



Egon Olsen & Søn

Målrettet kommunikation styrker virksomheden

Egon Olsen & Søn A/S er et tømrer-/ snedkerfirma med erfaring fra branchen gennem tre generationer. Virksomheden blev stiftet i 1923 og arbejder med mindre opgaver og hovedentrepriser. Virksomheden løser opgaver for private, offentlige, erhvervskunder og forsikringsselskaber. De har ca. 60 ansatte, heraf ca. 37 svende. Der er i gennemsnit 12 lærlinge tilknyttet virksomheden.

I 2013 afsluttede virksomheden mere end 3500 sager.



Fokus hos Egon Olsen & Søn A/S har været at forbedre kommunikationen fra konduktør til svend, da den indledende Bedre Bundlinje 2.0-analyse viste, at det var den mest direkte vej til en bedre effektivitet. I Bedre Bundlinje 2.0 arbejdede virksomheden derfor med at forbedre kommunikation og informationsniveauet i virksomheden, hvilket blandt andet har ført til færre reklamationer.

For at forbedre formidlingen af opgaver og brugen af arbejdssedlen, valgte virksomheden at holde en temadag, hvor alle medarbejdere blev bedt om at byde ind med idéer til løsninger. Her tog svende, lærlinge og konduktører udgangspunkt i de udfordringer, som de møder i hverdagen.

- Selve dagen var rigtig god og vi fik talt om, hvordan man kommunikerer ligeværdigt med hinanden. Der var blandt andet en, som begyndte at tænke over sin egen væremåde, og at det: ”... måske ikke er en god idé, at jeg går rundt og prikker til folk, indtil de eksploderer”. Bare det at man fik snakket om, hvem er du og hvordan

Vi var ikke nået dertil, hvor vi er i dag, hvis Mitzi ikke havde skubbet på og stillet krav til virksomheden.

Michael Hoff-Møller, direktør

man reagerer, det gav rigtig meget i forhold til omgangstonen i virksomheden, forklarer Mitzi Håkansson, organisationsmedarbejder og videnpilot i virksomheden.

Temadagen blev fulgt op med medarbejder-samtaler for konduktørerne. Der blev talt om at træde i karakter som mellemløber, og om vigtigheden af at bruge tid på kommunikationen og overdragelsen til svendene.

LEAN-værktøj

Til at se på de interne arbejdsgange benyttede virksomheden sig af LEAN-værktøjet, "De 7 strømme". Værktøjet kan bruges til at se på byggesagerne, og hvor udfordringerne kan opstå. Det beskriver de syv nødvendige forudsætninger, som en virksomhed skal overveje, før en aktivitet starter: Der skal - blandt andet - være styr på materialer, bemanning, planlægning og information.

Værktøjet gav konduktørerne en forståelse for, hvor vigtigt det er, at de får deres egne arbejdsopgaver på plads, så de kan formidle opgaverne mere præcist til svendene.

- Jo bedre forarbejde, jo mere tid er der til overs. Det handler om at planlægge sine opgaver i god tid og formidle de sidste 10 % også. Hvis det først ordnes i sidste øjeblik, er der for kort tid til at reagere. Det bliver en hurtig løsning, som kommer til at koste penge, siger Michael Hoff-Møller, direktør i Egon Olsen.



Øget kundetilfredshed

Virksomheden har blandt andet registreret en forbedring på kundetilfredsheden. I april 2014 blev de kåret som årets tømrer, hvilket de ser som et delresultat af arbejdet med Bedre Bundlinje 2.0 og de 7 strømme.

- Vi sikrer os, at vores svende har de rette oplysninger til at levere en god service over for kunden. Samtidig har vi fokus på at lade kunden melde tilbage. Vi tør godt stå til regnskab for vores arbejde. Det har gjort, at mængden af mangler og udbedringer af reklamationer er faldet drastisk. Det giver også et løft i selvværdet hos svendene. De synes, det er fedt at få en god tilbagemelding og det smitter af på deres motivation, fortæller Michael Hoff-Møller.

Muligheder i ny teknologi

I 2012 var Michael Hoff-Møller på Dansk Byggeris it-messe og blev interesseret i Microbizz til telefonen. Nu kunne medarbejdernes arbejde fra temadagen bruges aktivt. Med Microbizz kan medarbejderne planlægge, dokumentere og afrapportere mobilt via deres smartphone. For ledelsen giver det et klart overblik over, hvem der laver hvad, og hvornår. I sidste ende er det

Sammensætning af forløbet

Videnpilot og sparring med konsulent.

LEAN i virksomheden/optimering af processer/flow

- » Temadag om medarbejderinddragelse
- » De 7 strømme
- » Microbizz

Tillid, samarbejde og arbejdsmiljø

- » Ligeværdig og anerkendende kommunikation på alle niveauer
- » Medarbejdersamtaler m. konduktører
- » Mellemløft
- » Ny organisationsstruktur/ -kultur



målet, at alle indsatserne i Bedre Bundlinje 2.0-forløbet får en digital støtte med programmet, så administrationstid på sigt kan nedsættes betragteligt, mens effektivitet, kundetilfredshed og kvalitet øges.

- Jeg er sikker på, at digitalisering kan løse mange af de problemstillinger, som vi står over for, siger Michael Hoff-Møller.

God sparring fra videnpilot

Gennem projektforløbet har Egon Olsen haft Mitzi Håkansson tilknyttet som videnpilot; Uddannelses- og Forskningsministeriets tilskud til virksomheder, som ansætter en højtuddannet medarbejder til at udføre udviklingsarbejde (nu en del af programmet Innobooster). Det har været en stor hjælp for virksomheden, at hun kom med som tovholder på projektet, da tiden ellers skulle være taget fra den daglige administration og ledelse.

- Vi var ikke nået dertil, hvor vi er i dag, hvis ikke Mitzi havde skubbet på og holdt os til ilden i hele forløbet. Hun har været en effektiv tovholder og har holdt fast i udviklingsforløbets forskellige delmål, som ellers nemt kan forsvinde i hverdagen. Som håndværksvirksomhed er du vant

til at løse konkrete opgaver hurtigt og effektivt. Med et længerevarende udviklingsprojekt som Bedre Bundlinje 2.0 er det nogle andre kompetencer, som skal i spil. Her har Mitzi med sin akademiske tilgang været en rigtig god sparringspartner, fortæller Michael Hoff-Møller.

Hvad bringer fremtiden

For Egon Olsen er næste skridt at fastholde fokus og skabe en forståelse for de værktøjer, som medarbejderne anvender. Det er planen, at Microbizzen skal implementeres i efteråret.

- Vi ved, at forandringerne vil skabe værdi i sidste ende. Det vigtigste er at holde ved. Derfor er mellemløft og Microbizz også noget, som vi vil måle på i fremtiden. Om fem år vil vi se tilbage på processen som nødvendig og værdifuld. Vi har fået hjælp fra konsulenter og de andre virksomheder. Vi har skabt en forståelse for de igangsatte tiltag og for udvikling generelt hos medarbejderne. På sigt giver det et konkret resultat ved, at vi bliver mere effektive og dermed forbedrer bundlinjen, afslutter Michael Hoff-Møller.