

Service som værdi

Jeg har en bil, som jeg er ret glad for. Det er ikke en Toyota, som mange måske ville tro, men Alfa Romeo 155 - en lidt gammel svend, men fint kørende. To gange om året skal den imidlertid på værksted for at få skiftet hjul. Sommer til vinter og vinter til sommer. Og her har værkstedet en fin service: Jeg bestiller, de finder hjulene, og jeg sidder i deres lounge i den halve time - godt og vel - det ta'r. Der er kaffe og friske aviser, morgenfjernsyn, internet og bløde stole - under alle omstændigheder bedre end at stå i det kolde værksted, som jeg gjorde tidligere - eller bedre end at køre væk i en taxa og så hente kareten senere på dagen. Service - det er det, jeg har kaldt det i mange år.

Men så sad jeg en søndag eftermiddag og så fjernsyn - flippede rundt og havnede ved formel 1. Nu er motorsport ikke rigtigt noget for mig, men jeg stoppede op, fordi der var et pit-stop. Jeg ved ikke hvem, men han skulle ind - formentlig for at fylde benzin på dyret. Og her kom det så: Hvor jeg havde syntes, at det var fint, at mine hjul blev skiftet på en halv time, så skete det her på under 10 sekunder! Selvfølgelig steg føreren ikke ud af vognen for at få en kop kaffe som jeg, men han kom den huleme mig hurtigt videre i det, han skulle nå.

Og så var det, jeg kom til at tænke. Det jeg ønsker, er jo en bil (en computer, en opvaskemaskine, en ...) der bare kører. Service genererer dermed ikke værdi i sig selv, uanset hvor fint den udøves, det er blot en nødvendig aktivitet, for at få 'skidt til at virke'. Altså spild.

Kunne vi undgå disse servicebesøg, øgede vi værdien en hel del. Men kan man det? Nu er det ofte nemmere at løse andres problemer - og på papiret, så her tog jeg fat. På min pc lå der for nylig en mail fra Jim Womack om netop det samme emne, men for mig gik han ikke hele vejen. Hos ham var det reparation af komfuret og de mange besøg, det udløste. Men lad mig i stedet fantasere om et realistisk - men fremtidigt - servicekoncept for biler.

Ser vi bort fra uheld, skal en moderne bil på værksted ca. én gang årligt for olie mv. Desuden er der de to besøg for at skifte dæk. Nu er det ofte sådan, at der pludselig opstår yderligere fejl, som ikke var ventet. Pæren i nærlyset brænder over, bremserne bliver slidt, termostaten til ventilatoren svigter eller kileremmen bliver slidt. Og så er det af sted til værkstedet, hvis man - som jeg - ikke selv kan klare den slags.

Men en moderne bil er jo fyldt med elektronik og computere, så hvorfor ikke lade et af disse systemer overvåge bilens tilstand og sikre grundlaget for en forebyggende vedligeholdelse. Denne centrale computer skulle være tilgængelig på bilens display, så man kan vælge til eller fra, og 'tilstandsrapporten' kunne nedlæses til værkstedet, fx over mobilen, således at man var forberedt på det næste 'pitstop', havde alle stumperne parat, vidste hvad der skulle ske og kunne sige, om der var tid til kaffe. Uafhængige værksteder fik dermed en bedre chance, for de kunne hermed sikre, at alle reservedelene var parat, uanset bilmærke.

I tilstandsrapporten ville jeg også gerne lægge fast, at ud over den almindelige service, ville jeg også gerne ha' dyret vasket, poleret og støvsuget ved hvert forårsbesøg, eller hvad der nu kunne falde. Og naturligvis, at jeg gerne ville ha' en ny holder til mobilus, fordi jeg havde skiftet model.

Endnu bedre om bilen - efter aftale - blev hentet hos mig og sat tilbage igen straks efter servicebesøget.

Værdi i en serviceindustri er ikke blot at servere god kaffe og aviser, men at sætte sig i kundens sted og være kreativ. Men lad være med at tro, at der kan tjenes flere penge på den slags service. Den skal koste det, den koster, men ikke øge avancen. Fordelen skal komme fra flere og mere trofaste kunder til basisproduktet: Bilkøb og den almindelige service.

Nå, det er jo ikke biler og bilservice, vi arbejder med over for vores kunder i byggeriet, men hvordan er det nu lige, vores eget servicekoncept ser ud?

Sven

Trimmede Tanker © er en medlemsservice til medlemmer af foreningen Lean Construction-DK. Forfatteren er Sven Bertelsen, der ca hver anden uge sender et brev om et emne af særlig interesse for vores medlemmer. Brevene udtrykker Svens personlige meninger, som ikke nødvendigvis er foreningens. Kommentarer brevene bør derfor sendes direkte til Sven på sven@bertelsen.org

Vi sender *kun* brevene til medlemmer af LC-DK, men flere medarbejdere hos en medlemsvirksomhed kan godt komme på mailinglisten. Brevene lægges samtidig som filer til download på foreningens hjemmeside for medlemmer: <http://www.leanconstruction.dk/10968>. Først efter ca 6 måneder lægges brevene på den åbne hjemmeside.

Anmodning om at komme på listen sendes til foreningens faglige sekretær Rolf Simonsen: Rolf.Simonsen@teknologisk.dk

Kortere citater kan ske med angivelse af kilde, brug af større dele eller hele brevet skal aftales med forfatteren.