

UPPSALA
LYFTSERVICE
MÖTTE
FINANSKRISEN
OCH
SKAR NER
70 PROCENT ...
... PÅ PAPPERS-
ARBETET

HISSBRANSCHEN

- EN INDUSTRI
PÅ VÄG UPPÅT!

När Tommy Abrahamsson köpte företaget 2008 fick han en ålderdomlig organisation och en administration i kaos på köpet. Ett år senare är hela arbetsprocessen kopplad till ett mobilt affärssystem, pappersarbetet slaktat till 30 procent och uttryckningstiden för montörerna i klass med brandkåren. Det enda problemet han har nu, mitt i gapet av global lågkonjunktur, är att han behöver anställa mer folk.

DMH BEFINNER SIG i ett industriområde i Uppsala, hos ett företag specialiserat på att bygga, installera och reparera hissar, och det första vi får göra är att gå i trappor. Man kan ju se ironi i mindre saker, tänker vi stillsamt. Men VD Tommy Abrahamsson möter oss på strålande humör på sitt kontor på andra våningen, tillsammans med företagets arbetsledare Daniel Arvastsson, och trötta ben får vila i en bekväm kontorsstol. Uppsala Lyfts-service monterar, reparerar, servar och bygger om industriportar och hissar åt alltifrån offentliga förvaltningar och stora företag till bostadsrättsföreningar och hyreshus. Alltifrån stora godshissar till små handikaphissar. En del jobb kan ta veckor eller månader att slutföra, men betydligt fler anmäls, hanteras, utförs och avslutas samma dag. Ofta inom ett par timmar.

95 procent av våra kunder är avtalskunder. Och de har ju ofta krav på oss att vi ska komma snabbt. Helst innan de har ringt. Vi är oftast där inom en halvtimme, så jag tror att vi ligger i klass med räddningstjänst och ambulans vad gäller uttryckningstid, flinar Tommy.

Branschen går spikrakt upp

Han berättar att myndigheterna lagt ett 10-punktsprogram för alla kommersiella fastigheter, där hissarna ska uppdateras enligt ett visst mönster fram till 2012. Lågkonjunkturen har, erkänner han utan omsvep, minskat

ingången av nymonteringar. Men uppdateringar och renoveringar har med råge täckt in förlusten.

– Branschen går spikrakt uppåt, och jag ser inte slut på det just nu. Om några år är vi nog snarare en krisbransch i det avseendet att vi saknar kvalificerad personal. Daniel beskriver för DMH vad som krävs av en duktig hissmontör, och "flexibilitet" står snart klart som nyckelord.

Det kräver en hel del problemlösning. Det är en speciell blandning av mekanik och elektronik att laga en hiss, och det är inte alla som klarar av den mixen. Man måste kunna tänka utanför ramarna, och ibland hitta lite oortodoxa sätt för att få saker och ting att fungera.

Tommy nickar instämmande. Hisskonstruktionen styrs av ett nationellt regelverk, vilket gör att principerna för vad som mekaniskt händer i olika skeden blir likartade oavsett konstruktör. Men sedan har du en massa elektronik också, och där finns det hur många varianter som helst. Som montör kan du komma ut till en hiss som byggdes för 40 år sen av en firma, och sedan byggdes om av en annan firma för 20 år sen, och idag finns inget av företagen längre. Det kräver sin rutin för att veta var man fixar fram reservdelar och hur man lagar den i ett sånt läge.

Det saknas yngre kompetens

En av Lyfts-services stora utmaningar är, trots att vi skriver 2009 i kalendern, att hitta kompetent personal.

Vi söker med ljus och lykta efter

folk! Idag är vi elva anställda, tre på kontoret och åtta på fältet. Men vi hade lätt kunnat anställa två till redan idag, säger Tommy.

Han har jobbat med hissar sedan början av 80-talet, och testat de flesta vägar för att anställa folk. De flesta har han plockat utifrån, utan erfarenhet av branschen men med bra grundkunskaper för att lyckas.

Det har visat sig att elkunniga killar som kan laga sin egen bil är en bra kombination. Det är ett möte mellan el och mekanik det här, och det är inte alla som klarar det. Elektriker blir lite avskräckta av att det kan vara skitigt och att delarna kan väga 1000 kilo, medan mekanikerna tar en titt i elskåpet och inser att det här inte är något för dem. Runt 1990 började man ju dessutom använda mikroprocessorer i hissarna, och sedan dess har den utvecklingen exploderat. Det ställer andra krav på montörerna.

Ett annat problem för branschen är åldern på människorna i den. Tommy berättar hur hissbygget i Sverige kom igång ordentligt i samband med miljonprogrammet. De flesta montörerna anställdes då, och har blivit kvar sedan dess. Det innebär att branschens pensionsavgångar just nu är enorma.

Det är väldigt bra att vi kan hitta yngre killar nu, som förstår ny elektronik och datateknik, men samtidigt kräver den här branschen en del rutin som är förvalt i de som hållit på ett tag. Man behöver ett mellanting, inflskar Daniel.



Med ett webbaserat affärssystem styrs företaget in i minsta detalj, från fakturering och avtalsfrågor till jobbplanering eller bokföring, var de än befinner sig geografiskt.

SOM ARBETSLÄGET I Sverige är för tillfället vet de båda att det inte bara är att "sätta ut en annons". Administrationen för att hantera de mängder av sökande, där 99 procent inte är lämpade, tar tid. Och tid är, som alla hantverkare vet, en handelsvara värd i guld.

Ställer krav på orderhantering

Som företag betraktat är nyckelordet för Lyfts-service dock detsamma som för dess anställda: Flexibilitet. Hissar går sönder utan förvarning, och folk vill ha dem lagade på uppstuds. Tommy skrattar.

Det är rätt mycket samtal på fredag eftermiddag som går "tjena, hissen gick sönder här i måndags, har ingen ringt er om det? Okej, men det är lugnt, bara ni lagar den idag!".

Gedigen erfarenhet av branschen har dock lärt företaget hur stort orderycket blir under en viss period, och hur man ska handskas med det. Normalt kör sex man på större jobb, och två på löpande felanmälningar under dagen. Vid behov flyttar man över fler killar på det sistnämnda. Sammantaget ställer dock hela processen och naturen av själva arbetet en del ovanliga krav på administration, redovisning och orderhantering.

Så när Tommy tog över företaget för ett år sedan, och nästan omedelbart insåg att han höll på att drunkna i papper, insåg han att något behövde göras.

Tvungna att pappersanera

Företaget hade redan en befintlig lösning av affärssystem, men teknologin lämnade mycket övrigt att önska. Tommy vägrade till en början, i sina egna ord, "att inse att det inte funkade", men till slut fick även han se sanningen i vitögat. Lösningen blev

en ny leverantör, ett nytt system, och för Tommys del att ta all den information om hissar, fastigheter, fakturor och historik som han precis ägnat fyra månader åt att föra in i det gamla systemet... och föra in i ett nytt.

Det var inte så kul just då, det kan jag ju säga. Men när jag tänker tillbaka på vilket administrativt helvete vi hade innan dess så inser jag att det är värt det varje gång.

Daniel instämmer gärna i det sistnämnda. Han beskriver processen företaget fick gå igenom med ord som "sanering", "registerhygien" och "välbehövlig dokumentvård". Det tidigare systemet var väldigt stelt. Och de ändringar vi ville göra tog oerhört lång tid, om de ens gick att genomföra. Vi är en säregen bransch, med väldigt mycket information som vi behöver ha överskådligt. Traditionella affärssystem klarar ofta inte av det.

Lättillgängligt system

Lösningen blev till sist systemet Ataio, från Mobila System. Tommy påpekar att hiss företag kan skilja sig åt en hel del, och att ingen ort är den andra lik att jobba i ("bara Stockholm är ju en hel värld för sig själv"), men tillstår ändå att det märks att just den här tillverkaren haft utvecklare från hans egen bransch som konsulter längs vägen.

TIPS FRÅN UPPSALA LYFTSERVICE, FÖR DIG SOM VILL INVESTERA I ETT MOBILT AFFÄRSSYSTEM

- 1 Tänk igenom hur ert arbetsflöde ser ut, och hur ni skulle vilja att det såg ut i framtiden. Gör en skiss över hur ni vill ha det i olika skeden av arbetsprocessen. Det här ska hända när kunden ringer, det här ska hända när jobbet läggs ut, och så vidare...
- 2 Undvik impulsbeslut och nödlösningar. Diskutera hellre igenom en gång för mycket än en gång för lite. Skriv ner och tydliggör varje steg.
- 3 Tänk igenom valet av leverantör och system noggrant, och se till att företaget verkligen kan leverera den lösning som ni behöver. Var tydliga med vad ni vill ha, och noggrann med att ta reda på var leverantörens begränsningar ligger.

Ett vanligt problem för oss är att personen som felanmäler hissen inte har en aning om vem kunden är. Det kan ju vara ett företag eller en fastighetsägare, men det vet ju inte personen i luren. Han vet bara att hissen på Kungsgatan 70 står still. Då måste vi redan under samtalet få upp på datorn vad som gäller för adressen. Finns det förbehåll som gör att vi inte får åka? Finns det larm som måste stängas av? Var finns nycklar och maskinrum? Behöver vi Securitas för att komma åt vissa sektorer av byggnaden? Det är mycket information som behövs för att lösa problemet, och allt det behöver jag ha upp direkt där medan jag sitter i telefonen. Daniel nickar, och tillägger. Vi behövde ett system som var extremt lättillgängligt, som höll en stor mängd information och ett högt flöde av data. Det behövde vara platsoberoende, eftersom montörerna ska hantera det direkt ute på fältet, och datan måste kunna behandlas i realtid. Vi ville ha kortast möjliga väg mellan felanmälan och fakturering, helt enkelt.

Från 10 000 till 3 000 papperskopior på tre månader

Han förklarar hur kundens krav gentemot dem påverkade deras egna krav gentemot leverantören av affärssystemet. Om du ska laga din tvättmaskin kan reparatören säga "jag kommer torsdag nästa vecka", och du accepterar det. Men handlar det om en hiss kan vi komma på en timme och folk undrar ändå varför det tog så lång tid.

Tommy vidareutvecklar resonemanget. Vi hade en del speciella krav, men leverantören har lyckats lösa det mesta. Nu har vi allt från felanmälan, montering, lagerhållning, fakturering och redovisning i systemet. Härnäst jobbar vi på att få in bland annat de årliga besiktningsprotokollen i systemet också, så att montören kan få upp hela hissens historik direkt på plats. Det kommer in nya saker hela tiden.

I miljöns tidevarv så vill man ju faktiskt gärna skära mängden papper i verksamheten också, nickar Daniel, och får omedelbar respons från sin VD.



Nu har vi allt från felanmälan, montering, lagerhållning, fakturering och redovisning i det nya systemet säger Tommy Abrahamsson på Uppsala Lyftservice

Sista kvartalet med förra systemet skrev vi ut 10 000 papperskopior. Första kvartalet med det nya är vi nere i 3000. Det är några hyllmeter!

Netbook och mobilt bredband

Det är, givetvis, en hel del tid också. Så mycket faktiskt att den heltidsanställda administratören på företaget plötsligt märkte att hon hade en hel del tid över. Så mycket att Tommy nu skolat om henne till avtals säljare på deltid. Vilket han och Daniel räknar har sparat in kostnaden av minst en halvtidstjänst.

DMH påpekar att många företag lever efter devisen att man får vara glad om man vet vilken hög ett visst papper kan tänkas ligga i. Tommy skakar på huvudet och garvar igen.

Du, för ett år sen fick man vara glad här om man visste vilket RUM man skulle börja i!

Idag har man strömlinjeformat arbetsprocessen. Kunden ringer in, samtalet tas emot, felet förs in i systemet och läggs ut på en montör. Tommy berättar hur de jobbar med att det per automatik ska gå ut ett sms, så att montören slipper avsluta sitt jobb för att svara i telefon, även om den detaljen inte är 100 procent inarbetad riktigt än.

Montören har en netbook med mobil terminal och mobilt bredband, hela Ataios affärssystem är webbaserat så han kan logga in var han än är. När han tar jobbet ändrar han status till "mottaget", när han kommer till kund till "påbörjat", när han är färdig till "avslutat". Då vet vi på kontoret var han är i processen hela tiden. Det kanske låter enkelt, men tidigare hade vi problem med att hissen gick sönder igen efter en halvtimme, och när kunden då ringde in visste vi ju inte alltid om montören var på väg eller redan hade varit där. Nu är det raka besked direkt.

All info direkt i datorn i bilen

Daniel pekar på fördelarna med den nyinstallerade mobila växeln. Med ett affärssystem som är webbaserat kan han och Tommy styra företaget in i minsta detalj, från fakturering och avtalsfrågor till jobbplanering eller bokföring, var de än befinner sig geografiskt. Ett av målen den närmaste framtiden är att i högre grad sälja in nyckeltuber och förvaringssystem för nycklar till fastighetsägarna på plats. Fram tills idag har inte incitament funnits att ändra från förvaringen i kassaskåpet på kontoret, eftersom montörerna ändå var tvungna att åka in till kontoret för att hämta sina ar-



All statistik, kundfodringar, inköp mm ligger uppstaplade på ett snyggt och överskådligt sätt.



Slå in adressen och du får upp en karta vart kunden finns.

betsorder.

Nu får de allt direkt i datorn i bilen. Om vi kan ha nycklar på plats i fastigheterna kapar vi plötsligt utryckningstiden enormt. Besparingarna i körningar, både för oss i pengar men framför allt för miljön, blir ju otroligt stora. Mindre tid, mindre kraft, mindre strul...och en mycket renare natur.

Sparar mellan 1500 och 2500 arbetstimmar

Så vad har då allt det här kostat? Och ännu viktigare: Är det värt det?

Investeringskostnader och anpassningar blir ju en slant, det blir det ju, säger Tommy med en affärsmans hela ovilliga kroppsspråk inför att prata om utgifter.

Vi är inte helt färdiga, men det är klart att jag har en idé om slutpriset, och jag skulle tro att det landar runt 200 000 innan vi är helt klara, säger han sedan.

Så flinar han och tittar upp.

Men jag gjorde en grov beräkning, enkel matematik, på att vi redan i år kommer spara mellan 1500 och 2500 arbetstimmar i företaget. Sen finns det ju väldigt många andra besparingar som jag inte har räknat med, som att killarna inte kör lika mycket, att de inte kör fel lika ofta, alla såna grejer. Det är en hel del pengar i längden.

Han medger att det är lättare att oja sig över fakturor än glädjas över besparingar. Men tillägger i nästa andetag att han aldrig i livet hade gått tillbaka till handskrivna arbetsordrar och "det administrativa helvetet".

- Vi har sparat tid, pengar och framförallt energi. Både mental och fysisk. Så jag kan inte säga något annat än att det enda jag ångrar är att jag inte gjorde den här investeringen samma dag som jag tog över företaget.