

Operativ kvalitet i en Franchise Vad är det? och Hur gör man?

Webinarie med Svenska Franchise Föreningen Okt 2024

Varför är vi här? Agendan

- Lite corporate bullsh....
- Vet vi vad vår kvalitet är?
- 20/80 regeln = 20% av våra återkommande rutiner driver 80% av lönsamheten!
- Franchisehandboken: En grundsten för kvalitetsarbete
- Har vi koll! Mätning och uppföljning "What gets measured gets done"
- Ansvarstagande som drivkraft
- Frågor från den entusiastiska publiken.

Kort om Chainformation

I över två decennier har Chainformation hjälpt hundratals kedjor i mer än 18 länder att stötta den dagliga verksamheten på tiotusentals enheter.

Chainformation är en plattform/app för intern kommunikation, driftsupport och konceptefterlevnad.

Lika viktig för en liten lokal kedja med 4 enheter som en internationell multi-brandkoncern med tusentals – och alla däremellan.

Vi har kunder inom de flesta branscher: F&B, Hospitality, Retail, Gym/Fitness, Services, B2B, Bygg, Auto Repair/Service, Family Activity Centers etc.

Alla har de samma behov av att driva den dagliga verksamheten i linje med löftet till sina kunder och deras förväntningar.

Men, vad är egentligen kvalitet?

Inte enkelt att svara på, men detta är hur jag väljer att definiera kvalitet, i två nivåer:

"Making it" eller Inre kvalitet

- Att tillverka eller skapa något fysiskt enligt dokumenterade krav och specifikationer
- Att leverera en tjänst eller upplevelse av en tjänst enligt dokumenterade krav och specifikationer.
- "Krav" är objektiva och mätbara.
- Vi internt beslutar om vi har kvalitet eller ej baserat på mätbarhet.

"Using it" eller Yttre kvalitet

- Att produkten eller tjänsten möter eller överträffar kundens förväntningar.
- "Förväntningar" är subjektiva och varierar från kund till kund, och är dessutom en rörlig måltavla på en konkurrensutsatt marknad.
- Kunden beslutar om vi har kvalitet eller ej – oaktat vår egen uppfattning.

Slutsats: Inre kvalitet är således det vi i störst utsträckning själva kan påverka och vi måste vara agila.

Skall vi ha kvalitet i allt, hela tiden.

Det är ju önskvärt – men är det praktiskt och ekonomiskt genomförbart?

20/80-regeln. 20% av våra dagliga rutiner driver 80% av lönsamhet och kundnöjdhet!

Oavsett verksamhet finns det alltid några processer, rutiner och situationer som utgör kärnan i vår dagliga verksamhet. Som vi aldrig får slira på.

Restaurang: Matsäkerhet, recept/utförande, servicetid, renlighet i lokaler

Butik: Visuell upplevelse, kundmötet, mekanisk försäljning, kampanjer

Gym/lekland: Säkerhetsrondering, utrustning, renlighet i omkläd, kundbemötande

Vad skulle det betyda för den enskilda FTn och kedjan som helhet om vi hade koll, och alla började med att leva upp till dessa 20% punkter?

En bra grund att bygga på, men det krävs ett par stabila hörnstenar

Hörnstenar i “operativ kvalitet”

- FGs affärsplan
 - Franchiseavtalet
 - Franchisehandboken
 - Utbildning
 - Effektiv intern kommunikation
 - Tydliga jobbrutiner och stöd
 - Revisioner
- > Vad drömmer ägarna om
 - > Vad gör vi om det skiter sig..
 - > Vår “Secret sauce” dokumenterad
 - > Hur vi övar och repeterar
 - > Hur vi når fram
 - > Hur och vad vi gör på jobbet
 - > Hur vi följer upp och utvärderar

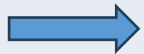
Affärsplan och Avtal är trögroliga, ligger fast över tid.

Övriga är dynamiska, här måste vi jobba effektivt, agilt och skalbart.

För att “vara agil” behöver man systematisera och arbeta skalbart.

Handboken

- Fullt ut digital – tillgänglig för alla - utifrån arbetsroll och via mobil
- Måste löpande uppdateras för att följa verksamhetens förändringar
- Skall ge all operativ info, så den som är satt att utföra en uppgift kan göra så i enlighet med vår standard/kvalitet.
- Skall vara underlaget för dagligt arbete likväl som revisioner/inspektioner
- Dagliga rutiner verifieras i digital checklista med automatisk rapportering av avvikelser och där foto kan krävas som bevis på genomförande.



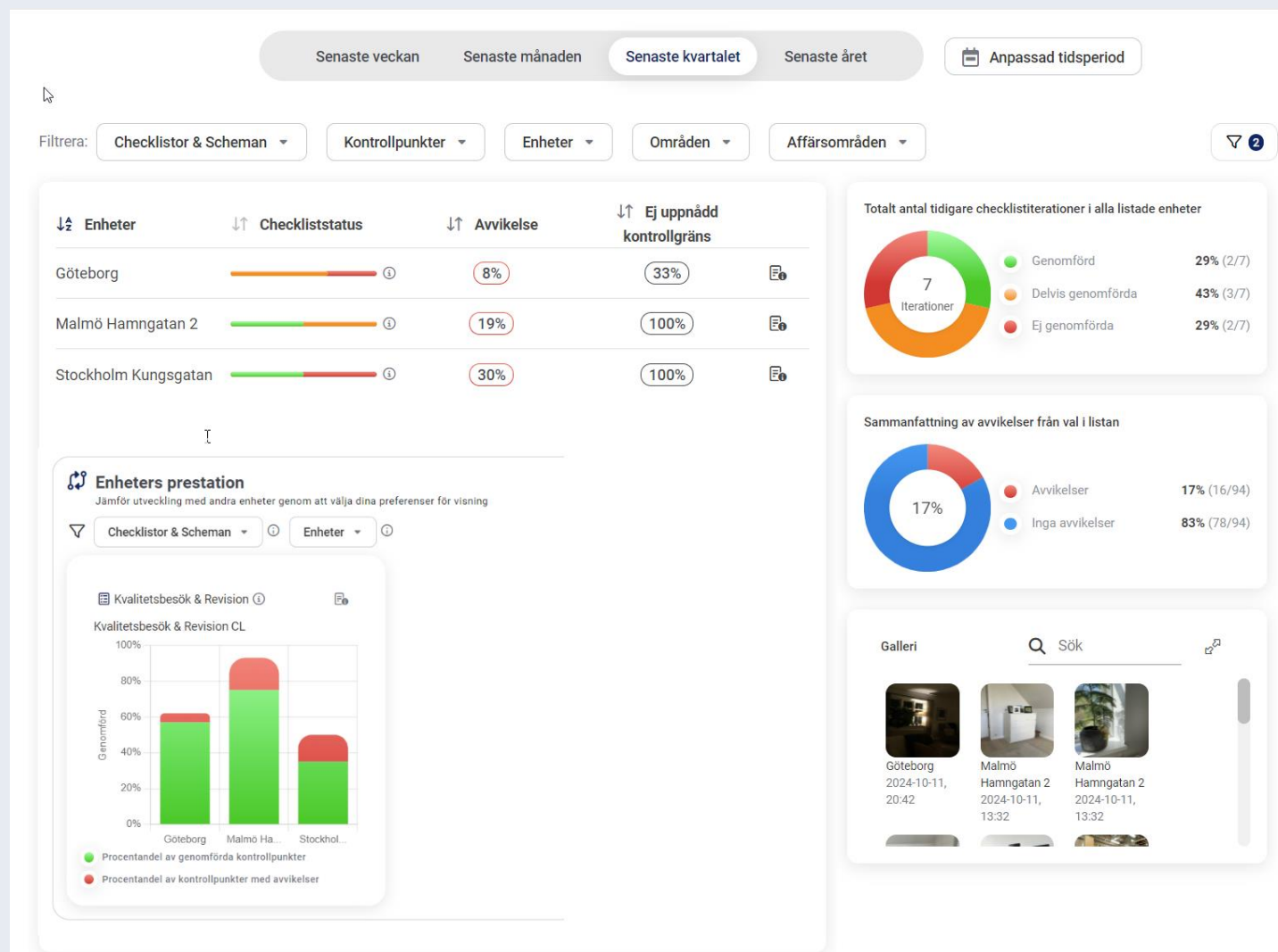
Har vi koll!

Mätning och uppföljning

Digitala checklistor för alla återkommande och viktiga rutiner ger på-jobbet stöd åt personal och omedelbar återkoppling till närmaste chef och HQ.

Våra centrala revisioner bygger på samma underlag och bedöms rättvist.

Vi mäter kvalitet som ett utfall i förhållande till dokumenterad standard och vi vet var det avviker och hur vi fixar det.



Ansvarstagande som drivkraft

När vi tydligt kommunicerar så alla vet och förstår:

Vad vi skall göra

Varför vi gör det

Hur vi gör det

och Vad vårt kvalitetsmått är, har vi kommit en bra bit på vägen.

När detta följs upp av systematiska, rättvisa och transparanta uppföljningar bygger vi en kultur med ansvarstagande och feedback, vilket ger oss bättre förutsättningar att hålla vår inre kvalitet. Våra 20%.

Video. Exempel

Daglig, rollbaserad rutinchecklista för personal i appen.

Koppling till relevanta avsnitt i Handboken ger utmärkt stöd för de som är nya på jobbet och är en effektivt hjälp i on-boarding och träning



Audits och revisioner

Varje rutin och kontrollpunkt kan ges ett viktat poängvärde, 3, 10 eller 30 poäng.

Poäng summeras eller dras ifrån beroende på om bedömningen är OK eller Inte OK.

Hela revisionen kan ges ett tröskelvärde, tex att FTs måste nå minst 85% för att vara godkända.

Detta kommunicerar tydligt vilka enheter som kräver tillsyn och exakt vilka punkter man behöver sätta insatser på.

The screenshot shows a configuration page for a control point. At the top, there are tabs for 'Allmänt', 'Villkor', and 'Åtgärder'. The 'Allmänt' tab is active.

Kontrollpunktens namn: A text input field containing 'Servicetid vid kassan'.

Beskrivning: A text area containing the instruction: 'Observera när en kund gör sin beställning, starta timer, stoppa timer när order överlämnas till kund. Ange tiden nedan som: MIN.SEC'. Below this is a note: 'En mer detaljerad beskrivning av kontrollpunkten.'

Svarsalternativ: Two radio buttons are present. 'Status' (Svar kan vara OK eller Inte OK) is unselected. 'Mätvärde' (Svaret måste vara ett numeriskt värde) is selected.

Måttenhet: A dropdown menu labeled 'Välj måttenhet*' with 'Andra' selected.

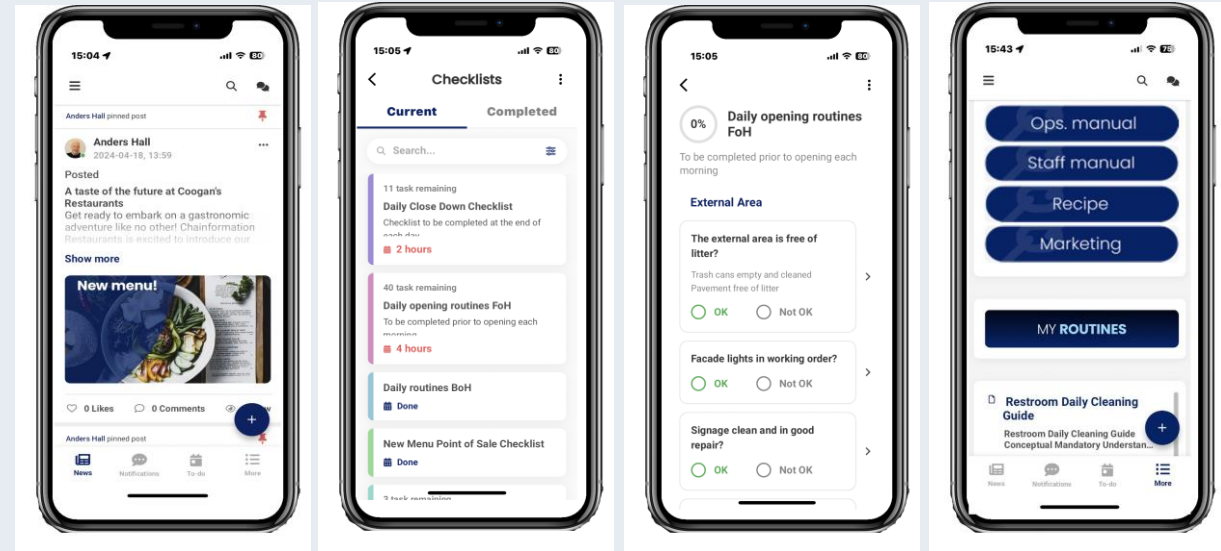
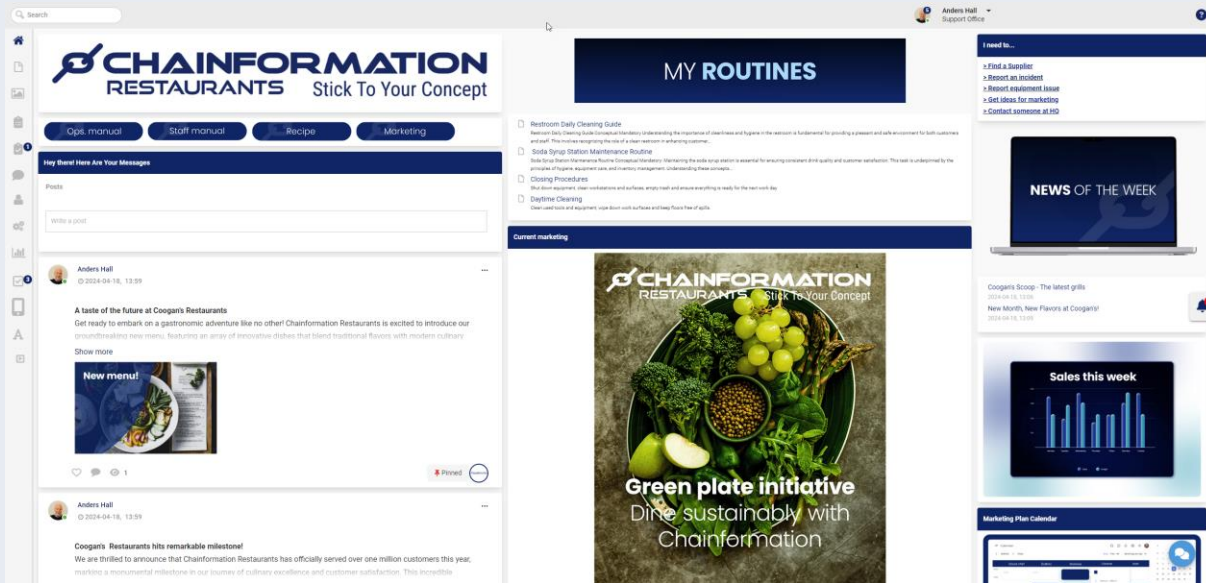
Värdespänn: Two rows of input fields. The first row has 'Alla värden*' set to 'Mellan', 'Min*' set to '2.00', 'Max*' set to '4.00', and 'Är*' set to 'OK'. The second row has 'Alla värden*' set to 'Större än ...', 'Nummer*' set to '4.30', and 'Är*' set to 'Inte ...'. Each row has a trash icon to its right.

Lägg till värdespänn: A button below the range settings.

Poäng: A section with a toggle switch set to 'Ja'. Below it is a dropdown menu 'Välj kategori*' with 'Kritisk kontrollpunkt: 30 poäng' selected. A tooltip menu is open, showing three options: 'Kritisk kontrollpunkt: 30 poäng', 'Viktig kontrollpunkt: 10 poäng', and 'Mindre kontrollpunkt: 3 poäng'. A 'Lägg till värdespänn' button is also visible at the top right of the tooltip.

Demo screenshots

These are screenshots snagged from our demo platform, giving a hint on user interface.



Desktop frontpage, when set-up as a Group-wide Ops. platform. Sample App view for frontline workers. Customizable brand design profiles.

Contact

Visit Chainformation chainformation.com

Talk to our experts:

Anders Hall

Founder/COO anders@chainformation.com +46708143565

[4 min video on core features](#)

Book a Demo

We encourage your executive team to book a live demo to see firsthand how Chainformation can transform operations and create sustainable, scalable growth.

Easy booking on this link https://calendly.com/anders_chainformation/bookameeting