



I DETTA NUMMER:

## Förbättrat förbättringsarbete Öka lönsamheten med hjälp av medarbetarnas idéer Kunderna tipsar AM Systems lästips

### Du håller nu det första, historiska **AMagasinet** i din hand.

Under året kommer vi att återkomma med jämna mellanrum till dig. AMagasinet har som syfte att informera våra kunder och blivande kunder om nyheter om AM System och våra produkter, nya rön inom kvalitetsarbete på marknaden, samt ge er lite tips om hur ni kan nyttja våra produkter ännu smartare. Vi kommer även att ha med ett kundrepor-

tage från någon av våra kunder i varje nummer. I det här numret har vi gjort ett reportage om Elanders tryckeri som använder AM Avvikelse. Ni kan även läsa lite tankar om förbättringsarbete med några konkreta råd som förhoppningsvis kan vara ert företag till hjälp. Lycka till med ert fortsatta kvalitetsarbete hälsar vännerna på AM System.

# Förbättrat förbättringsarbete

**En effektiv avvikelsehantering är bästa källan till att ständigt bli bättre. För Elanders Berlings blev ett digitalt avvikelsehanteringssystem nyckeln till ett ännu bättre förbättringsarbete.**

Elanders Berlings AB är ett modernt tryckeri som erbjuder alla tjänster från originalproduktion till tryckning eller annan publiceringsform. En tryckprocess innehåller ett avancerat flöde av information som ska behandlas av flera olika instanser. Minsta lilla fel i processen kan få betydande följder för slutresultatet. För att kunna erbjuda kunderna så hög kvalitet som möjligt har Elanders Berlings satsat på kvalitets- och miljöcertifieringar enligt de internationella standarderna ISO 9001 och ISO 14001. En effektiv ärendehantering är ett viktigt redskap i arbetet med att minimera antalet avvikelser och för att ständigt bli bättre. – Vi tycker att vi kommit ganska långt i vårt kvalitetsarbete, men kände ett behov av ett ännu effektivare sätt att hantera alla våra ärenden, berättar Robert Gilderson, kvalitets- och miljöansvarig på Elanders Berlings.

## Manuella system

Behovet hade sin utgångspunkt i att Elanders Berlings tidigare arbetade med ett system där de manuellt samlade olika typer av dokument i olika lagringsformer. Det gjorde ärendehantering ineffektiv och svårt att överblicka. – Vi riskerade hela tiden att något glömdes bort eller att det helt enkelt föll mellan stolarna, berättar Robert Gilderson. Dessutom hade vi begränsade möjligheter att göra uppföljningar. AM Avvikelse blev lösningen på Elanders Berlings problem med ärendehantering. Från tidigt hösten 2006 arbetar de skarpt med det nya avvikelsehanteringssystemet. När de startade arbetet med att implementera AM Avvikelse utgick de helt enkelt från sitt eget behov. – Det gällde till exempel interna fel i processerna, kundreklamationer och revisionshanteringen av kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbetet, förklarar Robert Gilderson. Ärendehantering utformades med de gamla ärendebanketterna som mall. Robert Gilderson menar att det är viktigt att användarna känner igen sig i systemet för att det ska bli lättare att använda. För att

snabbt komma igång med användningen genomfördes också utbildning av all personal gruppvis. – Det gick faktiskt riktigt smidigt. Efter ett par timmars utbildning via telefon och webb kunde jag köra den interna utbildningen själv, berättar han.

## Hela personalen

På Elanders Berlings är hela personalen upplagda som användare av systemet, men på lite olika nivåer. Det användarvänliga webbgränssnittet gör det enkelt för alla att läsa allt i systemet och att registrera interna avvikelser. – Jag tycker att det är viktigt att alla vet vad som är på gång eftersom avvikelser ofta berör många. Därför har vi satsat på ett öppet och transparent system, säger Robert Gilderson. När det gäller kundreklamationer är det dock bara de som arbetar med kundkontakter samt ledningen som har möjlighet att registrera ärenden. Möjligheten att registrera interna avvikelser ger många förbättringsförslag från hela organisationen. Alla som registrerar ett ärende väljer en mottagare som ofta är en av avdelningscheferna. Mottagaren ansvarar själv för ärendet eller utser en annan ansvarig. Varje ärende får sedan en deadline och till ärendet kopplas också kostnader för att åtgärda avvikelsen. – En gång i månaden har vi möten där vi följer upp alla ärenden, förklarar Robert Gilderson. Då följer vi också kostnadsbilden för avvikelserna. Totalt har vi fått en mycket enklare och effektivare avvikelsehantering. Kvalitetsbristkostnaderna följs sedan upp på ledningsmöten. Just möjligheterna till uppföljning är något som Robert Gilderson återkommer till flera gånger. Med AM Avvikelse har de nu full koll på alla ärenden. Numera försvinner ingen avvikelse utan att ett beslut har fattats. – Vårt mål är att alla avvikelser, oavsett vad det gäller, ska bli åtgärdade, säger han.

## Långsiktig förbättring

En annan möjlighet med AM Avvikelse som han uppskattar är att man kan kategorisera avvikelserna. Det betyder att man på lite längre sikt, exempelvis på årsbasis, kan se var den stora förbättringspotentialen finns. – Det här kommer att få stor betydelse för hela vårt förbättringsarbete, konstaterar Robert Gilderson.



## Fakta om kunden

Elanders Berlings erbjuder premediatjänster, prepress, tryckning i arkoffset, digitaltryckning med specialanpassat bokbinderi, lagerhållning, plock och pack samt distribution. Elanders Berlings har 55 anställda och ingår i Elanderskoncernen som är nordens ledande Infomediaföretag, med 14 bolag i sju länder och sammanlagt 1 500 medarbetare.



Elanders Berlings använder AM Avvikelse för sin ärendehantering.

# Öka lönsamheten med hjälp av medarbetarnas idéer

**”– I 25 år har ni betalt för mina händer när ni kunde ha fått min hjärna – gratis.”**

Citatet kommer från boken **”All you gotta do is ask”**, skriven av organisationskonsulten **Chuck Yorke**.

Den handlar om förbättringsarbete, och syftar på förmågan att ta tillvara på alla idéer som företagets medarbetare går omkring med.

Runt om i världen pågår ett enormt slöseri med kreativitet. Mycket bottnar i att många företag ser på förbättringsarbete som någonting som enbart tar tid och kraft, men här måste företagen våga satsa för att vinna. Det gäller att ta tillvara på alla idéer som medarbetarna på golvet har, och att utnyttja kompetensen.

Chuck Yorke arbetade tidigare på det amerikanska företaget Technicolor, som bland annat tillverkar videokassetter och cd-skivor. Där började de ta tillvara på de idéer som medarbetarna hade, någonting som blev en succé.

– Alla människor tycker i grunden om att vara engagerade och bidra. Att motivera sina medarbetare är den allra snabbaste vägen till kostnadsbesparingar och företagsvinster, men det gäller att hitta dit, säger Chuck Yorke.

En medarbetare på Technicolor kom på att de skulle sätta upp plasten som de paketerade sina varor i, på väggen istället för att lägga ut den på golvet. De kunde då byta ut plasten mot papper, eftersom emballaget inte längre blev smutsigt när det hade legat på golvet. Denna åtgärd gjorde att företaget sparade 108 000 dollar bara under det första året. Det bidrog dessutom till att de som paketerade varorna inte behövde anstränga sina ryggar för att böja sig ner.

## Det finns inga dåliga förslag

Det gäller också att våga låta medarbetarna komma med dåliga förslag och till synes dumma idéer. Alla förslag är välkomna.

Om medarbetarna får veta att de kommer med dåliga förslag, kan företaget riskera att ingen vågar tycka till.

– Om någon har en dålig idé får man som chef inte säga ”det där är en riktigt dum idé” utan snarare, ”jag kan se vad du vill, men inte riktigt hur det skulle fungera. Kan du inte fundera ytterligare en sväng och sedan komma tillbaka till mig?”, säger Chuck Yorke.

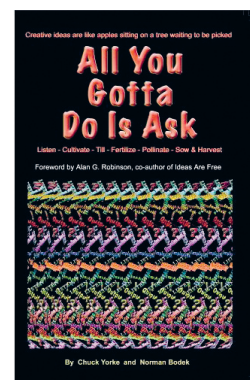
En bra idé behöver heller inte vara komplex, utan de bästa idéerna är ofta de enkla. Se bara på den så kallade slaskrensaren i plast som idag finns i vart och vartannat hem, vars enda uppgift är att rensa diskhon från matrester. En enkel idé som underlättar i vardagen. Och precis så är det även i arbetslivet.

## Engagerade medarbetare tjänar alla på

Att få medarbetarna att tänka hur de kan effektivisera verksamheten, ska vara någonting som sker naturligt och som bidrar till att de blir mer motiverade. Engagerade medarbetare är någonting som alla tjänar på. Det gäller att få alla att tänka på saker

som kan effektiviseras, fånga upp idéerna och framför allt, se till att genomföra dem! Det visar att ledningen bryr sig om förslagen, och uppmuntrar på så vis medarbetarna ytterligare. Enkla idéer kan vara guldgruvor och allt fler företag får upp ögonen för just förbättringsarbete. Medarbetarnas kreativitet är en konkurrensfaktor som alla företag bör utnyttja till fullo.

Chuck Yorkes citat och tipsen nedan är hämtade ur en artikel i tidningen *KvalitetsMagasinet*, nr 1/2007.



## Så engagerar du dina medarbetare

- Ta vara på deras idéer.
- Uppmana, stöd och lita på dem.
- Ge dem återkoppling.
- Var med i den dagliga verksamheten och uppmuntra de arbetare som implementerar sina idéer.
- Uppmuntra dem att dela med sig av sina idéer till andra.
- Den som kommer med en idé ska få uppskattning för det.
- Standardisera arbetsprocesserna så att man kan lägga energi på hur de kan förbättras.
- Skapa en kultur där det är okej att göra fel och där alla känner sig ansvariga för företagets kvalitet och där man får kopiera andras lösningar.
- Fråga, fråga och fråga dina medarbetare hur de kan förbättra sitt arbete. Det är de som jobbar närmast en process som vet hur den smartast kan förbättras.



## AM Avvikelse

Inom de allra flesta verksamheter finns det ärenden som måste hanteras på olika sätt och av olika personer. Men de får absolut inte hamna mellan stolarna och inte kosta onödigt tid och resurser. AM Avvikelse gör ärendeprocessen effektivare, den blir enklare att hantera och framför allt överblickbar.



## AM Underhåll

AM Underhåll är ett användarvänligt underhållsprogram med stora anpassningsmöjligheter. Här registreras alla uppgifter kring varje maskin/verktyg i din verksamhet som kräver kontinuerlig översyn och service. AM Underhåll ger total kontroll på avhjälpande- och förebyggande underhåll samt kalibrering av hela maskinparken.



## AM Dokument

I takt med dagens växande informationsmängd ökar också företagets behov av att kontrollera informationsflödet, såväl internt som externt. Viktigt är att informationen cirkulerar smidigt, är tydlig för användaren och inte minst aktuell. AM Dokument är ett webbaserat dokumenthanterings-system som gynnar både personal, ledning och resultat.



## Användarna tipsar

”Jag vill tipsa om sökfunktionen i AM Underhåll. Denna har gjort att vi har fått många fler sökvägar för att hitta rätt reservdel. Ibland händer det att en del som suttit på en maskin är så sliten att det inte går att se vilken beteckning den har. Då kan man, istället för att söka på artikelnummer, söka sig fram via maskinen, delens placering eller den huvudgrupp den tillhör. Detta leder även fram till att det blir enklare att beställa nya reservdelar då varje artikelkort innehåller kontaktinformation till leverantören och en webbadress. Därigenom kan man ofta göra direktbeställningar, men också enkelt leta information om andra möjliga leverantörer.”

**Kjell Olsson** är ansvarig för AM Underhåll på Gyllensvaans Möbler i Kätilstorp utanför Falköping.

## AM Systems lästips

*Du minns "DDR-Sverige"? Televerket-Sverige? Ett Sverige där det blinkade uppe i tv:ns högra hörn när ett nytt program började i "den andra kanalen"?*

Två nötcreme och en moviebox är en humoristisk tillbakablick över ett Sverige som i dag känns uråldrigt, sett genom ögonen på två 70-talister som hävdar att deras uppväxt sammanföll med övergången från ett slags DDR-land till något mer världsvant. Boken riktar sig precis lika mycket till de tilltufsade 70-talisterna som till deras föräldrar, som här får en unik inblick i vad som egentligen pågick i deras avkommors medvetanden när hela familjen satt andäktigt framför Razzel på lördagskvällarna.

Boken har ingenting med kvalitetsarbete att göra, men är väldigt läsvärd ändå.



Tips från Jonas Fjellström,  
säljare AM System:

**Två nötcreme och en moviebox**  
Fredrik Wikingsson och Filip Hammar

## Nya kunder



### Räddningstjänsten Norra Jämtland

[www.raddningsforbundet.se](http://www.raddningsforbundet.se)



### Pastejköket

[www.sardus.se](http://www.sardus.se)



### Tjärnviks Trä

[www.gallo.nu](http://www.gallo.nu)



### Östersunds Tidningar

[www.op.se](http://www.op.se)



### Randhem Aviation

[www.randhem.com](http://www.randhem.com)



### Elektriska AB Delta

[www.schneider-electric.se](http://www.schneider-electric.se)



### KWH Pipe Sverige AB

[www.kwhpipe.se](http://www.kwhpipe.se)