



DIVISION SERVICE har många för de interna kunderna lönsamma "servicar" att erbjuda. Men vi säljer knappast över disk som gamla tiders torghandlare. Vi gör upp årskontrakt med produktionsenheterna, så att de kan ägna sig helt åt uppgifterna att ta fram och sälja sina produkter utåt.

(Teckningen har vi köpt av Lennart Askerlöf. Köpa-Sälja var det!)

## Division Service säljer - just det:

# Service !

Sektorns enheter för produktion av tjänster och varor till omvärlden ska ägna alla krafter åt att utveckla, marknadsföra, producera, sälja och leverera.

DIVISION SERVICE säljer sin specialistkompetens till produktionen så att den kan renodla sina uppgifter. Därigenom ökar sektorns lönsamhet.

Så kan affärsidén för Division Service enkelt uttryckas.

De läsare som är nöjda med den förklaringen kan sluta läsa här. Övriga inbjuds att få veta lite mera:

### Stöd av specialister

Den största delen av sektorns gamla staber renodlas och effektiviseras nu

under gemensam ledning i denna Division Service med sina närmare 600 medarbetare. Organisatoriskt har vi presenterats i schemaform i U-Aktuellt, CVA- och CVM-NYTT. Vi har dock inte närmare beskrivit hur all vår service ska erbjudas och verka. Mycket är självklart, men nyheter finns.

Utvalda företrädare för andra divi-

sioner har suttit i informationsmöten och prisförhandlingar med våra avdelningar. Nyckelpersoner vet alltså vad vi erbjuder och vad de vill köpa av våra olika specialist-tjänster. Avtal har tecknats och prisförhandlingarna närmar sig sitt slut.

### Köpa-sälja

Vårt stöd är i stort sett känt genom tidigare verksamhet. Det nya nu är framförallt att de interna kunderna inte längre ska belastas av generella, till fördelade servicekostnader.

Nu går vi ut och säljer tjänst för tjänst. De interna kunderna (divisio-

ner/avdelningar/staber/kontor) får bestämma sig för vad de verkliga behoven är och betala för sina val av service. Därmed skalas onödigt arbete bort och ger impulser till förenklade arbetsmetoder. **Detta gagnar respektive enhets och därmed sektorns lönsamhet!**

## Ifrågasätta

Vid serviceförsäljningen kommer det i dagen vad kunderna verkligen behöver, och – inte minst – vad som döljer sig bakom tidigare till fördelade kostnader, som alltså belastat timpriserna och varit en ständigt beklagad börda. Då uppstår något nytt: man ifrågasätter – ömsesidigt – behovet av och sättet att utföra service, och vi skärper vårt utbud, d v s effektiviserar automatiskt sättet att producera de olika "servicarna". Vi köper också själva av varandra inom Division Service.

## Intern gnuggning...

Ett 25-tal ansvariga i Division Service har sedan i våras arbetat med att analysera, beskriva sina produkter, dela upp arbetsuppgifterna, bemanna funktionerna, skärpa resurserna och sätta rätta priser.

Cirka 150 olika "servicar" har erbjudits i vår "försäljningskatalog". Det är allt från lokaler, transporter och löneadministration, till säljstöd och förrådhållning. För att nämna något. Separat faktaruta berättar lite mer.

## ...och debatt

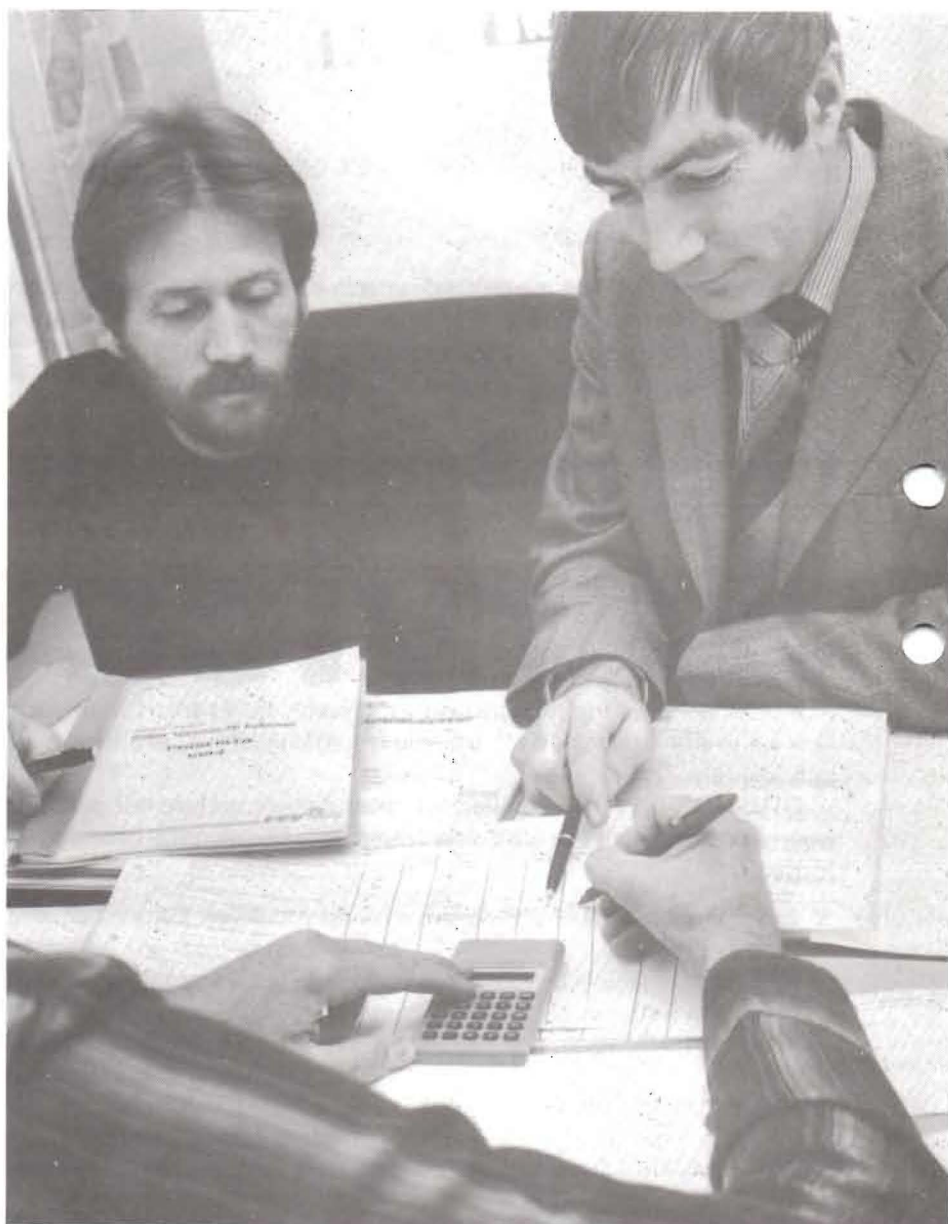
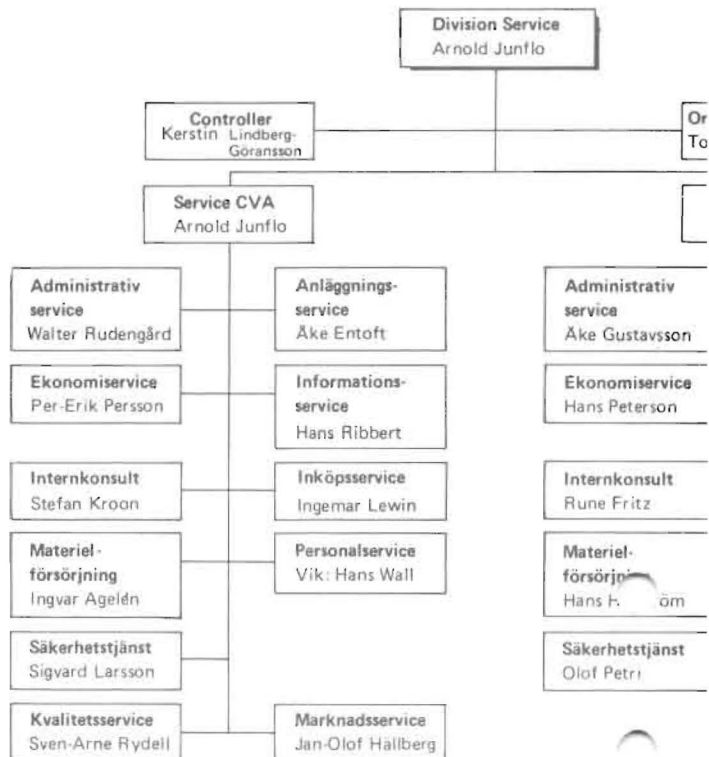
Dialogerna med kunderna är konstruktiva. Debattklimatet har varit utvecklande redan från starten. Bara det har lärt oss mycket, har friskat upp tillvaron. Och skärpt vaksamheten mot slentrianmässighet.

## Goda relationer

är A och O för Div. Service. Vi vill och förmår ställa upp.

Servicen ska vara **effektiv** och **rationell**, och av god **kvalitet**.

Vår **kompetens** ska vara **bästa alternativ**. För är vi inte bäst, så kan kunderna få söka andra lösningar.



# VILKA GÖR VAD ?

- o **Administrativ Service** under *Åke Gustavssons* (den yngre) ledning vid CVM svarar för att livet på bl a kontoren blir så bra som möjligt. Hit hör posthantering, telefoner, kopiering m m. Motsvarande funktioner leds av *Walter Rudengård* vid CVA.
- o **Anläggningssidan** under *Åke Entoft* och *Maths Backeröd* för CVA respektive CVM ska se till att det finns bra och ändamålsenliga lokaler. Och att t ex värme, vatten, tryckluft och el m m finns. Garaget med vidhängande fordon tillhör på CVA anläggningssidan.
- o *Hans Peterson* och *Per-Erik Persson* leder **ekonomiservicefunktionen** inom CVM respektive CVA. Härefter ligger exempelvis att ekonomisk information finns tillgänglig för uppföljning och beslutsfattande. Kassafunktion finns också organiserad under ekonomiservice liksom fakturakontroll.
- o **Informationsservice** är i en enhet företags reklambyrå och informationsdetalj. Enheten spänner över hela registret – från plastdekal och stordia till utställningar och besökarservice. Här produceras våra personaltidningar, kundtidningar och broschyrer: pressmeddelanden, artiklar och annat informationsmaterial. *Hans Ribbert* basar för Informationsservice i Arboga, och *Ingemar Lindstrand* i Linköping.
- o **Internkonsult** är en samling konsulter under *Rune Fritz* vid CVM och *Stefan Kroon* vid CVA, inom främst ADB-området, administrativ rationalisering, organisationsutveckling och produktionsteknik. I denna funktion finns resurser för att leda och genomföra utredningar, att svara för ADB-drift m m.
- o Vid CVA respektive CVM leder *Ingemar Levin* och *Gerth Hansson* **inköpsfunktionerna** som ska kunna lösa alla inköpsproblem. Till sin hjälp har man nu också ett nytt ADB-hjälpmiddel som kallas IAS (= inköpsadministrativt system) som bl a snabbt kan ge besked i vilket stadium ett visst inköp befinner sig, liksom uppgifter om leveranser m m.
- o **Materieförsörjning** är en sammanfattande benämning på allt som under *Hans Hagströms* och *Ingvar Ageléns* ledningar har med förrådshantering och distributioner av varor att göra vid CVM respektive CVA. Till denna funktion har också garaget vid CVM förts.
- o När man säger **säkerhetstjänst** tänker säkert de flesta på vakten. Och det är riktigt, vakttjänsten förs till säkerhetstjänsten under *Sigvard Larssons* (CVA) och *Olof Petris* (CVM) ledning. Men det finns mycket annat under detta begrepp också, t ex sekretesskydd, utbildning, riskanalyser m m.
- o **Personalservice** skall svara för att utbildning administreras effektivt, att personalplaneringen fungerar, att vi lever efter de lagar och avtal som gäller, att vi får lön och att våra reseräkningar behandlas för att nämna några exempel. Verksamheten leds av *Åke Gustafsson* (den äldre) vid CVM och *Hans Wall* vid CVA.
- o Förutom de "parallella" enheterna vid CVA och CVM finns vid CVA en enhet **Marknadsservice** och en **Kvalitetsservice**. Marknadsservice leds av *Jan-Olof Hällberg* och ska serva sektorledning och produktionsdivisioner med bl a stödutbildning och underlag för marknadsföringsarbetet. *Sven Arne Rydell* leder Kvalitetsservicen som ska jobba med impulser m m till sektorns kvalitetstekniska utveckling. Även kvalitetsteknisk utbildning ingår i uppgifterna.
- o Till de 20 enheterna ska läggas två funktioner, en **controller** med *Kerstin Lindberg-Göransson*, och en funktion för **organisationsdokumentation**, som *Tommy Martinsson* förestår.

okumentation  
ny Martinsson

vice CVM  
Lindström

Anläggnings-  
service  
Mats Backeröd

Informations-  
service  
Ingemar Lindstrand

Inköpservice  
Gerth Hansson

Personalservice  
Åke Gustafsson

## 1984 är här nu

Det var ju meningen att den nya sektororganisationen skulle börja 1984. Våra erfarenheter är så positiva och engagerande att vi vill starta redan 1 oktober. MBL-förhandlingar pågår.

## Hotet

FMVs ekonomiska problem är våra. Detta hot är också en sporre att bli effektivare. Vi kommer att tvingas till neddragningar, liksom andra divisioner. Det gör att vi får en flygande – och hård – start i rationaliseringsarbetet.

Det medför tyvärr vissa improvisationer i början, men om någon tid ska vi vara fullt intrimmade för framtiden.

## Samverkan CVA - CVM

Divisionens resurser vid CVA och CVM ska samverka. **Marknadsservice** och **Kvalitetsservice** har vi ju endast vid CVA och de ska alltså verka även vid CVM. På motsvarande sätt har vi resurser inom **arbetsrättsområdet** vid CVM tillgängliga för behov även vid CVA. När det gäller t ex säljstöd vid CVM ställer *Hans Ribbert* upp där då och då. U-Aktuellt produceras vid Informa-

*Åke (den yngre) Gustavsson, Administrativ service vid CVM, avvaktar medan Rune Fritz säljer utredningstjänster till en produktionsavdelning.*

*Kunden är nöjd: han skriver på årskontraktet för 1984.*

Foto: Niklas Forslind

tionservice CVM som hittills, liksom produktion och samordning av sektorns medverkan i koncernens personaltidning FFV-NYTT.

Slutligen vill vi göra denna kända devis även till vår:

**"Kunden har alltid rätt"!**

Välj rätt. Prova oss. På rätt sätt.

Arnold Junflo

Bo Lindström



*Arnold Junflo*



*Bo Lindström*

**Fotnot:** CVÖ inkluderas inte i vår allmänna service, det vore opraktiskt. Där trimmas serviceverksamheten in i befintlig organisation. Men vi kanske får hjälpa till med viss kvalificerad service i Östersund. ■

**Tävling:**  
**Har du känsla för  
vad saker kostar?**

## **VINN CHOKLAD!**

**Vad tror du att sektorns blåa telefonkatalog kostar att framställa per exemplar?**

25 kr       50 kr       75 kr

100 kr       150 kr

**Kryssa och sänd till 8118 före den 5 oktober. Chokladask lottas ut bland rätta svar.**