



Foto: Thomas Henrikson

Förbättringsarbetet kommer att göra stor skillnad och är samtidigt jättekul därför att det ger så mycket tillbaka, tycker Katarina Bengtsson.

Viktigt vara **tydlig med syftet**

Hos Collectums kundservice arbetar man mycket med att effektivisera sina processer, bland annat med hjälp av värdeflödesanalyser. Målet är att frigöra tid och skapa mer värde för kunderna. En viktig framgångsfaktor är att medarbetarna känner sig trygga med det syftet.

COLLECTUM ARBETAR med att administrera ITP, som är en kollektivavtalad tjänstepension som privatanställda tjänstemän får utöver sin allmänna pension. Det är Svenskt Näringsliv och PTK som har förhandlat fram avtalet om ITP. Två viktiga mål för Collectum är dels att bidra till att tjänstemännen ska få så hög pension som möjligt, och dels att arbetsgivarna ska få så enkel administration som möjligt.

Borrar sig ner i processtegen

– Vårt arbete med värdeflödesanalyser och förbättringar kommer att göra stor skillnad för hur vi arbetar och skapar kundvärde, säger *Katarina Bengtsson*, som är processledare för en av huvudprocesserna inom Collectums kundservice.

Det är en tidig process i hela flödet som påverkar de följande processerna. Här börjar processförbättringarna alltid med att definiera problemet på ett tydligt sätt. Sedan identifierar man berörda kunder och leverantörer i de olika processtegen samt vad som kommer in i och ut ur processen. Utifrån det börjar man analysera värdeflödet genom att borra sig ned i respektive processteg. Då används bland annat olika analysverktyg som Slöserianalys, Diagnosticering,

Riskanalys osv för att se över flödet. Samtidigt ifrågasätts om varje aktivitet och processteg är värdeskapande för kunden. Det görs också en hel del mätningar av ledtider och processtider.

– När vi tittar sammantaget på slöserier, diagnoser och risker hittar vi i regel gemensamma nämnare och viktiga förbättringsmöjligheter, berättar Katarina Bengtsson.

– Det kan exempelvis handla om att undvika onödiga dubbelkontroller och annat dubbelarbete, att minska antalet returver och felaktigt ifyllda blanketter, att minimera antalet överlämningar av ärenden mellan medarbetarna och att se till att ärenden tar den snabbaste vägen till rätt grupp osv.

Viktigt skapa trygghet kring syftet

Katarina Bengtsson tillämpar mycket av principerna i Lean, men utan att kalla det för Lean. Bland annat därför att begreppet ibland misstolkas som rationalisering och nedskärning.

– När vi hittar och tar bort icke värdeskapande arbete i processen handlar det inte bara om besparingar. Vi ska öka kundnyttan också. En arbetsbesparing i någon del kan exempelvis leda till att man lägger till ett moment någon annanstans och att det hela slutar med

ökat värdeskapande för kunden. Det här handlar mycket om att växa som företag och som individer, inte att rationalisera bort medarbetare. Det betonar och upp-repar vi ständigt internt.

Det här är viktigt för att lyckas med värdeflödesanalyser och de förbättringsmöjligheter som dessa ger. Ska man kartlägga nuläget och få fram en korrekt bild av hur det verkligen fungerar idag, behöver många i processen vara motiverade att medverka.

– Då är det viktigt att de känner trygghet angående syftet och frihet att kunna vara öppna om hur arbetet faktiskt fungerar. En helig princip för oss är att vad enskilda individer uttrycker i våra workshops stannar i det rummet.

– Det ligger en utmaning i att få med sig medarbetarna i det här arbetet. Det är samtidigt roligt att se att de som blir närmare involverade i detta inser poängen och blir väldigt motiverade. Det är också viktigt att de har sina chefers stöd, så att det här arbetet blir prioriterat, säger Katarina Bengtsson.

I Collectums förbättringsarbete har Sandholm Associates bidragit med Leanledarutbildning för fyra personer.