

Analys gav kostnadsfri lösning som kan spara 6 miljoner per år

När ett förbättringsprojekt kring kundklagomål avgränsades till en viss typ av omarbetning hittade man den nyckelorsak som påverkade mest. Det ledde fram till en kommunikationsinriktad lösning som inte kostar någonting extra och som kan användas globalt av Nobel Biocare och spara miljoner.

Bakgrunden till projektet

Nobel Biocare förser tandtekniker med estetiska dentallösningar i form av både standardiserade och individuellt utformade keramiska ersättningständer. På företagets anläggning i Stockholm tillverkar man individanpassade lösningar utifrån CAD-underlag från tandteknikerna. En mindre del av CAD-underlagen är svåra och ibland omöjliga att förverkliga i produktionen, vilket leder till kundklagomål och kostsamma omproduktioner. I samband med en Black Belt-utbildning hos Sandholm Associates startade man därför ett förbättringsprojekt enligt Sex Sigma-metodiken.

DE FEM FASERNA

1. Definiera

Man började med att beskriva processen och definiera flödet. Projektet handlade till en början om hela klagomålshanteringen, men efter en kort tid avgränsades projektet till de CAD-underlag som kunderna behöver göra om, vilket kallas för re-scan. Projektet avgränsades också till enbart svenska kunder och målet var att minska andelen re-scan till under 3 procent.

2. Mäta

Varje re-scan dokumenterades sedan tidigare i en databas. Projektgruppen samlade in mätdata från en period på nio månader för Stockholms-fabriken, men också globalt för att få fram en jämförelse.

3. Analysera

Dessa data analyserades med dels Paretdiagram för att hitta faktorer som påverkade mest, dels ImR-diagram för att se om det fanns bra och dåliga perioder. Man ville bland annat studera vad som hänt under de perioderna och

eliminera variationerna. Men det visade sig att processen hade små variationer och alltså var stabil. Efter en brainstorming tog projektgruppen då fram ytterligare mätdata från senaste kvartalet för att se vilka kunder som både var överrepresenterade på re-scan och hade stor volym, dvs kunder med stor påverkan. Här identifierade man 30 kunder och studerade vilka fel dessa gjorde i sina CAD-underlag.

4. Förbättra

Utifrån detta tog projektgruppen fram ett informationsmaterial med de vanligaste felen och hur man undviker dem. Man besökte också kunderna och förklarade. En viktig poäng var att medarbetarna i säljorganisationen nu kunde prioritera besök hos de kunder där det fanns störst förbättringspotential. Fokus blev alltså bättre kommunikation och det kostade inget extra att genomföra.

5. Styra

För att säkra att förbättringen håller i sig bevakar säljorganisationen löpande vissa data och kan utifrån det fånga upp och kontakta kunder som orsakar mycket re-scan.

Resultaten

Andelen re-scan för de 30 mest påverkande kunderna minskade från 6,22 procent till 1,88 procent. Utslaget på samtliga kunder i Sverige blev det en

minskning från 3,6 till 2,8 procent re-scan. Samtidigt minskade antalet kundklagomål med 22 procent, dvs kunderna blev nöjdare. Parallellt drevs också ett projekt kring själva klagomålshanteringen. Om man lyckas genomföra hela förbättringen globalt med motsvarande resultat beräknas det ge kostnadsbesparingar på cirka 6 miljoner kronor per år.

Vad var avgörande för att nå resultaten?

– Det var viktigt att vi tittade på hela processen, inklusive vad kunden gör, och inte bara på vår interna hantering och produktion. Att alla inblandade trodde på projektet och fick tid att arbeta med det var också mycket viktigt, säger kvalitetschef *Mikael Johansson*, som drev projektet.



Mikael Johansson