

# ”Our Way – ständiga förbättringar”



Dag Lotsander, utbildningsledare

400 medarbetare inom Ving och TCNE i Sverige har under det senaste halvåret gått utbildningen Our Way – ständiga förbättringar, som grundar sig på Leanfilosofin och de värderingar som gäller inom TCNE. Målet med utbildningen är att alla medarbetare ska få kunskap om hur vi i det dagliga arbetet kan utgå från våra värderingar, agera med totalt kundfokus

och hela tiden tänka ständiga förbättringar.

Om vi ska fortsätta vara det bästa reseföretaget krävs det att vi hela tiden vill bli lite bättre. För att lyckas krävs det bl. a. kundfokus, nytänkande, modiga medarbetare och att vi tar bort det som inte tillför kundnytta. För oss inom TCNE känns det som att leanfilosofin stämmer överens med vårt sätt att tänka.

Som utbildningsledare har vi anlitat Dag Lotsander som har lång erfarenhet av Lean. Lean är ett sätt att tänka, en filosofi. Metoder och verktyg kommer i andra hand, förståelsen för filosofin i första hand.

”Att införa Lean är att genomföra en kulturförändring”, säger Dag.

**LEANFILOSOFIN PRÄGLAS AV NÅGRA TYDLIGA VÄRDERINGAR.** En sådan är respekten för människan, en annan är att problem ska välkomnas och ses som en utmaning. I och med att problem uppmärksammas finns det ju också möjligheter till en förbättring.

Enligt Dag handlar det om att skapa ett ökat värde för kunden och att man i varje process har målet att möta kundens behov. Det som inte är till nytta för kunden är slöseri och ska elimineras. Det kan handla om allt från lång väntetid till onödigt eller felaktigt utfört arbete. Att arbeta med Lean är att ständigt granska och förbättra processerna med kundens bästa för ögonen. I en organisation som arbetar enligt Lean är man medveten om att

det är medarbetaren som sitter inne med den mest detaljerade kunskapen om både processerna och kunderna. Med detta följer att medarbetarna har ett stort ansvar, inte bara för att utföra sitt arbete utan också för att ständigt utveckla det.

**KOMMER VI ATT LYCKAS?** Det finns en sprudlande energi i företaget, tycker Dag, det var inte svårt att få igång oss att tänka i nya lösningar. Han är övertygad om att med alla idéer och det engagemang som finns i företaget så kan det hända verkligt stora saker om vi fortsätter att i vår vardag tänka ständiga förbättringar.

**HUR SKA VI FÅ DET HÄR ATT LEVA VIDARE I VÅR VARDAG, HAR DU NÅGRA TIPS?**

**1** Ser man något som inte fungerar ska man tänka ”vad kan jag göra, där jag är”. Och kom ihåg att det handlar om processer, inte personer. Det är inte kritik utan friska kundorienterade lösningar vi fokuserar på.

**2** Använd visualisering, skriv upp saker du ser som hinder eller konkret förbättring. Vad kan jag göra? Ta ditt personliga ansvar, men involvera också teamet.

**3** Gör en konkret handlingsplan i din grupp och för dig själv, följ upp och bocka av. ■

## Två röster om Our Way – ständiga förbättringar

”Jag tycker medarbetarna ser en helt ny möjlighet att påverka hur vi jobbar, men vi har ännu inte riktigt hittat formen för hur man ska ’dra i snöret’. Det ger en push och glädje i hela organisationen tror jag. En annan fördel är att vi visar i hela organisationen att ledare/medarbetare vill hjälpas åt att göra både större och mindre förbättringar i vårt arbetssätt, som till slut kommer gagna vår gemensamma kund”.

Margareta Bremar

”Jag tycker det känns bra att alla inom Ving och TCNE i Sverige utbildas så att vi har samma värdegrund att stå på. Det viktiga är att vi nu ser över våra egna processer och vad jag själv och min avdelning kan förbättra, och inte bara tar fram vad andra gör och kan göra bättre, men det är ju viktigt även att se hela processen för att förstå och då måste man ibland våga utmana även andra för att få insyn och se helheten. Det ser jag som en stor utmaning för oss alla. Jag skall göra vad JAG kan för att jag och mina kollegor i försäljningen skall komma vidare med det här tänket”

Mats Wallentheim

Har du frågor om Our Way – ständiga förbättringar, kontakta gärna Helen Jonsson, projektledare och koordinatör. Foto: Privat

## Några viktiga begrepp i Lean

**PROCESSER** Verksamhetens processer ska kartläggas och delar som inte tillför kundnytta ska tas bort. Den förbättrade processen genomförs därefter på bred front som ett standardiserat arbetssätt med utrymme för ständiga förbättringar.

**KAIZEN** Kaizen är ett japanskt ord som betyder ”förbättring”. Det står för ett synsätt där alla i företaget strävar efter att förbättra verksamhetens processer i syfte att öka kundnyttan.

**VISUALISERING** Att visualisera arbetsläget, målsättningar, avvikelser och pågående förbättringsarbete är en viktig beståndsdel i Lean. Ofta görs detta på en förbättringstavla som man även håller gruppmöten i anslutning till.

**FEM VARFÖR** När ett problem eller en avvikelse uppstår ska man inte bara rätta till det omedelbara symptomet utan även fem gånger ställa sig frågan varför? Därigenom når man till roten av problemet och hittar en åtgärd som ger en långsiktig lösning.

**MUDA** Betyder slöseri på japanska. Det tillför ingen kundnytta och bör elimineras. Ursprungligen talade man om sju olika sorters slöseri (överproduktion, väntan, onödiga transporter, onödigt eller felaktigt utfört arbete, onödigt stora lager, onödiga förflyttningar, samt misstag och korrigeringar). En åttonde form av slöseri är medarbetarnas outnyttjade kreativitet.