

Webinar

Standardiserte metoder med praktisk deling

Liv Skretting & Øystein Vie

Coop



Liv Skretting, Regiondirektør
Coop Sørvest



Øystein Vie, Leder Beste praksis
Coop Norge

Tema

Verdien av standardisere og utvikle metodene

- A Hvorfor standardisere?
- B Hvordan utarbeide og videreutvikle de standardiserte metodene?

Kultur – hvordan få dette inn under huden

- C Hvordan sikre at metodene etterleves?

Vi er stolt av å være annerledeskjeden Coop!

Vår visjon som forbrukereid organisasjon:

Det skal lønne seg å velge Coop...



... for ansatte



... for kundene



... for medlemmene



... for samarbeids- partnere



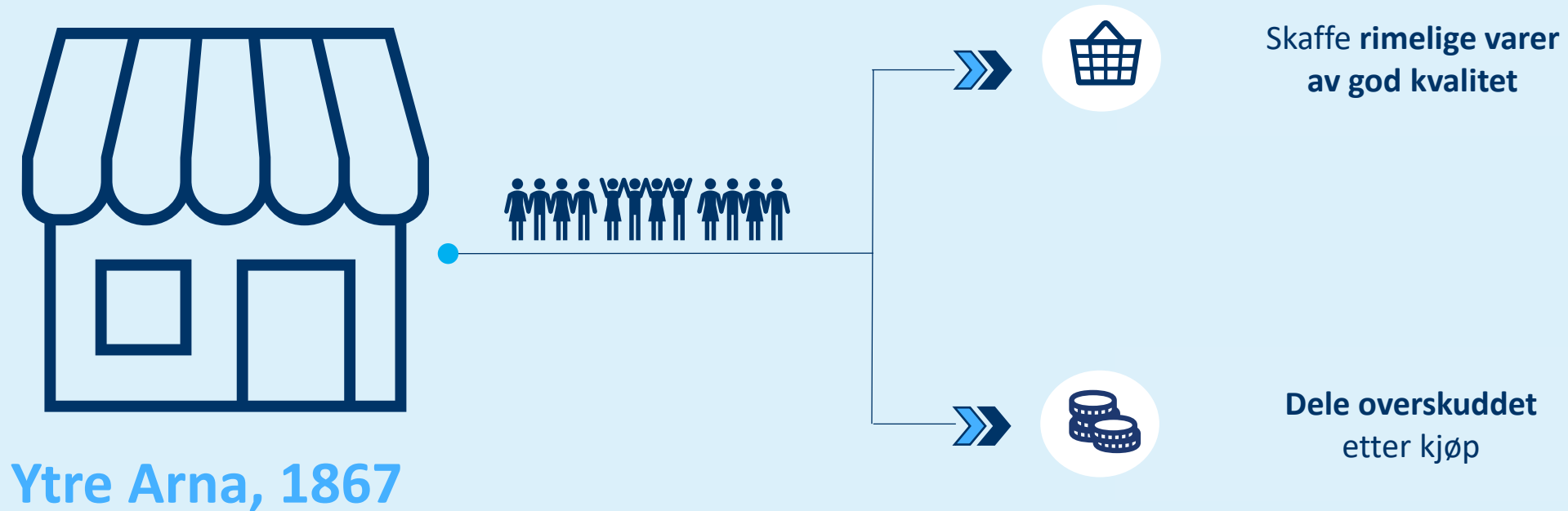
... for samfunnet



Rammen for konsernstrategien vår er «**Kunden først!**»



Coop har drevet delingsøkonomi i over 150 år

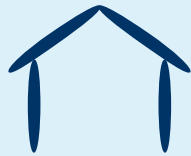


08.05.2025

Nøkkeltall for Coop i Norge



2,2
millioner
medlemmer



57
samvirkelag



1 204
butikker



24 000
ansatte

Driftsinntekter: **MNOK 70 101**

Driftsresultat: **MNOK 1 271**

Dagligvarehandel

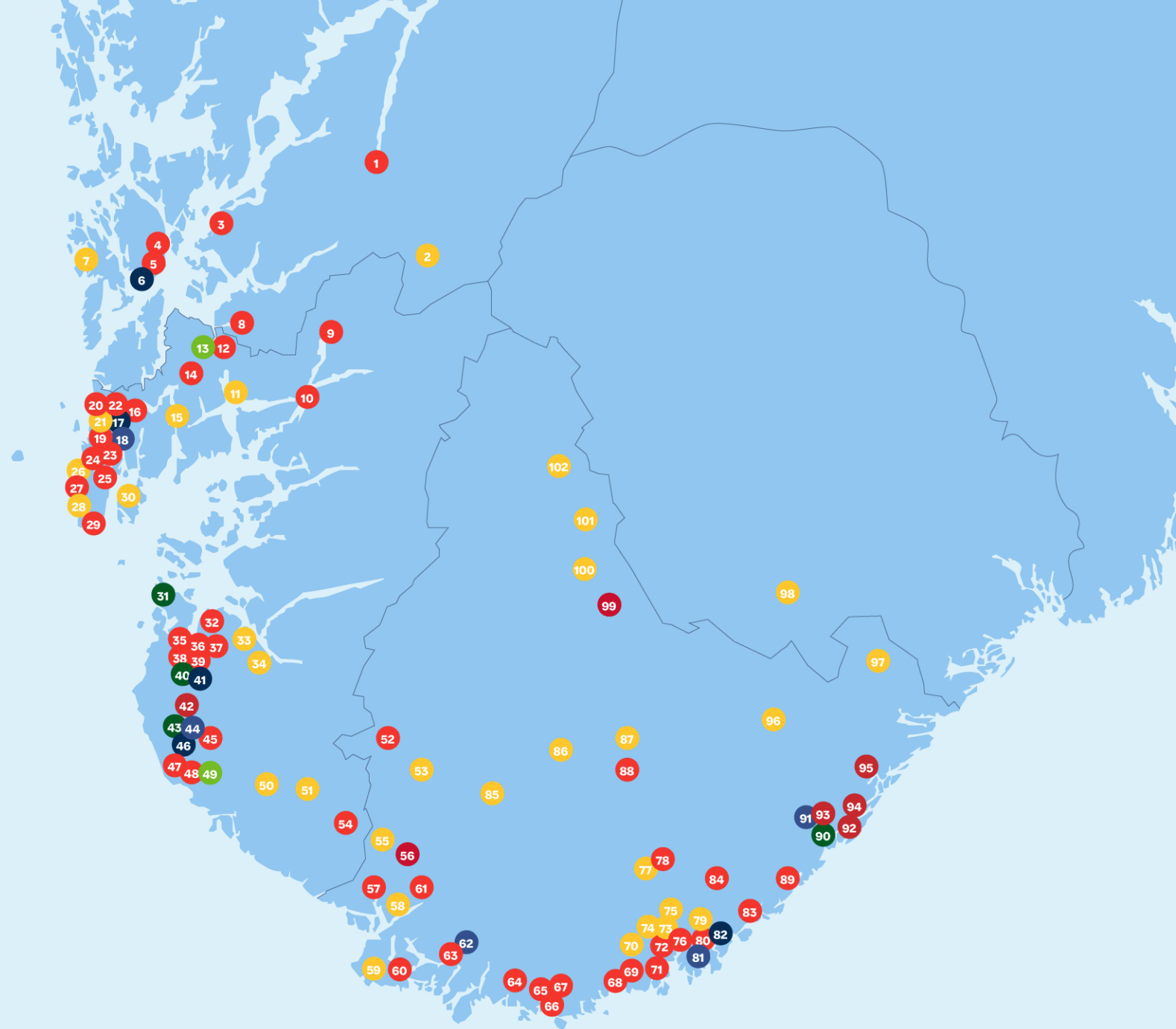
Kjede	Konsept	Butikker	Kjennetegnes av
	Supermarked	66	- Betjent ferskvare - Store frukt- og grøntavdelinger - Satser på økologiske varer
	Nabolagsbutikk	255	- Det er «fort gjort» - Kampanjer - Nabolagsbutikk
	Lavpris	564	- Norges raskest voksende dagligvarekjede - Faghandelsavdeling - Ferdigpakkede ferskvarer
	Hypermarked	31	- Nye attraktive tilbud hver uke - Stort utvalg av mat- og faghandelsvarer - ShopExpress for rask storhandel
 	Nabolagsbutikk	103 og 81	- Både i by og på landet - Lokale tilpasninger

Byggevarehandel

Kjede	Konsept	Varehus	Kjennetegnes av
	Obs BYGG	59	• Norges største lavpris byggevarekjede • Prisløfte • Drive-in og bransjens lengste åpningstider
	Coop Byggmix	40	• Din lokale faghandel • Det du trenger til forbedring og oppussing • Lave priser og god service

CSV

O P P S U M M E R T



19 Extra Park+

Ny butikk

33 Coop Prix Høle

Ny butikk

ÅRET 2024



2 367

MEDARBEIDERE

63%

kvinner

37%

menn

Vi er stolte av å ha

263 155

medlemmer som
også er medeiere

+ 47 612 familiemedlemmer



102 butikker

fordeler seg på ulike kjeder og konsept:

30	Coop Prix	5	Obs BYGG
2	Coop Marked	4	Coop Mega
5	Obs	2	Coop Byggmix

54
Extra



7 443 505 825 kr

(ELLER 7,4 MILLIARDER KRONER) I SALGSINNTEKT

Vi er representert i



FYLKER



KOMMUNER

Nye butikker

+2

ENDRING FRA 2023

MEST SOLGT F&G

Banan -1%

Appelsin +9%

Eple +15%

Klementin +5%

Kiwi +12%

Agurk +5%

Brokkoli +12%

Gulrot +9%

Løk +17%

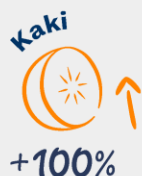
Avokado +9%



+100%

11,2 %

økning frukt
og grønt
bonus



+100%

-40%

NEDGANG FRA 2023

-2,5 mill

solgte engangsposer
av plast og papir

+52%

ØKNING FRA 2023

+767 653 kr

bonus for gjenbruk av
Coop handlenett



2 236 577 kr

utbetalt i bonus til våre
medlemmer for gjenbruk
av Coop handlenett

220 mill. kr

utbetalt i kjøpeutbytte til våre
medlemmer (inkl. mva.)

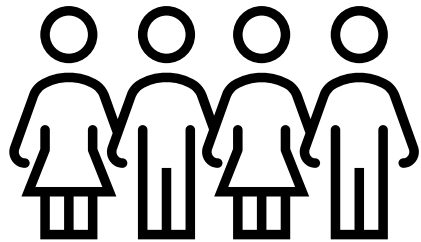
+ 181 mill. kr

rabattkuponger, medlemskupp
og andre medlemsfordeler

= 401 mill. kr

besparelser til våre medlemmer

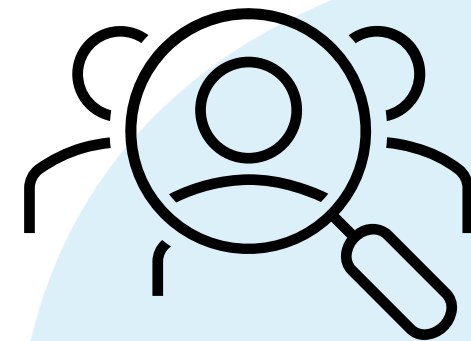
Hvorfor standardisere?



Forbedret Kunnskapsoverføring:

Standardiserte metoder fungerer som en felles referanseramme som sikrer at kunnskap og beste praksis overføres effektivt mellom team og avdelinger. Dette reduserer risikoen for kunnskapstap og sikrer at alle ansatte har tilgang til samme informasjon og verktøy.

Økt Effektivitet og Kvalitet: Ved å følge standardiserte prosedyrer kan organisasjoner redusere variasjon i arbeidsprosesser, noe som fører til mer konsistente og forutsigbare resultater. Dette bidrar til høyere kvalitet på produkter og tjenester, samt økt effektivitet i arbeidsutførelsen.



Forbedret kunnskapsoverføring



God morgen, Liv Skretting!

Du har daglig opplæring i dag.

2535	2535	5	57
Gjeldende poeng	Poeng gjennom tidene	Opplæringsøker siste 30 dager	Periode med korrekte svar

Dagens aktiviteter

 Daglige spørsmål

1 spørsmål

▶ Start

[illegible]

Datovarsling

22.03.22 Laget av TLG

1

2

3

4

5

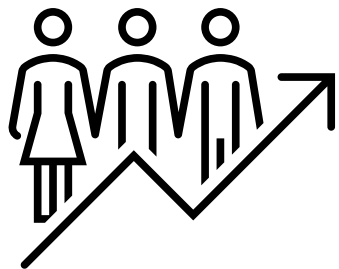
6

The figure consists of three charts, each showing a percentage trend over five periods (1 to 5). The x-axis for all charts is labeled '2025'.

- Svinn % - Ukentlig:** A line chart with an orange shaded area. The data points are: Period 1: 1,6%; Period 2: 0,8%; Period 3: 0,5%; Period 4: 1,0%; Period 5: 0,7%.
- POS Brutto - Ukentlig:** A line chart with two series: 'Etter svinn' (blue dots) and 'Før svinn' (dark blue dots). The data points are:

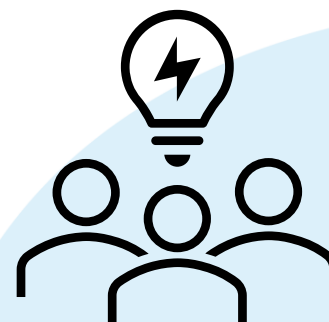
Periode	Før svinn (%)	Etter svinn (%)
1	15,5	13,9
2	13,0	12,0
3	16,0	15,5
4	14,7	13,7
5	14,0	13,3
- Nedprising - Ukentlig:** A line chart with a blue shaded area. The data points are: Period 1: 1,4%; Period 2: 0,8%; Period 3: 0,7%; Period 4: 0,9%; Period 5: 1,0%.

Hvorfor standardisere?

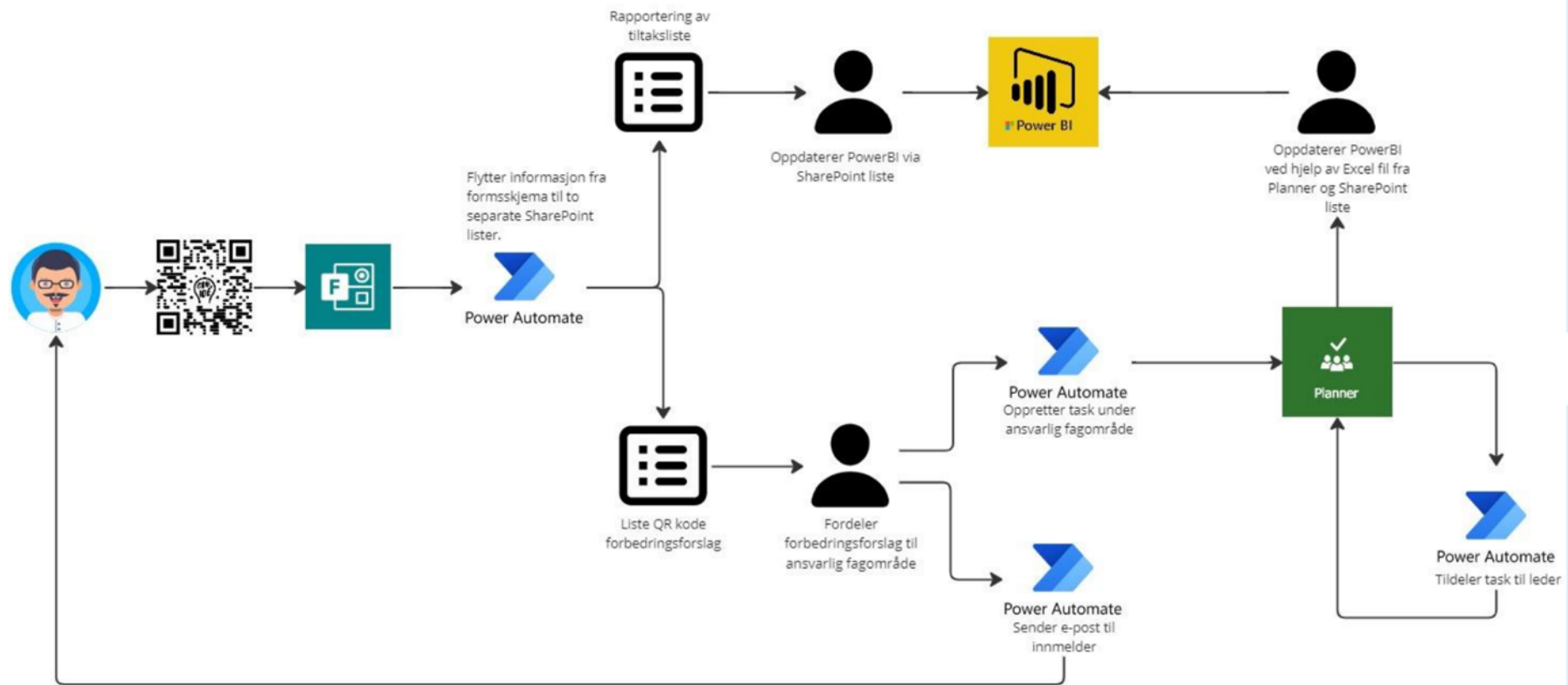


Kontinuerlig Forbedring: Standardisering legger grunnlaget for kontinuierlig forbedring ved å gjøre det enklere å identifisere avvik og forbedringsmuligheter. Når alle følger samme prosess, blir det lettere å måle ytelse og implementere forbedringer systematisk.

Styrket Samarbeid og Engasjement: Når ansatte er involvert i utviklingen og forbedringen av standardiserte metoder, øker deres eierskap og engasjement for prosessene. Dette fremmer en kultur for samarbeid og felles ansvar for organisasjonens suksess.



Kontinuerling Forbedring



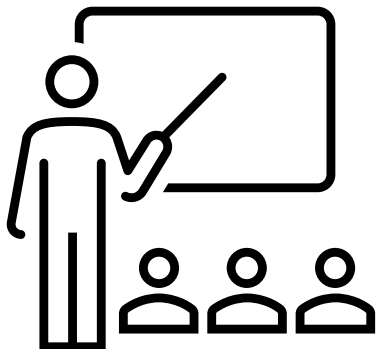
Styrket Samarbeid og Engasjement

Resultat av et forbedringsarbeid som involverer hele organisasjonen

The screenshot displays a project management interface for 'Prix Oltedal (Ombygging 06.02.25)'. The dashboard is organized into columns representing different departments: Drift, Regnskap, Controlling, HMS, Lønn, HR, IT/VPI - Sikkerhet, and Eiendom. Each column has a 'Legg til oppgave' (Add task) button and a list of tasks with progress indicators and due dates.

- Drift (omprofilering, nyetablering, omby):** Tasks include 'Planlegge butikkåpning' and 'Bestille kake'. Progress: 4 / 5.
- Regnskap:** Tasks include 'Forsikre inventar/utstyr v/ overtakelse: Forms skjema?' and 'Gjennomgang anleggsmidler'. Progress: 1 / 3.
- Controlling:** Shows 'Fullførte oppgaver' (Completed tasks) as 3.
- HMS:** Tasks include 'Bidra til gjennomføring av risikovurdering' and 'Styrer og stedfortreder for salgsbevilling av alkohol'. Progress: 0 / 1 and 0 / 2.
- Lønn:** Shows 'Fullførte oppgaver' (Completed tasks) as 3.
- HR:** Shows 'Fullførte oppgaver' (Completed tasks) as 8.
- IT/VPI - Sikkerhet:** Tasks include 'Bestilling' and 'Prosjektere alarm/adgang'. Progress: 13 / 15.
- Eiendom:** Shows 'Fullførte oppgaver' (Completed tasks) as 4.

Hvorfor standardisere?



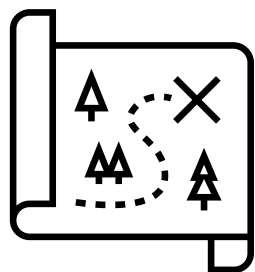
Bedre Opplæring og Onboarding: Standardiserte metoder gir en klar struktur for opplæring av nye ansatte. Dette gjør onboarding-prosessen mer effektiv og sikrer at nye medarbeidere raskt kan bli produktive og integrerte i teamet.

Bedre opplæring og onboarding

System for Onboarding av nye ledere for alle fagfelt

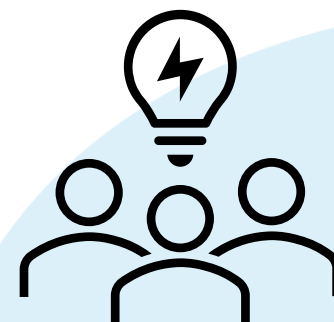
IT	Lønn	HR	Regnskap	HMS	Eiendom	Drift
Legg til oppgave Med Onboarding Vilja Kisle - Butikkjef ved Coop Prix Vikedal fra 27.01.25 Navn: Vilja Kisle Ansattnr: 115 Telefon: +4750200554 E-post: vilja.kisle@coop.no Tittel: Butikkjef... 12.02. Med Onboarding Marthe Kihle Gjerdengen - Ass. Butikkjef ved Extra Austmannaveien fra 01.02.25 Navn: Marthe Kihle Gjerdengen Ansattnr: 124794 Telefon: +4750200554 E-post: marthe.kihle.gjerdengen@coop.no Tittel: Ass.BS... 08.02.	Legg til oppgave Stine Marie Haaranes - Ass. Butikkjef ved Extra Suldal fra 01.03.25 14.03. Vilja Kisle - Butikkjef ved Coop Prix Vikedal fra 27.01.25 14.02. Hilde Beate Flåtten - Butikkjef ved Prix Byhaven fra 01.02.25 2 / 10 Marcus Lyrén - Ass. Butikkjef ved Extra Stord fra 01.04.25 19.04.	Legg til oppgave Vilja Kisle - Butikkjef ved Coop Prix Vikedal fra 27.01.25 11.02. Marcus Lyrén - Ass. Butikkjef ved Extra Stord fra 01.04.25 0 / 9 Aleksander Sivertsen - Butikkjef ved Extra Bystasjonen fra 01.03.25 0 / 9 Silje Sviland Norland - Faghandel sjef ved Obs Bryne fra 01.04.25 0 / 9	Legg til oppgave MAL - Div. regnskap Butikkoppgjør Loomis QRCView Gjennomgang av hvordan vi jobber og hvilke 0 / 4 Forfaller MAL - Eye-share Opprette bruker i Eye-share Legge inn univert fakturatilgang 0 / 2 Forfaller Stine Marie Haaranes - Ass. Butikkjef ved Extra Suldal fra 01.03.25 - Div. regnskap Butikkoppgjør Loomis QRCView Gjennomgang av hvordan vi jobber og hvilke 0 / 8	Legg til oppgave Mal 0 / 8 Stine Marie Haaranes - Ass. BS Extra Suldal 01.03.25 0 / 8 Vilja Kisle - BS Coop Prix Vikedal 27.01.25 0 / 8 Forfaller Simen Gjertsen - Ass. BS, Extra Bystasjonen, 03.02.25 0 / 8 Forfaller Hilde Beate Flåtten - BS Prix Byhaven 01.02.25 0 / 1	Legg til oppgave MAL introduksjon del 1 Eiendom Presentasjon av eiendomsavdelingen Gjennomgang internt kontroll rutine 0 / 2 MAL introduksjon del 2 Eiendom Gjennomgang av eierforhold Opplyse om kontaktpersoner Bruk av Casalog som verktøy til innmelding Gjennomgang av branntekniske tiltak i butikk Orientering om rammingsplan og orientering Repetisjon av internt kontroll rutine Vise plassering ei-tavler og stoppeplan 0 / 7 MAL introduksjon IWMAC Eiendom Opplering IWMAC 0 / 1 Hilde Beate Flåtten - Butikkjef ved Prix Byhaven fra 01.02.25 01.02.	Legg til oppgave Med Onboarding Stine Marie Haaranes - Ass. Butikkjef ved Extra Suldal fra 01.03.25 01.03. Simen Gjertsen - Ass. Butikkjef ved Extra Bystasjonen fra 03.02.25 01.02. Marthe Kihle Gjerdengen - Ass. Butikkjef ved Extra Austmannaveien fra 01.02.25 01.02.

Hvordan utarbeide og videreutvikle de standardiserte metodene?



Identifisere Behov og Mål: Start med å kartlegge hvilke prosesser som trenger standardisering og hvorfor. Definer klare mål for hva standardiseringen skal oppnå, som økt effektivitet, bedre kvalitet eller redusert variasjon.

Involvere Interessenter: Involver de som faktisk utfører arbeidet i utviklingen av standardene. Deres innsikt og erfaring er avgjørende for å lage realistiske og anvendbare metoder. Dette fremmer også eierskap og engasjement.



Identifisere Behov og Mål

Projekter. Nyetablering, oppgr og omprofilering						
Innlegg Filer Eiendomsrommet						
+ Ny Last opp Rediger i rutenettvisning Del Kopier kobling Synkroniser Last ned Åpne i SharePoint Legg til dokumentbibliotek						
Projekter. Nyetablering, oppgr og omprofilering						
	Navn	Endret	Endret av	Versjon	kommentar	+ Legg til kolonne
	Oppstartsmøte Prosjekt X.pptx	10. juni 2021	Nedrejord, Kay Arne R	2.0		
	Oversikt over utstyr med refusjon.xlsx	10. mai 2022	Andersen, Alf Erik Berg	2.0		
	Prosess etablering og flytting av butikk rev ...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R	1.0		
	Prosess etablering og flytting av butikk rev ...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R	1.0		
	Prosess omprofilering og oppgradering but...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R	1.0		
	Prosess omprofilering og oppgradering but...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R	1.0		
	Standard utstyr CSV - Drøftet RD.pptx	13. november 2024	Nedrejord, Kay Arne R	14.0		

Involvere Interessenter

Standard oppsett
kasser og it
utstyr butikk

Coop Sørvest

Vedlagt følger utstyrebeskrivelsen for nye butikker i Coop Sørvest.

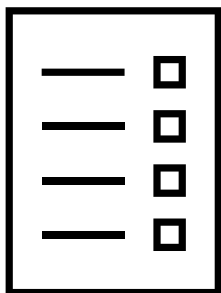
Alle butikker skal ha:

- Elektroniske etiketter
- A3 printer for alle.
- PDA i henhold til matrise [Legg inn link](#)
- Pris nedsettings skriver(-40% [Zebra](#))
- Infrastruktur (Aksesspunkter, [Switcher](#), Telenor)
- Adgangskontroll/Alarm
- Videoovervåkning
- Utgangsporter for S&B med skanning av kvittering.
- Tellevekt

Projekter. Nyetablering, oppgr og omprofilering

	Navn	Endret	Endret av	Versjon	kommentar	Legg til kolonne
	Oppstartsmøte Prosjekt X.pptx	10. juni 2021	Nedrejord, Kay Arne R.	2.0		
	Oversikt over utstyr med refusjon.xlsx	10. mai 2022	Andersen, Alf Erik Berg	2.0		
	Prosess etablering og flytting av butikk rev ...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R.	1.0		
	Prosess etablering og flytting av butikk rev ...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R.	1.0		
	Prosess omprofilering og oppgradering but...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R.	1.0		
	Prosess omprofilering og oppgradering but...	18. januar 2022	Nedrejord, Kay Arne R.	1.0		
	Standard utstyr CSV - Drøftet RD.pptx	13. november 2024	Nedrejord, Kay Arne R.	14.0		

Hvordan utarbeide og videreutvikle de standardiserte metodene?



Dokumentere Prosessene: Lag detaljerte, men brukervennlige dokumenter som beskriver de standardiserte metodene. Bruk visuelle hjelpemidler som flytskjemaer, bilder/video og sjekklister for å gjøre dokumentasjonen lett forståelig.

Dokumentere prosessene

Datovarsling – Finn produkt



1

Finn en PDA, velg COOP, oglogg inn på fellesbruker.

Passordet er 1234



2

Roll ned på siden til du finner den som heter datovarsling.

Trykk deg inn på denne.



3

Her får du opp en liste over alle produktene som er registrert i butikken sortert etter varslingsdato, med produkter som har gått over varslingsdato markert med en rød trekant.



4

Jobb du i en spesifikk avdeling som man bruke filter å sortering. Under Velg Lastegruppe kan man sortere etter hvilken avdeling man arbeider i.

For Ferskvarer/Meieri gjelder Kjølevarer og SL Kjøll

For Torrvarer gjelder Torrvarer og SL Torr



5

Hvis man ønsker å skrive ut 40% nedsatt pris lapp rett fra listen markerer man produktet slik og klikker på Skriv ut.

Skriv inn antall produkter av denne typen som skal prises ned og klikk skriv ut. Er det er produkt som baserer prisen på vekt vil man få opp en vekt hvor man vil kunne skanne hver enkelt vare for å skrive ut riktig pris



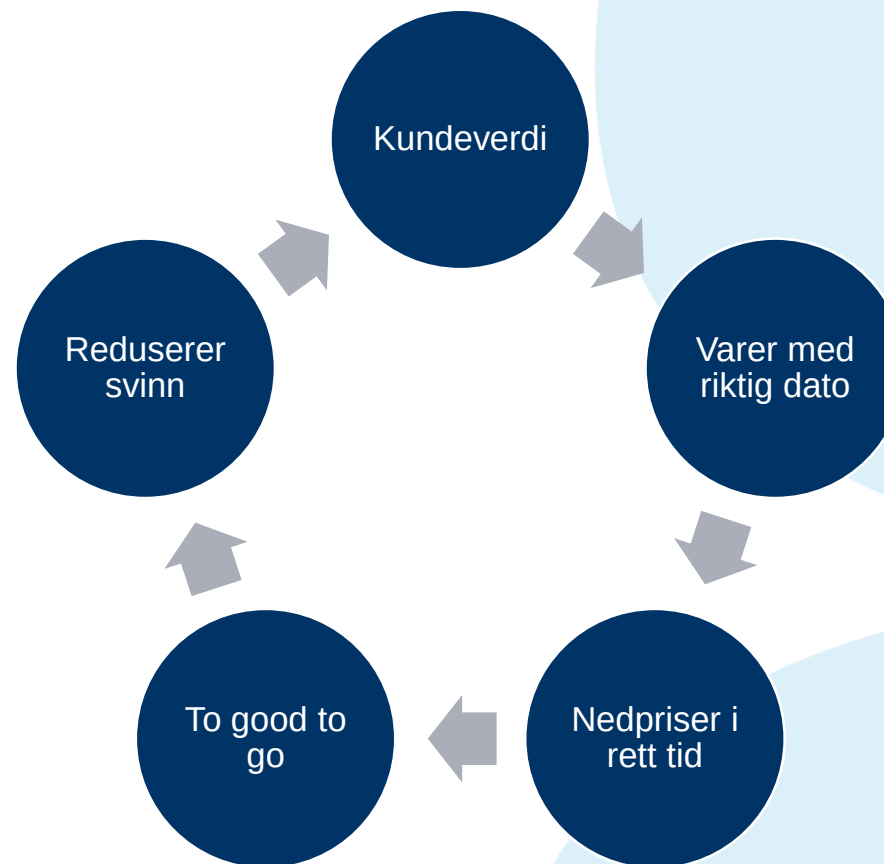
6

Etter at en dato er fjernet fra hylla, endrer du datoen til det som er igjen i hyllen og trykker lagre endring.

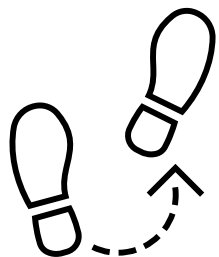
Er butikken tom for dette produktet, trykk på varen, endre datoen to uker frem i tid og trykk lagre endring.

I ferskvarer blir dato tatt en gang i uken så man trenger bare legge til datoen bak hvis den er under i uke fram i tid.

© 2021 Beste Praksis - Forslag til endringer? Send e-post til smart@coop.no

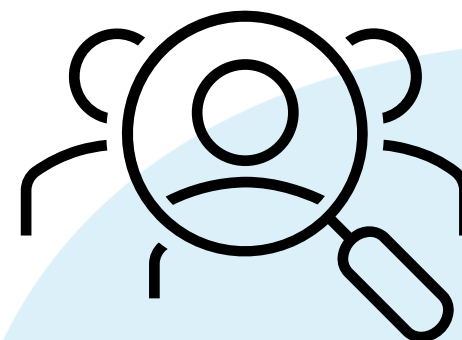


Hvordan utarbeide og videreutvikle de standardiserte metodene?



Implementere og Trene: Test og rull ut de nye standardene med grundig opplæring for alle berørte ansatte. Sørg for at de forstår hvorfor standardene er viktige og hvordan de skal følges. Hvis man oppdager bedre metoder, kan man enten oppdatere eller gi innspill til oppdatering av standarden.

Overvåke og Evaluere: Etter implementering, overvåk prosessene nøye for å sikre at de følges og at de gir ønskede resultater. Bruk KPler og andre målemetoder for å evaluere effektiviteten.



Implementere og trene



Her er det jeg som har ansvar.
Hold orden så jeg kan fortsette å
drikke kaffe ☺

Implementere og Trene

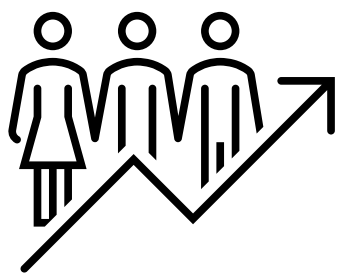


08.05.2025

Overvåke og evaluere

5S Obs Arendal 2025		Sjekk mellom 20-30 hver mnd)				
	Ansvar	Jan	feb	mars	april	mai
1 Pauserom	Ahmed					
2 Møterom over Kafé	André					
3 Tøy personal	Gunvor					
4 Vegg brødrulle	Ingeborg					
5 Personalkjøl	Marina					
6 Tags vegg	André					
7 Panterom	Lise					
8 Utenfor panterom	Marina					
9 Info	Gunvor					
10 Spillrom	Magnus					
11 Etiketter	Erling					
12 Reol palleskjørt	Siri					
13 Lager alle avdelinger	Avd.ledere					
14 Lager sykler ved inngang	Siri					
15 Under trapp(opp til kontor)	Veslemøy					
16 Bilagsrom	Gunvor					
17 Kleshengerrom	Veslemøy					
18 Lager Kafé 2 etg	Lars					
19 Plakatrom	Erling					
20 Frys/kjøl	Per Kristian					
21 Bakrom Ferskvare	Johnny					
22 Tobakksrom	Linn					
23 Gunvors kontor	Gunvor					
24 Printer(kontorfløy)	Lise					
25 Alle kontor	Avd.ledere					
26 Ventilasjonsrom	Erling					
27 Matavfallsrom	Suad					
28 Ski lager	Siri					
29 Skisko over toalett	Siri					
30 Garderobes	Magnus					
31 Bakeri bakrom	Ingeborg					
32 Monteringsbenk Sport	Siri					
33 Møterom(kontorfløy)	André					
34 Trapp til pauserom	Trine					
35 Vask bygg	Ahmed					
Gønt= Godkjent						
Gult= Kan bli bedre						
Rødt= Iverksette tiltak						

Hvordan utarbeide og videreutvikle de standardiserte metodene?



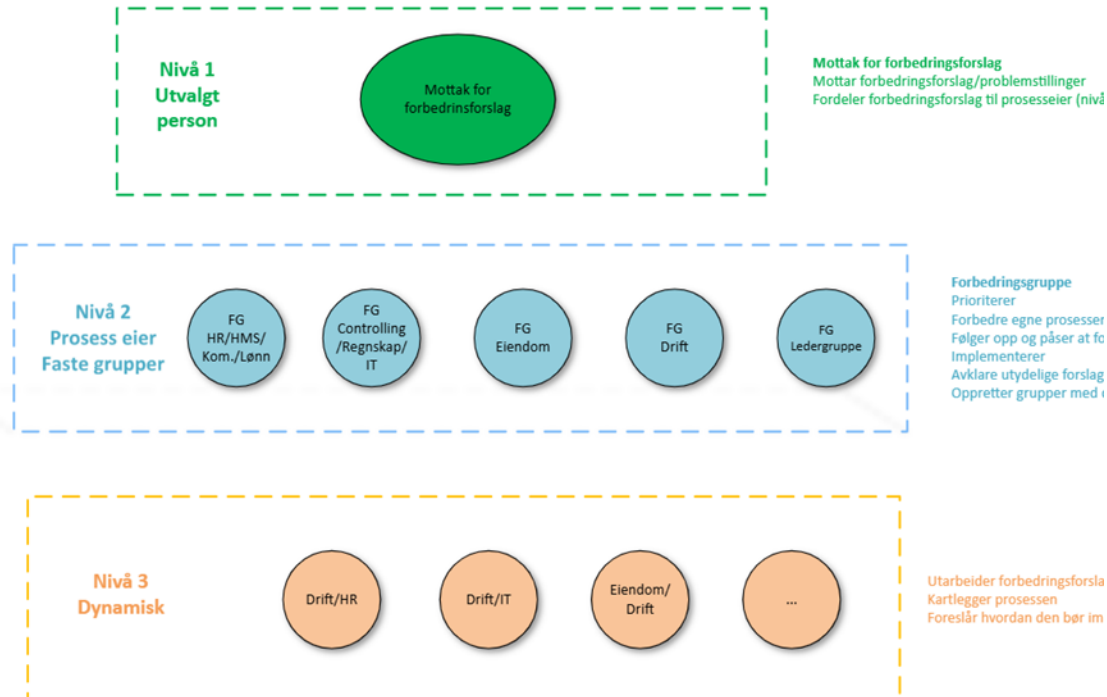
Kontinuerlig Forbedring: Standardisering er en dynamisk prosess. Samle regelmessig tilbakemeldinger fra ansatte og analyser data for å identifisere forbedringsmuligheter. Oppdater standardene jevnlig for å reflektere beste praksis og nye innsikter.

Kommunisere Endringer: Sørg for at alle endringer i standardene kommuniseres tydelig til alle berørte parter. Bruk møter, Teams, e-post og andre kommunikasjonskanaler for å sikre at alle er oppdatert.



Kontinuerlig forbedring

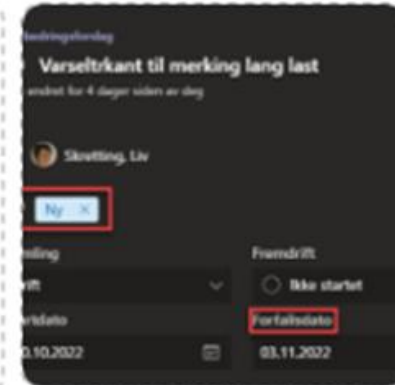
Forbedringsforslag CSV



1

Når et forbedringsforslag ikke er behandlet, har den status «ny»

Forfallsdato for å sette status er 14 dager fra oppgaven er tildelt.



Ansvarlig fagfunksjon må oppdatere status ut fra videre saksbehandling.

Skal kun velges en etikett/en status

Forberedelse: Forslag allerede gjennomført/eller det jobbes allerede med forslaget i annen task.

Forbedringsforslaget ikke lar seg gjennomføre eller vi ikke ønsker å gjennomføre tiltak.

Har avklart om dette er noe vi skal jobbe videre med. Hvis noe avklart.

Forbedringsforslaget prioriterer å jobbe videre med forslaget.

Ikke relevant: dersom forbedringsforslaget involvere Coop Norge aktører.

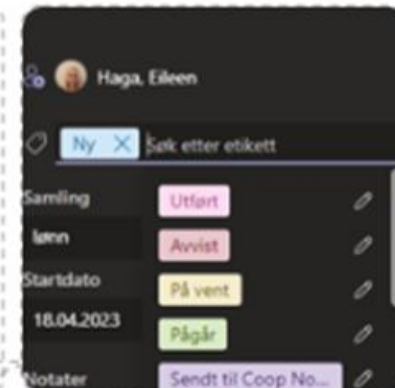
Ikke relevant: dersom forbedringsforslaget involvere Coop Norge aktører.

Forbedringsforslaget som sendes til innmelder som relevant.

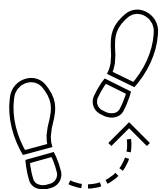
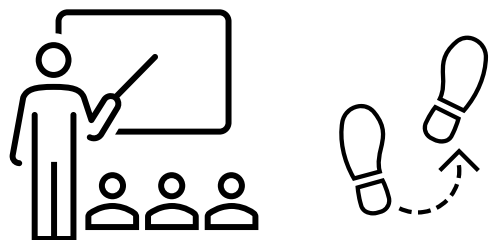
Forbedringsforslaget som sendes til innmelder som relevant.

Forbedringsforslaget som sendes til innmelder som relevant.

Forbedringsforslaget som sendes til innmelder som relevant.



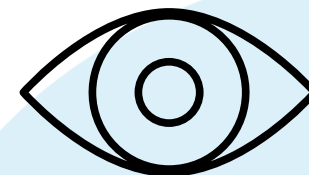
Hvordan sikre at metodene etterleves?



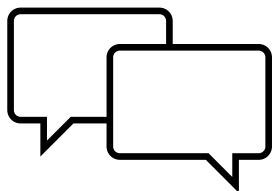
Ledelsesengasjement og Opplæring: Ledelsen må vise tydelig støtte og engasjement for standardene. Gi grundig opplæring til alle ansatte for å sikre at de forstår og kan følge metodene. Bruk standardene i hverdagen.

Tydelig Kommunikasjon og Tilgjengelig

Dokumentasjon: Kommuniser klart hvorfor standardene er viktige, og sørg for at dokumentasjonen er lett tilgjengelig for alle ansatte.



Hvordan sikre at metodene etterleves?

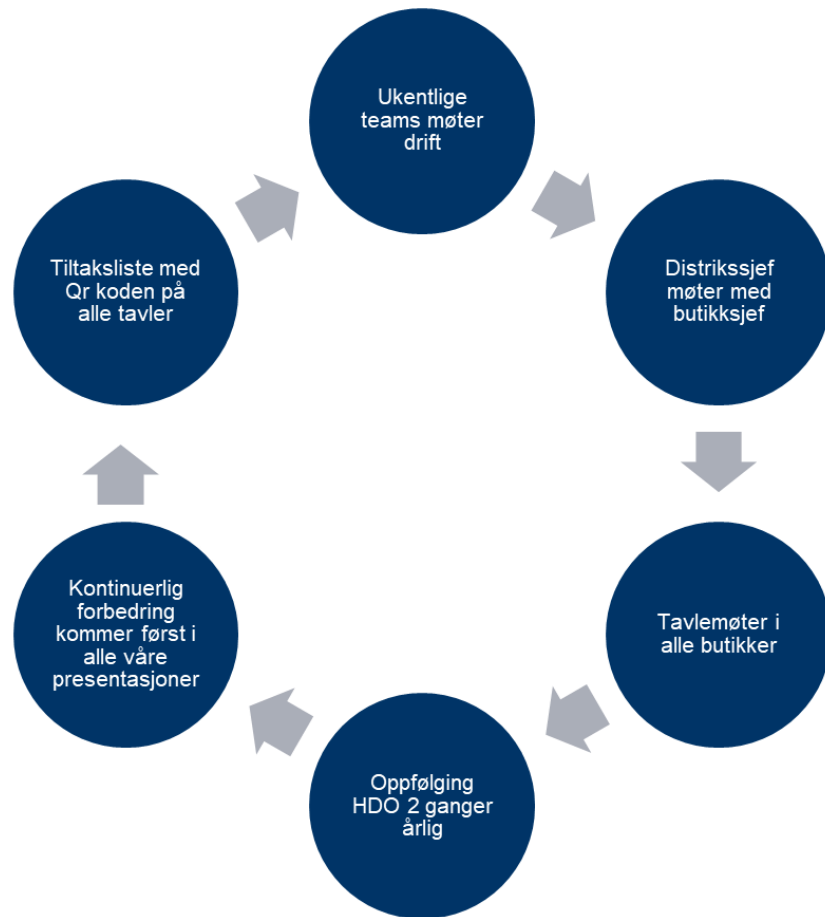


Overvåking og Tilbakemeldinger: Implementer systemer for regelmessig overvåking av etterlevelsen og frem en kultur der ansatte kan gi tilbakemeldinger om standardene.

Belønning og Håndtering av Avvik: Innfør belønningssystemer for å anerkjenne de som følger standardene, og utvikle prosedyrer for å håndtere avvik på en konstruktiv måte.



Kontinuerlig forbedring og etterlevelse



Spørsmål