

Fritidsresors Lean administration

– sänkte handläggningstiden från elva veckor till två

Fritidsresor arbetar efter en tydlig affärsidé: Nöjdast kunder och högst avkastning. För att uppnå detta pågår ett ständigt förbättringsarbete.

– **Jag tror att anledningen till att resultatet blivit så bra med Lean är att grundtankarna är desamma, säger Åsa Segetorp, Operation Manager.**

På Lean Forum Konferens 2006 3-4 oktober på Chalmers i Göteborg medverkar för första gången ett reseföretag, Fritidsresor. Både Åsa Segetorp och deras Lean-implementör Therese Söderlund deltar för att berätta om en tuff men uppskattad Lean-resa.

– Efter en organisationsförändring hade vi en handläggningstid för reklamationer på elva veckor, vilket var helt oacceptabelt, berättar Åsa Segetorp. Vi satte ett mål på elva dagar och är idag nere på 14 dagar. Vi skulle kunna trycka ner tiden till elva dagar, men vi är samtidigt måna om att behålla kvaliteten.

I oktober 2005 inleddes Lean-arbetet med en första sittning, vilken uppföljdes i november med tredagars-sessioner med enskilda medarbetare. En tremånaders-uppföljning genomfördes i februari 2006, då implementeringen hade pågått sedan årsskiftet.

– I och med att detta var ett pilotprojekt hade vi redan från början bestämt att vi skulle ha en dedikerad Lean-person internt, säger Åsa. En som kunde ta till sig och sprida kunskapen vidare i företaget.

Valet föll på Therese Söderlund, som under hösten 2006 bland annat tar sig an ett nytt Lean-projekt inom koncernens flygbolag. Arbetet går vidare fram till utvärderingen i juli 2007.

– Tanken är att vi ska fortsätta, avslutar Åsa Segetorp. Vi har haft koncernledningens stöd till 100% och vi ser att arbetet givit resultat.

Under konferensen kommer flera andra företag från olika branscher att berätta om sina Lean-erfarenheter, tillsammans med internationella Lean-experten. Missa inte årets viktigaste Lean-arrangemang!

Vi ses på Lean Forum Konferens 2006 3-4 oktober!

För mer information och anmälan besök vår hemsida

www.leanforum.se

Vad är Lean Forum?

”Föreningens uppgift är att vara samhällets ledande inspiratör och utbildare i möjligheter för organisationer att maximera värde och att minimera slöseri.

För att uppnå detta mål utvecklar och främjar vi principer, hjälpmedel och tekniker avsedda för en värdehöjande, resurssnål och dynamisk verksamhet som gör positiva förändringar möjliga”. Lean Forums stadgar, paragraf 2.

Vi tror på ett sätt att tänka och handla resurssnålt som tar stora mänskliga hänsyn. Vi är medvetna om att det finns många nivåer av insikter och förståelse för de möjligheter som ges i en verksamhet kännetecknad av Lean. Det kan ta många år att få grepp om och att få den förverkligad. Vi inser att det perfekta tillståndet inte är möjligt att åstadkomma, men att vi trots allt ständigt måste sträva efter det.

Vi är övertygade om att tanken bakom Lean-konceptet med tiden kommer att tränga undan massproduktionens logik och principer och att vår värld därmed blir annorlunda och bättre att leva i.

För oss handlar Lean bland annat om:

- Hälsa och säkerhet
- Lagarbete
- Kvalitet i allt vi gör
- Ömsesidigt förtroende
- Kundtillfredsställelse
- Ständiga förbättringar.



Åsa Segetorp