

# Kvalitetssystem ger nöjdare kunder

Effektivare kvalitetskontroller, minskad administration och enklare uppdateringar med hjälp av ISO 9001:2000

**Improvus är ett teknikkonsultbolag som har sin bas i Stockholm, men som verkar i hela Europa. Vi tar fram effektiva kvalitetssystem åt företag inom kemiindustrin. Systemen bidrar till ökad kundnöjdhet och kan dessutom bli ett effektivt verktyg vid exempelvis ISO-certifiering.**

## KUNDNÖJDHET

Ett kvalitetssystemets främsta uppgift är att öka kundnöjdheten. Systemet har till uppgift att beskriva alla moment som på något sätt påverkar kvaliteten på produkterna eller tjänsterna som ett företag producerar. Rätt tillämpat blir kvalitetssystemet ett medel att försäkra sig om att kundernas alla tänkbara krav på varan och leveransen i slutändan är uppfyllda. Att ha och följa ett kvalitetssystem är dessutom ett krav för företag som till exempel vill ISO-certifiera sig.

## RELEVANT INNEHÅLL PÅ RÄTT NIVÅ

Vad är det som produceras och varför? Detta är kärnfrågor i ett projekt som syftar i att ta fram ett kvalitetssystem, och svaren är avgörande för att ett system på rätt nivå ska kunna skapas. Alla på företaget som kan påverka varans kvalitet måste känna till systemet, från den som hanterar enstaka komponenter till den som tar emot eventuella klagomål från kunder efter leverans.

Kvalitetssystemet skrivs enligt ISO 9001:2000, en standard som specificerar hur ett kvalitetssystem ska se ut och vad det kan innehålla. Företag som vill certifiera sig enligt ISO 9001:2000-standarderna måste först anpassa systemet efter sitt företag. En stor del av det arbetet handlar om att stryka och utelämna rutiner och processer som inte är relevanta – med målet att få en kvalitetsmanual som är genomtränglig och som endast innehåller det användaren behöver.

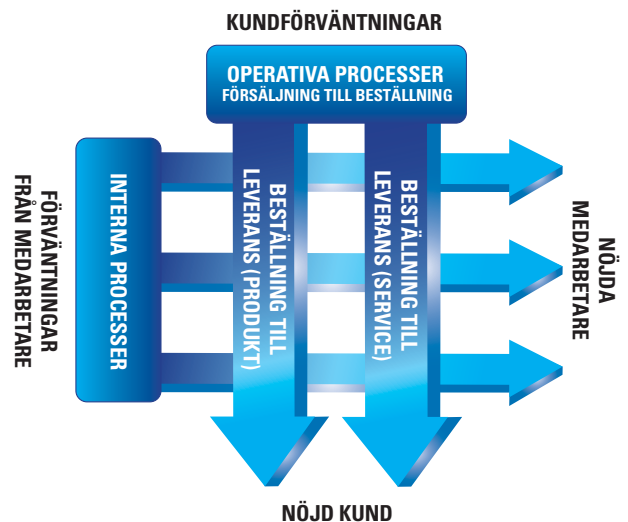
Bilden visar ett sätt att strukturera ett företags arbetsprocesser.

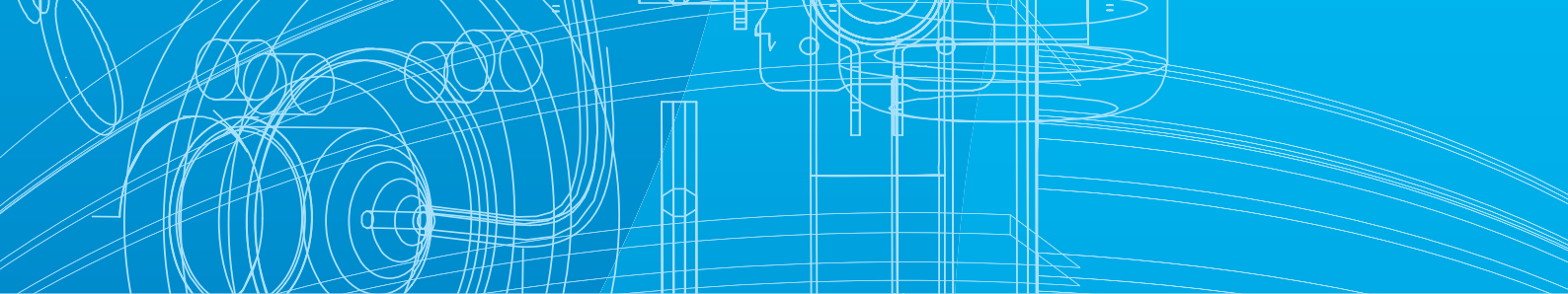
## DOKUMENTATION, UTBILDNING, UPPFÖLJNING

När Improvus får ett uppdrag om att ta fram ett kvalitetssystem handlar arbetet först om att analysera vilka av uppdragsföretagets rutiner och processer som behöver beskrivas. Därefter följer själva skrivfasen som resulterar i tydligt strukturerade rutiner, mallar och checklistor. För att användarna ska kunna tillämpa kvalitetssystemet krävs utbildning. Detta blir nästa steg i projektet. Det allra sista steget är uppföljning – att efter ett antal månader eller något år följa upp och se om man tänkt rätt och om utbildningen varit tillräcklig.

- ✓ Analysera rutiner och processer
- ✓ Dokumentera rutiner, skriva mallar och checklistor
- ✓ Utbilda användare
- ✓ Följa upp

Improvus är specialister på vart och ett av dessa steg.





### LÄTTILLGÄNGLIGT OCH STABILT

När en av Linde Gas avdelningar för tillverkning av automatiserade processsystem vände sig till Improvus hade de ett alltför omfattande kvalitetssystem, något som är vanligt på många företag. Systemet var dessutom svårbegripligt vilket gjorde att varje kvalitetskontroll tog onödigt lång tid. En annan nackdel var att uppdateringar av kvalitetssystemet var tunga att genomföra. Listan över de delområden som skulle analyseras och dokumenteras var lång: informationsåterföring, tillverkningskontroll, kvalitetsförbättringar, säkerhet, miljö och validering.

En extra utmaning var det faktum att uppdragsgivaren riktade en stor del av sin försäljning mot läkemedelsindustrin som är känd för sina tuffa krav på underleverantörer, bland annat när det gäller kvalitet, säkerhet och kontroller. Improvus uppdrag var att skapa ett lättillgängligt och stabilt kvalitetssystem som levde upp till flera unika krav.

### ANVÄNDARVÄNLIGT

Efter genomfört projekt hade avdelningen Pharmaceutical Industry fått ett system som medförde att det tidigare omfattande pappersarbetet minimerades och att kvalitetskontrollerna blev mer verkningfulla. Det nya systemet var dessutom enkelt att förstå, använda och uppdatera, även för ovana personer. En spin-off-effekt för uppdragsgivaren var att andra affärsområden inom koncernen kunde använda samma system.



Ett kvalitetssystem på rätt nivå och med relevant innehåll medför effektivare kvalitetskontroller, minskad administration och enklare uppdateringar.

## IMPROVUS AB

Postadress: Dalénum 11, 181 70 Lidingö Besöksadress: Dalénum, Hus 105, 181 70 Lidingö  
Telefon: 08-731 71 17 E-post: [info@improvus.se](mailto:info@improvus.se) [www.improvus.se](http://www.improvus.se)