

Lean service i världsklass

Upplands Motor säljer, servar och reparerar bilar på sina anläggningar i Uppsala, Arlandastad, Akalla och Hammarby. 2001 började de arbeta efter ett egenutvecklat servicekoncept. 2007 öppnade de en ny anläggning i Stockholm Akalla och hade då i princip inga kunder för service- och reparationsbesök. Under 2011 förväntas den siffran bli 43 000 bara i Akalla, vilket säger en hel del om hur kunderna uppfattar koncernens moderna syn på riktigt bra bilservice.

Hur kommer det sig då att Upplands Motor lyckats fånga marknadens behov så fantastiskt bra? Under en pratstund med vd Per Rosén och styrelseordförande Anders Lindström framkommer två tydliga åtgärder utöver de klassiska framgångsfaktorerna hårt arbete och rätt produkter.

– Vi arbetar annorlunda jämfört med den på många ställen konservativa bilhandeln. Vi sätter våra kunder främst och utvecklar all vår verksamhet ur kundens perspektiv. Sen visar vi kunderna vad vi håller på med. Vår verkstad är "öppen" och så ren att vem som helst är välkommen att ta del av både mekanikerjobbet och förklaring av protokoll-punkterna.

Visionen på Upplands Motor är att inte göra något konstigt, utan göra det kunden uppskattar och undvika sånt de tycker är jobbigt. Exempelvis kan kunden lämna bilen när det passar bäst och inte "bara" mellan klockan sju och åtta på morgonen. Väntande kunder är sällan nöjda kunder. Därför finns även en slippa-vänta-garanti. Om besökaren får vänta mer än tio minuter vid lämnande till eller hämtning från service så får de en full tank bränsle.

Genomförandet av att få nöjda kunder yttrar sig även i ett flertal aktivitetsval under själva servicen, vilken tar cirka 1,5 timme. Budskapet är "Vilken bilservice passar dig bäst?"

– Vi bjuder på frukost eller lunch, arbetsplats med fri internet, massage eller en hink golfbollar inklusive skjuts till en driving-range medan bilen blir servad. Vi kallar det riktigt bra bilservice i vår marknadskommunikation och sex av tio kunder stannar hos oss medan deras bil servas. Väntan hos oss ska inte vara tråkig.

Servicen, kunden och dennes bil, material och reservdelar kräver givetvis ett genomtänkt flöde. Men vissa klassiska flaskhalsar, såsom den med parkeringsplatser, löser sig med automatik när kunden lämnar bilen direkt in i servicehallen och kör iväg när den är klar. Det behövs ingen parkeringsplats!

Ett eget callcenter med enda uppgift att fokusera på kundens behov är en annan åtgärd för att undvika köer. Hela konceptet andas Lean ut

fortsätter ...

Lean Forum Konferens fyller tio år!

Att fira tio år med Lean Forum Konferens gör oss förvisso väldigt stolta, även om det egentligen inte har något mervärde i sig – det har däremot programmet vi erbjuder i samband med vår tionde konferens! Under projektansvariga Stina Palmqvists ledning har vi laddat upp med mängder av nyheter, bland annat ett nytänkande upplägg kring studiebesöken.

– 1 år innebär studiebesöken så mycket mer än "bara" studiebesök, berättar Stina Palmqvist. De unika besöken hos bland andra Astra Zeneca, Telge, Södertälje kommun och Scania känns verkligen bra att kunna erbjuda under ett jubileumsår som detta.

En annan nyhet är Lean Forum Konferens egen hemsida leanlab.se, där du kan läsa mer om studiebesöken och våra workshopar. Tanken är att vi här skapar ett kunskapslaboratorium som öppnar dörrarna till flera spännande verksamheter. Sidan uppdateras dessutom löpande med nyheter ända fram till konferensstarten. Givetvis finns programmet även att hämta på vår "vanliga" hemsida också, www.leanforum.se.



– Jag tror att det lite annorlunda upplägget och flytten till Södertälje har väckt ett stort intresse hos deltagarna. Bokningsläget är till och med bättre än ifjol, så det gäller att anmäla sig i tid, avslutar Stina Palmqvist. Jag ser fram emot att få hälsa alla deltagare välkomna den 4-5 oktober!

Ett xplock ur Lean-kalendern

Lean för ledare · 6 högskolepoäng

31/8 · Göteborg · 30 000:-
Chalmers Professional Education

Lean i kommunen

5-6/9 · Stockholm · 6 980:-
Teknologiskt Institut

Lean Produktutveckling

6-7/9 · Växjö · 9 500:-
Teknikcentrum Kronoberg AB

Leanspelet - handledarutbildning

7/9 · Göteborg · 9 200:-
Lean Forum och Plan Utbildning

Att införa lean service och tjänster

12-14/9 · Stockholm · 14 200:-
På värdorganisationen Migrationsverket i Solna

Lean Forum

Lean Forum – med våra 5334 medlemmar – ska vara samhällets ledande inspiratör och utbildare i möjligheter för organisationer att maximera värde och att minimera slöseri. För att uppnå detta mål utvecklar och främjar vi principer, hjälpmedel och tekniker avsedda för en värdehöjande, resurssnål och dynamisk verksamhet som gör positiva förändringar möjliga. Vi är övertygade om att tanken bakom Lean-konceptet med tiden kommer att tränga undan massproduktionens logik och principer och att vår värld därmed blir annorlunda och bättre att leva i.

Redaktionsråd

Fredrik Nyby – fredrik.nyby@texttanken.se, 070-691 19 39 – samt Susan Dag Romedahl, Niklas Modig, Birger Eriksson och Rikard Sjöström

Informationsansvarig och ansvarig utgivare:

Gert Frick – infoansvarig@leanforum.se

... fortsättning

i varje gren av verksamheten. Men Lean-filosofin är inget underlag för det som har hänt och nu händer på Upplands Motor.

– Nej, vi har gått på egna erfarenheter och frågat våra egna mekaniker om hur deras drömarbetsplats skulle se ut, om hur de tror kunden skulle vilja ha det. Och så har vi utgått från detta för att sedan koppla på tänket med en outstanding kundupplevelse. Vi vill hela tiden göra saker så att kunden tycker att det blir enkelt att serva sin bil.

Utan en stark tro och engagemang från ägare och ledning hade det inte gått att uppnå Upplands Motors resultat. Ständiga förbättringar i verksamheten med kunden i fokus förändrar synen på människor, såväl kunder som anställda.

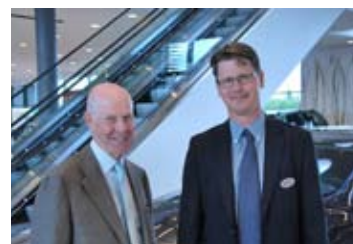
– Vi försöker vara tydliga med vad vi vill åstadkomma. Det ska vara så bekymmersfritt det går att både köpa en bil och serva den. Att vi landat rätt med konceptet går att avläsa på både försäljningssiffror och på antalet arbetsökande till oss.

Koncernen har självklart stort kundfokus även på bilförsäljning, men där har de oftast god hjälp av billeverantörerna med skyltning, lanseringar

osv. På service-sidan är det lättare att sticka ut och skapa konkurrensfördelar. Dessutom är intervallet på bilköp 3-5 år medan service oftast görs årligen. Att bygga relationer och mervärde runt service är därför extra värdefullt.

– Vi arbetar hårt för att hitta olika sorters mötesplatser i Bilhallen, utifrån hur kunden vill ha det. Våra säljare erbjuder "kundsamtalet" på traditionellt kontor, semi-öppet kontor eller i helt öppen miljö. Vi har även ett stort antal kundlösningar kring bilägandet för såväl företag som konsumenter, vilket hjälpt oss att gå från en årsvolym på 3 500 bilar till att 2011 sälja ca 11 500 bilar.

Lean-profilen professor Fujimoto från Japan uttryckte sin beundran efter ett studiebesök tillsammans med Lean Forums styrelseledamot Niklas Modig i april. "Det här är The role model of Lean service. Helt fantastiskt!"



Anders Lindström och Per Rosén,
Upplands Motor.

Lean tänkt

Lean – motsats till "så har vi alltid gjort"

Jag hade aldrig hört talas om Lean innan jag blev ordförande i Socialnämnden. Nu vet jag ju lite mer och jag uppfattar Lean som raka motsatsen till "så här har vi alltid gjort". Jag har också förstått att det går åt enorma mängder postit-lappar för en Lean-analys och att arbetet tar sin utgångspunkt i och bedrivs ute i produktionen och inte på ledningsplanet. Jag har överraskats av kraften och glädjen i Lean-arbetet och av de vinster i tid och andra resurser som arbetet resulterat i; jag har sett arbetslag från vitt skilda verksamheter inom vårt område, stolta och glada, redogöra för förbättringar och effektiviseringar de uppnått med hjälp av Lean.



Lean-arbetet har i sig skapat energi i arbetslagen. Medarbetarna får fullt ut använda all sin kompetens, erfarenhet och uppfinningsrikedom. Genom att arbeta smartare, inte genom att springa fortare, skapar medarbetarna själva ett större värde för medborgarna.

Däremot tror jag inte att det blir aktuellt att köra Lean på mitt "arbete" som politiker. Det skulle kunna få besvärliga konsekvenser för min syn på mitt eget värde!

Else Ammor · Ordförande Socialnämnden · Sundsvalls kommun

Notiser

Jubileumstider för Produktionslyftet

Under hösten kommer Produktionslyftet att presentera en del jubileumsartade siffror. Programmet har sedan starten tecknat avtal med 100 företag och genomfört 40 kurser i Lean produktion på 7,5 högskolepoäng med totalt 1000 deltagare! Produktionslyftet hjälper små och medelstora företag att utveckla sin produktivitetspotential; dessa företag är i stor utsträckning nödvändiga leverantörer till de stora globala företagen, samtidigt som de i många fall inte har egen kraft att utveckla sina produktionsprocesser att hålla världsklass. För att stärka dessa företag så att de förmår utvecklas i den takt som krävs behövs en samlad nationell satsning, vilket är Produktionslyftets avstamp. Grattis till ett viktigt och väl genomfört arbete säger vi!

Lean i linneväveri

Att Klässbols Linneväveri några mil söder om Arvika levererar servetter och dukar till såväl hovet som till Nobelfesten är det säkert många som känner till. Fabriksförsäljningen lockar varje sommar runt 80.000 besökare. Vad kanske inte alla känner till är att de har vävstolar med den patenterade lösningen som Sachi-chi Toyoda uppfann – och som innebar grundplåten till Toyota Motor Corporation. Givetvis baserar även Klässbols Linneväveri sin verksamhet på Lean principer.

Konsulttorg

Sök kompetens bland 191 konsulter!

På www.leanforum.se/konsulttorget.asp presenterar vi idag 191 konsultföretag och utbildare inom Lean-området. Det är respektive företags uppgifter som vi presenterar och tjänsten är helt gratis. Vår förhoppning är att Konsulttorget hjälper dig att hitta ett bra stöd i ditt förändringsarbete.

Litteratur

Ny bok som släpps på Lean Forum Konferens den 4-5 oktober!

Vad är Lean?

(Niklas Modig och Pär Åhlström, Handelshögskolan i Stockholm)
Lean är idag känt i Sverige, men tyvärr är det fortfarande oklart vad Lean egentligen är: Värderingar, principer, metoder eller verktyg? Med senaste forskningen definierar boken vad Lean "är" och erbjuder företag och organisationer en gemensam utgångspunkt för deras Lean-resa.