

Går den ekstra milen og er rigget for en tøff fremtid

- If Forsikring ønsker en bærekraftig personalutvikling og kompetanseheving som sikrer at ledere og medarbeidere har gode forutsetninger for å lykkes i en virkelighet i stadig endring. Kundebehandler blir bedriftsrådgiver. Gammelt verktøy får ny mening.

Hva var bakgrunnen og utfordringen?

- Bjørn K. Bru, tidligere leder : I If KSB Vest rettet vi mye av vår energi mot oppgaver som var av størst interesse for oss selv - og i mindre grad kundenes behov. Videre var utfordringene at vi flyttet fra cellekontor til åpent landskap, og nyrekruttering ville bli nødvendig pga omfattende, naturlig avgang for ledere og erfarne medarbeidere.

Ina Taule, ny leder, skildrer utfordringen slik: Da kundesenteret startet opp for 10 år siden skulle det betjene et visst antall telefonhenvendelser med god responstid. Omstillingen av medarbeidere fra kundebehandler til bedriftsrådgivere som styres etter kundeportefølje og salgsbudsjett ble vår felles utfordring.

Omstillingsarbeidet stilte krav til fart og presisjon. Med IBTs enkle grep skulle vi sette kundefokuset og flytte blikket fra sak til kundens behov, samt etablere rutiner og rammer som støttet nyansatte og kontinuiteten, hevder Bjørn K. Bru.

Hvorfor valgte If å samarbeide med IBT om hverdageffektivitet?

- Fordi "PEP – Gjør det nå!" er et personlig effektivitetsprogram som forenkler en moderne rasjonaliseringsprosess med fokus på arbeidsrelatert kompetanseheving. Samarbeidet var et tiltak for å skape en dynamisk utvikling og stegvis forbedring av kompetansen for å være rustet til å lykkes i et konkurransepreget marked.

If hadde mye å hente på å disponere tiden på en bedre måte slik at vi fikk mer tid til oppgaver som tilfører verdi, påpeker Ina Taule.

Hvilket mål satte dere ?

- "Kontinuerlig forbedring av måten vi jobber på – Slik jobber vi i If KSB Vest!"
Å være i kontinuerlig forbedring skulle innføres og trenes opp som "normalen", og vi ønsket å forbedre arbeidsmetoder og bruken av verktøy vi allerede disponerte.

Hvilke resultater vil dere fremheve – topp 3?

1. Bedre kundeservice og salgsfokus.
2. Lik arbeidsmetode på bl.a. arkivering, kundeaktiviteter og



Grete D. Larsen, bedriftsrådgiver og tillitsvalgt, og Ina Taule (stående), ny leder If KSB Vest

e-posthåndtering.

3. Selvledelse stiller også krav til styringsverktøy med god kontroll og oversikt. Med egne kreative evner fant vi løsningen i vårt eget "Aktivitetssystem".

Avdelingen og den enkelte jobbet ned papirarkivene. I dag er de mange skriversene erstattet med én ekstra skjerm. IBT har hjulpet oss til å bruke våre støtteverktøy mer målrettet og likt, slik at vi i større grad kan utveksle saker og ta over hverandres arbeid ved fravær. Det frigjorde tid til mer og bedre kundekontakt.

Vi har fått et mer konsentrert fokus på salg og service. Individuelle metoder er blitt omformet til felles rutiner og god, standardisert praksis. Denne forbedringen har ført til større grad av selvledelse og selvstendighet. Den enkelte mestrer bedre kombinasjonen av rådgivning og salg.

Hva har dere brukt mest tid og energi på å endre?

- Å perfektionere bruken av Kundeaktivitetssystemet, prioritere verdiskapende aktiviteter vs vedlikehold og generell adferdsendring. Medarbeiderne er i en krevende arbeidssituasjon hvor telefonen er styrende for arbeidsoppgavene. Hverdagens utfordring består av å mestre dilemmaet mellom egne kundeaktiviteter og at telefonen skal betjenes. Det er også en stor utfordring å se hva som er "verdiskapende".



Bjørn K. Bru, tidligere leder ved If KSB Vest

På hvilken måte anvender dere PEP på egen hånd?

- Gjør det nå-læren og -arbeidsmetoden har fokus i hverdagen. Individuell oppfølging videreføres nå etter IBT – modellen. Faren ved endringsprosesser er "start – slutt" mentaliteten. Lederen er seg bevisst på denne risikoen og bruker PEP som stimulans til videre utvikling og styring av selvledelse. Beste praksis var fast del av jevnlig avdelingsmøter - sidestilt med faglig og økonomisk fokus.

Bjørn K. Bru ønsker å fremheve Ina Taule, den nye lederen han selv rekrutterte som sin etterfølger: Utviklingen fortsetter, og har skutt fart etter at ny leder kom på plass.

Ja, i løpet av samarbeidsperioden skiftet If leder for Bedriftssenteret. Hvilken rolle spilte PEP i overgangen til ny leder?

-Jeg oppnådde mitt mål om å overlevere et arbeidsmiljø med økt bevissthet for arbeidsmetode og personlig struktur, hevder avgått leder Bjørn K. Bru, og smiler fornøyd.

Ina Taule bekrefter tilstanden: - Arbeidsmiljøet vårt er preget av en positiv holdning, og aksepten for endring kom gjennom PEP. Jeg overtok et arbeidsmiljø som evner å være i kontinuerlig forbedring. Når jeg anbefaler tiltak for forbedring, er fellesskapet og den enkelte hver for seg klar til å ta i mot.

Har lederne og medarbeiderne påvirket prosessen og effekten av PEP?

- Viljen til endring og fokuset på selvledelse fikk vi gjennom tidlig inkludering, medbestemmelse og praktisk forankring av felles målbilde, egen rolle og personlige mål. Den enkelte fikk påvirke sin egen arbeidsmåte og arbeidskulturen "Slik jobber vi her hos oss".

To år etter PEP - hvorfor valgte dere å friske opp igjen og gjenoppta samarbeidet med IBT?

- Bjørn K. Bru svarer først: Fokuset nå ble å hente opp naturlig tilbakefall, ombygge oppgavebildet og rearrangere tidsbruken, rydde i hodet og på arbeidsplassen/ pc. Den nye lederen koblet seg på PEP sammen med erfarne og uerfarne medarbeidere

gjennom repetisjon og evaluering, og å gå den ekstra milen.

- Etter min barselpermisjon ønsket vi en ny, felles start for arbeidsmiljøet. Jeg ønsket å sette fokus på selvdrevet salgstrening gjennom IBTs 1-1 modell og at man selv evnet å identifisere eget forbedringspotensial og sette det ut i praksis", sier Ina Taule.

Er det noe ved samarbeidet med IBT-rådgiveren dere ønsker å vektlegge?

- IBT-rådgiver Gunn Helleland forenklet endringsprosessen ved sin kjennskap til menneskene, arbeidsmiljøet, verktøy og arbeidsprosesser. Hun har en god hånd i kommunikasjon med den enkelte medarbeider og er dyktig til å finne kjemien, slik at hun får frem den enkeltes behov for kompetanseheving. Gunn Helleland er en betydelig bidragsyter til den forbedringen vi har oppnådd.

Vi har også spurt Grete D. Larsen, PEP-deltaker og tillitsvalgt, om hennes utbytte av PEP.

Hva vil du trekke frem som din personlige nytte av programmet "PEP-Gjør det nå!" fra oppstarten våren 2007 til oppfriskningen to år etter?

- For det første har jeg fått en arbeidsdag som er oversiktlig og jeg har et arbeidsverktøy for å planlegge hva jeg skal gjøre når. Når det dukker opp noe så responderer jeg etter "gjør det nå" – refleksjonen i stedet for å la det ligge, og utsette småsaker til senere.

Jeg synes jeg har skapt meg en arbeidsdag som fungerer bra! Arbeidsoppgavene mine er klare, jeg har kontroll på aktiviteter og mail, og det med god tidsstyring. Når dette er på plass blir det også lettere å ta de utgående telefonsamtalene som skal til i løpet av en arbeidsdag.

Den største forskjellen på i dag og tiden før PEP, er kundeoppfølgingen og kontroll på de daglige aktivitetene. Jeg synes jeg er effektiv og har god samvittighet når arbeidsdagen er slutt. Da vet jeg at de planlagte oppgavene mine er gjort.

De fleste i Bedriftssenteret har en mer strukturert arbeidsdag nå. Noe har tatt lengre tid, og vi har prøvet og feilet. Alle i kollegiet har en bedre organisert hverdag, uavhengig av utgangspunktet for to år siden.



Hva fikk vi ? – If og IBT om gevinstene:

- Økt bruk av If kundeaktivitetssystem som oppgavestøtte og digital arbeidsform.
- Mestrer selvledelse og kombinasjonen av forsikringsrådgivning og kundehenvendelser.
- Papirmengden redusert med ca 80%.
- Frigjort tid og energi til verdiskapende aktiviteter

PEP i If KSB Vest er gjennomført av IBT-rådgiver Gunn Helleland fra IBT SydVest.