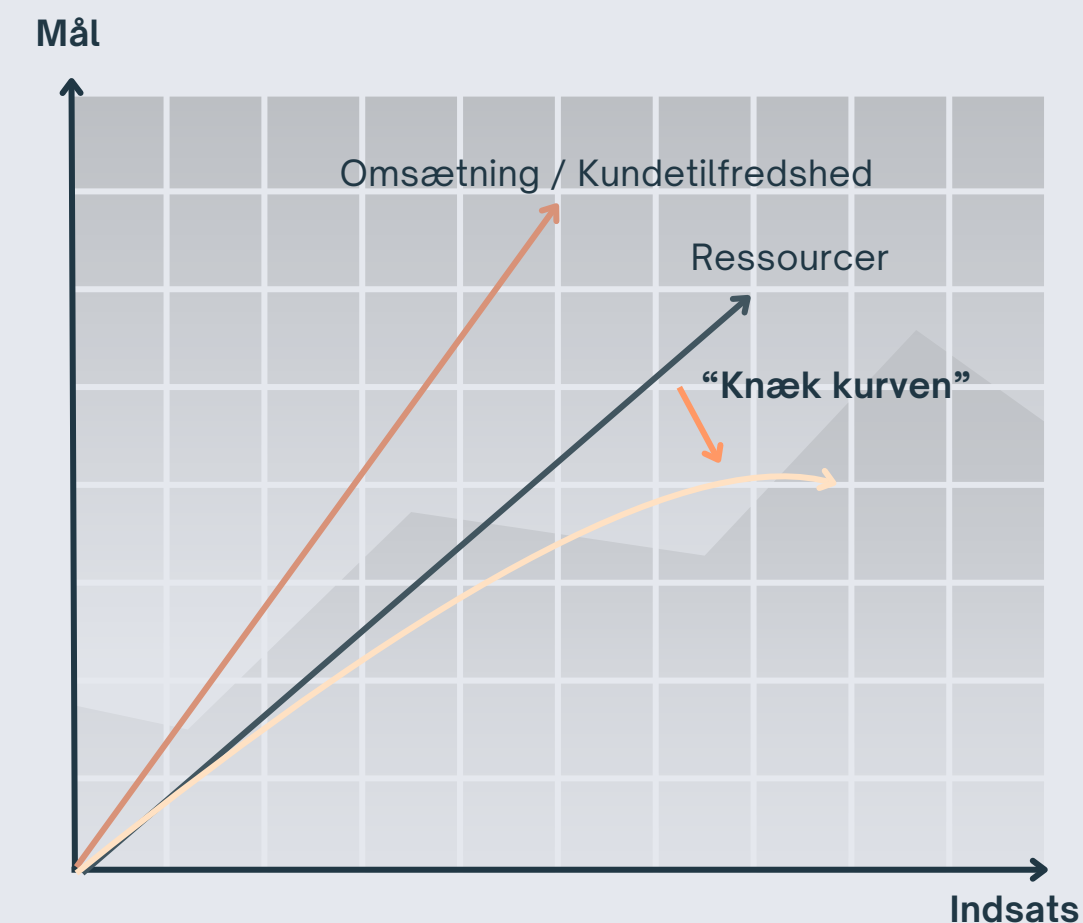
Djøf 2025

Øg tilfredshed og frigør kapacitet

For at drive effektivitet og kundetilfredshed i samme retning og skabe konkrete forretningsresultater er det vigtigt at styrke:

- Organisationens processuelle robusthed og transparens
- Styringsprocesser og planlægningsværktøjer
- Organisationens kapabiliteter og roller (medarbejdere og ledere)
- Den underliggende IT infrastruktur

Hos Carve anvender vi gennemtestede referencemodeller til at målrette forbedringer og hjælper organisationer med at håndtere de benspænd og muligheder, der opstår undervejs.



Vores ambition er at
modne driftsledelse
og 'knække kurven'



Vi knækker kurven ved at:

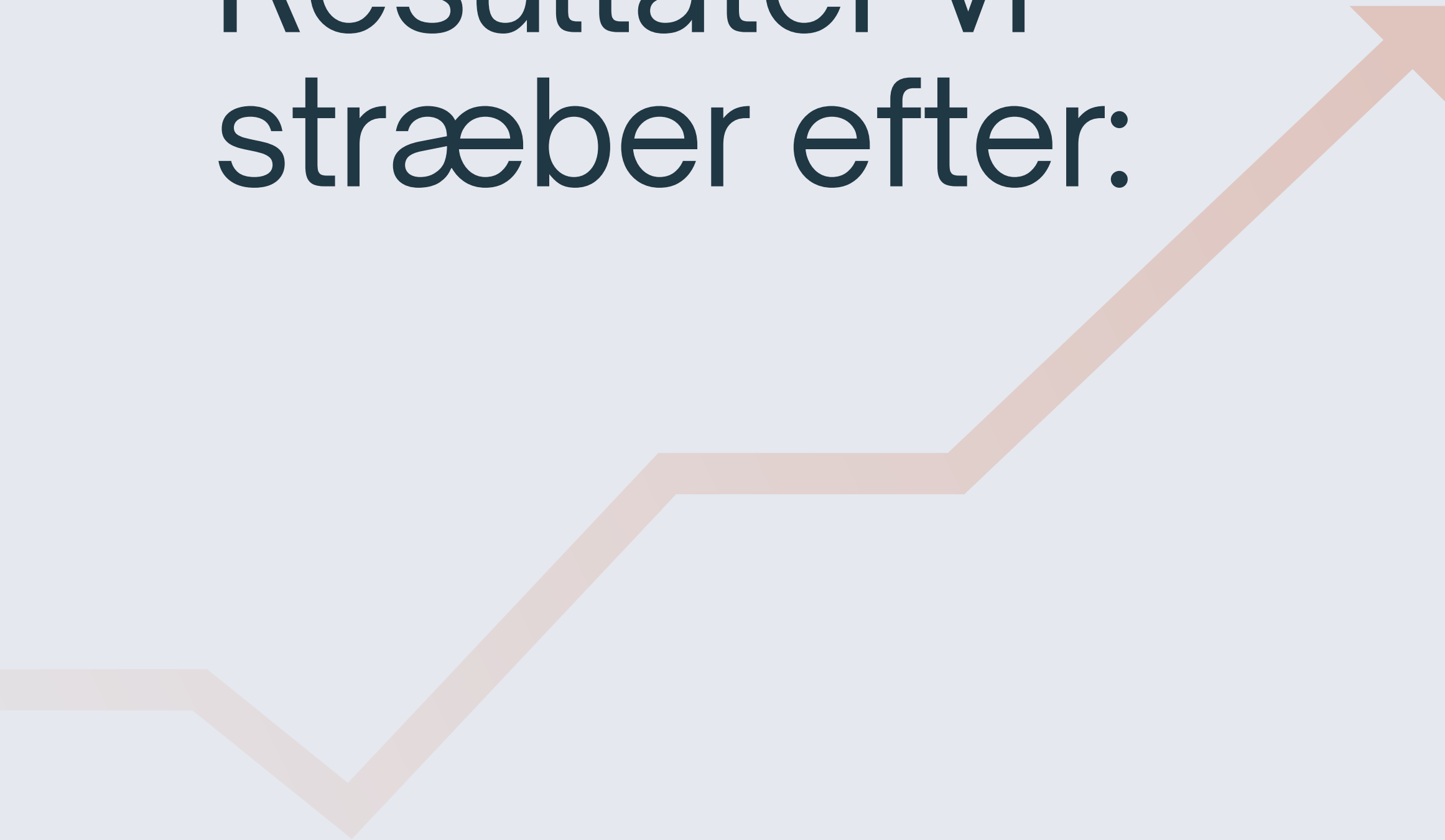
Øge proceskvalitet og systemanvendelse.

Sikre SLA-overholdelse.

Forbedre effekt per medarbejder.

Sikre at ressourceforbrug ikke stiger
lineært med efterspørgsel.

Resultater vi stræber efter:



Kunderne:

Øget kundetilfredshed uden flere medarbejdere.

Effektivisering:

Øget omsætning uden proportional vækst i omkostninger.

Optimering:

Større robusthed i drift og planlægning.

‘From White Label
to your label’

Sådan designer vi ‘your label’

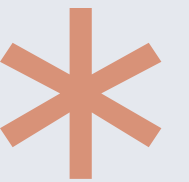


One size fits one

Med udgangspunkt i organisationens modenhedsniveau og strategiske intentioner designer vi - i samarbejde med organisationen - et skræddersyet forløb med afsæt i vores **driftsledelsesrammeverk**.



Driftsledelsesrammeverk



Stabil drift og målbar forbedring via adfærd, ledelse og fem driftsdiscipliner.
værdiskabelse • overblik • strategi

Adfærd og principper - medarbejdere

Kundefokus
Faktabaseret

Reager på afvigelser
Forbedringer

Adfærd og principper - leder

Datadrevet
Standardiseret ledelse

Beskyt flow
Udvikl teamet

Driftsledelsesmetoder

P Processer

Standardisering
Dokumentation
Overholdelse

K Kundefokus

Oplevelser
Værdi
Kunderejse

F Forbedringer

Problemløsning
Løbende
forbedringer

PL Planlægning

Kapacitets-
planlægning
Daglig styring

KP Performance

KPI-design
Målingslandskab
Rapportering

Understøttende teknologi

IT & Systemer Kernesystemer & sagsstyring
Proces-/dokumentationssystem
Viden & søgning

Værktøjer Office: skabeloner, mail, copilot
Automatisér: webforms, flows
Indsigt: genAI, virtual expert

Hvilket forløb passer til jer?

FORLØB 1 – TRÆNING OG UNDERVISNING

5%* forbedring inden for 2-4 måneder

- **Format:** Carves konsulenter gennemfører undervisning, mens afprøvning af værktøjer udføres af deltagere uden konsulentstøtte
- **Tid: 2-4 måneder**
- **Formål:** Hurtigt løft af performance inden for den afgrænsning, som er fastlagt for undervisningen, samt en standardiseret tilgang til de udvalgte værktøjer og praksisser for driftsledelse for de deltagende ledere/specialister

FORLØB 2 – PRAKTISK IMPLEMENTERING

10%* forbedring inden for 4-12 måneder

- **Format:** Carves konsulenter udfører undervisning og understøtter praktisk implementering af værktøjer i deltagernes afdelinger
- **Tid: 4-12 måneder**
- **Formål:** Praktisk implementering af driftsledelsesværktøjer, inkl. fastlæggelse og opfølgning af performanceforbedringer

FORLØB 3 – FORBEDRINGSPROJEKTER

15%* forbedring inden for 6-24 måneder

- **Format:** Carves konsulenter driver forbedringsprojekter i organisatorisk kontekst med aftalte værktøjer og med et stærkt fokus på kompetenceudvikling af ledere/specialister
- **Tid: 6-24 måneder**
- **Formål:** Organisatorisk driftsledelsesudviklingsprogram, der omfatter de aftalte elementer af driftsledelsesrammeverket

Valg af White Label-forløb baseret på jeres organisatoriske modenhed og behov.

*Baseret på Carves erfaring fra tilsvarende projekter.
Forbedringspotentialer gælder alene for involverede afdelinger/processer.

Omsæt træning til en strategisk fordel

Med Carves viden og ekspertise kan vi sammen med jer sammensætte det rette driftsledelsesudviklingsprojekt, som kan være vejen til at sikre **langsigtet, kontinuerlig** og **bæredygtig driftsledelse**.





Kontakt



Riste Damjan Kelepurovski

+45 4020 0060
rdk@carve.dk



Peter Jacobsen

+45 2428 5976
pja@carve.dk



Thomas Bøhm Christiansen

+45 2494 0326
tbc@carve.dk

Vi skaber samspil
mellem mennesker,
teknologi og
processer *