

Stora besparingar och 20 procent effektivare ärendehantering

Ett förbättringsprojekt med metoder från både Sex Sigma och Lean visade vägen till en bättre hantering av kundärenden. Lösningen effektiviserar ärendehantering med 20 procent och ger betydande besparingar och synergier.

Bakgrunden till projektet

Parker Hannifin tillverkar och marknadsför en stor bredd av rörelse- och styrtekniker för alla tänkbara användningsområden inom industri, mobil utrustning, infrastruktur, samhälle osv. I det svenska säljbolaget visste man att för mycket tid lades ner på hanteringen av kundärenden, och att den hanteringen kunde effektiviseras. För att hitta de mest påverkande orsakerna och bästa åtgärderna genomfördes ett förbättringsprojekt i samband med en Black Belt-utbildning hos Sandholm Associates.

DE FEM FASERNA

1. Definiera

För att definiera projektet användes bland annat brainstorming och Kaizen event. Man gick igenom processen och hittade 15 flaskhalsar. Projektet avgränsades till två faktorer som man ansåg påverkade mycket. Den ena handlade om att rätt ärende inte alltid hanterades av rätt person. Den andra faktorn var arbetet som lades ned på att styra ärendena.

2. Mäta

Projektgruppen satte upp en mätplan. Man gick in och tittade på historiska data för en period på två månader. Bland annat tittade man på hur många ärenden som var kompletta och korrekta när de kommer in och hur många ärenden som kom till rätt mottagare.

3. Analysera

Flera typer av analyser användes. Bland annat gjorde man ett Paretdiagram för att få fram vad som påverkade mest. Projektgruppen gjorde också en CTQ-matris (Critical To Quality) där bristerna prioriterades efter vad som är viktigt för kunderna. Man tog också fram en



riskanalys samt en s.k. SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer) för att få en tydlig bild av vilka som ingår i processen internt och externt. Den generella slutsatsen var som väntat att man måste skapa bättre intern effektivitet och bättre kommunikation med kunderna. Det som förvånade var att väldigt mycket var kommunikationsrelaterat och att en förbättring skulle ge en oväntat stor pay off, plus oväntat stora synergieffekter.

4. Förbättra

De förbättringar projektet kunde genomföra direkt var att förtydliga mallar, dokument och rutiner. Den stora, nu pågående, förbättringen är att företaget inför ett nytt ärendehanteringssystem som sköter hela ärendeflödet. Man skapar också en händelselogg så att medarbetarna vid behov kan ta över ärenden från sina kollegor.

5. Styra

I det nya ärendehanteringssystemet ska man löpande mäta och följa upp cykeltider och processtider. Bland annat för att kunna se hur effektiviteten utvecklas och varför vissa ärenden tar längre tid.

Resultaten

När systemet är infört räknar man med att förbättringarna i projektet ger 20 procent effektivare ärendehantering, minskade omarbeten och sparad arbetstid. Det frigör resurser som kan satsas på att ge ännu bättre kund-

service. Projektet ger betydande besparingar och även stora synergieffekter på andra områden. Hela processen har blivit stabilare vilket är bra för kundtillfredsställelsen. Även medarbetarnas arbetstillfredsställelse har förbättrats.

Vad var avgörande för att nå resultat?

– Utan medarbetarnas engagemang, idéer och detaljkunskaper hade projektet inte nått de här resultaten. Avgörande var också att projektet var väl förankrat i ledningen, och att vi avgränsade projektet så att det inte blev för stort. Det var också mycket kraftfullt att kombinera verktygen i både Sex Sigma och Lean. Ytterligare en lärdom är att man ska forma förbättringsarbetet så det passar just den egna verksamheten, säger kundservicechef *Fredrik Borgenäs*, som ledde projektet.



Fredrik Borgenäs