

OUR WAY – STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

Efter höstens utbildning i Our Way – Ständiga förbättringar är det full aktivitet på många håll i företaget. MyMagazine har träffat fyra avdelningar som alla är i full gång med sina tavlor.



Text: Charlotte Hallencrutz/Sofia Collén
Foto: Matina Tsoagas

På CCS bubblar det av ständiga förbättringar

Servicechef Catharina Törnwall på CCS och kvalitetsansvarig Anna Johansson, hittade en gammal tavla i källaren och sedan började de hända saker organiskt på tavlan.

”Efter utbildningen följde vi upp med en workshop om hur vi kan arbeta med ständiga förbättringar. Vi hittade en tavla i förrådet och sedan dess har användningen av den vuxit fram organiskt,” berättar Cattis och Anna.

Tavlan är en stor whiteboardtavla. Här sätts det upp lappar med förslag på förbättringar. Det är både sådant vi kallar muda – slöser och saker som kan förbättras, kaizen.

”Vem som helst kan komma med ett svar eller förbättringsförslag fortsätter Cattis.

Tavlan och förbättringarna har blivit ett gemensamt ansvar. Varken Cattis eller Anna påverkar vad som kommer upp på den och det är inte heller de som ansvarar för att problemen följs upp. Filosofin innebär att det ska vara enkelt och att man spontant ska kunna ta ett problem eller frågor.

Efter fyra månader börjar resultaten visa sig. Tavlan upplevs fortfarande positivt och den har blivit något av en samlingspunkt.

”Alla är engagerade och vi har fått in tankesättet med ständiga förbättringar. Och det bidrar till kunskap mellan varandra. Många sitter redan på kunskap om mycket och kan lättare dela med sig av det med oss. Samtidigt hittar nya säljare saker som vi som jobbat länge inte tänkt på,” säger Anna.

Tavlan har lett till flera konkreta förbättringar som förenklat de dagliga arbetsrutinerna men som även lett till direkta förbättringar för kunden. Exempelvis ringer många kunder in om flygresan. Efter ett förslag utvecklas nu en sida på Ving.se med information som enbart gäller flygresor. Där ska det finnas information om måltider, platsbörning och allt som handlar om före, under och efter flygresan.

Ständiga förbättringar genomsyrar hela avdelningen, och whiteboardtavlan är inget undantag. I dagsläget fungerar tavlan bra men även den kan förbättras menar Anna. Bladderblocket som hänger bredvid tavlan är nu fulltecknat av de förbättringar och ändringar som skett. Tanken är att det ska datoriseras och publiceras på intranätet så att alla kan läsa och ta del av dem. ■

”Vissa saker är nästan evigt pågående projekt. Men så länge lappen sitter här så finns det ändå ett fokus på saken”.

Efter Our Way utbildningen i höstas där vi fick lära oss om Leanfilosofin och begreppen Muda och Kaizen, satte sig avdelningen Service finance ner och funderade på hur de skulle använda sig av filosofin. Kamilla Gustafsson som är avdelningschef på Service finance berättar om vad de kom fram till.

Efter utbildningen diskuterade vi inom avdelningen hur man bäst samlar alla idéer och förslag som hela tiden dyker upp. Slutresultatet blev en Lean-tavla där man kan sätta upp lappar med förslag om idéer och förbättringar.

”Enkelhet är ett nyckelord här, det ska vara enkelt att komma med förslag och lösningar så folk vill och orkar ta tag i det.”

Tavlan är indelad i kategorierna idé, pågående och avslutat. Lapparna sätts upp och flyttas vidare allt eftersom de går vidare i processen. Idéerna kan vara både av praktisk karaktär eller förslag på nya rutiner, flera av förslagen från tavlan har lett till minskat slöseri. Exempelvis utförs leverantörsbetalningar av flera olika personer vid olika tillfällen. En idé var att samordna de dagar när detta utförs, vilket innebär att de personer som godkänner betalningarna nu kan göra det för samtliga banker vid ett och samma tillfälle.

”Reaktionerna har hittills bara varit positiva. Tavlan fungerar

även som en informationstavla och vi får samtidigt en bättre översikt över vad andra jobbar med.”

Kamilla använder även tavlan och lapparna på gruppens månadsmöten för att på ett strukturerat sätt kunna ta upp vad som är nytt och vad som är avslutat.

Det är Kamilla tillsammans med Carina Lööf och övergripande chef Klas Elmroth som ansvarar för att det som kommer upp på tavlan följs upp. Fler fasta rutiner omkring tavlan behöver utvecklas och de ska även fortsätta arbeta på ett bättre sätt med dokumentation av ärendena.

”Det kan vara svårt att se hur ändringar

som görs här kommer till direkt nytta för kunden. Men effektivisering här kanske gör att vi kan ge bättre service till försäljningen, vilket i sin tur leder till en konkret förbättring för kunden. Allt går ju hand i hand.” ■



”Vi hade sannolikt fångat upp alla de här sakerna ändå men nu blev det mer visuellt och inspirerande med tavlan”.

Sedan fyra månader finns en tavla för ständiga förbättringar i piazzan på BIT. Att den är placerad just där folk äter lunch och fikar är ett medvetet val. Det är en plats många passerar åtminstone någon gång per dag och kanske stannar upp vid tavlan. Och det är precis så det är säger Elin Brundin, projektledare för Leantavlan.

”Vem som helst från BIT kan stå framför tavlan och läsa om något problem och så ser man att de börjar fundera på lösningar. Det är ganska häftigt.”

BIT's verksamhet är så omfattande, därför är fokus kvalitet på OneWeb.

”Vi utgår från kundnyttan, det är det som är det viktiga och webben är vår största säljkanal. Med utgångspunkt från hur den ser ut idag och vilka kvalitetsmått webben håller.”

För att få input från olika delar i verksamheten finns en förbättringsgrupp som består av utvecklare, testledare, driftstekniker, gatekeeper, webbanalytiker samt representanter från försäljningen, Independent och marknad/Ving.se.

Under Muda sätts ärenden upp som behöver åtgärdas. Anna Johansson på CCS sammanställer bl a en lista med problem kunderna ringer om till säljarna. Man tittar också på felrapporterade ärenden som hamnar på fel avdelning för åtgärd.

”Vi går igenom ärenden av typen uppläggsfel för att bli bättre och hitta mönster. Vid ett tillfälle syntes inte en destination i bokningsdialogen på webben då allt inte var korrekt kopplat i Content Admin. Det var alltså inget BIT-ärende trots att det rapporterades in som ett sådant. Men vi ska bli bättre på att styra ärenden till rätt avdelning direkt.”

Allt mäts och följs upp vilket man kan följa under tavlans olika rubriker. Text antal ärenden som rapporteras in från kund och från BIT internt. Förbättringsförslag till förvaltningsgruppen och hur

många ärenden man tar hand om. Även rapporter för acceptanstester sätts upp. Det säger mycket om kvaliteten och om vi gör rätt grejer när vi utvecklar. Produktionssättningar följs upp – de ska ta max en timme då bokningen stängs. Men ibland går något fel och då får man försöka analysera och dra slutsatser av det.

”Ut” är en jätteintressant rubrik säger Elin.

”Vi får ibland kritik för att inget händer med ärenden men här syns det verkligen svart på vitt att ärenden åtgärdas.”

Förbättringsgruppen har möten vid tavlan varannan vecka innan produktionssättning. I mitten på tavlan finns sex rader med varsitt mätvärde som man måste agera på. De skrivs för hand och tas bort när de är klara men sparas i Sharepoint.

”Vi hade sannolikt fångat upp alla de här sakerna ändå men nu blev det mer visuellt och inspirerande med tavlan. Det är roligt att vi har en blandad grupp också från olika delar i verksamheten. Det blir mer operativt.”

Det finns också en idellåda på tavlan. Alla är välkomna att delta med förslag.

”Tavlan är inte perfekt, den får utvecklas organiskt. Det viktigaste är att våga lyfta fram fel. Våga analysera.” ■



”De klokaste och bästa lösningarna finns som regel hos dem som faktiskt städar rummen, lagar maten eller står i receptionen. Nu har vi verktygen att verkligen ta vara på det”.

Utbildningarna inom Our Way och ständiga förbättringar är i full gång ute på destinationerna. Tanken är att Lean-filosofin ska implementeras bland all Sunwing- och Sunprimepersonal, och Lina Thomassen som är ansvarig för ledarskapsutveckling inom Resorts & Hotel är på god väg att lyckas med just det.

Ett team bestående av Lina samt Mimmi Håkansson, Resort Manager på Fañabé, Louis Misseris, Resort Manager/Director Cypern och Themis Kriara, Sustainability Health & Safety Manager i Resorts & Hotel sattes ihop. De undervisar på respektive språk och fungerar som trainers. Tillsammans skapade man en utbildning som är anpassad för personalen på våra egna Sunwing och Sunprimehotell i Spanien, Grekland och Cypern. Samarbetet resulterade i en hel och en halvdagsut-

bildning för hotellchefer och hotellpersonal.

”Hos oss handlar det verkligen om kundfokus och det är ju det hela Lean-filosofin går ut på. Vi har otroligt duktiga medarbetare med massor av idéer på vad vi kan göra för att förbättra för våra gäster.”

För att visualisera filosofin utvecklades en pick-chart tavla. Med hjälp av den kan man lättare avgöra om det är en fråga eller problem som ska prioriteras. Även en Lean-tavla har tagits fram där det sätts upp förslag på saker som kan förbättras, och där man kan följa hur förslaget utvecklas och följs upp.

Alla ska ha möjlighet att påverka och komma med förslag på förbättringar vilket inte alltid är självklart. Många kulturer har en helt annan hierarki på arbetsplatserna än den som vi nordbor är vana vid. För många innebär det stor förändring, men det nya arbetssättet har blivit otroligt populärt och väl mottaget.

”Än så länge befinner vi oss bara i början. Men jag tycker det är fantastiskt att vi implementerar detta arbetssätt till snart tusen medarbetare, och även till dem som inte kan engelska. Jag är oerhört stolt över mina trainers som har arbetat jättehårt och verkligen gjort ett otroligt jobb.” ■