



# Faktabaserad analys gav ännu bättre leveransprecision

En gedigen analys baserad på enbart fakta visade viktiga förbättringsmöjligheter. En redan hög precision för leveranserna blev ännu högre samtidigt som man sparade in administrativt arbete motsvarande cirka en halv miljon kronor årligen.



## Bakgrunden till projektet

Bring är marknadsledande på hemleveranser från nätbutiker och fysiska butiker. Årligen utför företaget över 1,3 miljoner leveranser i Sverige och leveransprecisionen är hög. Över 99 procent kommer till mottagaren på rätt dag. Även när det gäller att leverera inom ett utlovat tidsfönster på 2–4 timmar är precisionen nästan lika hög. Här kunde Bring se en potential att bli ännu bättre på vissa orter. Därför genomfördes ett särskilt förbättringsprojekt enligt DMAIC-metodiken, i samband med en Black Belt-utbildning hos Sandholm Associates. Det man kom fram till integrerades i företagets Lean-arbete.

## DE FEM FASERNA

### 1. Definiera

Målet med projektet var att kartlägga orsaker till leveranser som inte sker inom planerat tidsfönster och att föreslå förbättringar. Projektgruppen började bland annat med att titta på nuläget, kartlägga processer och mycket tid lades på att arbeta med Voice of the customer. Det fanns en ambition i projektet att kombinera hårda fakta och statistisk analys med mjukare värden som behov och förväntningar.

### 2. Mäta

Det fanns gott om befintliga data att använda. Genom Voice of the customer och avgränsning av projektet kunde man koncentrera sig på de viktigaste områdena. Efter en del mätningar

började också problemformuleringarna utkristallisera sig tydligare. Mätningarna bröts ner på en rad sätt. Bland annat efter olika orter, leverantörer, typ av kunder, typ av tjänster, typ av gods, olika veckodagar, olika tider på dygnet osv.

### 3. Analysera

I analysarbetet gjordes bland annat hypotestester och styrdiagram och man hittade flera intressanta samband. Det fanns framför allt skillnader i leveransprecision mellan olika orter, olika tider på dygnet och olika veckodagar. Dessa tre valde man att gå vidare med. För att hitta orsaker mer i detalj kallades produktionschefer och andra chefer runt om i landet till workshops, där man hade mycket viktigt stöd i de mätningar som gjorts. Här hittades en rad typer av orsaker, exempelvis felrapporteringar från handdatorer, arbetstoppar på vissa tider osv.

### 4. Förbättra

Varje ort valde ut fyra av de orsaker man hittat i respektive workshop och började arbeta med dessa direkt. Förbättringsprojektet förankrades också via pågående Lean-utbildningar och projektledaren var även ute på de olika orterna och gav stöd i förbättringsarbetet.

### 5. Styra

Förbättringarna lyftes in i det dagliga Leanarbetet vilket fick stor effekt. Idag följs förbättringarna upp i mätningar, bland annat genom två nya mätetal.

## Resultaten

Projektet ledde till att leveransprecisionen inom de utlovade tidsintervallerna ökade, vilket givit ökad kundnöjdhet. Samtidigt gjordes en tidsbesparing inom det administrativa arbetet som motsvarar en halv miljon kronor per år. Projektet har även lett till nya förbättringsprojekt. Den centrala avdelningen Operations Team, som bidrog till det fina resultatet, fick tack vare det här förbättringsprojektet också nya mätetal och bättre underlag för sitt arbete.

## Vad var avgörande för att nå resultaten?

– Det avgörande var att orsakerna vi hittade och de beslut vi tog grundades på fakta och inget annat, säger kvalitetspecialist *Stefan Edström*, som ledde projektet och genomförde det tillsammans med kollegan *Veikko Sippola*.



STEFAN EDSTRÖM