



# magasinet

AM SYSTEM

NR 1 2009



PROCESSKARTAN GER

# ÖVISUELL ÖVERBLICK

Hos Profoto



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.



MILJÖMÄRKT 341 173

**Produktion:** AB Nordreportern

**Tryck:** Ågrens Tryckeri, Örnsköldsvik

**Upplaga:** 12 000

**Adress:** Kanalgatan 53, 931 32 Skellefteå

**Tel:** 0910-71 16 50

**Fax:** 0910-71 16 55

**Epost:** info@amsystem.se

**Internet:** www.amsystem.se

## LEDARE

Johan Krantz

JOHAN@AMSYSTEM.SE

# Om inte tid för utvecklingsarbete nu – när då?

**ÅRET SOM GICK** var ett bra år för oss med många nya kunder och en fortsatt utveckling av våra produkter. Och även om vi under 2009 kommer att leva i en lågkonjunktur så tror jag att vår positiva utveckling fortsätter även i år. Varför då denna positiva syn när omvärlden är så skakig?

En viktig orsak till min optimism är att jag tror att många företag har kommit till insikt om att lågkonjunkturen öppnar för möjligheten att satsa på att utveckla verksamheten ytterligare för att stå väl förberedd när vi ser tendenserna till uppgång igen. För om man inte har tid till utvecklingsarbete nu, när har man då tid? Effektiva processer och stödsystem kan vara det som ger det där lilla, men ack så viktiga, försprånget gentemot konkurrenterna.

En annan anledning till att jag ser ljus på året, som just har inletts, är att vi kommer att släppa fler spännande uppgraderingar under 2009. Vi har ett kontinuerligt utvecklingsarbete av våra produkter för att hela tiden kunna erbjuda marknadens bästa system, och ständiga förbättringar är ett ledord i processen som systematiskt föder fram nya uppgraderingar av våra system. Att läsa tidningen AMagasinet och prenumerera på vårt digitala nyhetsbrev är två bra sätt att hålla sig uppdaterad om nya smarta funktioner i AM Avvikelse, AM Dokument och AM Underhåll. Är du inte redan prenumerant, se sista sidan för mer information.

Trevlig läsning!



## 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.



AM Avvikelse effektiviserar ärendehantering och sparar tid och pengar.



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



# PROCESSKARTAN

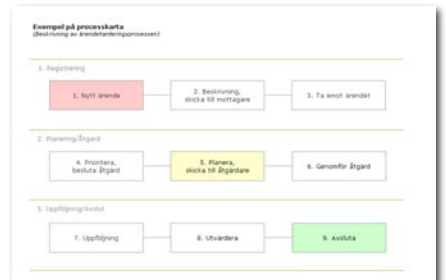
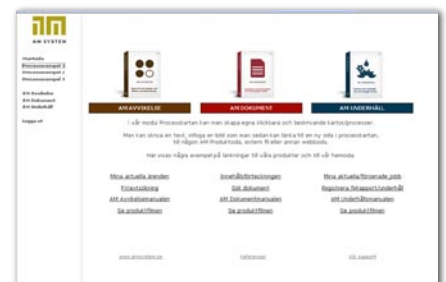
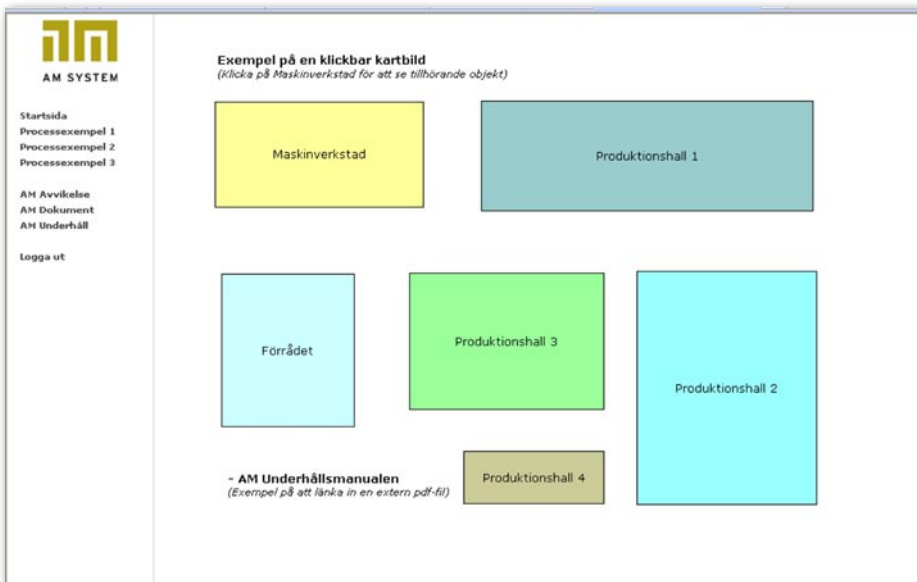
**PROCESSKARTAN ÄR ETT VERKTYG** som finns fritt tillgängligt för alla användare av AM Dokument, AM Avvikelse och AM Underhåll. Med grafiska klickbara processkartor blir systemen ännu mer användarvänliga.

Processkartan kan ses som navet eller det

centrala verktyget i användningen av systemen. En stor fördel är att processkartorna ger en ännu bättre överblick och kontroll över systemen. Därför passar processkartor bra som startsida. Man kan dessutom välja olika processkartor som startsida för olika typer av

användare. En annan fördel med processkartor är att de ger en snabbare och enklare väg in i systemen. Eftersom kartorna går att göra klickbara, ges möjlighet till direkt åtkomst till informationen.

BOKA UTBILDNING PÅ 0910-71 16 50.



## 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 – BOMBARDIER TRANSPORTATION SWEDEN AB I VÄSTERÅS,** [www.bombardier.com](http://www.bombardier.com)

Bombardier Transportation Sweden AB i Västerås är en komplett leverantör av järnvägslösningar, från leverans av tåg och signalsystem till full underhållsservice och ingår i den globala Bombardierkoncernen med huvudkontor i Berlin.

**AM UNDERHÅLL – STRÖMMA TURISM & SJÖFART AB,** [www.stromma.se](http://www.stromma.se)

Strömma Turism & Sjöfart AB är ett snabbväxande rese- och turismföretag, som främst fokuserar på upplevelser av olika slag



**AM UNDERHÅLL – UMEÅ KOMMUN BRANDFÖRSVAR & SÄKERHET,** [www.umea.se/brand](http://www.umea.se/brand)

Umeå kommuns Brandförsvaret och säkerhet arbetar med olycksförebyggande och räddningstjänstverksamhet.

Visuell överblick och hög tillgänglighet. Profoto ser processkartan som ett smart verktyg för att få överblick och snabbt och enkelt navigera i sitt avvikelsehanteringssystem.



**PROFOTO ÄR ETT SVENSKT** företag som utvecklar, tillverkar och säljer systemprodukter för proffsfotografer. Det handlar om blytt-generatorer, blyttlampor, lamphuvuden och olika tillbehör.

– Med våra produkter är vi faktiskt världsledande inom modefotograferingen, berättar Bo Dalenius, teknisk chef på Profoto.

Profoto har ungefär 75 anställda runt om i världen varav 38 finns i Sverige. Huvudkontoret ligger i Skarpnäck utanför Stockholm och egna säljbolag finns i Tyskland, Japan och England. Dessutom har de återförsäljare i ytterligare ett antal länder.

– Däremot har vi ingen egen produktion utan den har vi lagt ut på ett flertal lika underleverantörer, förklarar han.

De största produktionsenheterna finns för närvarande i Sverige, Polen och Ryssland.

Profotos produkter är utvecklade och designade för att klara de tuffa krav som professionella användare ställer. Därför är hög kvalitet en avgörande faktor. Produkterna måste helt enkelt vara de bästa och väldigt pålitliga.

# Profoto tar

# KARTAN

# till hjälp

*”Det är på något sätt färdigt att använda direkt på samma gång som det är flexibelt och konfigurerbart.”*

**Bo Dalenius**



– Produktkvalitet är oerhört viktigt för vårt varumärke. Därför måste vi reagera mycket snabbt på kvalitetsavvikelse och åtgärda felen så fort som möjligt, konstaterar Bo Dalenius.

### **Tidigare system krångligt**

I sitt kvalitetsarbete använder sig Profoto av AM Avvikelse.

– Vi hade tidigare ett annat avvikelsehanteringssystem, men det var så krångligt att använda att vi riskerade att tappa bort ärenden, säger Bo Dalenius.

Med AM Avvikelse tycker han att de har fått ett användarvänligt system med hög tillgänglighet.

– Eftersom vi har både dotterbolag och återförsäljare behöver vi ett enkelt och flexibelt system. AM Avvikelse har alla de funktioner som behövs för att vi ska vara säkra på att ha en systematisk avvikelsehantering där vi inte missar några ärenden, berättar han.

I dagsläget använder de avvikelsehanteringssystemet nästan uteslutande för produktionskvalitetsärenden. Det handlar till exempel om

kvalitetsreklamationer från eftermarknadsrapporter och produktionsavvikelse. Varje litet fel på produkterna är viktigt att registrera, kontrollera och hantera.

– För oss är det viktigt att hitta de systematiska felen. Det som kan se ut som ett enstaka fel på en produkt på en viss marknad kan när man får en helhetsbild visa sig vara ett systemfel om det uppträder samtidigt i exempelvis Japan, England och USA, förklarar Bo Dalenius.

### **Speciell kvalitetsgrupp**

Profoto har organiserat arbetet med avvikelsehanteringen så att alla ärenden som registreras hanteras av en speciell kvalitetsgrupp. De fördelar sedan ut ärenden på olika personer som får ansvar att kontrollera och åtgärda avvikelseerna.

– På det här sättet får vi en kontroll över ärendehanteringen. Vi kan se till att sätta fart på ärenden som av någon anledning inte har hanterats eller där ärendehanteringen har stoppats upp av någon anledning, berättar han.

Med AM Avvikelse får Profoto den rätta över-



Profoto arbetar med  
AM Dokument och AM Avvikelse.

blicken och kontrollen över alla ärenden.

– Vi lägger också in bevakningar av enskilda ärenden i systemet så att vi får en helhetsbild av kvalitetsbristerna, säger han.

Andra fördelar som Bo Dalenius lyfter fram är att systemet är mycket lätt att ta till sig och att går snabbt att implementera systemet och komma igång.

– Det är på något sätt färdigt att använda direkt på samma gång som det är flexibelt och konfigurerbart, konstaterar han.

### **Snabbare med processkartan**

Med en global organisation som består av egna säljbolag, återförsäljare och kontrakterade produktionsenheter är det viktigt att få alla att använda de system som finns. Därför har Profoto också visat intresse för att arbeta med AM Dokument.

– Vi vill utveckla våra verksamhetssystem och då ser jag det som intressant att använda AM Dokument och de visuella möjligheter som funktionen processkartan ger. Jag tror att det blir mycket lättare för alla våra medarbetare runt om i världen att navigera snabbt och enkelt i våra system med processkartorna, förklarar Bo Dalenius.

Bo Dalenius menar också att en ytterligare fördel med att använda flera system med samma gränssnitt är att personalen känner igen sig.

### **Fakta Profoto**

*Profoto är ett svenskt företag som tillverkar blyttutrustning för den professionella fotomarknaden. Företaget grundades 1968 i Stockholm av Eckhard Heine och Conny Dufgran. Profoto är en av de ledande blyttillverkarna i världen, och räknar bland sina kunder ett stort antal av de ledande modefotograferna. Profoto har sitt huvudkontor i Skarpnäck söder om Stockholm.*

# DET FINNS INGEN ENKEL VÄG

*Om du letar efter en enda patentröslösning för att ta dig an kvalitetsarbetet så kan du sluta leta. Den finns nämligen inte. Istället kan man säga att det finns många olika arbetssätt och verktyg. En del är snarlika, några byter namn och ibland kommer det helt nya. Låter det förvirrande? Lugn, i det här numret av AMagasinet startar vi en artikelserie som förklarar de vanligaste arbetssätten och verktygen för kvalitetsarbete.*

**DET FINNS MÅNGA** olika arbetssätt och verktyg för kvalitetsarbetet som rätt använda kan bli det som får verksamheten att utvecklas och bli bättre, och alla har givetvis sina olika styrkor och svagheter.

Bengt Klefsjö är professor i kvalitetsteknik vid Luleå tekniska universitet.

Han menar att oavsett vilket arbetssätt man väljer så finns det en generell sanning; det är viktigt att först arbeta med företagskulturen och de gemensamma värderingarna i företaget.

– Arbetssätt och verktyg ska väljas utifrån de kulturella värderingarna de ska stötta. Därför måste man börja med att fundera över företagets värderingar samt varför man finns och vart man är på väg, förklarar Bengt Klefsjö.

Företagskulturen är enligt honom enormt viktig. Med den skapar man både samhörighet, stolthet och identitet. Ikea är ett klassiskt exempel där man på ett framgångsrikt sätt arbetar med att utveckla verksamheten i linje med företagskulturen.

Det finns många exempel där förändringsarbetet misslyckats på grund av kortsiktighet, otillräcklig planering eller dålig förankring i organisationen.

## **Körde i diket**

Ett bland många exempel är ett självutvärderingsprojekt som Gymnasiabyen i Luleå bestämde sig för att genomföra i syfte att utveckla gymnasieskolornas arbete. Hela



Bengt Klefsjö är professor i kvalitetsteknik vid Luleå tekniska universitet.

projektet körde i diket. Ett av flera skäl var att de drivande i projektet inte hade tillräcklig kun-

skap om vad projektet skulle leda till och varför det skulle genomföras. De kunde därmed inte förklara för de inblandade varför detta arbete var viktigt.

## Strukturerat arbetssätt

Med de grundläggande värderingarna och företagskulturen i botten gäller det sedan att hitta ett arbetssätt och en övergripande struktur för hur man ska ta sig an kvalitetsarbetet. Detta kan se olika ut från företag till företag, allt beroende på vad det är man vill uppnå. För vissa är arbetssättet och verktygen i Sex Sigma rätt, för andra passar det bättre att utgå från ledningsstrukturen i ISO 9001, allt beroende på verksamhetens förutsättningar och utvecklingsnivå.

På en mer konkret nivå finns det också en rad andra verktyg för att omsätta arbetssättet och strukturen på kvalitetsarbetet i praktiken. Bengt Klefsjö använder gärna liknelsen med en snickare för att förtydliga att olika verktyg fyller olika funktioner och att de kan komplettera varandra. En snickare klarar sig knappast särskilt långt med enbart en hammare. Han behöver också en tumstock för att mäta, en såg för att såga och en mejsel för att snida. På samma sätt behöver en organisation olika verktyg beroende på vad som ska göras.

– Man får inte engagemang och allas delaktighet bara för att man skriver ned det på ett papper. Det handlar också om att vi som ledare på all nivåer jobbar på ett sätt som släpper in och utvecklar personalen, säger han. Men vi har naturligtvis också som medarbetare ett ansvar att vara medskapande.

Bengt Klefsjö betonar att det inte är arbetsätten och verktygen i sig som leder till ett effektivt förbättringsarbete. Värderingar, arbetssätt och verktyg är tillsammans nödvändiga pusselbitar för ett lyckat resultat. Men med fel ingång och utan en kultur som stödjer förändringar riskerar alla arbetssätt och verktyg att bli hyllvärmare och en investering som inte utvecklar organisationen.

Någon patentlösning som passar alla finns det inte.

– Sätt inte igång med något för att någon annan har lyckats med en viss metod eller för att en konsult säger att metoden är bra. Du måste vara övertygad om att detta är den bästa vägen, poängterar Bengt Klefsjö. Och den övertygelsen kan bara komma ifrån den egna kunskapen.

## ISO 9001

*En internationell standard för uppbyggnad av ledningssystem för styrning av samtliga funktioner i företaget som bygger på samlade erfarenheter av ledning av företag världen över. Vad som ska ingå i kvalitetssystemet är reglerat i standarden. Ledningssystemet innebär att rutiner och arbetssätt beskrivs och dokumenteras, för att sedan säkerställas genom revisioner.*

*Kritiseras ofta för att det inte anger hur kvalitet ska uppnås. Effekterna beror på hur standarden följs och tolkas, och framförallt utnyttjas i det dagliga arbetet. Upplagan av ISO 9001:2000 är uppbyggd kring grundläggande ledningsprinciper och förbättrings-cykeln och ställer tydligare krav på ledarskap, processorientering och ständiga förbättringar. Ledningssystemet kan certifieras av ett ackrediterat certifieringsorgan, vilket ger en legitimering av systemet.*

- + Internationellt välkänd och etablerad standard
- + Granskas av oberoende part om systemet är certifierat

- Införandet kan bli tids- och kostnadskrävande
- Risk för att dokumentationskrav uppfattas som onödiga

**LÄS MER:** [www.sis.se](http://www.sis.se)

Lätt med ISO 9000, SIS förlag  
9000 goda råd – att bygga kvalitetssystem i företag av E Berggren m fl

## Sex Sigma

*Sex Sigma lanserades i mitten på 1980-talet inom Motorola. Metoden går ut på att förebygga och eliminera fel och brister i alla sorters processer genom att mäta, analysera processens variationer och gå på djupet med att studera symtom och orsaker till problemen. Lägger stort fokus på att räkna på förbättringar i monetära resultat. Konceptet bygger på goda kunskaper om strukturerad problemlösning och statistisk analys.*

*Högsta ledningens engagemang är nödvändigt för att lyckas med Sex Sigma. Förbättringsarbetet stöds av en struktur av utbildade medarbetare som alla har olika roller, exempelvis Champion, Black Belt och Green Belt. Sex Sigma kan både användas som komplett program eller integreras med andra förbättringskoncept, exempelvis Lean.*

- + Angriper komplexa problem
- + Ger hjälp med konkreta verktyg
- + Är ett strukturerat arbetssätt
- + Visar konkret i kronor effekter av förbättringsåtgärder

- Kräver stora resurser
- Kräver god kunskap i statistik
- Kräver en omfattande utbildningsinsats

**LÄS MER:** [www.asq.org/sixsigma](http://www.asq.org/sixsigma)

Six Sigma the pragmatic approach av K Magnusson, D Kroslid & B Bergman


## TIPS & RÅD

Från supporten

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



### – Flervalsmöjlighet för värdelistor

 I **SÖKLÄGE FÖR AM Underhåll** och **AM Avvikelse** finns det en flervalsmöjlighet för värdelistor. Det betyder att man kan markera flera värden. Se manualerna för våra produkter för ytterligare information.

Objekt - Sökrresultat

Visar 1 till 3 av 3 hittade poster

| Objektnr | Objektbenämning + | Grupp  | Avdelning    |
|----------|-------------------|--------|--------------|
| 03-04    | Bordsfräs         | Fräsar | Maskinhallen |
| 03-01    | Kantfräs          | Fräsar |              |
| 03-08    | Överfräs          | Fräsar |              |

Spara/kopiera sökkriterier

Du kan både spara och/eller kopiera sökkriterierna från din förra sökning för användning i menyerna och till Processkartan.

**Spara dessa sökkriterier**

Beskrivning

**Kopiera dessa sökkriterier**

Länk [/amu/objekt\\_search\\_results.php?sort=objekt\\_benamning&grupp](#)

### – Spara/kopiera sökkriterier

 **SÖKNINGAR KAN SPARAS** och läggas upp i exempelvis menyer eller processkartor. Läs vidare i manualerna för våra produkter för ytterligare information.



### Direkt i din brevlåda!

Gå in på [www.amsystem.se](http://www.amsystem.se) och teckna dig för att få fyra nummer av AMagasinet helt gratis. Du kan även anmäla dig till vårt **digitala nyhetsbrev**, så får du aktuell information och nyttiga tips direkt i din mejlbox.