

PEP GIR KVALITET

PEP - GJØR DET NÅ!

IBT - WEB

Hvorfor driver vi alltid med brannslukking

Hver mandag morgen starter jeg med gode forsetter og fine planer for det store prosjektet jeg holder på med. Og hva skjer? Før jeg er kommet skikkelig i gang (det er ikke gått en 1 time engang) så dukker det opp en "Krise-situasjon" som må håndteres, der og da, - den kan IKKE VENTE! Og hva skjer så? Før jeg har fått avklart den første "brannen" så dukker det opp en ny, og jeg kommer ikke tilbake til prosjektet mitt den dagen. Er det noen som kjenner seg igjen? Det må da være andre måter å komme seg igjennom hverdagen på - ikke bare slukke "branner" mener jeg?

En tidligere kollega av meg, Jørn, arbeider som serviceformann i et større kjølefirma. Han sier det slik: Alt arbeid som kommer inn på kontoret mitt er bare kriser. Det må da være en eller annen måte å unngå dette på? Siden dette spørsmålet alltid har opptatt meg og det egentlig berører svært mange av oss ba jeg ham beskrive et par typiske ting som hadde skjedd nylig slik at jeg kunne se om det var ting vi kunne finne en eller annen løsning på. Når slike brannslukkingsoppgaver dukker opp prøver jeg alltid å stille meg selv et par spørsmål.

- Kunne denne situasjonen vært unngått?
- I hvilken grad var denne "brannen" bare toppen av isfjellet? Eller sagt med andre ord, var det ting i systemet, feil rutiner eller andre ting i bedriften som forårsaket "brai

Dette viser seg svært ofte å være tilfellet og det kan derfor lønne seg å se litt nærmere på det Jørn beskrev for meg. Jeg tror det kan være interessant for flere.

Servicebilen

I uke 43 hadde Jørn sendt ut melding til hele bedriften at mandag den 2. november ville han ha vareopptelling på servicebilen. Bilen var i seg selv et rullende verksted med et godt varesortiment av de mest benyttede reservedelene. Bilen var satt opp for ad-hoc oppgaver, og skulle ikke benyttes til ordinær service eller montasje. Til det hadde man egne folk med egne servicebiler. "Nød"-bilen ville derfor ikke være tilgjengelig før tirsdag 3.11. Jørn hadde gjort opptelling tidligere og visste at det ikke tok hele dagen, (bare ca. 2 timer) men for å gardere seg hadde han tatt hardt i og beslaglagt bilen hele dagen. Han visste at det alltid dukket opp noe uanmeldt som ville ta noe av tiden hans. Han ønsket å få opptellingen ferdig og dette var den gyldne anledning. Og hva skjer? Den aktuelle dagen, kl. 10:00, kommer salgssjefen, Kjell, springende og forteller at en av de store kundene nettopp har ringt. De har stans på en av

kompressorene. Kjell har lovet en servicemann pr. omgående og at han vil være på plass (inkl. reisetid) senest om 3 timer. Jørn skummer av sinne, han vet at det tar ca. 2 1/2 time å kjøre til kunden, ca. 1 1/2 - 2 timer for å gjøre jobben (hvis alt går greit og det gjør det jo som regel ikke!) og så returen. Det betyr at bilen tidligst kan være tilbake kl. 16:30. Han kunne starte på jobben da og være ferdig (uforstyrret?) innen kl. 18:30. Det var bare det at han hadde lovet sønnene (begge lovende juniorspillere) at han skulle ta dem med på "driving-rangen" på golfbanen kl. 18:00. Han satt nå med valget om enten å bryte avtalen med sine sønner, eller å måtte gå tilbake på jobb etter treningsøkten på golfbanen. Hvis ikke ville ikke bilen komme tilbake i normal drift den påfølgende morgenen. Her var det ingen lettvinne løsninger! Ikke noe rart at Jørn skummet av ne. La oss se litt nærmere på te. Var dette virkelig en krise? Var kunden virkelig SÅ viktig at de øyeblikkelig hjelp? Var kundens n så alvorlig at den ikke kunne neste dag? Var det muligheter for nsekvensskader? Var svaret JA på et eller flere av disse spørsmål så var dette

en større krisesituasjon og Jørn's kveldsplaner måtte dessverre vike.

Men hva gikk egentlig galt her? Hva hadde man glemt?

Det som virkelig gikk galt var at man hadde glemt å stille de berømmelige "Hva skjer..." spørsmålene! Det Jørn skulle ha gjort på forhånd var å stille seg selv følgende spørsmål:

- Hva skjer hvis et større havari oppstår mens servicebilen er ute av drift? (Hvilket var akkurat hva som skjedde)
- Hva skjer hvis en av de andre servicebilene streiker under opptellingen?
- Hva skjer hvis to kunder, på forskjellige steder i fylket, får problemer samtidig og trenger samme servicebil?

Disse og flere lignende spørsmål skulle vært stilt, det er lett å si i ettertid, men det hadde jo ikke vært dumt med litt mer profesjonell saksbehandling fra salgssjefens side heller. Han burde så definitivt ha diskutert saken med Jørn før han lovet noe. Å bli "overkjørt" på denne måten skaper bare nye problemer i ettertid.

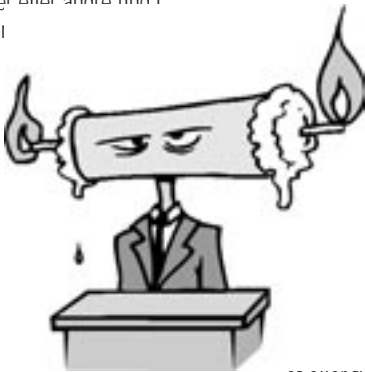
Hva hvis..?

Vi fikk flere lignende saker etterhvert som samtalen skred frem. Hver gang stilte vi kritiske spørsmål til hva som hadde skjedd og hvordan dette kunne ha vært forutsett og forhindret. Erfaringen er at det som ofte oppfattes som en krise eller nødsituasjon ikke er så reell som den ofte virker. Vi glemmer å stille konsekvens-spørsmål:

- Hva skjer hvis dette må vente til i morgen?
- Hva er konsekvensen hvis dette ikke blir gjort akkurat nå?
- Hvilke skade kan oppstå hvis....
- Hva kan skje som følge av at vi ikke gjør noe med dette før onsdag?

Forskak disse og lignende spørsmål neste gang du har en "krise" på gang. Kanskje finner du ut at det i virkeligheten kan vente litt?

JOHN-ERIK OLSTAD, LEDER IBT-SØR



Ta tiden tilbake

**PEP - GJØR
DET NÅ!**

IBT på web:

<http://www.ibtgruppen.no>
<http://www.ibt-pep.com>