



**Konsten att spara
tid och pengar
genom effektivare
posthantering.**

EFFEKTIV POSTSERVICE



**Konsten att spara tid och pengar
genom effektivare posthantering.**

Enklaste sättet att få mer gjort – gör mindre.

Om du vill effektivisera arbetet på företaget och samtidigt sänka kostnaderna finns det ofta en genväg – gör mindre. Ju mindre du själv och dina medarbetare gör som inte tillhör er kärnverksamhet, desto mer tid, anställda, lokaler och andra resurser spar ni.

Ta er posthantering till exempel. När firman var liten var det en del av entreprenörsandan att chefen körde förbi Posten och tömde postboxen, att inköpschefen köpte firmans frimärken på lunchen och att säljchefen slog in dagens utgående paket och frankerade utgående brev för att sedan lämna allt på Posten.

Idag – när brevhögarna har växt, tiden inte ens räcker till för det viktigaste och en hårdnande konkurrens skärpt kostnadskraven – låt oss på Posten ta hand om all posthantering på huvudkontoret, lokalkontoren, filialerna... Det finns säkert tusentals ting som det är bättre att ni ägnar er tid och energi åt.

Här hittar du exempel på hur företag och offentlig sektor sparar tid och pengar – och kan ägna sig helhjärtat åt att ta hand om kunder samtidigt som de skapar bättre affärer och service.

Svenska Bostäder är lika kreativa i jakten på kostnader som i att skapa byggnader med bestående värde.

Den stora symbolen för 1950-talets genomtänkta stadsplanering, Vällingby centrum, har nyligen fått en genomgripande renovering i Svenska Bostäders regi. Spjutspetsen är Kfem, 2000-talets nya renodlade, spännande modehus – ”en lyxig, rosa lackask” av Wingårdh Arkitektkontor. Vänd och läs hur Svenska Bostäder samtidigt hittat helt nya vägar att hantera post, kontorsmaterial och mycket annat!

”Hur vi än mäter har omläggningen av vår interna postservice lönat sig.”

– Vi hade länge haft en känsla att vår interna postservice, och också en hel del annan service både på huvudkontoret och till våra många affärsområdeskontor, skulle kunna effektiviseras, berättar intendent Kenneth H. Sjö på Svenska Bostäder. Men att det i så hög utsträckning skulle gå att kombinera sänkta kostnader, utökad service och förbättrad effektivitet hade vi ärligt talat inte vågat tro.

– Först bara några ord om uppdragets omfattning. Posten levererar all internpost mellan företagets huvudkontor i Vällingby och de tio affärsområdeskontoren runt om i hela Storstockholm.

– Posten tar dessutom hand om alla beställningar av kontorsmaterial och interna trycksaker och distribuerar dessa. Posten ansvarar för Svenska Bostäders centrala förråd av kontorsmaterial och förnödenheter, städ- och hygienprodukter, reklam- och presentartiklar samt trycksaker.

”Att det i så hög utsträckning skulle gå att kombinera sänkta kostnader, utökad service och förbättrad effektivitet hade vi inte vågat tro.”



Kenneth H. Sjö
Svenska Bostäder

Så här förbättrade Svenska Bostäder sin service och ökade effektiviteten.

Den tydligaste förbättringen av Svenska Bostäders nya interna posthantering märktes direkt – snabbare kontakt mellan kontoren och med externa kontakter.

Tidigare fick de affärsområdeskontor som låg sist i den egna postturen dagens post först strax efter lunch – samtidigt var det dags att lämna dagens utgående post.

Nu när distributionen sköts av Postens lokala Företagscenter över hela stan kommer posten direkt på morgonen till alla Svenska Bostäders kontor. Sent på eftermiddagen hämtar samma lokala post de utgående breven, frankerar dem och sänder iväg dem.

Ärenden som tidigare tog två-tre dagar att behandla åtgärdas nu över dagen.

En annan stor förbättring är den nya hanteringen av kontorsmaterial. Vilket företag har inte ett lager av reklammaterial, blanketter etc som sväller i takt med att nya broschyrer kommer till och gamla inte fasas ut? Och i vilket lager tar inte gem och andra förbrukningsartiklar ofta slut? Inte hos Svenska Bostäder!

Egna noggranna beställningsrutiner kombineras med ett effektivt system, där Posten och Svenska Bostäder gemensamt kollar att man inte binder onödiga lager.

Resultatet: ett ständigt aktuellt lager hos Posten där allt som Svenska Bostäder behöver alltid finns hemma. Allt från gem till balar med toapapper levereras snarast efter beställning. Kravet i upphandlingen var att 90% skulle levereras senast dagen efter. Utfallet är 98%.

Allt det här ingår i Postens uppdrag för Svenska Bostäder.

Posthantering:

- Utkörning av post till Svenska Bostäders huvudkontor i Vällingby.
- Utkörning av post över hela stan. Företagets tio handläggande affärsområden får sin post levererad från närmaste lokala postkontor varje vardagsmorgon vid 9-tiden.
- Hämtning. Varje eftermiddag hämtas utgående post vid 16-tiden hos respektive affärsområde.
- Frankeringservice. All frankering sköts av Posten – Svenska Bostäders kontor förser bara kuverten med Porto Betalt-beteckning och en streckkod som styr till respektive affärsområde.
- En samlingsfaktura till Svenska Bostäders huvudkontor på samtliga portokostnader.

Internpost:

- Distribution av all internpost från och till huvudkontoret klockan 8–12 dagligen.
- Distribution av all post mellan de tio affärsområdeskontoren klockan 8–12 dagligen.
- Upphämtning av internpost. All upphämtad post levereras vidare följande dag.

Och det här...

Kontorsservice:

- Lagerhållning och leverans av kontorsmaterial.
- Lagerhållning och leverans av städprodukter.
- Lagerhållning och leverans av hygienprodukter.
- Lagerhållning och distribution av reklamartiklar.
- Lagerhållning och distribution av presentartiklar.
- Lagerhållning och distribution av trycksaker.

Uppföljning:

Genomgripande uppföljning.

Varje tertial görs en större uppföljning av hur processerna fungerar och vilka eventuella förändringar som bör genomföras: från förbättringar av dagliga beställningsrutiner till förslag på nya tjänster/effektiviseringar av arbetssätt.

Löpande uppföljning.

En samverkansgrupp med Svenska Bostäders respektive Postens kontaktpersoner för avtals- och driftfrågor träffas dessutom löpande.

Målsättning.

Minst 90% uppfyllandegrad.

Genomförande.

98% av leveranserna sker enligt kvalitetsmålet.

Allt det här sparar
Svenska Bostäder
på att lägga ut
posthanteringen.

Tid

Genom att inte hämta, sortera, distribuera, samla in, frankera och lämna post själva, sparar Svenska Bostäder mängder av tid.

Fordon

Av de två egna fordon som använts för de egna postrundorna, kunde ett säljas och ett gå över i annan tjänst i företaget.

Lokaler

De egna utrymmen på över 100 m² som använts för posthantering och lager kan vid behov lätt förvandlas från en kostnad till en intäktsmöjlighet.

Personal

Den personal som i samma veva som omläggningen gick i pension behövde inte ersättas av ny egen personal.

Hur hinner Posten med?

Ja, det är inte utan att man undrar när man ser dagschemat för Postens internpostservice inom Umeå kommun (här är hela det flitiga postgänget samlat på trappan till det pampiga kommunhuset – det forna regementet K4). Läs hur Umeå lagt ut sin posthantering – och många andra stödprocesser – för att få mer tid, pengar och energi till det som är väsentligt för kommuninvånarna.

Fem postanställda i stadshuset sköter de kommunala postrutinerna.

”Vi vänder upp och ner på den ena stödprocessen efter den andra – nu senast postservicen.”

”Vi ska leverera skola, vård, omsorg och infrastruktur – inte stödprocesser som andra kan sköta bättre.”

– Vi är redan norra Sveriges största kommun och räknar med att växa med minst 800 invånare om året, säger Olof Burström, ekonomidirektör i Umeå kommun. Då är det viktigt att servicen till invånarna växer i samma takt. 70 nya förskoleavdelningar och många nya grundskolor står till exempel på programmet närmaste åren, likaså en ständig utveckling av gymnasieskolor och äldreboenden.

– Då vill det till att samtidigt göra allt för att pressa kostnaderna på alla stödprocesser till vår kärnverksamhet.

– Rationaliseringen av vår externa postservice är ett bra exempel – samtidigt förändrade vi radikalt den interna post- och godsservicen. Varför skulle vi sköta den själva

– vi är ju inga experter på logistik och distribution!

– Vi gjorde en noggrann beskrivning av vilken kvalitet som vi ville ha på alla dessa tjänster och startade en upphandling. Bara några månader efter att Posten tog över såg vi att våra förväntningar på besparingar inte bara infriades utan överträffades.

– Vi kunde spara rejält i vilken dimension man än räknar – tid, pengar, miljö, lokaler...



Olof Burström,
Umeå kommun

”Frågan är vilken av alla effektiviseringar som vi är gladast för.”

– Det mest konkreta exemplet på nyttan av att lägga ut vår postservice såg vi direkt när Posten tog över, berättar Umeå kommuns ekonomidirektör Olof Burström. När Posten strukturerade upp arbetet och flyttade över mycket av hanteringen till sina egna lokaler fick vi loss tre rum på bottenvåningen i Stadshuset. Det gör att vi i nära anslutning till receptionen kan ta emot alla besökare som vill veta mer om kommunen och vår service.

– För det andra sparar vi både tid och pengar på att det logistiska flödet blivit betydligt effektivare. Vi som jobbar här får dagens post tidigare och kan lämna utgående post senare. Det samma gäller de över 170 olika enheter inom hela kommunen som ingår i servicen som täcker 75 kilometer på längden och 50 kilometer på bredden. I stället för att en bil körde ut posten, en kom från expressgodset och en tredje kom med nya blanketter, får nu skolor, servicehus, sjukhem etc allt levererat vid ett enda tillfälle.

– De samordnade transporterna sparar förstås också miljön. Samtidigt ökar säkerheten när färre bilar behöver trängas på till exempel skolgårdar för att lasta och lossa.

– Men allra viktigast är nog ändå tillfredsställelsen att vi alla kan jobba effektivare med kommunens kärnverksamhet och inte spiller tid och energi på kringverksamheter.

Så här ser schemat
för Posten ut
en helt vanlig dag
i Umeå kommun.

På Stadshuset:

- Ansvara för post- och godsrummet.
- Distribuera post och gods till/från samtliga verksamheter minst två gånger/dag.
- Handha alla utskick för Kommunstyrelsen, Kommunfullmäktige, Arbetsutskotten, Planeringsutskottet.
- Handha alla budgetutskick.
- Transportera material och utrustning till Kommunfullmäktiges sammanträden.
- Sammanställa och dela ut handlingar på Kommunfullmäktiges sammanträden.
- Övervaka och uppdatera kommunens informationstavlor.

Socialtjänstens hus:

- Bemanna varje dag för destruktion av sekretesshandlingar.

Turtrafik:

- Till/från 177 kommunala enheter, grund- och gymnasieskolor, servicehus/sjukhem, Norrlands Universitets Sjukhus, Umeå Universitet, Försäkringskassan m.m.

Konsten att få en över 40 år gammal lastkaj att sluka en femdubblad varu- och posthantering.

När Danderyds sjukhus invigdes 1964 var det dimensionerat för ett snabbt ökande vårdbehov. Men vem kunde förutse att antalet läkarbesök, operationer och behandlingar skulle växa så explosionsartat fram till idag? Och att det skulle leda till att behovet av förbrukningsmaterial och utrustning vida överträffade alla prognoser? För att nu inte tala om hur antalet kallelser, provsvar och annan post har ökat! Vänd och läs hur Posten bidragit till att sjukhuset har ett väl fungerande logistikflöde trots en flaskhals i form av en över 40 år gamla varu- och postkaj!



” I takt med att den administrativa vardagen förenklas kan vår vårdpersonal allt mer helhjärtat ägna sig åt att vårda.”

”Jag som trodde att Posten i första hand distribuerade brev. Och så möter jag idel framsynta logistikspecialister.”

– Jag är nog knappast ensam om att ha haft en bild av Posten som ett stort statligt verk, ointresserat av förändringar, säger Magnus Karlsson, försörjningschef på Danderyds Sjukhus.

– Ju mer jag jobbar med Posten i den dagliga verkligheten, desto mer upptäcker jag hur fel den bilden är. Redan när vi på Danderyds Sjukhus slog ihop våra varu- och internpostavdelningar och Posten kom in i bilden, fick vi ett mycket bättre logistikflöde.

– Sedan har vi undan för undan vässat logistiken ytterligare, ofta på Postens initiativ.

– Både de interna leveranser till alla avdelningar av allt material som ett storsjukhus slukar och hanteringen av uppåt 3 000 externa brev och 1 000 interna försändelser flyter så bra att jag ibland kommer på mig med att tänka: Hur är det här möjligt när en av de viktigaste länkarna i vår logistikkedja är en mer än 40 år gammal lastkaj?

– Att det fungerar så bra hänger nog ihop just med att Posten ser lösningar där andra lätt bara skulle se problem.

– I takt med att vi tillsammans med Posten förenklar den administrativa vardagen kan vår vårdpersonal allt mer helhjärtat ägna sig åt att vårda.



Magnus Karlsson
Danderyds Sjukhus

”Tänk att en detalj som frankeringen av posten kan ge så stora besparingar.”

– Det nya frankeringssystem som vi införde i samband med att Posten tog över vår internposthantering, har lönat sig stort hur vi än räknar – i tid, i resurser och i pengar, berättar Magnus Karlsson på Danderyds Sjukhus.

– Tidigare hade varje avdelning sin egen frankeringsmaskin. Nu sköter Posten all frankering åt oss. Alla våra 50 avdelningar har fått en egen streckkod att märka sin post med – sedan sköter Posten resten. Det gör att rätt kostnad automatiskt hamnar på rätt kostnadsställe. Hanteringen av fakturorna för portokostnader blir mycket enklare och spar arbete för ekonomiavdelningen.

– Vi har också märkt att vi spar en hel del genom att Posten ser till att varje brev frankeras med rätt porto. När vi ser hur kostnaderna gått ner förstår vi hur lätt det är att man i hastigheten hellre överfrankerar än riskerar att försena postgången. Skickar man till exempel, som vi gör ibland, uppåt 1 500 kallelser och provsvar på en enda dag, blir inbesparingen snabbt stor.

– Frankeringen är också ett bra exempel på Postens ansträngningar att hjälpa oss att sänka kostnader – till och med om de själva kortsiktigt förlorar på affären. De uppmärksammade oss till exempel på att ganska många brev gick som 1:a klassbrev även när B-post räckte bra.