



agasinet

AM SYSTEM

NR 2 2008



EFFEKTIV ÄRENDEHANTERING

LYFTER FLYGET

Hos Norwegian



AMagasinet är AM Systems kundtidning. Tidningen skickas ut till alla AM Systems nuvarande kunder och till företag som visat intresse för AM Systems produkter. AMagasinet är tryckt på miljövänligt PEFC-certifierat papper.

Produktion: AB Nordreportern
Tryck: Ågrens Tryckeri, Örnsköldsvik
Upplaga: 11 500
Adress: Kanalgatan 53, 931 32 Skellefteå
Tel: 0910-711650
Fax: 0910-711655
Epost: info@amsystem.se
Internet: www.amsystem.se

LEDARE

Johan Krantz

JOHAN@AMSYSTEM.SE

Nu tar jag cykeln!

RESPONSEN PÅ VÅRT FÖRSTA nummer av AMagasinet med ny form och nytt innehåll har varit väldigt positivt från er läsare. Det är jätteroligt och jag ser det som ett kvitto på att vi satsar rätt i den långsiktiga kontakten med kunder och övriga intressenter. Alltfler hittar också till oss via webben. Där har vi så mycket nyttig information att många väljer att gå vidare och ta sin första personliga kontakt med oss. Kanske är det så att man vill bilda sig en uppfattning om olika leverantörers system och jämföra i lugn och ro innan man tar kontakt eller vill bli kontaktad.

Trots att vi inte var med på årets Underhållsmässa märker vi av att många har haft fokus på underhåll den senaste tiden, vilket har resulterat såväl nya kunder som nya intressenter. De senaste uppdateringarna av AM Underhåll, som vi skrev om i förra numret, har också gett oss många positiva omdömen och då speciellt utvecklingen av den grafiska underhållsplaneringen som du kan läsa mer om på sidan här intill. Samtidigt ser jag bara intresset för underhåll som en del i ett generellt ökande intresse för webbaserade installationsfria verktyg för kvalitetsstyrning.

Vårt interna fokus på att ständigt förbättra miljöarbetet fortsätter på flera plan. Som jag berättat tidigare satsar vi i år bland annat på att resa mindre i tjänsten. Men vi reser ju också alla till och från jobbet. När nu snön har försvunnit satsar vi på att cykla eller gå till jobbet. Det är inte bara bra för miljön utan också för hälsan!

Trevlig sommar!



KONTAKT



Johan Krantz, VD
Tel 0910-71 16 51 Mobil 070-661 19 28
johan@amsystem.se



Jonas Fjellström, Säljare
Tel 0910-71 16 58 Mobil 070-246 22 82
jonas@amsystem.se



Jenny Hultdin Forslund, Säljare
Tel 0910-71 16 56 Mobil 070-640 65 58
jenny@amsystem.se

VÅRA PRODUKTER

WEBBASERADE ● INSTALLATIONSFRIA



AM Underhåll ger dig kontroll på dina underhållsrutiner utan att krångla till det.

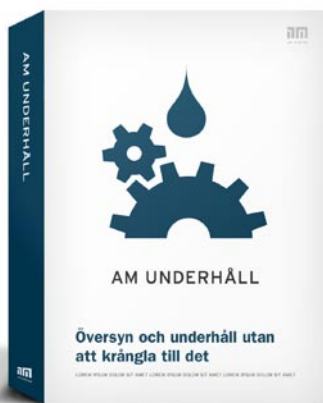


Med AM Avvikelses effektiva ärendehantering sparar du tid och pengar.



AM Dokument hjälper dig att kontrollera informationsflödet och höja företagets kvalitet.

Underhållsplanering



Underhållsplanering

Σ

Sökkriterier: Utföres: 2008-04-28...2008-05-18

Utförs av	Vecka 18 2008-04-28							Vecka 19 2008-05-05							Vecka 20 2008-05-12						
	Mån	Ti	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön	Mån	Ti	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön	Mån	Ti	Ons	Tor	Fre	Lör	Sön
5100, Lasse Lagare	6	4.5			10		20.5	3						3	5		5				10
Mek/El	1	2		2		5	2		4			6	1						1		
Operatör	2		10			12	1	2.5	2			5.5	3			2			5		
Underhåll	0.7					0.7	3	8	5			16	7						7		

I AM UNDERHÅLL finns det ett nytt grafiskt planeringsverktyg som ger bättre överblick över fördelningen av underhållsarbetet. Planeringsverktyget når man snabbt via en tydlig symbol i det enkla sökresultatet för underhåll. Den vy som då öppnas visar alla aktuella jobb, vem som ska utföra dem, summerade timmar, samt eventuella noteringar.

Ett snabbt och enkelt sätt att börja använda planeringsverktyget är att klicka på veckonumret så får man en lista med veckans planerade arbeten. Man kan också välja att klicka på dagens summering för att se dagens aktuella jobb för respektive utförare, eller på veckosummeringen. Oavsett vilket sätt man väljer att använda går det att byta vem som ska utföra

jobbet, ändra den beräknade arbetstiden eller byta datum för jobbet.

I den grafiska underhållsplaneringen finns det också möjlighet att registrera helt nya underhållsarbeten. Genom att klicka på plussymbolen under en utförare kan man registrera ett nytt underhållsarbete.

Via samma symbol finns det möjlighet att lägga in noteringar kopplade till olika personer eller grupper. I noteringsfönstret kan man välja vilken kategori noteringen gäller, exempelvis utbildning eller semester, när den startar och slutar. Det går också att skriva in en kort förklarande text. Noteringarna visas i underhållsyn och genom att hålla markören över symbolen syns förklaringen.

Via underhållsplaneringssyn är det även enkelt att summera tiden för det planerade underhållet. Det är bara att klicka på symbolen för summa så visas information summerat per dag och vecka.

Nu kanske inte alltid personalstyrkan är den samma. För att lägga till eller ta bort personer i planeringen klickar man på symbolen med papper och penna. Där kan man enkelt och snabbt uppdatera vilka utförare som skall visas i den grafiska underhållsplaneringen. Glöm inte bort att spara förändringen innan fönstret stängs ner.

KONTAKTA SUPPORTEN FÖR MER INFORMATION. TEL 0910-71 16 59.

NYA KUNDER

Fler och fler företag väljer att använda sig av våra system. Det tycker vi är roligt. Här hälsar vi ett axplock företag välkomna.

AM UNDERHÅLL – FAZER BAGERI AB I LIDKÖPING, www.fazerbageri.se

Fazer Bageri AB i Sverige har i medeltal ungefär 450 anställda. Nettoomsättningen 2006 uppgick till cirka 53 msek. I Sverige finns två bagerier, ett i Lidköping samt ett i Lövånger.



AM AVVIKELSE – PROFOTO AB, www.profoto.com

Profoto är ett svenskt företag som tillverkar fotoblixtutrustning för den professionella marknaden. Profoto är numera en av världens ledande tillverkare. Företaget har sitt huvudkontor i Skrapnäck utanför Stockholm.

AM AVVIKELSE – FOLKE PERFORERING AB, www.folkeperf.se

Folke Perforering tillverkar, producerar och vidareförädlar perforerad tunnplåt. Företaget ligger i Borlänge. Folke Perforering har närmare 40 anställda, omsätter cirka 40 miljoner kronor och ingår i den internationella koncernen Lindab.

AM DOKUMENT - ANOVO NORDIC AB, www.anovo.se

ANOVO Nordic AB är den marknadsledande partnern när det gäller reparations- och logistik-tjänster inom telekom, IT och hemelektronik. ANOVO Nordic AB har sammanlagt 450 medarbetare som på fem serviceenheter utför ungefär en miljon reparationer per år.

Flygbolagen lever under speciella förutsättningar med hårda säkerhetskrav och omfattande myndighetskontroller. Fly-Nordic, numera Norwegian, är ett av flera flygbolag som använder AM Avvikelse för att effektivt hantera avvikelser.



Effektiv ärendehantering

ETT MÅSTE

ALLA KOMMERSIELLA FLYGBOLAG i Europa som flyger med flygplan styrs av de gemensamma europeiska driftbestämmelserna JAR-OPS 1. Det är en standard som bland annat reglerar utbildning, dokumentation och arbetsrutiner inom en rad områden som exempelvis säkerhet, kabinpersonal, flygpersonal och flygplansunderhåll.

En väl fungerande avvikelshantering är en viktig faktor för att kunna uppfylla kraven i standarden. Flygbolaget FlyNordic är ett av flera företag i flygbranschen som använder sig av AM Systems ärendehanteringssystem AM Avvikelse för att få en effektiv och systematisk avvikelshantering.

FlyNordic heter inte längre FlyNordic. 12 april bytte de namn till Norwegian som en naturlig följd av det utökade samarbetet med det norska moderbolaget Norwegian, Skandinavien största lågprisflygbolag. Norwegian svenska del, före detta FlyNordic, använder dock fortfarande AM Avvikelse.

FlyNordic började använda systemet i februari 2006 och redan från starten fick alla anställda möjlighet att registrera ärenden via ett webbgöransnitt. Under det första knappa året med AM Avvikelse har drygt 1300 avvikelserapporter registrerats.

– Det kan handla om allt från ärenden som har direkt koppling till flygningen, teknik eller kontor och administration, berättar Christina Alksnis, kvalitetskoordinator.

Vanliga arbetsrutiner

Det första som många förmodligen tänker på när det gäller avvikelser och flygbranschen är diskussionen om SAS problem med flygsäkerheten. Men de flesta ärenden som rapporteras inom FlyNordic har dock inte direkt med flygsäkerhet att göra. De handlar istället om avvikelser från vanliga arbetsrutiner som exempelvis har att göra med att personalen i gaten tillåter passagerare att gå ombord med för

mycket handbagage eller om cateringmaten.

– Sådana administrativa avvikelser berör inte säkerheten direkt, men de kan leda till att vi ser över arbetsrutiner eller utbildningen av personal vilket gör organisationen effektivare, förklarar Christina Alksnis.

Alla ärenden kan registreras anonymt. Det är ett absolut krav ur säkerhetssynpunkt.

– Vi vill att så många avvikelser som möjligt ska rapporteras eftersom ett synliggörande av brister utgör grunden för förbättringsarbetet, vilket i förlängningen ökar säkerheten ännu mer, konstaterar Christina Alksnis.

Allvarliga avvikelser som handlar om flygsäkerhet ska registreras inom 72 timmar. De rapporteras också automatiskt av systemet direkt till tillsynsmyndigheten utan att de går via någon ansvarig inom Norwegian.

– Det är alltid ärenden som direkt påverkar flygsäkerheten. Exempelvis om det varit fel på något instrument, berättar hon.



"Att det är webbaserat är en stor fördel för oss eftersom det ger vår flygande personal möjlighet att komma åt systemet från vilken dator som helst."

Christina Alksnis angående AM Avvikelse



Norwegian arbetar med AM Avvikelse.

FÖR FLYGGET



Mindre allvarliga avvikelser som har med flygsäkerhet att göra värderas av Norwegian och den ansvarige inom organisationen rapporterar till den berörda tillsynsmyndigheten. I båda fallen rör det sig om ungefär fem rapporter i månaden.

– Vi har infört vad man kan kalla en egen anmälningsplikt som handlar om att vi vill visa för myndigheterna vad vi gör. Hur vi till exempel hanterar att en passagerare uppträtt hotfullt under en flygning.

Användarvänligt system

All personal inom Norwegian's svenska del har tillgång till AM Avvikelse och kan registrera ärenden. Både den administrativa personalen och den flygande personalen har fått en kort utbildning i systemet.

Christina Alksnis menar att AM Avvikelse är ett väldigt användarvänligt system som inte kräver någon lång utbildning.

– Samtidigt som det fyller våra behov är det så enkelt och okomplicerat att använda att det nästan inte går att göra fel, säger hon. Att det är webbaserat är en stor fördel för oss eftersom det ger vår flygande personal möjlighet att komma åt systemet från vilken dator som helst.

Den som rapporterar in en avvikelse i systemet kan följa hanteringen av ärendet och de ansvariga kan dessutom se och hantera alla ärenden som berör just dem.

– Jag tycker att ärendehanteringssystemet

har ökat informationsflödet inom vår organisation och att det gett oss en bättre överblick över hur verksamheten fungerar och var vi kan bli ännu bättre, förklarar Christina Alksnis. Många ärenden inom ett område indikerar ju faktiskt en kvalitetsbrist.

AM System har gjort en del anpassningar för att AM Avvikelse ska passa de speciella säkerhetskrav som flygbranschen lever under.

– De har verkligen varit lyhörda för våra önskemål, berömmar Christina Alksnis.

Fakta: Norwegian Air Shuttle

Norwegian Air Shuttle AS är ett norskt lågprisflygbolag registrerat på Oslo-börsen, med cirka 1 300 anställda. Under 2006 transporterade Norwegian Air Shuttle AS 5,1 miljoner passagerare. Flygflottan består av 33 stycken Boeing 737-300, två Boeing 737-800 och åtta MD80. Totalt trafikerar Norwegian 148 rutter till 78 destinationer. Företagets huvudkontor finns i Fornebu, strax utanför Oslo.



Alla behöver ledningssystem

Att ha ledningssystem för exempelvis kvalitet, miljö och arbetsmiljö innebär många fördelar. Det har många företag redan upptäckt. Nu gäller det att integrera sina ledningssystem för att vinna ännu större fördelar.

ATT ARBETA ENLIGT OLIKA ledningssystem för exempelvis kvalitet, miljö eller arbetsmiljö är för många större företag i Sverige redan en självklarhet. Kunder ställer ofta krav att företagen ska vara certifierade enligt ISO- eller AFS-standarder för att exempelvis få fortsätta att vara leverantör eller för att man ska få delta i offentliga upphandlingar. Lednings- och verksamhetssystem är egentligen olika namn på samma företeelse.

I grunden handlar det om ordning och reda. Ett ledningssystem är ett sätt att organisera sina


system och arbetssätt för att leda en organisation. Historiskt sett har det utvecklats olika typer av ledningssystem inom olika discipliner. Inom kvalitet har ledningssystemet standardiserats i ISO 9001 och i miljö i ISO 14001. Men även om de har utvecklats inom olika kulturer och med olika fokus, har de egentligen samma syfte; att vara ett stöd för att leda verksamheten.

Byggda på samma sätt

Alla ledningssystem är uppbyggda på exakt samma sätt, nämligen enligt den så kallade

PDCA-cykeln. Bokstäverna står för Plan-Do-Check-Act. Oavsett om det gäller kvalitets-, miljö-, arbets- och ekonomiledningssystem följs alltid PDCA-cykeln. Det planeras och sätts upp mål (P), det praktiska arbetet utförs (D), det utförda arbetet kontrolleras genom bland annat revisioner (C) och man agerar efter de eventuella förbättringsförslag som framkommit (A).

Bland fördelar med till exempel kvalitetsledningssystemet ISO 9001 och miljöledningssystemet ISO 14001 finns att kvalitets- och miljöarbetet förbättras, att lagkrav uppfylls, att



det underlättar relationer med myndigheter, kunder, leverantörer och allmänhet, att det förstärker företagets profil och att det identifierar kostnadsbesparande åtgärder vilket underlättar förnuftiga investeringar.

Men vare sig ett företag har ett ledningssystem eller om det står i begrepp att införa ett så är det idag allt mer självklart att tänka i termer av integrering. Integrering med övriga system innebär att organisationen tar ett helhetsgrepp på sin styrning av verksamheten. Fördelarna är många med integrerade ledningssystem. Två eller flera ledningssystem innebär mer arbete, svårare att få överblick över verksamheten och svårt att hålla reda på alla rutiner. Ett ledningssystem som innefattar allt innebär däremot mindre dokumentation, tydligare rutiner och bättre beslutsunderlag, men har framför allt bättre förutsättningar att bli en naturlig del i företagets verksamhetsutveckling.

Helheten

Helhet är nyckelordet. För både ledningen och medarbetarna är en av de stora fördelarna att ett integrerat ledningssystem håller ihop verksamhetens och tydliggör de olika delarnas betydelse i helheten. Risken är därmed mindre att saker faller mellan stolarna samtidigt som det också är lättare att upptäcka om det finns krav som motverkar varandra inom de olika områdena. Dessutom blir det enklare att kommunicera de gemensamma verktygen som finns i företaget

och det blir tydligt vilket mål de strävar mot.

Det en naturlig koppling mellan miljö, arbetsmiljö och kvalitet. Brister inom det ena området kan direkt påverka prestationen inom ett annat område och effektiviseringar som görs inom det ena området kan kanske också tas tillvara inom ett av dem andra områdena.

Det finns också en koppling mellan de olika standarderna för miljö, kvalitet och arbetsmiljö. Om man jämför standarderna ISO 9001 (Kvalitet), ISO 14001 (Yttre miljö) och AFS 2001:1 (Arbetsmiljö) så finner man att en stor del av beståndsdelarna är liknande och trenden går mot att standarderna anpassas allt mer för att underlätta integration.

Det kanske starkaste motivet till att integrera ledningssystem är att det blir lättare för användaren. Istället för att ha styrande dokument, riktlinjer och information i flera olika system på olika ställen så återfinns alla riktlinjer och instruktioner på ett ställe.

Gemensamma delar

Till sist innehåller de flesta typer av ledningssystem, oavsett om det behandlar kvalitet, miljöledning, arbetsmiljö eller något annat, gemensamma delar som kan integreras. Det handlar till exempel om policy, organisationsstruktur, ansvar, delegering och befogenheter, mål, processer, verksamhetsstyrning, dokumenthantering, lagar och andra krav, avvikelsehantering, uppföljning, revisioner och underhållsarbete.

Fördelar med integrerade ledningssystem

- Ger bättre överblick
- Kräver mindre dokumentation
- Skapar tydligare rutiner
- Ger bättre beslutsunderlag
- Blir en naturlig del i företagets verksamhetsutveckling
- Tydliggör de olika delarnas betydelse i helheten
- Minskar risken för att saker faller mellan stolarna
- Lättare att upptäcka om det finns krav som motverkar varandra
- Enklare att kommunicera gemensamma verktyg i företaget
- Det blir tydligare vilket mål man strävar mot
- Effektiviseringar inom ett område kan användas inom andra
- Det blir lättare för användarna

TIPS & RÅD

Från supporten

TEL: 0910-71 16 59 EPOST: SUPPORT@AMSYSTEM.SE



ALLA VÅRA SYSTEM har många smarta funktioner. Men det är inte lätt att hålla koll på allt. Därför tipsar supporten er om enkla, och nyttiga, funktioner som kan hjälpa er i den dagliga användningen av våra produkter.

Se andras jobb på översikten i AM Underhåll



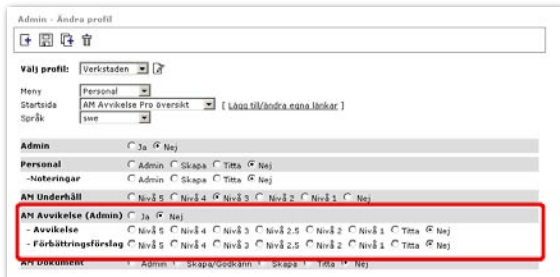
FÖR ATT OCKSÅ SE andras jobb på sin egen översikt går man till inställningar och väljer "Underhåll". Klicka sedan på "Utförs av" och lägg till den egna användaren till det önskade namnet eller gruppen. Se manualen för AM Underhåll, kapitel "7.5 Inställningar – Underhåll" för mera information.



Länka leverantörer till objekt i AM Underhåll



DET GÅR ATT LÄNKA LEVERANTÖR till objekt, men för att företag skall kunna kopplas till ett objekt som leverantör måste kategori "Leverantör" vara vald under företagsfliken. Mer information finns i manualen för AM Underhåll, kapitel "4.3 Företag – Skapa företag".



En ny rapport i AM Avvikelse

FÖR ATT EN NY RAPPORT skall vara åtkomlig för användarna får man inte glömma att ändra rättigheterna i Admin – Profiler. Vill du veta mer så titta i manualen Admin, kapitel "2.1 Ändra profil" så hittar du mer information.

Kontakta supporten

Vill du ställa en fråga till vår supportpersonal?

Ring till telefonsupporten 0910-71 16 59. Öppet vardagar mellan 08.00-16.00.

Vill du hellre mejla in din fråga så går det också bra. Mejla till support@amsystem.se .