



Centrum för
Informationslogistik

Konsultrapport

Kunskapsöverföring – Knowledge Management Electrolux Logistikavdelning

Inlämningsuppgift inom:	Verksamhetsförlagt Projektarbete inom Informationslogistik 2IL009, 30HP
Författare:	Pontus Jonsson, 19881107
Kursansvarig:	Håkan Sterner
Skolhandledare:	Dimitris Margaronis
Företagshandledare:	Fredrik Tideman
Ljungby:	Januari 2015

Sammanfattning

Rapporten är en konsultrapport som skrivits i samband med kursen *Verksamhetsförlagt projektarbete 2IL009* på informationslogistikprogrammet i Ljungby. Projektet har utförts på Electrolux Laundry Systems Sweden ABs logistikavdelning geografiskt placerat i Ljungby. Uppdraget har varit att genomlysa överföring av information/kunskap in samband med avslutning/pensionsavgångar. Projektet har även fokuserat på nyanställningsprocessen. Knowledge management har varit området som har arbetats mest med, vilket handlar om att göra tyst kunskap synlig och användbar. Projektet har genomförts genom intervjuer, observationer och diskussioner med anställda på Electrolux. Rapporten tar dig igenom teori, genomförande, resultat och en analys. Även en reflektion med egna tankar över hur praktiken, arbetsplatsen och rapportskrivandet har varit.

Förord

Kursen *Verksamhetsförlagt projektarbete 2IL009* är en viktig del av informationslogistikutbildningen på *Centrum för Informationslogistik (Cil)* i Ljungby. Denna femte termin ger goda möjligheter att lära känna arbetslivet och testa sina teoretiska kunskaper i praktiken och även skapa ett nätverk för framtida arbete. Denna rapport genomlysas kunskapshantering och överföringen av information/kunskap till största del men även i samband med avslutning/pensionsavgångar. Rapporten ska även hjälpa till vid nyanställningar. Rapporten är främst riktad till lärare på Cil samt Electrolux logistikavdelning i Ljungby. Jag vill ge ett stort tack till min handledare Fredrik Tideman, Order Manager. Vill även tacka min lärarhandledare Dimitris Margaronis för feedback och stöd under min projekttermin då jag ibland har stött på problem. Jag vill även rikta ett stort tack till logistikavdelningen på Electrolux i Ljungby som har tagit emot mig och behandlat mig som en av de anställda. Jag har fått all hjälp jag har önskat och det är jag väldigt tacksam för.

Innehåll

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Uppdrag	1
1.3 Styrande förutsättningar	1
1.4 Intressenter	1
1.5 Disposition	2
1.6 Verksamhetsbeskrivning	2
2 Teori	3
2.1 Knowledge Management	3
2.2 Generationsväxling	4
2.3 Tyst kunskap	4
2.4 Explicit kunskap	5
2.5 SECI - modellen	5
2.5.1 Socialisering	6
2.5.2 Externalisering	6
2.5.3 Kombination	7
2.5.4 Internalisering	7
3 Metod	7
4 Genomförande	7
4.1 Projektets uppstart/introduktion Electrolux	7
4.2 Intervjuer/observationer Electrolux	8
4.3 Utformning av frågeformulär logistikavdelningen	9
5 Resultat	9
5.1 Anställningsprocess (Se bilaga 9.3)	9
5.1.1 Introduktionsprogram process (Se bilaga 9.4)	10
5.2 Avslutningsprocess (Se bilaga 9.5)	10
5.2.1 Exit möte process (Se bilaga 9.6)	10
5.3 Paretodiagram kundfrågor	11
5.3.1 Paretodiagram reservdelar	11
5.3.2 Paretodiagram färdiga maskiner	12
5.4 Rutinbeskrivningar	12
5.5 E-gate	12
6 Analys	13
6.1 Analys av anställningsprocessen	13
6.2 Analys av avslutningsprocessen	13
6.3 Analys av paretodiagram	14
6.4 Analys av rutinbeskrivningar	14
6.5 Analys av E-gate	14
7 Reflektion	15
8 Referenser	16
8.1 Internet	16
8.2 Intervju	16

8.3	Litteratur	16
9	Bilagor.....	17
9.1	Rutinbeskrivning - Manuell Allokering	17
9.2	GANTT – Schema	20
9.3	Anställningsprocess.....	21
9.4	Introduktionsprogram process	21
9.5	Avslutningsprocess.....	22
9.6	Exit möte process	22
9.7	Projektplan.....	23
9.8	Frågeformulär	25
9.9	Introduktionsprogram.....	29

I Inledning

Under våren 2014 var det dags för mig att söka en projektplats för min T5. Anledningen till att jag valde att söka mig till Electrolux var att det är ett stort och framgångsrikt företag som intresserar mig. Efter diskussioner med Jonas Jansson på CIL så beslutade vi att jag skulle kontakta dem. Jag fick komma på en intervju med Janne Ljungman och Fredrik Tideman vid logistikavdelningen på Electrolux Laundry Systems Sweden AB i Ljungby. Intervjun var bra och jag fick direkt ett intressant projekt presenterat för mig.

I detta första kapitel kommer en kort bakgrund till varför projektet ska genomföras. Efter det kommer en beskrivning av själva uppdraget, förutsättningar och intressenter till projektet. Även en generell beskrivning av Electrolux samt en beskrivning av logistikavdelningen.

1.1 Bakgrund

Electrolux logistikavdelning i Ljungby är på väg att genomgå ett generationsskifte men man vill även bevara den kompetens som finns innanför företagets väggar när någon slutar. Uppdraget ska genomföras för att Electrolux tänker på framtiden och vill fortsätta vara framgångsrika och utnyttja den faktiska kompetens som finns i sina anställda. Samt vill avdelningen visa sin personal att deras kunskap är viktig för företaget även efter att anställning upphör eller avslutats.

1.2 Uppdrag

Uppdraget är ett projekt som ska genomföras för att genomlysas kunskapshantering och överföringen av information/kunskap i samband med avslutning/pensionsavgångar. Projektet ska generera en form av template eller rutinbeskrivning för information och kunskapsöverföring, när personal vars anställning upphör eller avslutats samt hur nyanställda ska läras upp för att förstå och kunna arbeta i verksamheten.

1.3 Styrande förutsättningar

Projektet kommer genomföras av Pontus Jonsson som kommer att arbeta självgående till största del men med stöd från Fredrik Tideman på Electrolux samt Dimitris Margaronis som är lärare vid Linnéuniversitetet. Projektet kommer att ske på heltid på Electrolux Professionals logistikavdelning och de anställda på avdelningen kommer att bistå med hjälp och information löpande under projektet. Teorier om Knowledge management som grund där Nonakas och Takeuchis SECI-modell för kunskapsöverföring ingår och kommer att användas.

1.4 Intressenter

Intressenter är den befintliga ledningen, personalen på avdelningen och personer som står inför nyanställning. Kan personalen på ett effektivt sätt sprida kun-

skap mellan varandra och lära upp varandra kommer det i slutändan vara positivt för kunderna som får ett professionellt och effektivt mottagande. Även projektledaren får kunskap utav detta projekt.

1.5 Disposition

Kapitel 1: Inledning

I Detta kapitel inkluderar bakgrund till projektet och vad uppdraget beskrivs. Förutsättningar och intressenter för projektet presenteras.

Kapitel 2: Teori

Detta kapitel presenteras teorier inom området som är relevanta för uppdraget.

Kapitel 3: Metod

I detta kapitel kommer metoderna jag valt att använda mig av presenteras.

Kapitel 4: Genomförande

I detta kapitel presenterar projektets arbetsprocess.

Kapitel 5: Resultat

Detta kapitel presenteras empirin, resultatet som detta projekt har genererat.

Kapitel 6: Analys

I detta kapitel analyseras resultatet.

Kapitel 7: Reflektion

Detta kapitel innehåller en reflektion på projektet, rapport och praktiken.

1.6 Verksamhetsbeskrivning

Electrolux AB är världsledande inom hushållsprodukter och produkter för professionellt bruk. AB Electrolux bildades år 1912 genom en sammanslagning av AB Lux och Elektromagnetiska AB. Electrolux grundare Axel Wenner-Gren förespråkade passion för innovation, kunden i fokus och strävan efter resultat som än idag är grundpelarna för Electrolux verksamhet. Electrolux ABs årsredovisning 2013 visade en omsättning på 109 miljarder och 60 754 anställda (Electrolux årsredovisning 2013).

Electrolux verksamhet är organiserad så att den är indelad i fem affärsområden, som omfattar sju sektorer som stöttas av sju koncernstabber. Sektorn med professionella produkter är global, men det finns också geografiskt delade sektorer. Det finns sju koncernstabber som stöder alla branscher: Ekonomi och finans, Juridik, Personal och organisationsutveckling, Marknadsföring och varumärken, Teknik- och produktutveckling, Design samt Kommunikation. Koncernen har en decentraliserad företagsstruktur med sektorsstyrelser. Electrolux AB säljer mer än 50 miljoner produkter varje år på 150 olika marknader (Electrolux, 2014).

Ett av de sex affärsområdena är Electrolux Professional och erbjuder professionella tvätt- och kökslösningar. Electrolux Professional är världsledande inom

tvättmaskiner och torktumlare, de har 27 säljföretag och 140 importörer runt om i världen, och de producerar produkterna i Ljungby, Frankrike och Thailand.

Användare av Electrolux Professionals produkter finns i:

- Hyreshus
- Sjukhus
- Hotell
- Skolor
- Restauranger
- Tvätt butiker
- Fartyg

Från Ljungby levereras varje dag i snitt 122 färdiga tvättmaskiner och torktumlare och det är 451 anställda. Enligt Electrolux Professional är deras maskiner dyrare än sina konkurrenter men kunden har igen pengarna i hög kvalitet, bra kundhantering och energisnåla produkter (Electrolux, 2014).

Logistikavdelningen på Electrolux Professional sköter hanteringen av all logistik och planerar produktionen och distributionen så det möter kundens krav. Den är uppdelad i färdiga produkter och reservdelar. De har även koll på lagernivåer, kollar produktionsscheman och ser till så att artiklar finns för att kunna producera och levererar till kund. De sköter planering för fabriken i Ljungby men även för de externa fabriken som finns i Thailand och Frankrike. Inköpsavdelningen för reservdelar tillhör också logistikavdelningen (Electrolux, 2014).

2 Teori

I detta kapitel kommer olika områden presenteras som har relevans för projektet. Presentation av begreppen kunskap, Knowledge management (kunskapshantering), tyst och explicit kunskap och Nonakas SECI-modell.

2.1 Knowledge Management

Ett begrepp som syftar till kunskapshantering för att samla in, hantera, fördela och använda dess tyst och explicit kunskap i organisationer. Knowledge management är en process som används av företag för att uppnå optimala affärsresultat genom interaktion mellan människor och olika teknik i att skapa och sprida relevant kunskap.

För att lyckas i alla företag krävs att Knowledge management används på ett korrekt sätt. Problemet är inte idag att skaffa information, utan att avgöra vilken information som är relevant och ska användas. Det viktigt för företag att göra sig av med kunskap och arbetsuppgifter som inte längre är aktuell och inte behövs. Företaget ska arbeta med att alltid den senaste och relevanta informationen för att överleva och behålla sin konkurrenskraft.

Eftersom logik har programmerats av informationsteknik kan man inte välja och

tolka data. Det går bara hjälpa till att sortera, lagra och sprida data. Förbättrad informationsteknik spelar en viktig roll i att arbeta med data, men har en begränsad räckvidd när det gäller att utveckla kunskap från tillgängliga data. Med andra ord informationsteknik kan inte omvandla data och information till kunskap.

Ledning tillsammans med de anställda avgör ofta vilken information som är användbar och nödvändig för en organisation och omvandla den till kunskap. Denna kunskap som även innefattar externa data delas sedan med olika delar av organisationen. Delar av den skapade kunskap är grundläggande förutsättning för kunskapshantering. Att veta vad du vet och vad du tjänar på det är en fungerande modell för kunskapshantering.

Hela processen med att identifiera relevanta data och information, att omvandla det till kunskap och göra denna kunskap tillgänglig för människor i hela organisationen är vad Knowledge management handlar om. För kunskapshantering som en framgång för en organisation är det viktigt att anställda vill samla och sprida kunskap med varandra (Dalkir, 2011).

2.2 Generationsväxling

Företeelsen som sker på den svenska arbetsmarknaden nu är att den äldre generationen, födda mellan år 1946-1964 lämnar arbetsmarknaden och den yngre generationen födda mellan år 1981-1994 ansluter till arbetsmarknaden. Detta kallas för generationsskifte eller generationsväxling. Det sker ständigt att arbetare går i pension och nyexaminerade kliver in på Sveriges arbetsmarknad men svårigheten som nu spridits i Sverige är att den äldre generationen som nu går i pension är fler än den yngre generationen som ansluter arbetsmarknaden. I den arbetsmarknadsrapport som gjorts på uppdrag av Arbetsförmedlingen: *Generationsväxlingen på arbetsmarknaden - I Riket och i ett regionalt perspektiv* (Gustavsson et. al 2011), beskrivs det hur denna generationsväxling kommer att påverka vår arbetsmarknad och upplyser om att det är första gången i modern tid som antalet äldre som går i pension, är fler än den yngre generationen som kliver in på Sveriges arbetsmarknad. Och detta kommer att inträffa de närmsta åren. Resultatet av denna generationsväxling kan leda till kompetensbrist och minskad effektivitet för flertal företag i den offentliga förvaltning samt inom vård och omsorg. Generationsskiftet har skapat svårigheter för organisationer, då många i den äldre generationen har gått i pension och tagit med sig dyrbar kunskap utan att spridit den vidare, samt att det är fler individer som lämnar arbetsplatsen än vad det kommer till nya. Detta gör att Knowledge management är viktigt att betrakta och hantera i organisationer under den närmsta tiden (Gustavsson et. al 2011).

2.3 Tyst kunskap

Tyst kunskap även kallat implicit kunskap. Denna sorts kunskap är svår att beskriva och uttrycka i ord. Tyst kunskap hittar man i huvudet på individer. Därför

är det väldigt svårt att överföra den tysta kunskapen. En persons tysta kunskap kan vara en annan persons explicita kunskap och en persons explicita kunskap kan vara en annan persons tysta kunskap (Dalkir, 2011). Ofta baseras tyst kunskap på en handling. Tyst kunskap är objektiv, opersonlig, oberoende av plats och tid och lätt att överföra (Jonsson, 2012).

2.4 Explicit kunskap

Explicit kunskap är kunskap som man hämtar från dokument, bilder eller ord. Explicit kunskap får du om du tolkar och synliggör tyst kunskap och sedan skriver ner denna och gör den läsbar.

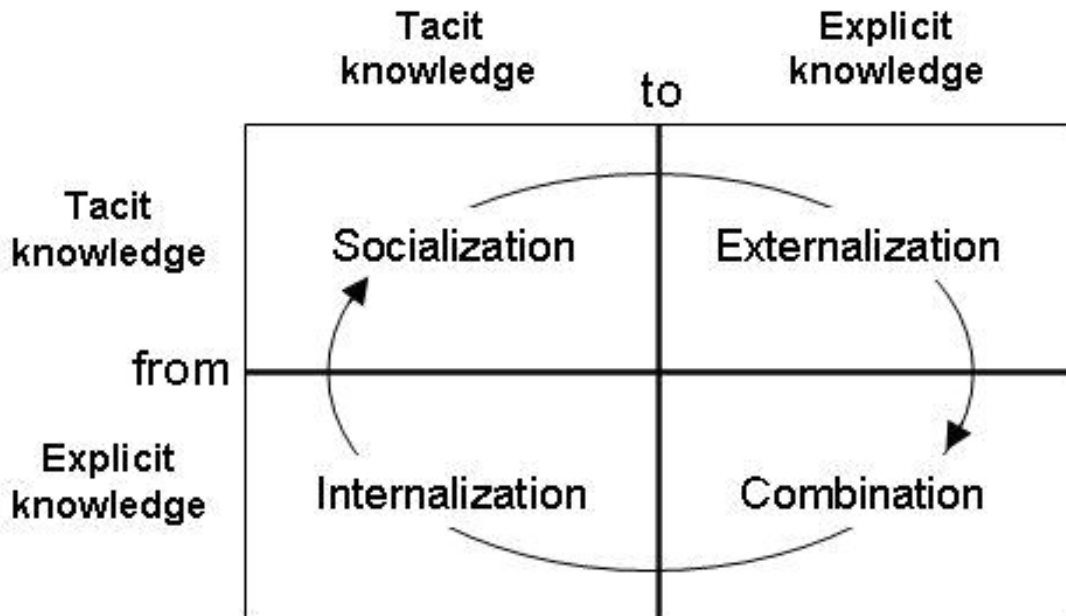
För att kunna skilja på tyst kunskap och explicit kunskap så presenteras nedan några motsatsord (Johannessen & Rolf, 1989):

Tyst kunskap	-	Explicit kunskap
Handling	-	Ord
Diffus	-	Specialiserad
Konkret	-	Abstrakt
Empiri	-	Teori, formella modeller
Känsloförankrad	-	Förnuftsförankrad
Självupplevd	-	Refererad

2.5 SECI - modellen

Ikujiro Nonaka och Hirotaka Takeuchi forskade i varför japanska företag är så innovativa. De båda forskarna fick lära sig att det berodde på att företaget var så duktiga på att ta tillvara på kunskapen i respektive organisation. Ingen kunskap lämnade organisationerna utan att processas (Dalkir, 2011). Detta låg till grund för deras teorier i den så kallade SECI-modellen. Modellen förklarar förhållandet mellan tyst- och explicit kunskap. Den förklarar vidare hur överföring av kunskap sker i fyra olika steg mellan tyst- och explicit kunskap. De fyra olika processerna är (Dalkir, 2011):

- Socialisering, från tyst till tyst kunskap
- Externalisering, från tyst till explicit kunskap
- Kombination, från explicit till explicit kunskap
- Internalisering, från explicit till tyst kunskap



(Dalkir, 2012, s66)

2.5.1 Socialisering

Den första processen i modellen är "socialisering". Den går ut på interaktion mellan individer där tyst kunskap ska överföras utan att den ändrar form. Detta kan genomföras på flera sätt. Samtal mellan individerna behöver inte vara nödvändigt utan observera, praktisera och imitera för att lära sig via ett "mentorskap". Men även brainstorming i grupper mellan flera personer är effektivt. Detta steg är ett av de enklaste då kunskapen kan samlas in via samtal i fikarummet eller på ett möte i korridoren. Dock begränsas kunskapen endast mellan de deltagarna som är närvarande då den inte lagras någon annanstans än i individernas minne (Dalkir, 2011).

2.5.2 Externalisering

I den andra processen "Externalisering" får den tysta kunskapen en synlig form genom överföring till explicit kunskap. Här blir det tysta kunskapen berättelser, metaforer, hypoteser eller modeller. Här skrivs, spelas in eller görs kunskapen hanterbar. För att genomföra detta steg kan det vara bra att använda sig av en kunskapsjournalist, en konsult som extraherar kunskapen och dokumenterar den på rätt detaljnivå. Detta steg är svårt men viktigt för att göra kunskapen hanterbar för en bredare grupp av människor. När denna process väl är utförd så blir det lättare att dela kunskapen bland individerna i en organisation (Dalkir, 2011).

2.5.3 Kombination

Tredje processen i SECI-modellen är "kombination". Här bearbetas den explicita kunskapen från föregående process, för att ge den en ny form. Här sätts kunskapen samman med annan kunskap för att göra den bättre och få nya perspektiv på så sätt ge den en ny form. Detta kan ske genom möten och bearbetning av dokument (Dalkir, 2011).

2.5.4 Internalisering

Den fjärde processen "internalisering" går ut på att göra den explicita kunskapen till tyst kunskap. Detta steg går hand i hand med uttrycket "Learning by doing". Det innebär att man praktiserar kunskapen för att göra den till erfarenheter och på så sätt från explicit kunskap överföra den till tyst kunskap.

3 Metod

Jag har i detta projekt arbetat med att genomlysas kunskapshandling och överföringen av information/kunskap i samband med avslutning/pensionsavgångar. För att genomföra projektet har jag tagit hjälp av Kimiz Dalkirs bok *Knowledge Management in Theory and Practice (2011)* samt Anna Jonssons bok *Kunskapsöverföring & Knowledge Management (2012)*. Jag har använt mig av Nonaka och Takeuchis SECI-modell för kunskapsöverföring.

När jag gjort rutinbeskrivningarna (Se bilaga 9.1) har jag använt mig av LibreOffice för att redigera bilder tillsammans med beskrivning i text. Modellering av processerna har gjort i programmet OmniGraffle Professional.

För att samla in data i detta projekt valde jag att genomföra kvalitativa studier genom intervjuer med öppna frågor som kunde diskuteras och resultera i analyserbara svar. Samt en enkät med frågor som genererar öppna svar. Även observationen på logistikavdelningen har gjorts för att analysera den tysta kunskapen.

4 Genomförande

Under denna rubrik kommer jag att presentera mitt tillvägagångssätt av mitt projekt för att komma fram till mitt resultat.

4.1 Projektets uppstart/introduktion Electrolux

När jag kom till Electrolux logistikavdelning på min första blev jag tilldelad en arbetsplats samt nödvändiga behörigheter som passerkort och tillgång till internet. Sedan fick jag en rundvandring på företagets alla avdelningar och slutligen presentation av logistikavdelningen och de anställda på den avdelningen.

Ett uppstarts möte med mina två handledare gjordes första veckan för att bestämma inför framtiden och säkerställa att jag tillsammans med handledarna var underförstådda med hela projektet.

När introduktionen var genomförd valde jag att sätta ihop en projektplan (Se bilaga 9.7) och skapa ett GANTT-schema (Se bilaga 9.2) för projektet som jag sedan skickade till min företags- samt lärarhandledare. GANTT-schemat bestod av hela projektets delmoment samt milstolpar.

Innan projektet påbörjades hade jag skaffat två stycken böcker inom ämnena kunskapsöverföring och Knowledge management, *Management in Theory and Practice* (Dalkir, 2011) samt *Kunskapsöverföring & Knowledge Management* (Jonsson, 2012). Jag valde att läsa på delar av böckerna för att sedan gå runt och observera samt prata med de anställda på avdelningen. Denna typ av observations arbete har skett löpande under hela projektet.

4.2 Intervjuer/observationer Electrolux

Sporadiskt under hela projektet har jag observerat och suttit bredvid personal på logistikavdelningen. På detta sätt har jag fått inblick i IT-system, hur daglig kommunikation fungerar även hur problemlösning sker på avdelningen. Under mina observationer har jag fått berättat för mig att logistikavdelningen saknar en funktion där de anställda kan publicera och dela med sig av sina problem och lösningar. En synlig kalender som visar personalens ledigheter så arbetet kan planeras bättre i för tid. Alla anställda arbetar mot olika länder och olika geografiska områden, detta resulterar i att rutinerna hur hantering av logistiken skiljer sig. Vilket resulterar i svårigheter när någon slutar eller är ledig.

Två intervjuer har genomförts. Electrolux i Ljungby har i nuläget inga processer för nyanställning och pensionsavslut/avslut av tjänst då de är föråldrade, utan den nya håller på att utvecklas. I nuläget använder Electrolux sig av ett introduktionsprogram som innehåller arbete/observation på alla avdelningar samt en introduktionsvideo som beskriver Electrolux organisation och historia (S. Dahl, personlig kommunikation, 2014-11-06).

De anställda vid Svenskförsäljning arbetar med att dokumentera sina arbetsuppgifter för att underlätta nyanställning- och avslutsprocesserna. E-gate är ett socialt nätverk som används av flera sektorer i Electrolux organisation inte bara i Ljungby utan runt om i hela världen. Det använder sig Svenskförsäljning av för att samla och sprida kunskap på avdelningen och till övriga Electrolux (G. Alm-löf, personlig kommunikation, 2014-10-02 & 2014-10-21). Logistikavdelningen känner till E-gate men mer än majoriteten känner inte till dess fulla potential vilket har lett till att jag tillsammans med min företagshandledare har valt att synliggöra detta (Se 5.5, Resultat).

4.3 Utformning av frågeformulär logistikavdelningen

Jag valde att göra ett frågeformulär (Se Bilaga 9.8) som inte var obligatoriskt. Frågorna formulerades på ett kvantitativt sätt så att de skulle ge öppna svar. Alla på avdelningen valde att fylla i formulären vilket gav mig ett bra resultat som jag sedan kunde analysera och göra ett paretdiagram på (Se 5.3, Resultat) vilket sedan resulterade i flera olika rutinbeskrivningar för de kritiska arbetsuppgifterna på avdelningen. Tanken är att dem ska hjälpa nyanställda att komma igång med arbetet.

5 Resultat

Under följande rubrik kommer ett förslag till anställning- och avslutnings process presenteras. Även ett paretdiagram på frågeformuläret samt rutinbeskrivningar på de kritiska arbetsuppgifterna med grund i paretdiagrammet kommer att redovisas. Samt vad synliggörandet av E-gate kan resultera i.

5.1 Anställningsprocess (Se bilaga 9.3)

"Anställningsprocess påbörjas" är input i denna process. Första delprocessen är "Informera avdelning", här ska chefen eller ansvarig på avdelningen informera när den nya personen kommer att börja arbeta samt vem personen är. Nästa delprocess är "Skaffa resurser", i denna process ska alla resurser som den nyanställda kommer behöva på sin arbetsplats. Resurser innebär telefon, passerkort, mejl, olika IT behörigheter. Det går även ett informationsflöde med alla resurser från denna delprocess till delprocessen "Tilldela resurser". "Utforma introduktionsprogram" (Se 5.1.1) är nästa delprocess. Här ska Chefen eller ansvarig på avdelningen sätta ihop ett introduktionsprogram (Se Bilaga 9.9). Från denna delprocess skickas ett informationsflöde med introduktionsprogrammet till delprocessen "Genomföra introduktionsprogram". Delprocessen "Genomföra introduktion" innebär att här introduceras den nyanställda på sin aktuella avdelning, presenteras och får hälsa på alla anställda samt en rundvandring på företaget. Nästa delprocess är "Tilldela resurser", hit kommer informationsflödet med resurser och nu ska dem tilldelas till den nyanställda. Här finns en kontrollprocess som kontrollerar om resurserna har tilldelats till den nyanställda. Det går inte att gå vidare i processen om inte detta har skett. Nästa delprocess är "Genomföra introduktionsprogram", hit kommer informationsflödet med introduktionsprogrammet. Här ska den nyanställda genomföra introduktionsprogrammet (Se bilaga 9.9). Det innebär en introduktion med HRS och att besöka samt arbeta på andra avdelningar halva dagar för att lära och förstå hela verksamheten. Efter denna process finns det en kontrollprocess som kontrollerar att introduktionsprogrammet är genomfört, även här går det inte avsluta delprocessen om inte detta har genomförts. När alla steg i processen är genomföra så är "anställningsprocess avslutad" som är output.

5.1.1 Introduktionsprogram process (Se bilaga 9.4)

Denna process ingår i anställningsprocessen och kallas där för "Genomföra introduktionsprogram". Input är "Resurser tilldelade". Första delprocessen är "Introduktion med HRS", här träffar den nyanställde någon på HRS och får en introduktion av Electrolux organisation och historia. Information om regler och skyddsföreskrifter ges. Nästa delprocess är "Arbeta på egen avdelning", här börjar arbetet på den aktuella arbetsplatsen. Under introduktionsprogrammet kommer den nyanställde befinna sig halva dagen på egen avdelning och halva dagen besöka och lära sig en annan avdelning. "Observera annan avdelning" är nästa delprocess, här sker arbete och observation på annan avdelning på företaget för att lära och förstå hur andra avdelningar arbetar och vad de arbetar med. Efter denna process finns en kontroll process som kontrollerar att observation på andra avdelningar är gjord, detta krävs för att gå vidare i processen. Sista delprocessen är "Avstämning introduktionsprogram", här stämmer chefen eller ansvarig av introduktionsprogrammet med den nyanställde. Kontrollerar att allt har gått bra och om det finns några frågor. Output är "Anställningsprocess avslutad".

5.2 Avslutningsprocess (Se bilaga 9.5)

"Avslutningsprocess påbörjas" är input. Första delprocessen är "Exit möte" (Se 5.2.1), i denna process ska chefen eller ansvarig ha ett möte med den person som ska sluta. Ett samtal om varför personen i fråga slutar, be personen skriva ner sina arbetsuppgifter och hur man löser dem. Be personen skriva ner ansvarsområden och information som kan vara bra för en efterträdare. Nästa delprocess är "Skriva uppsägningsavtal", personen som ska sluta får här skriva under sitt uppsägningsavtal. Här finns även en kontrollprocess som kontrollerar att uppsägningsavtalet är påskrivet för att kunna gå vidare i avslutningsprocessen. "Kontrollera behörighet/ansvar" är en delprocess där chefen eller den ansvariga kontrollerar ansvarsområden som ska dokumenteras och behörigheter som ska plockas bort från IT system et cetera. Nästa process är "Samla in resurser", här samlas passerkort, eventuell bärbar dator och liknande in. En kontrollprocess följer som kontrollerar att alla resurser är inlämnade. Output är "Avslutnings process avslutad".

5.2.1 Exit möte process (Se bilaga 9.6)

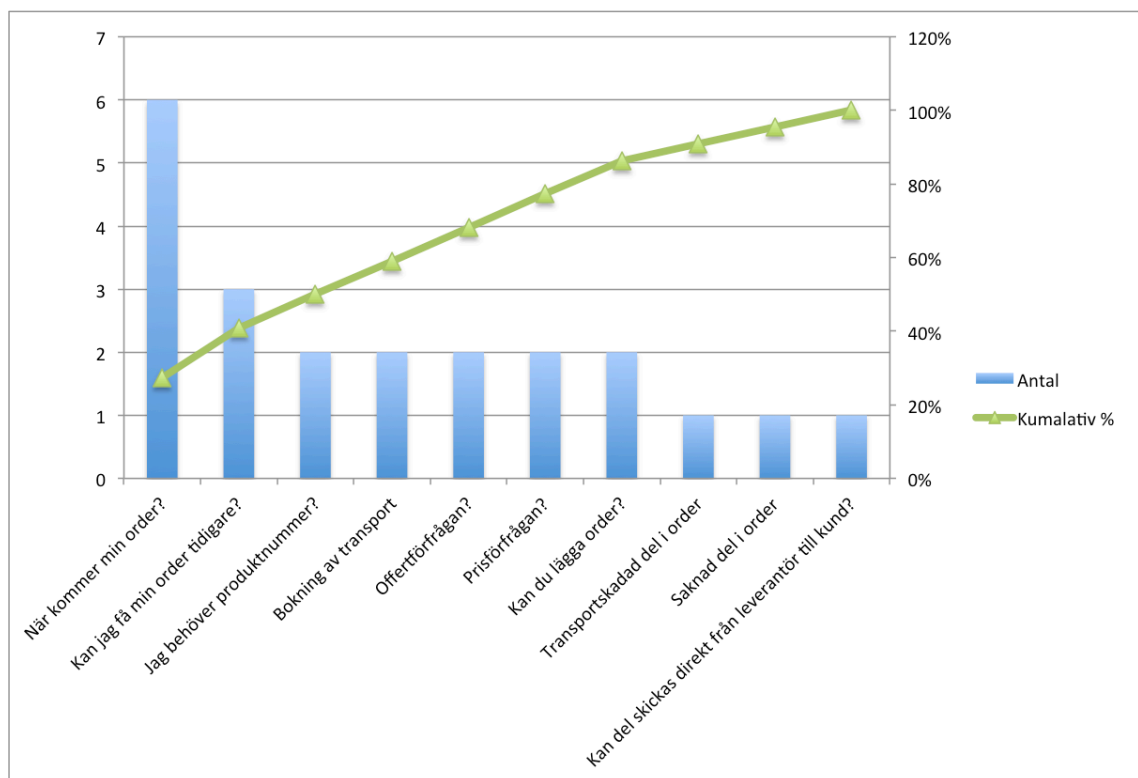
Denna process ingår i avslutningsprocessen och kallas i den processen för "Exit möte". Input i denna process är "Avslutningsprocess påbörjas". Första delprocessen är "Samtal om anledning till uppsägning", här beskriver frivilligt den person som slutar anledning för chef eller ansvarig. Är personen i fråga uppsagd så får här den anledningen till detta av chef eller ansvarig. Diskussion om vad som hade kunnat göras annorlunda kan även göras om båda parterna är intresserade av detta. Nästa delprocess är "Be anställd beskriva sin tjänst", den person som ska sluta ska bli ombedd att beskriva sin tjänst så noggrant som möjligt. Och hur arbetsuppgifterna går att lösa för att underlätta en övergång till en

nyanställd. Den tredje delprocessen är "Bestämma avslutningsdatum", om det går ska ett gemensamt uppsägningsdatum. Går inte detta så är det uppsägningstiden i anställningsavtalet som gäller. Output är "Skriva uppsägningsavtal".

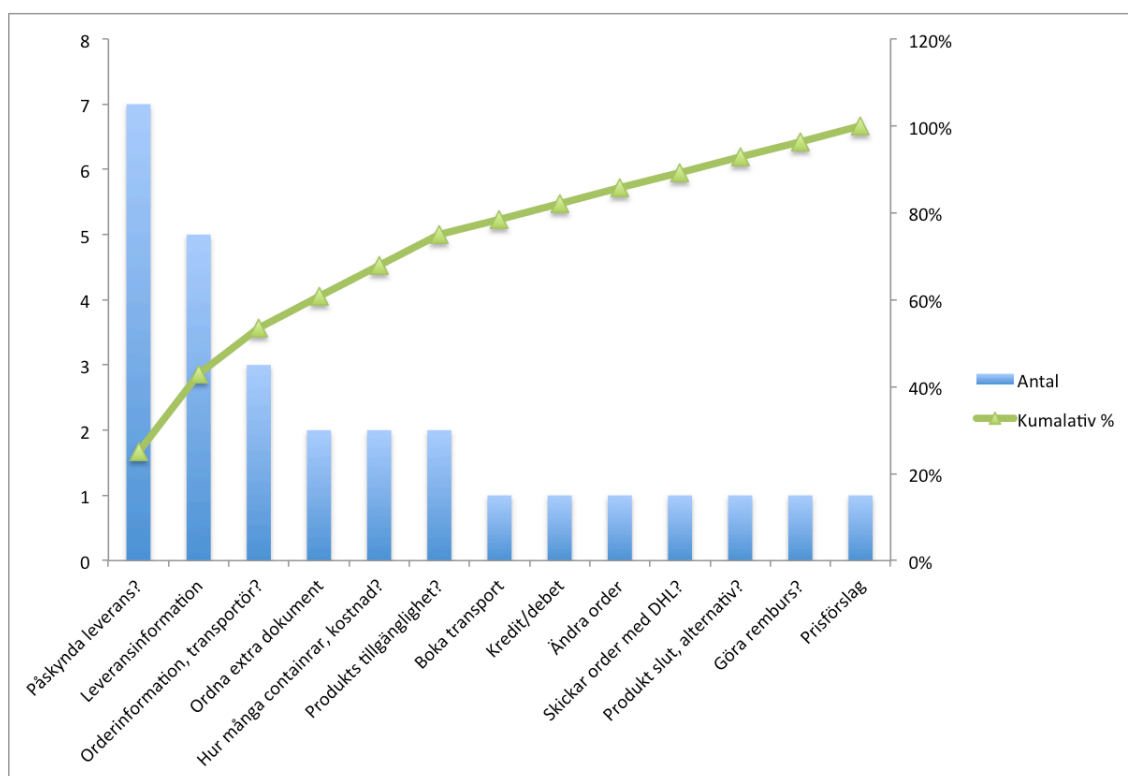
5.3 Paretdiagram kundfrågor

Paretdiagrammet visar vilka kundfrågor som förekommer mest frekvent. Även hur många procent av alla frågor som förekommer mest. I 5.3.1 och 5.3.2 illustreras kundfrågorna för reservdelar och färdiga maskiner.

5.3.1 Paretdiagram reservdelar



5.3.2 Paretdiagram färdiga maskiner



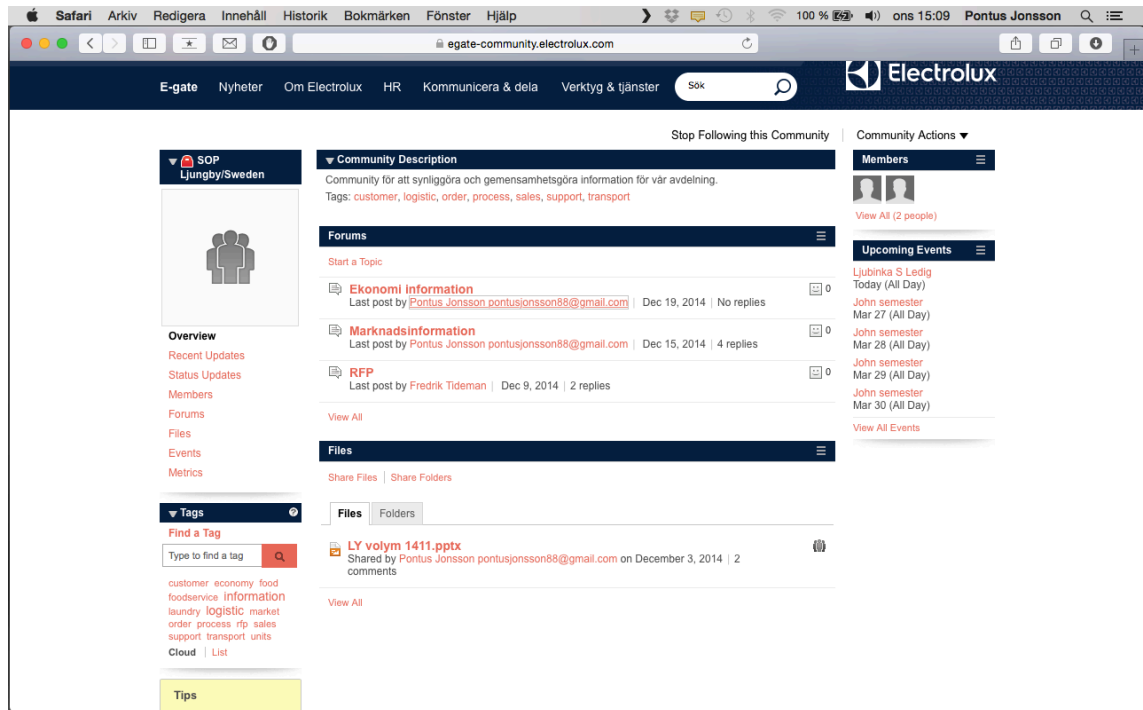
5.4 Rutinbeskrivningar

Utifrån Paretdiagrammet kunde jag läsa av de vanligaste frågorna från kunder, sedan valde jag att göra rutinbeskrivningar på hur varje fråga enklast kan lösas. Efter sporadiska observationer och samtal med personalen på avdelningen har jag även tagit reda på kritiska arbetsuppgifter som behöver standardiseras för att underlätta nyanställningsprocessen och tillfälliga vikariat. Sammanlagt har 11 stycken rutinbeskrivningar utformats och finns publicerade i Communityn på E-gate så all personal på avdelningen kan komma åt dem. Bilaga 9.1, Rutinbeskrivning - Manuell Allokering illustrerar hur en av dessa rutinbeskrivningar ser ut. Denna beskrivning förklarar hur man som anställd manuellt ska kunna gå in i systemet och allokera en maskin eller reservdel för en order.

5.5 E-gate

Synliggörandet av E-gate resulterade i att använda det som verktyg för att samla och sprida information precis som avdelningen svenskförsäljning arbetar i nuläget. Jag har skapat en "Community", en grupp på E-gate som går ut på att all personal på avdelningen bjuds in. I gruppen finns möjligheten att starta forum där problem kan publiceras och medlemmarna kan tillsammans arbeta fram en lösning och alla får ta del av processen till lösningen. En kalenderfunktion finns med här där administratören för gruppen kan lägga in ledigheter och möten. Möjligheten finns att ladda upp dokument och bilder i gruppen. Ansvarig för avdelningen kan nu publicera vecko-/månadsrapporter enkelt och snabbt

samt övrig information som koncernen går ut med. Utöver gruppen finns nu möjligheter att samla och dela kunskap inom Electrolux alla sektorer runt om i världen.



6 Analys

Under denna rubrik kommer resultatet analyseras.

6.1 Analys av anställningsprocessen

Anställningsprocessen är viktig att den följs och används som den är skapad. Det är viktigt att avdelningen är informerad om att en nyanställning sker samt att resurser ska vara ordnade till anställningsdagen. Dels för att visa den nyanställda att det är ett seriöst företag och behandlar sina anställda väl, ge ett gott första intryck. Ett introduktionsprogram är en bra start för en nyanställd att lära känna företaget och i framtiden kunna utföra ett bra jobb. Har man kunskap om företagets olika avdelningar och hur arbetet fungerar så är det lättare att lösa problem och kommunicera med varandra.

6.2 Analys av avslutningsprocessen

Avslutningsprocessen är en viktig del då all nödvändig kunskap ska samlas upp av den som slutar. Därför är det bra om denna process startar i god tid innan personen i fråga ska sluta. Den tysta kunskapen personen sitter inne på måste

försöka extraheras genom samtal och att personen själv beskriver sina arbetsuppgifter och lösningsförslag. Är det möjligt så ska en ersättare gå bredvid och försöka överföra så mycket av kunskapen som är möjlig. Detta för att underlätta övergången vid avslut och nyanställning. Det är även viktigt att när någon slutar att behörigheter kontrolleras och raderas i system et cetera för att inte det ska bli oordning. Exempel kan vara att personen som slutar är administratör eller ansvarig för något och slutar han/hon utan lämna över den behörigheten kan det bli onödiga konsekvenser.

6.3 Analys av paretodiagram

Här är viktigt att alla på avdelningen kan kontrollera de mest frekventa kundfrågorna. Med hjälp av denna analys har jag kunnat skapa rutinbeskrivningar för att lösa dessa frågor. Det kommer att underlätta en nyanställning då det finns nerskrivet hur man löser dessa uppgifter. Det kan även leda vidare till att man i framtiden kan utveckla sina system så att kunden själv på något sätt kan kontrollera exempelvis status på sin order eller göra enkla förändringar. Då jag bad varje anställd själv skriva ner de vanligaste frågorna och jämförde svaren mot varandra kan det vara missvisande. Hade jag haft behörighet skulle en undersökning av alla anställdas mejlkonversationer analyserats exempelvis 6 månader bakåt i tiden och på så vis med mycket mer data kunnat göra ett mer korrekt och precist paretodiagram.

6.4 Analys av rutinbeskrivningar

Rutinbeskrivningarna har gjorts med hjälp av de anställda och SECI-modellen (Se 2.5) har använts till viss del. Observationer över hur de anställda arbetar med att lösa de olika arbetsuppgifterna har jag tillsammans med dem utformat beskrivningarna, tyst kunskap har blivit explicit kunskap. När en nyanställd eller en redan anställd ska lösa en uppgift som tidigare inte är utförd så kommer rutinbeskrivningarna att underlätta, efter en längre tid av användande kommer uppgiften klaras av utan beskrivningen samtidigt som individen med egna idéer utvecklar och förbättrar rutinen då den har blivit tyst kunskap igen.

6.5 Analys av E-gate

E-gate är ett verktyg som för hela Electrolux samman och underlättar kommunikation mellan alla dess sektorer. E-gate används inte till den utsträckning det borde göras på logistikavdelningen, vilket planen är att ändra på. För att öka kunskapsspridningen på avdelningen är det ett utmärkt verktyg. För att återkoppla Nonaka och Takeuchis SECI-modell så är E-gate ett verktyg för att arbeta med denna modell. Det fanns önskemål från avdelningen att synliggöra en kalender så att planeringen av arbetet skulle underlättas, samt att ha ett forum där idéer och problem skulle kunna publiceras för att sprida dem vidare. Därför har jag tillsammans med min företagshandledare skapat en Community för avdelningen där alla blir inbjudna och kan göra precis detta. Men målet även att

öka kunskapsspridningen. Problemet med E-gate är att det är ett IT baserat verktyg som kan få motståndare vid förslaget till att använda det som ett kommunikationsverktyg på avdelningen. Därför är det viktigt att lära upp alla och visa möjligheterna med detta verktyg. Viktigt att låta medlemmarna vara med och utveckla Communityn löpande under tiden den används.

7 Reflektion

Under denna rubrik kommer jag att reflektera över min tid på Electrolux logistikavdelning i Ljungby samt mina tankar om rapporten och praktiken.

Denna hösttermin på Electrolux har nu kommit till sin slutstation och kan beskriva Electrolux som ett mycket spännande och lärorikt företag med många trevliga utmaningar. Jag har fått uppfattningen att vill man avancera inom arbetslivet så är Electrolux ett företag med fina möjligheter för detta. Logistikavdelningen jag har spenderat min projekttermin på är en mycket bra arbetsplats som utstrålar positiv energi och de anställda strävar hela tiden efter att överträffa sina mål och bli bättre. Jag har blivit väldigt bra omhändertagen här och blivit bemött på ett professionellt sätt.

Knowledge management är något som jag personligen tror hade varit bra att anlita en konsult som arbetar med detta på företaget. Det är ett viktigt område som är absolut aktuellt i nuläget. Det är ett komplicerat ämne som ska hanteras av en professionell kunskapshanterare.

Praktiken har varit intressant, mitt ämne har varit svårt med roligt. Knowledge management på förhand visste jag om att det skulle vara ett klurigt ämne. Dock har det varit väldigt spännande och jag har förstått hur viktigt detta ämne är just nu då ett generationsskifte är inlett i arbetslivet. Personligen hade jag kunnat känna att vara involverad i ett projekt tillsammans med någon eller några och utreda detta område hade varit bra. Jag har varit självgående, vilket jag visste redan på förhand. Men har alltid fått den hjälp jag vill då all personal här är väldigt tillmötesgående.

Jag är nöjd med denna konsultrapport, det känns som jag har knutit ihop min projekttermin och mitt projekt bra. Dispositionen utgår till största del från de rubrikerna som föreslagits.

8 Referenser

8.1 Internet

Electrolux Laundry systems - <http://professional.electrolux.se/Global-pages/Footer-Menu/Top/Om-Electrolux-Professional/Laundry-systems/> Hämtad - 2014-09-29

Alla bolag Electrolux AB - <http://www.allabolag.se/5560094178/Electrolux> Hämtad - 2014-09-29

Alla bolag Electrolux Laundry Systems Sweden AB - http://www.allabolag.se/5560030354/Electrolux_Laundry_Systems_Sweden_AB Hämtad - 2014-09-29

Electrolux broschyr - http://tools.professional.electrolux.com/Mirror/Doc/BR/BR_BR-9JEFL_1_5_1_8_9JEFLU.pdf Hämtad - 2014-09-29

Electrolux AB årsredovisning 2013 - <http://group.electrolux.com/sv/wp-content/uploads/sites/3/2014/02/Electrolux-Arsredovisning-20131.pdf> Hämtad - 2014-09-29

8.2 Intervju

Intervju Sofia Dahl, Employee and Industrial Relations & Resourcing and Recruitment Specialist på Electrolux, Electrolux. Datum 2014-11-06

Intervju Gerd Almlöf, Sales Administration Manager (två tillfällen), Svensk försäljning, Electrolux. Datum 2014-10-02 & 2014-10-21

Övriga på Electrolux Logistikavdelning, Löpande mellan 2014-09 till 2015-01

8.3 Litteratur

Dalkir, Kimiz. (2011). *Knowledge Management in Theory and Practice*. (2:e upplagan). Massachusetts Institute of Technology.

Gustavsson, B., Israelsson T., Lyrén, B, Nilsson., M. Nofors, P. Pekkari., A., Strannefors, T. (2011). *Generationsväxlingen på arbetsmarknaden – I riket och ett regionalt perspektiv*. Arbetsförmedlingen.

Johannessen, K. & Rolf, B. (1989). Om tyst kunskap, två artiklar. Uppsala: Centrum för didaktik, Uppsala universitet.

Jonsson, Anna. (2012). *Kunskapsöverföring & Knowledge Management*. Liber AB, Malmö.

9 Bilagor

9.1 Rutinbeskrivning - Manuell Allokering

Manuell Allokering

The screenshot shows a terminal window titled "Session B - LY9ASP01.ws - [24 x 80]". The menu is organized into several sections: Order, Production, Product Inquiry, Batch, and Miscellaneous. The "Option" field is set to "OB0070" and the "Menu" field is set to "1". The "Serial number" is "4477520" and the license is for "Electrolux Production 84 LY".

```
LOGSUP901A 901          Logistic support - 901          7:51:11  14-10-16

Order
1. Order Entry          (OB0020)
2. Order Confirmation   (OB9041)
3. Inventory alloc maint (OB0070)
4. Shipment confirmation (OB0100)
5. Ship to master       (OB9801)
6. Order inquiry        (OB8005)
7. Quote print          (OB8141)
8. Order Type Inquiry   (QRYORD)

Production
31. Forecast inquiry    (MP0110)
32. Series Inquiry      (MP8060)
33. ATP inquiry         (OB8210)

Product Inquiry
11. Prod master maint lookup (MS9825S)
12. Transaction inquiry      (IN0072)
13. Product inquiry          (IN9008)
14. Item requirements inquiry (IN9205)
15. Pack type maintenance    (OB9850)

Batch
21. Batch edit/update      (OB0092)
22. Batch order entry & maint (OB0094)

Miscellaneous
40. Customer Statements (AR0080)
41. A/R inquiry         (AR9008)
42. Text maintenance    (MS0811)
43. Cust master lookup  (MS8836)
44. Warehouse transfers (IN9022)
45. Credit hold release (OB0030)
46. Rep machine no/ord man (OB8108)
47. Export info maint    (OB8166)
48. Invoice reprint       (OB8150)
49. Order text maintenance (OB0811)
50. Pack types           (QRYPACK)
70. Main menu            (*FIRST)
90. Sign off             (SIGNOFF)

Option  OB0070  Menu  1
Serial number: 4477520  Licensed to: Electrolux Production 84 LY

MA  B  MW  23/042
I902 - Session successfully started  \\SEWS114.els.local\ly9sp020 on IP_10.32.65.68
```

Kontrollera att du befinner dig i rätt miljö (901, 902, etc) längst upp i vänster hörn.

Skriv sedan in OB0070 i fältet Option (RÖDA rutan) och tryck Enter.

Manuell Allokering

OB0070.01 901 Inventory Allocation 10:23:42 14-10-16

Order Type: Back Orders

Customer Number	Name	Order Number	Ware-House	Priority	Requested Ship Date
346349	AUTARKIC HOLDING INC DBA	220374	DL	5	14-11-26
346349	AUTARKIC HOLDING INC DBA	220546	DL	2	14-11-26
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	220749	DL		14-10-17
346349	AUTARKIC HOLDING INC DBA	221090	DL	5	14-11-26
346349	AUTARKIC HOLDING INC DBA	221420	DL	5	14-11-26
2467	ELECTROLUX (JAPAN) LTD	221869	DL	5	14-11-26
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222495	DL		14-10-22
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222508	DL		14-10-23
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222514	DL		14-10-22
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222541	DL		14-10-14
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222561	DL		14-10-23
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222608	DL		14-10-22
745	(LYD) ELECTROLUX LAUNDRY	222624	DL		14-10-21

Order 213156 Prod: Warehouse Order type (R,0,B) R

U/M Type 3 (1-Order, 2-Pick/Ship, 3-Inventory)

Roll up for more orders

F3=Exit F8=Review by Product F10=Change Order Type

MA B MW 22/009

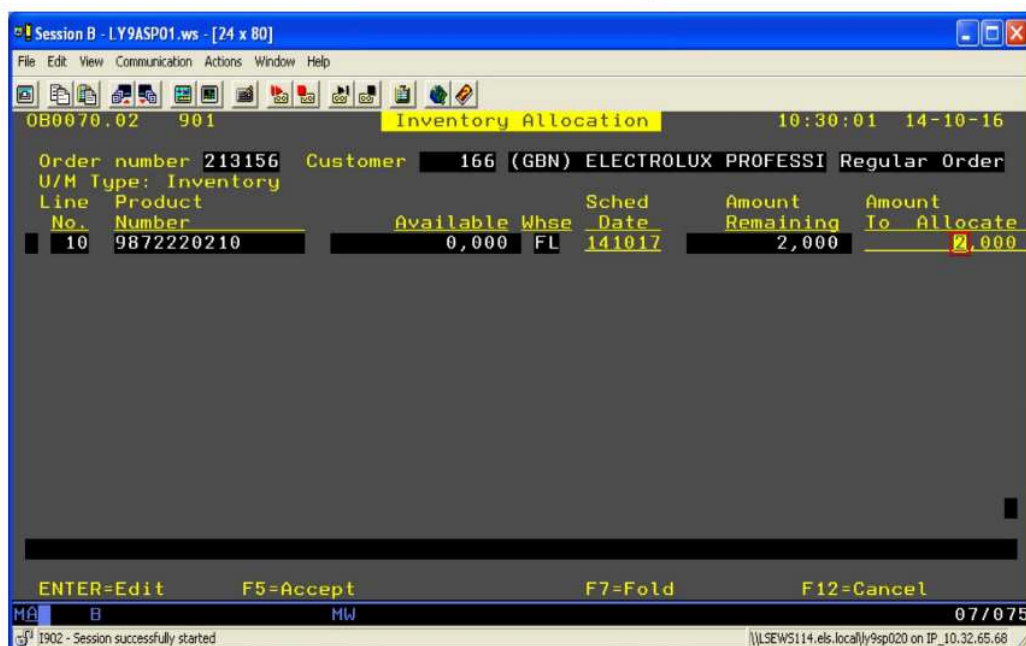
I902 - Session successfully started

Om din order INTE HAR delfakturerats tidigare sätter du bokstaven "R" i fältet Order type (**RÖDA** rutan) längst ner i högra hörnet (Gör du inte detta kommer du inte vidare).

Skriv sedan in ordernumret i fältet Order (**RÖDA** rutan) längst ner i vänster hörn.
Ex. 213156 i detta fall och tryck Enter.

Om din order HAR delfakturerats tidigare skriver du bara in ordernumret i fältet Order (**RÖDA** rutan) längst ner i vänster hörn.
Ex. 213156 i detta fall och tryck Enter.

Manuell Allokering



The screenshot shows the SAP 'Inventory Allocation' screen. At the top, the window title is 'Session B - LY9ASP01.ws - [24 x 80]'. The menu bar includes 'File', 'Edit', 'View', 'Communication', 'Actions', 'Window', and 'Help'. The main header displays 'OB0070.02 901' on the left, 'Inventory Allocation' in the center, and '10:30:01 14-10-16' on the right. Below this, the order details are shown: 'Order number 213156', 'Customer 166 (GBN) ELECTROLUX PROFESSI', and 'Regular Order'. The 'U/M Type' is 'Inventory'. A table with the following columns is displayed: 'Line No.', 'Product Number', 'Available', 'Whse', 'Sched Date', 'Amount Remaining', and 'Amount To Allocate'. The table contains one row: '10', '9872220210', '0,000', 'FL', '141017', '2,000', and '2,000'. The 'Amount To Allocate' field is highlighted in red. At the bottom of the screen, there are function key prompts: 'ENTER=Edit', 'F5=Accept', 'F7=Fold', and 'F12=Cancel'. The status bar at the very bottom shows 'MA B MW' on the left, '07/075' on the right, and a system message 'I902 - Session successfully started' on the left and a network path '||LSEWS114.els.local\\ly9sp020 on IP_10.32.65.68' on the right.

Line No.	Product Number	Available	Whse	Sched Date	Amount Remaining	Amount To Allocate
10	9872220210	0,000	FL	141017	2,000	2,000

Nu ska du välja hur många enheter du vill allokera. Detta gör du i fältet Amount To Allocate längst upp i högra hörnet (**RÖDA** rutan).

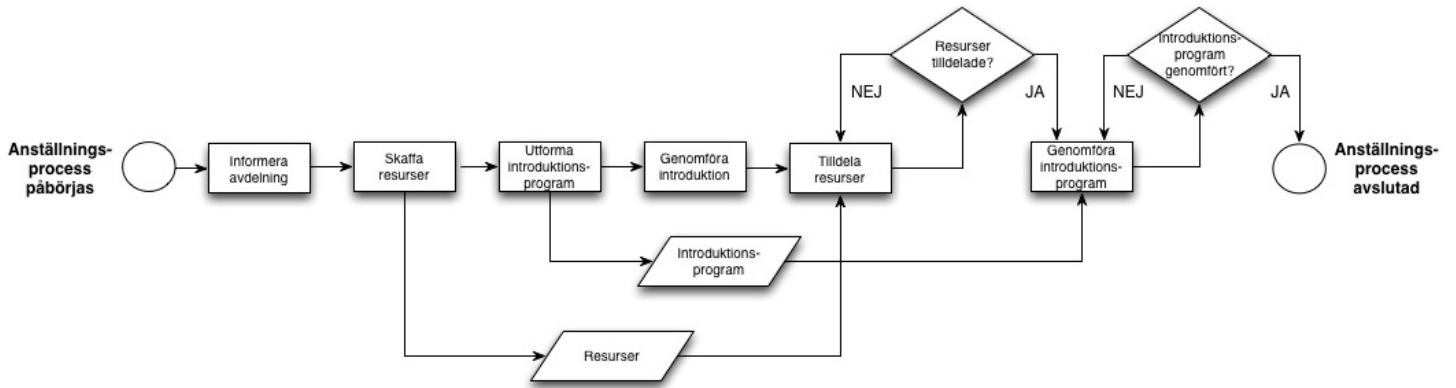
Ex. Två stycken som denna ordern ligger på och tryck Enter.

Klicka på F5 för att acceptera din ändring.

Din allokering är nu klar (Kontrollera ordern genom OB8005).

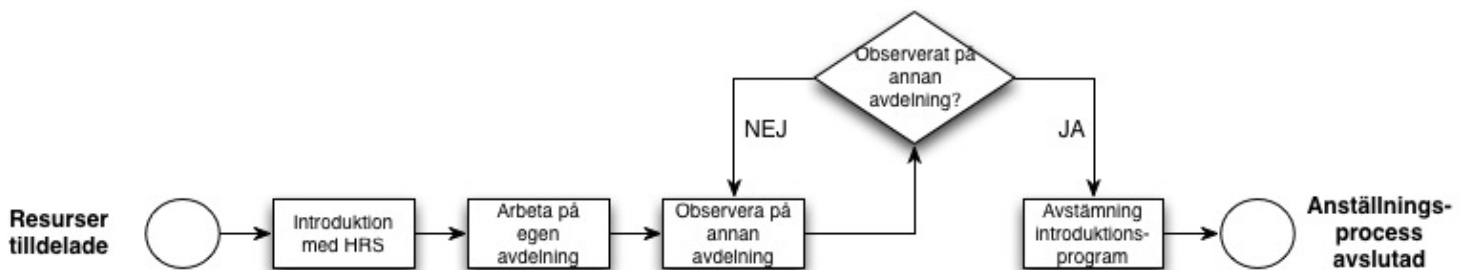
9.3 Anställningsprocess

Anställningsprocess



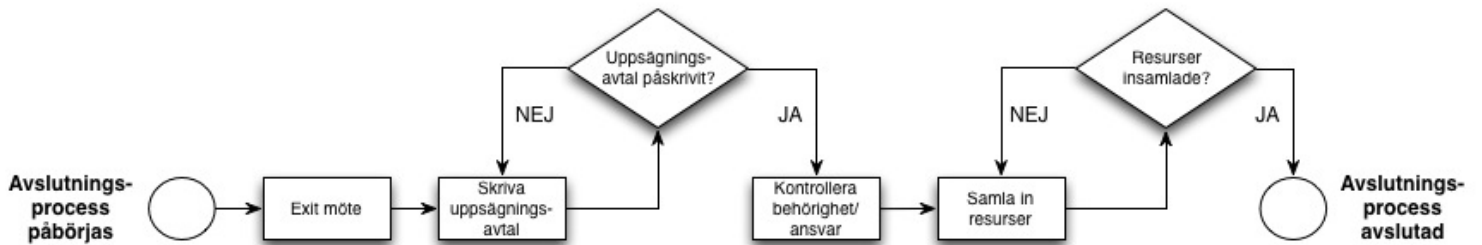
9.4 Introduktionsprogram process

Introduktionsprogram process



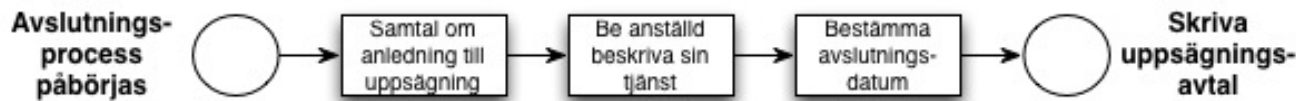
9.5 Avslutningsprocess

Avslutningsprocess



9.6 Exit möte process

Exit möte process



9.7 Projektplan

Projektnamn	Kunskapsöverföring – Kunskapstömning
Projektägare / Sponsor	Electrolux – Logistikavdelningen
Projektledare	Pontus Jonsson (Fredrik Tideman & Dimitris Margaronis handledare)

1. Bakgrund, syfte och mål

<p>Bakgrundsbeskrivning</p> <p>Electrolux logistikavdelning vill ta fram en template/manual för hur kunskap från en anställd som slutar ska tas upp och bearbetas och tas tillvara på. Personal som slutar ska inte bara tackas av utan deras implicit- och explicit kunskap ska användas för framtiden (nyanställda).</p>
<p>Syfte</p> <p>Electrolux logistikavdelning är och vill fortsätta att vara ett innovativt företag. Och vill visa för sina anställda och omgivningen att man bryr sig om de anställdas kunskap samt för att fortsätta vara ett framgångsrikt företag ta tillvara på denna kunskap.</p>
<p>Mål</p> <p>Projektet ska generera en template/manual för hur kunskap på personal som slutar ska samlas in, bearbetas och användas för nyanställda och befintlig personal i företaget.</p>

Milstolpar & Aktiviteter

ID	Aktivitet	Beskrivning	Tid
A1	Projekt påbörjas & introduktion	Start av projekt & introduktion på Electrolux	1 Dag
A2	Uppdragsbeskrivning	Skriva ner en beskrivning av projektet	1 Dag
A3	Loggbok	Dagbok över projektet	Alla dagar
A4	Projektplan	Plan över projektets innehåll	2 Dagar
A5	Läsa teori	Läsa teori om KM (Litteratur)	22 Dagar
A6	Research	Internet, prata med anställda, teori	41 Dagar
A7	Möte	Fredrik Tideman & Dimitris Margaronis	4 Dagar
A8	Intervju	Intervjua/observera anställda	50 Dagar

A9	Skriva inledning	Rapport	3 Dagar
A10	Skriva verksamhetsbeskrivning	Rapport	3 Dagar
A11	Skriva litteraturanknytning	Rapport	4 Dagar
A12	Skriva genomförande	Rapport	16 Dagar
A13	Skriva resultat	Rapport	17 Dagar
A14	Skriva analys	Rapport	8 Dagar
A15	Skriva reflektion	Rapport	5 Dagar
A16	Skriva förord	Rapport	3 Dagar
A17	Skriva sammanfattning	Rapport	3 Dagar
A18	Färdigställa rapport	Rapport	3 Dagar
A19	Powerpoint	Mitterminsmöte	2 Dagar
A20	Powerpoint	Slutseminariet	3 Dagar
M1	Valt modell	Val av KM modell	1 Dag
M2	Mitterminsmöte	Möte med IL klassen på CIL, presentation	1 Dag
M3	Rapport klar	Rapport	1 Dag
M4	Presentation/Avslut av projekt	Presentation av projektet/avslut av projekt	1 Dag

9.8 Frågeformulär

Hej,

Jag hoppas alla vet vem jag är och vad jag gör här men för säkerhetens skull kommer en kort presentation av mig och min utbildning. Mitt namn är Pontus Jonsson och jag är 25 år gammal. Jag läser just nu tredje året på informationslogistikprogrammet på Linnéuniversitetet i Ljungby.

Informationslogistik handlar främst om att *"rätt person ska få tillgång till rätt information i rätt tid"* men det kan även innebära att undersöka hur man utvecklar verksamheter på bästa sätt eller hur förändringsarbete ska genomföras för att nå ett lyckat resultat.

Under min praktik på Electrolux ska jag arbeta med att genomlysna kunskapshantering och överföringen av information/kunskap i samband med att anställning upphör/avslutat.

Jag skulle vilja be er svara på några frågor som jag bifogat i detta mail, "Frågeformulär". Svara så utförligt och beskrivande ni kan, jag som inte är så insatt i era dagliga rutiner behöver all hjälp jag kan få. Dokumentet behöver inte fyllas i genast utan fyll i delar av det när ni har tid och skicka in det till mig senast den 1/10 (onsdag v.40). Fylla i dokumentet är givetvis valfritt men uppskattas verkligen. Det hjälper mig att generera ett bra arbete.

Finns det några frågor är det bara att komma till mig och fråga. Jag sitter vid Lisbeth Gustavssons skrivbord.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Pontus Jonsson

Namn:

- *Beskriv vilket arbetsområde du har?(Ex. Ansvarsområde, mot vilka länder etc.)*
➤
- *Beskriv vilka arbetsuppgifter du har?(Order, fakturering, support etc.)*
➤

- *Ange fem (eller fler) arbetsrelaterade frågor du får av kund(er), importörer eller arbetskamrater? Beskriv gärna hur du löser varje fråga.*

1. –

Lösning:

2. –

Lösning:

3. –

Lösning:

4. –

Lösning:

5. –

Lösning:

6. *(Valfri)* –

Lösning:

7. *(Valfri)* –

Lösning:

Kommer du på fler arbetsrelaterade frågor lägg gärna till dem!

- *Ange fem (eller fler) arbetskamrater på Electrolux i Ljungby som du arbetar med/mot? Ange namn, ansvarsområde, avdelning & samband.*

1. –

Samband:

2. –

Samband:

3. –

Samband:

4. –

Samband:

5. –

Samband:

6. *(Valfri)* –

Samband:

7. *(Valfri)* –

Samband:

Kommer du på fler personer lägg gärna till dem!

- *Ange fem (eller fler) arbetskamrater, importörer och/eller kunder globalt som du arbetar med/mot? Ange namn, ansvarsområde, avdelning & samband.*

1. –

Samband:

2. –

Samband:

3. –

Samband:

4. –

Samband:

5. –

Samband:

6. *(Valfri)* –

Samband:

7. *(Valfri)* –

Samband:

Kommer du på fler personer lägg gärna till dem!

Tack så mycket för hjälpen!

Med vänliga hälsningar,

Pontus Jonsson

9.9 Introduktionsprogram

Introduktionsprogram

Ny Produktionsledare

Electrolux Laundry systems Sweden AB

Alexandra,

Varmt välkommen till Electrolux i Ljungby

Preliminärt följer förslag till introduktionsprogram för din befattning som Produktionsledare

Prel AGENDA

Tid	Ämne/ Avdelning	Ansvarig
V45		
Måndag 3 nov		
08.30-10.00	HRS	Sofia Dahl/ Stefan Svensson
10.00-12.00	Eget PL-område	Robert Berg
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg
Tisdag 4 nov		
08.00-09.00	Lab utveckling	Mattias Johansson
09.00-10.00	Inköp	Helena Bondesson
10.00-11.00	Produktionsplanering	Anders Moberg
11.00-12.00	IT	Solveig Carlsson
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Onsdag 5 nov

08.00-10.00	Kvalitet	Niklas Lindsköld
10.00-12.00	Kvalitetsvärderingen	Sven-Olof Karlsson
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Torsdag 6 nov

08.00-10.00	Ankomstkontroll samt mätrum	Niklas Lindsköld
10.00-11.00	EPS och Engineering	Rikard Karlsson
11.00-12.00	Supermarket och Godsmottagning	Johan Andersson
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Fredag 7 nov

08.00-13.00	Eget PL-område	Robert Berg
-------------	----------------	-------------

V46***Måndag 10 nov***

08.00-09.00	Trum och plåttillverkning	Robert Sundin
09.00-10.00	Måleri, Svets och Hydraul	Urban Carlsson
10.00-11.00	Delmontering	Björn Sandström
11.00-12.00	Lina A-D	Ostoja Vukota
12.00-12.00	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Tisdag 11 nov

08.00-09.00	MDR	William Lanquist
09.00-10.00	Logistik Reservdelar	Martin Hasselqvist
10.00-11.00	Logistik Reservdelslagret	Janne Ljungman
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Onsdag 12 nov

08.00-09.00	Produktion	Stefan Svensson
09.00-10.00	Ekonomi	Marcus Kullenberg
10.00-11.00	Produktionsekonomi	Mikael Lingskog
11.00-12.00	Kvalitetssystem	Linus Davidsson
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Torsdag 13 nov

08.00-09.00	Drift, miljö och säkerhet	Rune EK
09.00-12.00	Eget PL-område	Robert Berg
12.00-12.45	Lunch	
12.45-16.00	Eget PL-område	Robert Berg

Fredag 14 nov

08.00-13.00	Sammanfattning	Stefan Svensson/ Robert Berg
-------------	----------------	------------------------------

V47***Måndag 17 nov***

08.00-09.00	IF- Metall	Ulf Carlsson/ Per Magnusson
09.00-10.00	Torktumlare, Konstruktion	Johan Brisjö
10.00-11.00	Tvättmaskiner Konstruktion	Bengt Augustsson

V48***Tisdag 25 nov***

14.00-15.00	VD	Christer Ågren
-------------	----	----------------

Välkommen !