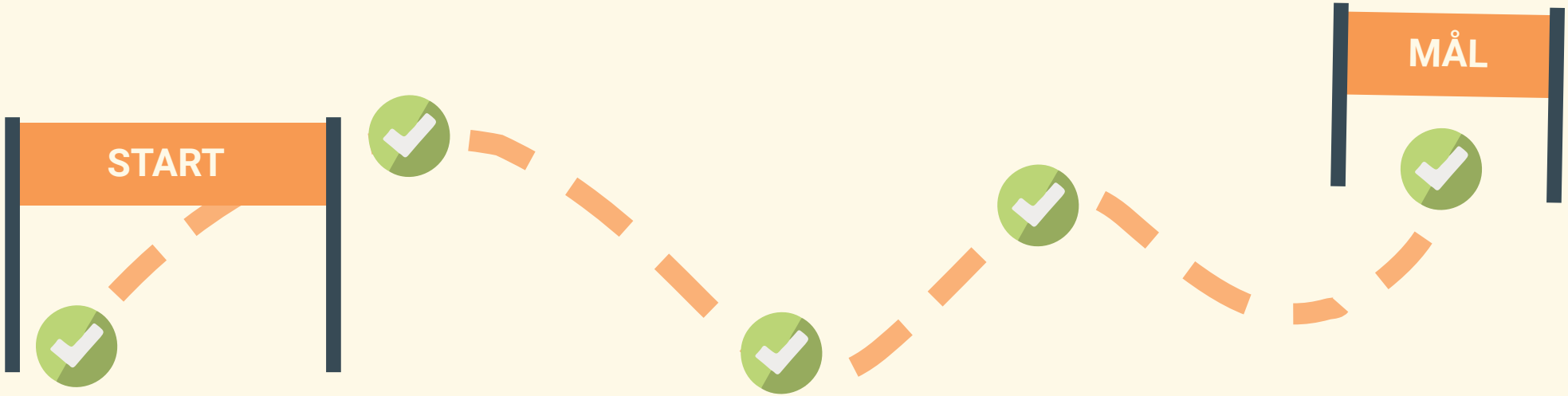
addsystems

Guide, från start till mål:

Kom igång med ett kvalitetsledningssystem



Innehållsförteckning

1. Förbered dig grundligt 4
2. Hitta det bästa verktyget 8
3. Implementera kvalitetsledningssystem i 5 steg 12
4. Använd och utveckla kvalitetsledningssystemet 17
5. Undvik dessa fallgropar 20

Addsystems International AB I info@addsystems.com I +46 8545 664 00 I www.addsystems.com

Steg för steg guide

Att implementera ett ledningssystem för kvalitet kan vara en avgörande faktor för din organisation och underlätta ditt kvalitetsarbete betydligt. I denna guide går vi igenom steg för steg vad du ska göra för att framgångsrikt implementera ett kvalitetsledningssystem, från att definiera era mål till att välja rätt verktyg och säkerställa långsiktig användning och utveckling av systemet.

Kom ihåg!

Ett ledningssystem kan benämnas på olika sätt beroende på verksamhetens inriktning och behov. Vanliga termer är **verksamhetssystem** eller **verksamhetsledningssystem**. När systemet fokuserar på ett särskilt område används ofta mer specifika namn, till exempel:

- **Kvalitetsledningssystem (QMS)**
- **Miljöledningssystem**
- **Arbetsmiljöledningssystem**

I den här guiden använder vi begreppet **kvalitetsledningssystem** eller l**edningssystem för kvalitet** eftersom vårt fokus ligger på just kvalitetsarbete.

addsystems

1

Förbered dig grundligt

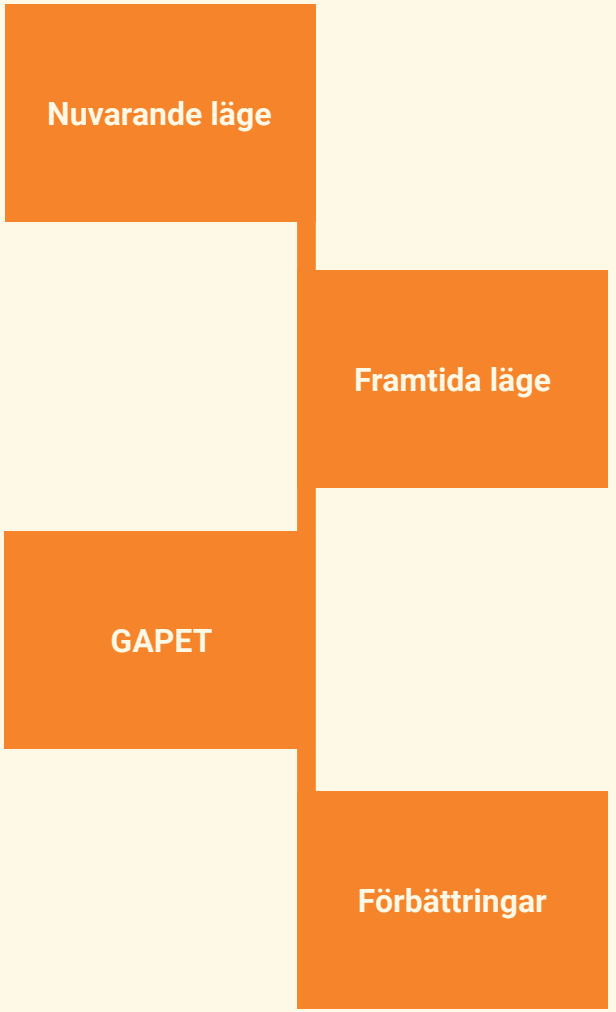
Analysera nuläget och definiera mål med att organisationen implementerar ett kvalitetsledningssystem

Analysera nuläget med en GAP-analys

Det första du borde göra är att analysera nuläget mellan nuvarande och det önskade läget. För att ta reda på nuläget och vad som behöver förbättras i din organisation kan du göra en gap-analys. Det första du gör i en gap-analys är att definiera målet med att implementera ett kvalitetsledningssystem, vad vill du uppnå med kvalitetsarbetet?
exempelvis x% ökad kundnöjdhet inom ett år.

Därefter tar du reda på hur din nuvarande situation ser ut. Ta reda på vilken dokumentation och vilka processer ni arbetar med och identifiera styrkor och svagheter som finns i ert nuvarande ledningssystem. Detta lägger grunden till att du sedan kan jämföra företagets nuvarande situation (nuläget) med din önskade situation (målet).

Genom att identifiera skillnaderna i exempelvis processer, kompetenser, resurser eller teknik kan du se vilka områden som behöver extra fokus. Slutligen skapar du en plan för att åtgärda dessa skillnader och nå ditt mål.



Förankra beslutet hos ledningen

Nu när du har en genomarbetad GAP-analys som beskriver ert nuläge, vilka brister ni behöver fokusera på och mål med att implementera ett kvalitetsledningssystem är det dags att presentera för ledningen. Det kommer underlätta ditt arbete om du har ledningen med dig redan från början så vårt tips är att även belysa några konkreta fördelar med ett kvalitetsledningssystem, här är några exempel:

- **Ökad kundnöjdhet:** Systematiskt kvalitetsarbete ger färre fel och bättre produkter. Detta leder till nöjdare och mer lojala kunder.
- **Förbättrad effektivitet:** Standardiserade processer minskar variationer och slöseri. Resultatet blir ökad produktivitet och bättre resursanvändning.
- **Minskade kostnader:** Förebyggande kvalitetsarbete reducerar utgifter för omarbete och reklamationer. Långsiktigt ger det bättre lönsamhet.
- **Bättre riskhantering:** Systemet hjälper att identifiera risker innan de blir problem. Detta skyddar företagets ekonomi och rykte.
- **Ökad konkurrenskraft:** Ett certifierat system öppnar nya marknader. Det positionerar också företaget som en kvalitetsledare i branschen.



addsystems

Välj standarder och ramverk tillsammans med ledningen

Diskutera med ledningen om vilken standard ni ska arbeta mot. Standarden ska hjälpa er att uppnå era mål och säkerställer att ni arbetar systematiskt och kontinuerligt med kvalitetsarbetet. ISO 9001 är en av de mest erkända och flexibla standarderna, som hjälper till att säkerställa att produkter och tjänster uppfyller kundernas krav och ständigt förbättras. Genom att anpassa ISO 9001 eller andra relevanta standarder till din verksamhet, kan du skapa ett kvalitetsledningssystem som både uppfyller globala normer och stödjer dina affärsmål.

Här är några exempel på standarder och ramverk som hjälper er att jobba med kvalitet:

- ISO 9001 som är den vanligaste standarden för kvalitet.
- Six Sigma som fokuserar på att förbättra processer.
- Lean som syftar till att förbättra arbetsflöden.
- Total Quality Management (TQM) som är ett omfattande ramverk som fokuserar på kundnöjdhet och att engagera alla medarbetare.
- Capability Maturity Model Integration (CMMI) är en metod för att utvärdera, certifiera och förbättra kvalitet på användningen av utvecklingsprocessen hos mjukvaruorganisationer.

addsystems

2

Hitta det bästa verktyget för din verksamhet

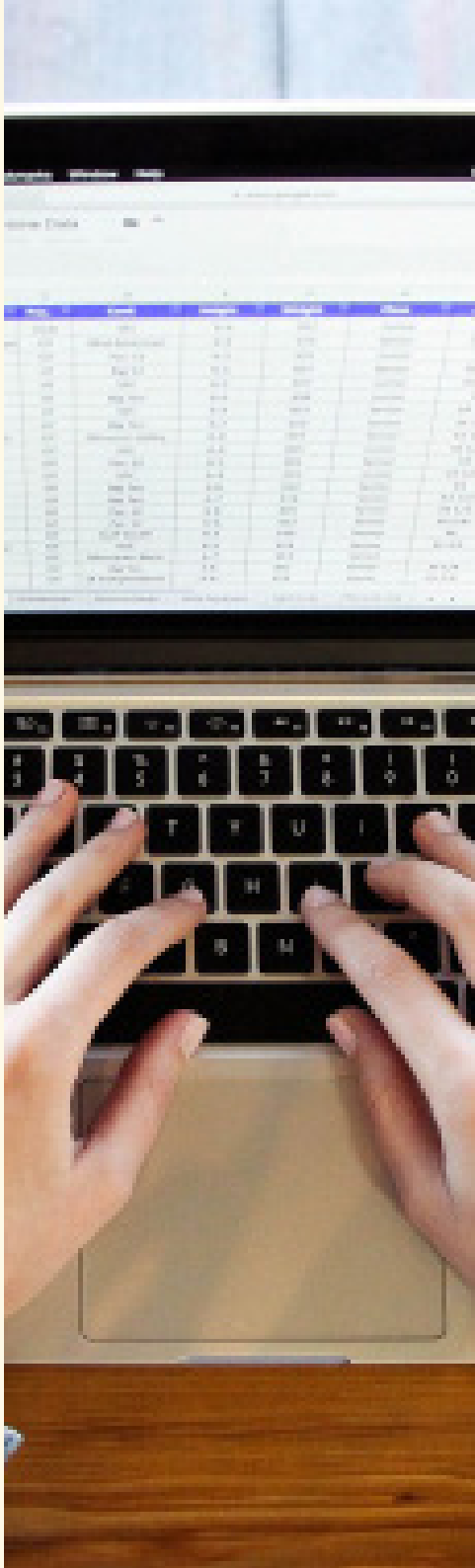
Välj leverantör av ett digitalt kvalitetsledningssystem

När det kommer till att arbeta med ett kvalitetsledningssystem finns det flera lösningar att välja mellan, men vi rekommenderar att investera i ett digitalt kvalitetsledningssystem från en erfaren leverantör. Fördelarna med en sådan lösning är många, särskilt jämfört med alternativ som mappstrukturer på datorn eller Microsoft SharePoint.

Microsoft SharePoint är i grunden ett dokumenthanteringssystem och är inte utformat för att fungera som ett heltäckande kvalitetsledningssystem som kan växa tillsammans med er verksamhet. Att förlita sig på en enkel mappstruktur kan initialt verka praktiskt, men det medför flera risker, som bristande kontroll över senaste versionen av dokument, svårigheter att styra behörigheter och ett större underhållsbehov.

Ett digitalt kvalitetsledningssystem erbjuder däremot många fördelar. Det gör det enklare för medarbetarna att snabbt hitta rätt information och ger en tydlig överblick över kvalitetsarbetet. Många system går också långt utöver enbart dokumenthantering och inkluderar funktioner som processhantering, ärendehantering och intranät. Dessutom kan ni ofta integrera andra områden som kvalitetsstyrning, verksamhetsstyrning och arbetsmiljö, vilket skapar en central och smidig plattform för hela organisationen.

Genom att välja en specialiserad leverantör får ni inte bara ett kraftfullt verktyg utan även tillgång till expertis och support. Leverantörerna har lång erfarenhet av att hjälpa företag att implementera och optimera sina system, vilket förenklar införandet och gör det enklare att säkerställa att systemet används på bästa möjliga sätt. På så sätt kan ni arbeta smartare, minska manuellt arbete och höja effektiviteten i hela organisationen. Många leverantörer erbjuder dessutom tilläggsfunktioner som kan växa med organisationen och till slut omvandlas till ett komplett verksamhetssystem. Automatiken i dessa lösningar minskar manuellt arbete, effektiviserar processer och förbättrar verksamhetens produktivitet.



addsystems

Jämför olika leverantörer utifrån följande aspekter:



Användarvänlighet:
Hur enkelt är systemet och hur väl tror du att dina medarbetare kommer kunna använda det?



Anpassningsbarhet:
Hur väl kan verktyget anpassas efter era specifika behov?



Integrationer:
Kan systemet integreras med andra verktyg och system som ni redan använder?



Support:
Vilken typ av support och hjälp kan ni förvänta er?



Kostnad:
Vad är den totala kostnaden, inklusive eventuella dolda avgifter?

Några relevanta funktioner att ha i ett kvalitetsledningssystem är:

- Listor och statistikfunktion för en tydlig överblick över ärenden och enkel uppföljning av verksamheten.
- Möjligheter att koppla dokument och information till t ex olika standardkrav
- Påminnelse om att revidera dokument efter en viss tid (kan kallas revisionsintervall)
- Läskvittens så att du kan följa upp vilka som har eller inte har läst ett dokument
- Möjligheten att tilldela användare olika ansvar som de får samlat i en tydlig att göra lista på deras startsida. Funktionen gör det enkelt för alla medarbetare att veta vad de ska göra.
- Sökbarhet i hela ledningssystemet så att det blir enkelt att hitta rätt information vid rätt tillfälle!
- Länkar till andra informationsskällor som är relevanta inom ledningssystem för kvalitet.

addsystems

3

Implementera kvalitetsledningssystemet

I fem enkla steg ska vi guida dig genom hur du kan tänka och i vilka steg du ska utföra implemationen av kvalitetsledningssystemet.

1. Planera och konfigurera systemet

Börja med att definiera användarbehov. Bestäm hur många användare som ska ha tillgång till systemet och vilka olika typer av behörigheter som kan behövas. Det kan innebära att skapa olika användarroller med specifika åtkomsträttigheter, såsom administratörer, avdelningsansvariga och vanliga användare. Fastställ också vilka avdelningar och team som ska integreras i systemet och vilken typ av information de ska kunna se och hantera.

addsystems

2. Strukturera och överföra information

Här är några viktiga delar som bör ingå i ditt kvalitetsledningssystem:

Kvalitetspolicy: En övergripande beskrivning av företagets kvalitetssyn och mål.

Kvalitetsmanual: En detaljerad manual som beskriver hur kvalitetssystemet är strukturerat och implementerat, samt riktlinjer för de olika delarna.

Instruktioner: Specificerade rutiner och instruktioner för hur arbetsmoment och processer ska utföras för att säkerställa konsekvent kvalitet.

Processkartor: Visuella beskrivningar av de olika arbetsprocesserna och hur de hänger ihop, inklusive inputs, outputs och flöden.

Dokumentstyrning: Regler och riktlinjer för hur dokument ska skapas, godkännas, distribueras och uppdateras för att undvika fel och förvirring.

Register och protokoll: Dokumentation som visar att procedurer har följts, t.ex. inspektionsprotokoll, kvalitetskontrollresultat, och avvikelserapporter.

Interna och externa revisioner: Dokumentation av revisionsresultat och uppföljning av åtgärder vid identifierade förbättringsområden.

Riskbedömningar: Register över risker och åtgärder som genomförts för att hantera eller minimera dem.

Utbildningsdokumentation: Bevis på att personalen har fått utbildning i relevanta processer och kvalitetskrav.

Avvikelsehantering och korrigerande åtgärder: Dokumentation av avvikelser från standardprocedurer och de åtgärder som har vidtagits för att rätta till dem.

3. Konfigurera processer och arbetsflöden

Anpassa systemet efter era specifika arbetsflöden och processer. Ställ in processkartor och arbetsflöden i systemet som speglar hur kvalitetsarbetet ska genomföras i praktiken. Definiera och implementera de olika stegen i processerna, inklusive godkännande- och rapporteringsflöden, så att systemet stödjer och automatiserar dessa steg på ett effektivt sätt.



addsystems

4.Utbilda medarbetarna

Säkerställ att alla medarbetare är väl förberedda för att arbeta i ledningssystemet. Genomför utbildning som är anpassad till olika användarroller och deras specifika behov. Se även till att de får tid att arbeta i systemet på egen hand. Erbjud praktiska övningar och stöd för att hjälpa medarbetarna att bli bekväma med systemet och dess funktioner.

5. Kommunicera och rulla ut systemet

När systemet är klart för lansering, kommunicera tydligt med hela organisationen. Informera om de förändringar som sker, vad som förväntas av användarna och hur systemet kommer att förbättra kvalitetsarbetet.

Genom att följa dessa steg kan ni säkerställa en smidig och framgångsrik implementering av ert kvalitetsledningssystem, vilket kommer att stödja en effektiv och systematisk hantering av kvalitet inom organisationen.

addsystems

4

Använd och utveckla kvalitetsledningssystemet

När ert kvalitetsledningssystem är implementerat är det viktigt att säkerställa att det används effektivt och fortsätter att utvecklas över tid. För att systemet ska vara framgångsrikt, måste det bli en integrerad del av det dagliga arbetet. Uppmuntra alla medarbetare att aktivt använda verktyget i sina arbetsuppgifter. Se till att det är enkelt att använda och att alla förstår hur det kan underlätta deras arbetsprocesser.

addsystems

4 tips:

För att engagera medarbetarna i kvalitetsledningssystemet

1. Tilldela ansvar och använd deadlines

Fördela specifika uppgifter till olika medarbetare och sätt deadlines för dessa uppgifter. Många digitala kvalitetsledningssystem kan automatiskt påminna användarna när det är dags att utföra sina uppgifter, vilket hjälper till att hålla alla på rätt spår och ökar ansvaret.

2. Gör systemet levande

Skapa ett brett och samlat system där information kan läsas, ärenden skapas och aktuell information med nyheter och statistik samlas. På så vis blir systemet som en naturlig startpunkt för medarbetarna. Gör gärna förändringar av bilder och design i systemet för att hålla uppe intresset.

3. Centralisera information

Ställ in kvalitetsledningssystemet som startsida på medarbetarnas datorer och använd det som primär informationskälla för nyheter, evenemang och meddelanden. Genom att samla allt på ett ställe blir det enklare för medarbetarna att hitta den information de behöver och det uppmuntrar till regelbunden användning av systemet.

4. Utbildning för medarbetarna

Vi kan inte nog betona hur viktigt det är att alla medarbetare är utbildade i systemet och får tid att arbeta i det. Se till att kvalitetsledningssystemet blir en del av onboarding för nyanställda. Vårt tips är att hålla minst ett utbildningstillfälle varje år för att informera om uppdateringar och förändringar i kvalitetsarbetet. Där får du även ett tillfälle att fånga upp frågor, idéer och obekväma användare. Det ska vara enkelt för dina medarbetare att hitta rätt information!

Arbeta med kontinuerlig förbättring

Ett kvalitetsledningssystem bör ständigt utvecklas. Använd data från systemet för att identifiera förbättringsområden. Analysera rapporter och feedback för att förstå var det finns brister eller möjligheter till förbättring.

Använd denna information för att optimera processer, uppdatera dokumentation och förbättra systemets funktionalitet. Genomför regelbundna interna revisioner och justera systemets konfigurationer och processer efter behov för att förbättra prestanda och resultat.



addsystems

5

Undvik dessa 3 fallgropar

Slutligen delar vi med oss av några värdefulla tips för att hjälpa dig undvika vanliga fallgropar vid implementeringen av ett ledningssystem för kvalitet.

1. Bristande engagemang från ledningen

En av de största utmaningarna som kvalitetschef är att få tillräckligt engagemang från ledningen. För att säkerställa hela ledningens stöd rekommenderar vi att du följer vår plan och involverar de tidigt i processen. Boka kontinuerliga uppföljningsmöten för att presentera framstegen mot de uppsatta målen och poängtera att detta är ett långsiktigt arbete som kräver aktivt stöd för att lyckas.

2. Orealistiska förväntningar

Många ser implementeringen av ett kvalitetsledningssystem som en snabb åtgärd för att få certifiering eller förväntar sig omedelbara resultat, såsom ökad kundnöjdhet. I verkligheten kräver kvalitetsarbete långsiktig planering och kontinuerlig uppföljning. För att undvika orealistiska förväntningar, sätt upp delmål som är hanterbara och mätbara, som att exempelvis ***minska felaktiga produkter med 15 % inom ett år***. Anpassa målen efter resurser och tidsramar, och kommunicera tydligt att förbättringar som ökad kundnöjdhet kan ta tid, du kan räkna med att det minst tar mellan 6-12 månader att få någon form av effekt på ditt kvalitetsarbete.

addsystems

3. Dålig kommunikation

Dålig kommunikation är en vanlig utmaning vid implementeringen av ett kvalitetssystem och kan leda till missförstånd och motstånd. För att motverka detta, säkerställ att informationen når ut genom flera kanaler, vilket ökar chanserna att alla i organisationen får den. Schemalägg kontinuerliga uppföljningsmöten där du går igenom:

- **Uppdateringar**
- **Kommande arbete**
- **Måluppföljning**
- **Förväntningar**
- **Samla in feedback och idéer**

Ett annat effektivt verktyg är att skapa ett ärendeflöde för ”förbättringsförslag.” Detta gör det enkelt för medarbetarna att lämna förslag direkt i systemet, utan att ett möte behöver bokas, vilket främjar en öppen och effektiv kommunikation.



Lycka till med implementationen av kvalitetsledningssystemet!

Genom att följa dessa steg får du hjälp att framgångsrikt implementera ett kvalitetsledningssystem. Vårt viktigaste tips är att du tänker långsiktigt vid val av verktyg för kvalitetsledningssystem och att du får med dig ledningen och medarbetarna från början. Kom ihåg att kvalitetsarbetet är en kontinuerlig process som kräver engagemang från alla i organisationen.

addsystems

I 25 år har vi hjälpt små som stora företag att arbeta med verksamhetsstyrning genom vår användarvänliga plattform Add. Vanliga lösningar i Add Ledningssystem är:

- Dokumenthantering
- Ärendehantering
- Processhantering
- Intranätfunktioner

Är du nyfiken på vad Add kan erbjuda som kvalitetsledningssystem?
Tveka inte att kontakta oss

Addsystems International AB I info@addsystems.com I +46 85 45 664 00 I www.addsystems.com