



## Indoor Energy går stärkta ur krisen

Indoor Energy startade sin resa med Produktionslyftet senhösten 2018 och genomförde Fas 1 enligt ordinarie upplägg. När arbetet så småningom började sätta sig slog pandemin till, men genom att agera utefter både nya lärdomar och företagets väletablerade grundvärderingar har de kunnat gå stärkta ur krisen.

Under Fas 1 med Produktionslyftet identifierade Indoor Energy flera utmaningar och ambitioner med insikten att mycket kunde lösas med ett ökat medarbetarfokus på förbättringar och problemlösning. När de skulle välja pilotområde blev det dock svårare eftersom företaget finns på flera olika orter i landet: Uppsala, Stockholm, Nyköping, Göteborg med fler städer. Hur kunde de etablera ett pilotområde och ändå få till en bra kunskapspridning?

I samband med första kvartalet varje år genomför Indoor Energy en internkonferens som de kallar "Vår riktning, vårt mål". De delar upp företaget i tvärfunktionella grupper och genomför konferensen över olika dagar men med samma upplägg. Det handlar om strategiska fokusområden och upplägget imponerade på Produktionslyftets coacher Johanna Strömgren och Kalle Persson.

– Det slog oss att vi kunde använda konferensen för att köra en problemlösningsmetodik, ett specialupplägg med en heldagsworkshop, berättar Johanna. Vi arbetade med A3or och fiskbensdiagram utifrån valda exempel och identifierade olika problem som de stod inför och som alla kunder kunde relatera till.

Det blev en ordentlig skjuts i arbetet, precis som det brukar bli i en pilotgrupp med den skillnaden att här var alla medarbetare engagerade från starten. Det blev en bra början på en kulturförändringsresa där ledningens huvuduppgift blev att få det hela att rulla på. De bestämde sig också för att driva en pilotgrupp med inriktning mot daglig styrning, något de redan hade börjat med på kontoret i Nyköping men som hade avstannat.

Johanna fick uppgiften att starta pilotgruppen där och coacha deras pulsmöten en gång i veckan. Gruppen

bestod av serviceledning samt servicetekniker som tillbringar sin mesta tid ute hos kunder, dit de ofta åker direkt på morgonen. Nu avsattes torsdag förmiddag för pulsmötet vilket innebar ett jättelyft; det som tidigare var mer som en planeringstavla utvecklades till en riktig pulstavla med tydligt uppsatta mål.

– Med Johanna och Produktionslyftet lyfte vi den dagliga styrningen till version 2.0 inom Indoor Energy, berättar Patrik Vinsa, operativt ansvarig och vice VD. Den kom att bli standard på övriga kontor med hänsyn till lokal organisation, storlek och geografi.

Pulsmötet skapade också en gemensam team-känsla där medarbetarna både kunde hjälpa varandra och be om hjälp. Trots att de oftast är ensamma ute på jobb så kunde de nu stötta varandra. Sedan kom covid 19 ...

Patrik beslutade att pausa arbetet för att fokusera på företagets överlevnad. De tittade på arbetet i Nyköping och tog till sig tankarna med tavlans målsättningar och frågor kopplade till beläggning och kapacitet, vilket Patrik insåg vore perfekt för hela företaget. De började



med pulsmöten klockan fem varje eftermiddag med samtliga avdelningschefer. Arbetet ledde också till ökad kontakt med deras kunder då de mer noggrant följde upp dem beträffande avbokningar eller eventuella betalningssvårigheter. I praktiken innebär det att de aktivt hjälpte sina kunder, vilket går hand i hand med Indoor Energys värderingsgrund med hållbarhetstänk och mottot "Håll igång Sverige".

– Alla deras projekt och kundprojekt läggs upp på LinkedIn och #hålligångsverige taggas vid varje projekt, berättar Johanna. Fokus ligger på vad projekten gör för Sverige och alltid kopplat till att det de gör genererar förbättring för kunden.

Nu stod de dock inför covid 19 och allt handlade om att ta snabba beslut för att säkra verksamheten och behålla medarbetarna.

– De pulsmöten som vi införde från den 16 mars var ett direkt resultat av lärdomarna från Produktionslyftet, berättar Patrik. Hur kan vi snabbt följa kritiska nyckeltal? Med inspiration från arbetet i Nyköping kunde vi redan fyra dagar innan vi fick beläggningsproblem på någon avdelning sätta in åtgärder tack vare samarbetet mellan våra olika enheter.

Förutom att underlätta för snabba beslut var de noggranna med att kontinuerligt hålla all personal informerade kring vad som hände och vad som planerades, allt för att öka deras delaktighet. Varje fredag skickades ett informationsbrev ut om det aktuella läget samt att en personalgrupp bildades som regelbundet hade avstämningsmöten med företagets ledning om det aktuella läget och vilka åtgärder som gjordes och planerades. Efter arbetsdagens slut fick alla enheter också ta fram beläggningsproblemen för de kommande fem dagarna samt följande vecka. Hur mycket var bundet i fakturering? Hur såg det ut med obetalda räkningar? Även avbokningar från kund följdes upp, liksom sjukdomstalen bland den egna personalen. Allt detta samlades in varje kväll under 2,5 månader.

– På så sätt fick vi mitt i krisen snabbt ett tydligt grepp om verksamheten, berättar Patrik. Alla chefer fick dagligen information för att moderera verksamheten efter rådande situation.

Vid återstarten med Produktionslyftet beskrev Patrik vad som hänt under uppehållet, om deras snabba slutsatser



*Patrik Vinsa, operativt ansvarig och vice VD på Indoor Energy.*

kring vad de skulle göra vid varje ny situation eller krisläge. Med sina nya lärdomar säkrades verksamheten med daglig styrning på samtliga orter, där tanken var att så snabbt som möjligt dela information kring kritiska nyckeltal på ett öppet och tydligt sätt.

Nyckeltalen stärkte också hela organisationen i argumentationen när vissa kunder ville ställa in uppdrag på grund av covid 19. Varför vill ni ställa in? Vad har ni gjort för att möta detta? Vi har gjort detta för att fortsätta kunna leverera kundvärde; hur kan vi hjälpa er? På det sättet fick de flera kunder att känna en större trygghet och flera valde att inte ställa in tack vare att de förde en dialog med kunden.

Indoor Energy var också snabba med att ta fram andningsskydd, handskar, visir – ett proaktivt arbete för att kunna erbjuda en säker leverans med skydd för både kund och medarbetare. "Plan for the worst, hope for the best" var vd Mats Bjelkeviks devis, en proaktivitet som uppskattades av personalen enligt Patrik. Visst upplevde en del en viss oro men också en trygghet i hur bolaget mötte utmaningen.

– Det vi lärt oss som organisation och bolag är att ju mer vi delar, speglar och följer upp kritiska nyckeltal ju enklare är det att vara proaktiv, konstaterar Patrik. Tidigare var det en utmaning med 120 tekniker som skulle rapportera vad de gjort, när det gjorts och tiden det tagit. Från krisen i mars fick alla leverera sin tid varje dag, alla fick bidra för att vi varje kväll skulle kunna visa hur verksamheten gick dag från dag.

*Produktionslyftet är initierat av IF Metall och Teknikföretagen. Finansörer är Vinnova, Tillväxtverket och medverkande företag.*



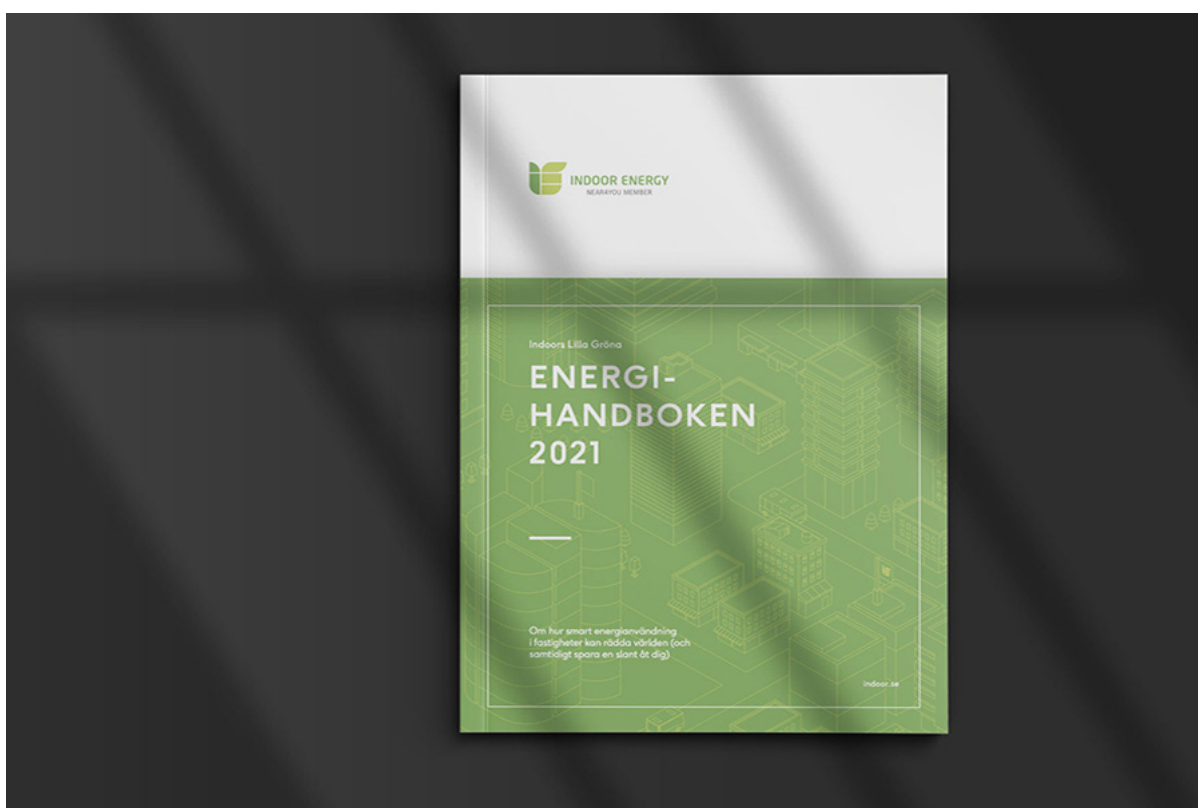
Idag har de effektiviserat sina processer, speciellt med tanke på avståndet mellan de olika enheterna, och utnyttjat digitala hjälpmedel där det går. De kommer att fortsätta att implementera nya arbetssätt, fortsätta med digitaliseringen och använda pulsmöten mellan avdelningscheferna. De har genomfört sin resa med Produktionslyftet men fortsätter att anlita Johanna och Kalle för att driva arbetet framåt för att ytterligare öka kundvärdet.

– En av lärdomarna som jag tar med mig från Indoor Energy är vikten av kommunikation, både internt och externt, avslutar Johanna. Det här visar betydelsen av pulsmöten för ett bra informationsflöde och en samsyn hos alla medarbetare.

Patrik tror att de kanske inte hade hanterat krisen på detta sätt utan Produktionslyftet, men tack vare kompetensutveckling och nya arbetssätt går de istället stärkta ur covid 19. Enligt honom är kundvärde och hållbarhet vad de kommer att mätas efter i framtiden och det är deras stora fokusförflyttning.

– Varför finns vi som bolag? Det finns alltid ett högre värde, avslutar Patrik. Vi kan aktivt påverka energianvändningen och bidra till att lämna över ett bättre klimat till nästa generation. Det är både ett utmanande och inspirerande perspektiv att arbeta efter!

Läs fler artiklar på [www.produktionslyftet.se](http://www.produktionslyftet.se).



Sedan 2017 har Indoor Energy gett ut Energihandboken med konkreta tips kring hur du kan spara energi. Så här skriver de själva om boken: "Visste du att Sveriges fastigheter står för 40 procent av samhällets energikonsumtion? Och visste du att Energihandboken kan hjälpa Sveriges fastighetsägare att spara 40 procent av sin energiförbrukning? Ja, du läste rätt. Den här lilla boken kan minska Sveriges totala energikonsumtion med 16 procent (40 procent av 40 procent). Det skulle betyda väldigt mycket för miljön eftersom elproduktionen skulle kunna minskas med ungefär 96 TWh (eller 27 stycken Barsebäck) per år. Vi har skapat Energihandboken för att reda ut begreppen lite, och framför allt för att ge dig handgripliga tips om hur du förbättrar ditt energianvändande. Tipsen kommer från våra 180 medarbetare, som alla varit delaktiga i att skriva den här boken." Nyfiken? [Beställ boken gratis här!](#)

Produktionslyftet är initierat av IF Metall och Teknikföretagen. Finansiärer är Vinnova, Tillväxtverket och medverkande företag.

