

## Rom for forbedring med PEP!

City Self-Storage (CSS) er en spesiell organisasjon med 10 kontorer (lokasjoner) i Oslo og mange unge mennesker som jobber der. De tilbyr Gjør-det-selv lagring som er både sikker og fleksibel for private og bedrifter. CSS tilbyr lagerplass fra 0,5 kvadratmeter og større etter behov. De har tre kundegrupper: 1. De som flytter. 2. De som trenger en sportsbod og 3. Bedrifter.

Vi intervjuer daglig leder Nils Øyvind Hillestad på sitt kontor hos Selvaag, som er eier av virksomheten.

### **Hvordan så du behovet for PEP, du har jo benyttet deg av det programmet også i din forrige jobb?**

- City Self-Storage har veldig gode operasjonelle rutiner, men vi manglet en helhetlig samkjøring av en del administrative rutiner. Dette kombinert med at vi er spredd på mange steder var hovedårsaken til at behovet for PEP var prekært.

Vi har som sagt også mange unge medarbeidere som enten kommer rett fra skolen eller ikke har med seg gode rutiner fra tidligere arbeidsplasser, og da er det viktig at vi implementerer dette umiddelbart når en ansatt starter, slik at gode vaner innarbeides med en gang.

### **Hvordan opplevde du at programmet ble mottatt blant dine ansatte hvor majoriteten er i midten av 20-årene?**

- Det var litt usikkerhet før vi startet, men dette ble raskt vendt til kun positive tilbakemeldinger. Alle ansatte som deltok har tatt programmet i bruk og fått gode rutiner uavhengig om de er på heltid eller deltid.

### **Hvordan opplevde du virkningen av PEP? På hvilke områder fikk programmet størst effekt?**

- Nå er det lettere å finne frem på elektroniske fellesområder og alle avdelinger har samme arkiveringssystem. Det at vi har fått et system, og at det er likt hos alle er svært viktig. Vi har fått det ryddigere i mapper også i papirverdenen og det er blitt større trivsel på "bakrommene". Rutiner blir i større grad fulgt fordi alt er blitt enklere og dette bidrar til å øke produktiviteten.

### **Hvordan har PEP-Gjør det nå! hjulpet deg personlig?**

- Min store utfordring var tidligere å følge opp medarbeiderne mine. Det er lettere nå når vi har fått gode rutiner for dette gjennom bruk av Tasks i Outlook. Jeg setter også av tid i kalenderen til egne oppgaver og jobber mer elektronisk enn det jeg gjorde før PEP.

### **Hvordan opplevde dere det å få personlig oppfølging på deres egen arbeidsplass?**

- Stort sett positivt, noen var nok redde for at rådgiverne skulle



Daglig leder Nils Øyvind Hillestad, CSS

"snoke" i sakene deres. Men da de ble fortrolige med rådgivernes arbeidsmetoder ble alle positive til dette. Personlig oppfølging på arbeidsplassen med flere besøk over tid er nok det viktigste elementet i PEP programmet.

### **CSSs organisasjon er spesiell i forhold til arbeidstid / åpningstid og antall kontorer i Oslo. Hvordan løste rådgiverne den utfordringen for dere?**

- Rådgiverne var fleksible til våre åpningstider og stilte opp slik at dette lot seg gjøre på en meget tilfredsstillende måte.

### **Har PEP avdekket spesielle utfordringer i bedriften / eller deg personlig?**

- Vi var klar over våre utfordringer, og PEP har gitt oss verktøy til å løse disse. Underveis avdekket PEP-programmet enkelte utfordringer i papirflyten. Disse ble håndtert gjennom Samhandlingsregler. PEP fungerte som en katalysator for å gjøre et relativt uoversiktlig fellesområde på serveren til et område som alle lett kan finne frem i.

### **Hva mener du er det vanskeligste med PEPs prinsipper for effektivisering?**

- For oss er det en utfordring at våre ansatte i stor grad ikke er i et vanlig kontormiljø, men i et butikk / lagermiljø. Dette innebærer blant annet at flere personer betjener samme pc. De overlapper hverandre også, og de flytter rundt mellom de forskjellige lokasjoner.

### **På hvilke områder ser du positive forandringer?**

- Bedre organisering av arbeidsplassene og at rutiner blir fulgt gir oss gir oss høyere effektivitet og mindre mulighet for feil.

Avdelingene er mer samkjørte og vi føler oss som ett stort TEAM.

***Hvor fort kom resultatene?***

- Vi så endringer i atferd ganske umiddelbart etter første runde, men den store praktiske endringen kom på slutten når alle så den røde tråden.

***Hva er de viktigste gevinstene du ser av PEP i dag?***

- Økt effektivisering og rutiner blir fulgt samt at vi er mer samkjørte gjennom Samhandlingsreglene. Det endelige resultatet er at vi gjør mer med mindre bruk av tid. Det positive med PEP sitter i veggene.

***Har du gjort deg noen tanker om PEP i fremtiden?***

- Vi kommer nok til å gjennomføre en oppfølging for å sikre at ting ikke går i glemmeboken, samt sørge for at nye medarbeidere også får førstehånds kunnskap om programmet.

