

Hur kommer det sig att somliga tjänsteföretag är så framgångsrika att de sätter en ny standard i sin bransch? Genom en serie studiebesök ska IVAs Tjänsteinitiativ ta reda på det. **Upplands Motor** i Akalla är först ut. IVA-aktuellt var med.



Anders Lindström är huvudägare i Upplands Motor sedan 1989. Även om han, fram till 55 års ålder, ägnat sitt yrkesliv åt andra saker har han alltid haft bilbranschen nära. Hans pappa, Henrik, var vän med Assar Gabrielson, Volvos grundare. Denne föreslog att Henrik skulle sälja Volvo i Norrland. Och så blev det. Företaget, Bil & Traktor, etablerades Skellefteå i slutet av 1930-talet och något senare i Luleå. Men det skulle dröja åtskilliga decennier innan Anders Lindström byggde stort och nytt i Akalla.

## Han bjuder på lunch och massage när bilen servas

**UPPLANDS MOTOR, AKALLA, 07.15.** En gråkall höstmorgon. Utifrån tedde sig den upplysta bilhallen inbjudande. I bottenplanet på den några år gamla anläggningen låg verkstaden. Dit var några morgonpigga bilar på väg för att få sin service.

Inne i utställningshallen, i kaféet, frukosterade några kunder som förmodligen redan hade lämnat sina fordon. Någon knappade flitigt på sin laptop. Andra bläddrade i morgontidningen.

Atmosfären: nästan mer hotellobby än bilföretag. Förstås fanns det också gott om blänkande nya bilar. Volvo och Ford erbjöds till hugade spekulanter. Fast än väl tidigt på dagen för sådana att dyka upp.

Dök upp gjorde däremot Anders Lindström.



Även om det inte var krav att lämna bilen i gryningen valde i alla fall några att göra det. Kanske lockade av gratis frukost?

Han är huvudägare i familjeföretaget. Hans idéer om hur ett bilföretag ska bli bäst i branschen är rent av på väg att skapa ny standard på en tämligen konservativ marknad.

Upplands Motor köptes 1989 från Uppsala-baserade Diöskoncernen. Då gick bolaget knackigt. Prislappen blev kantänka därefter.

– Redan från början var målet att bli Sveriges bästa bilhandelsföretag, sa Anders Lindström.

Metoden kan tyckas förbluffande enkel. Det gäller att förstå kunderna och deras behov.

– Det är inte så vanligt i branschen. Ska förstäelsen bli till nytta gäller det att anpassa verksamheten till just det som passar kunderna bäst.

Ska man reparera eller serva lastbilar gör man det tidiga morgnar eller sena kvällar. På dagarna vill ju åkarna använda fordonen. Bussar bör tas om hand mitt på dagen. I rusningstid behövs de ju som bäst.

Numera är det dock inte tunga "arbetshästar" utan personbilar och lätta transportfordon som finns på Upplands Motors program.

Anläggningen i Akalla öppnade 2007. Nybyggd från grunden enligt Anders Lindströms vision om hur en bilanläggning ska se ut och fungera.

– Byggnaden skulle ligga vid E4. Väl synligt och vid en korsning. Sollentuna kommun fick ändra lite i stadsplanen. Det tog tre år.

Två hus blev det. Ett för Renault och ett för Ford och Volvo.

– Alla bitillverkare vill vara ensamma i hallen. De har nog aldrig varit i en galleria, sa Anders Lindström som lyckats manövrera runt tillverkarnas önskemål.

För att tillmötesgå fabrikanternas exklusivitetsoönskemål saknas exempelvis särskild hall för begagnat i Akalla-anläggningen. De begagnade fanns i stället i en inglasad, väl synlig "lagerlokal" en våning över de nya. Där var det minst lika välstädat som på nybilarnas entréplan.

**ANDERS LINDSTRÖM** TOG tåten mot rulltrappan ner till verkstaden. I kundmottagningen, ljus och rymlig, var det fridfullt. Ändå hanterar man drygt 40 000 service- eller reparationstillfällen per år.

– När man ska beställa service på en annan verkstad ringer man, hamnar i telefonkö och får slutligen en tid och uppmaningen: Kom klockan 07.00 och hämta bilen senast klockan 16.30.

Så gick det inte till på Upplands Motor i Akalla. Tillsammans med mekanikerna hade Anders Lindström konstruerat både en egenutformad verkstad och en annorlunda arbetsmodell.

– Det blev bland annat ett servicecentrum med personal som bara har till uppgift att svara i telefon. Kunden väljer både klockslag och dag när arbetet ska utföras.

Vill kunden komma mitt på dagen, så bjuder företaget på lunch medan bilen blir omhändertagen. Vid vissa tillfällen erbjuds andra upplevelser. Massage exempelvis. Ett gym för den som vill ägna en stund åt personlig rekonditionering är ett annat alternativ. Fast bilägare behöver inte ens ta sig till Akalla. Lämna bilen på Arlanda så ser Upplands Motor till att den är färdigservad och tillbaka på flygplatsen när flygtrippen är slut.

**NÄ, OM INTE ALLA LÄMNAR SINA** bilar klockan sju, så blir arbetsbelastningen i verkstaden jämnare.

Beställningar bekräftas via mejl. Dagen innan besöket kollar servicecentrumet om kunden verkligen tänker komma.

– Ett återbud är okej. Vi tappar ju ingen produktionstid.

I servicecentrumet gäller nummerlapp och väntan. Tämligen konventionellt kan tyckas. Fast om dröjsmålet blir längre än tio minuter bjuder företaget på en full tank, vilket är mindre vanligt.

– Många hoppas nog på förseningar, sa Anders Lindström med en pillemarisk min.

Mekanikerna, som jobbar tvåskift, är indelade



Varje mekaniker har sin egen arbetsplats. Dator för planering och andra ändamål ingår, liksom källsortering på stället. Verktygen ligger inte framme. De förvaras i särskilda utdragbara lådor.

i grupper om åtta.

– Tvåskiftet gör att vi kan ta hand om akuta reparationer på kvällarna.

Vi gick in i verkstaden. Väggen mot kundmottagningen var av glas.

– Kunder är välkomna att vara med medan mekanikern gör det han ska.

**RENT OCH SNYGGT, ORDNING** och reda var åtminstone denna morgon i oktober rätt beskrivning av lokalen.

– Mekanikerna kan byta kläder under dagen om de smutsar ner sig.

Ledningar i golvet tar hand om förbrukad olja.



– Visst vill de personliga serviceteknikerna gärna tala med kunderna.

Oljan leds till en tank. När den är full ringer tanken en destruktionsfirma som hämtar.

Varje mekaniker har sin egen arbetsplats. Dator för planering och andra ändamål ingår, liksom källsortering på stället.

Att serva bilen kan leda till långvariga relationer. För både fordon och ägare. Upplands Motor tillhandahåller nämligen personliga servicetekniker.

– De minns både kund och bil. Man kan ringa direkt till sin mekaniker och boka tid eller fråga om något bilproblem. Och visst vill de prata med kunderna, sa Anders Lindström och tog oss vidare på rundvandringen.

Vi gick förbi företagets utbildningslokaler, där säljare och mekaniker lär sig om bland annat företagets kultur, genom personalutrymmen, med stora tvättmaskiner och samma standard som i de offentliga delarna av anläggningen till restaurangen lite högre upp i byggnaden.

– **DÄR KAN PERSONALEN ÄTA FRUKOST** från klockan sex. De flesta gör det och det är bra för då vet vi om någon är oplanerat frånvarande.

Maten lagas på plats. Kanske inte så konstigt att många vill jobba på Upplands Motor.

– Alla provanställs. Inte för att vi tvivlar på kompetensen, men vi vill veta om de platsar i gänget.

Upplands Motor lockar, enligt Anders Lindström, inte bara arbetsökande och kunder. Även representanter för konkurrerande bilfabrikat som Toyota och VW har mer eller mindre anonymt varit på studiebesök.

– Ni är på väg att förändra branschen, säger de.

Säkert kommer konceptet att bli kopierat. Men det är inte helt enkelt. I Akalla är ju allt byggt från början enligt ett visst tänk.

– Jag bryr mig inte om vad andra gör, men vi tvingar dem att bli bättre, sa Anders Lindström.

Pär Rönnerberg pr@iva.se