

# agasinet

AM SYSTEM

NR 3 2009



AVVIKELSEHANTERING I

# KRÄVANDE MILJÖ

Hos Marin Mätteknik



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:** 12 400  
**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

### Ny spännande uppgradering

**EFTER EN SKÖN** och avkopplande semester ser vi nu fram mot en spännande och händelserik höst. En anledning till att vi ser positivt på den kommande hösten är att konjunkturen verkar ha nått sin botten och allt fler tecken tyder på att vi, trots att det blir allt mörkare utanför fönstret, går mot ljusare tider.

En annan anledning är att vi precis har släppt AM Avvikelses senaste spännande uppgradering med många nya funktioner. En del av alla nyheter i AM Avvikelse kan ni läsa mer om på sidan härintill, och mer information hittar ni på [www.amsystem.se](http://www.amsystem.se). Jag hoppas och tror att ni kommer att ha stor nytta av alla nya smarta funktioner.

Att allt fler kunder har upptäckt och väljer att jobba med vårt inbyggda verktyg processkartan är också något som glädjer mig. Processkartan är ett verktyg som finns fritt tillgängligt för alla användare av AM Dokument, AM Avvikelse och AM Underhåll. Jag tycker man kan se processkartan som navet eller det centrala verktyget i användningen av systemen och med grafiska klickbara processkartor blir systemen ännu mer användarvänliga.

Ni som tänker besöka Kvalitetsmässan i november kommer inte att hitta oss där. Att vi väljer att inte finnas med på mässor är en, sedan ett par år tillbaka, medveten strategi. Vi tycker helt enkelt att vi kan hjälpa, både ni som redan är kunder och ni som inte använder våra produkter, bättre på andra sätt. Dessutom ingår det i vår miljöpolicy att minska resandet. Men besök oss gärna på webben. Där kan ni redan nu hitta vår "monter".



## 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



Lars Zakrzewski, Utbildning/support  
Tel 0910-71 16 54 Mobil 070-672 48 84  
lars@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.



## Mycket nytt i AM Avvikelse

Nu har en ny uppdaterad version av AM Avvikelse släppts. Några i en lång rad av nyheter är möjlighet att lägga till/flytta fält, lägga till relaterade värdelistor, bläddra mellan framsökta ärenden och göra en ny sökning med föregående sökkriterier.



### Nyheter i korthet

- Möjlighet att lägga till/flytta fält.
- Möjlighet till relaterade värdelistor.
- Efter sökning så finns det möjlighet att bläddra mellan framsökta ärenden.
- Möjlighet att göra en ny sökning med föregående sökkriterier.
- Möjlighet till utskrift och grafpresentation på lägesöversikten.
- Möjlighet att välja vilka fält som skall presenteras i grafer.
- Utökad fälttypshantering.
- Möjlighet att editera statusvillkor.
- Möjlighet att editera beräkningar/summeringar i kostnadsfälten.
- Valutahantering.
- Påminnelsehantering delåtgärder.

**AM AVVIKELSE ÄR ETT SYSTEM** som garanterat gör ärendeprocessen effektivare. Med ett tydligt webbgränssnitt och en hög grad av användarvänlighet blir det helt enkelt enklare att hantera ärenden. Dessutom blir allt mycket mer överblickbart.

AM Avvikelse är ett effektivt hjälpmedel för att hantera många olika typer av ärenden och

avvikelser. AM Avvikelse kan på ett praktiskt sätt optimeras så att arbetet med ärenden underlättas och därmed bidra till ett effektivare förbättringsarbete.

**VILL DU HA YTTRELIGARE** information av nyheterna eller boka en utbildning 1 tim (SEK 995) så kontakta vår supportavdelning på telefonnummer: 0910-711 659

## 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 – BLIDÖSUNDSBOLAGET, [www.blidosundsbolaget.se](http://www.blidosundsbolaget.se)

Blidösundsbolaget ägs av föreningen s/s Blidösund. Blidösundsbolaget trafikerar Stockholms norra skärgård med ångfartyget Blidösund, m/s Sjögull och m/s Sjöbris. Bolaget har också uppdrag att sköta driften av de två ångfartygen s/s Storskär och s/s Norrskär med deras ångbåtsrestauranger, m/s Västan, m/s Ramsö, m/s Skarpö samt fyra Djugårdsfärjor.



### AM UNDERHÅLL – SWEPART TRANSMISSION AB, [www.swepart.se](http://www.swepart.se)

SwePart Transmission AB tillverkar kundspecifika växellådor, precisionslipade kuggghjul och andra transmissionsdetaljer för industri och fordon. SwePart Transmission är belägna i Liatorp i Älmhults kommun, fyra mil sydväst om Växjö samt Sibbhult, två mil sydöst om Osby.



### AM UNDERHÅLL – VÄSTKUSTFILÉ AB, [www.vastkustfile.se](http://www.vastkustfile.se)

Västkostfilé AB tillgodoser svenska och utländska kunder med fiskprodukter förpackade för storköks- och konsumentmarknaden. Västkostfilé är ett familjeägt företag som startades 1974. Företaget har cirka 85 anställda och hade 2008 en omsättning på 162 miljoner SEK.



Avvikelsehantering i

# KRÄVANDE MILJÖ

*Med fem fullt utrustade undersökningsfartyg gör Marin Mätteknik olika batymetriska undersökning runt om i hela världen. Kraven på säkerhet, miljö och kvalitet är hårda. Med AM Avvikelse har de fått en effektiv ärendehantering som fungerar överallt.*

## **MARIN MÄTTEKNIK ÄR ETT MÄTFÖRETAG**

som specialiserat sig på kartläggning av bottenförhållanden för projekt i hav och sjömiljö. Med högupplösande sjömätning från fartyg utför de navigation, batymetriska, geofysiska, geologiska och miljö undersökningar i första hand i nordiska områden i Östersjön, Skagerrak, Kattegatt och Nordsjön.

– Men vi är mobila och har även erfarenhet av internationella uppdrag från Stilla Havet, Cook Strait Nya Zeeland, Syd kinesiska Sjön, Filippinerna, Engelska kanalen, Medelhavet, Nordsjön, Persiska viken och så vidare, berättar Ola Arvidslund, chef för hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet.

Kunderna är exempelvis pipelinebolag, kabelbolag, byggbolag, vindkraftsbolag, Länsstyrelser, marin arkeologer med flera.

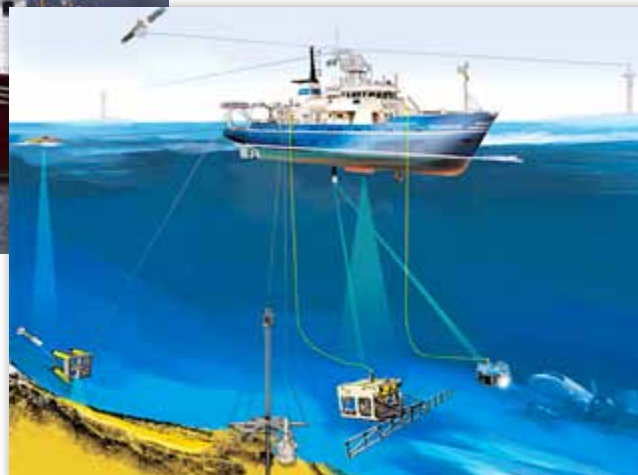
Marin Mätteknik driver fem fullt utrustade

undersökningsfartyg och ett antal mindre mätbåtar. Arbetsmiljö, säkerhet, miljö och kvalitet är högprioriterade områden för Marin Mätteknik. Arbetsmiljön och säkerheten ute till havs regleras hårt av internationella sjöfartsregler och kvalitets- och miljöarbetet drivs enligt internationella ISO-standarderna 9001 och 14001.

– Sjösäkerhetsreglerna kräver att vi har ett avvikelsehanteringssystem, men vi använder oss av systemet även för allt som har att göra med våra ledningssystem för kvalitet och miljö, berättar Ola Arvidslund

## **Tidigare två system**

För cirka 1,5 år sedan började de använda AM Systems ärendehanteringssystem AM Avvikelse. Innan dess hade de två parallella manuella system som var svåra att använda och där ären-



## Fakta Marin Mätteknik

Företaget grundas i Göteborg 1976 av Ola Oscarsson och var då ett rent dykfotoföretag. Idag har Marin Mätteknik cirka 160 anställda. Det handlar om maringeologer, geofysiker, marinbiologer, ROV-tekniker, ingenjörer, CAD-tekniker och administrativ personal.

den riskerade att ramla mellan stolarna.

– Avvikelsehanteringen är väldigt viktig för oss oavsett var våra båtar eller var vår personal befinner sig i världen. Därför sökte vi efter ett system som var användarvänligt och som alltid är tillgängligt, säger Ola Arvidslund.

Internt har Marin Mätteknik som krav att alla avvikelser ska registreras inom 24 timmar oavsett var man befinner sig.

– Att AM Avvikelse är webbaserat är viktigt för tillgängligheten. Vi har täckning i princip överallt och då kan vi registrera ärenden omgående. Dessutom är det en trygghet att AM System har backup på systemet, säger Ola Arvidslund.

Ola Arvidslund framhåller också flexibiliteten i AM Avvikelse. Ett exempel är att de har anpassat rapporter efter sitt eget behov av revisioner när det gäller sjösäkerheten, kvalitetslednings-

systemet och miljöledningssystemet.

– Det underlättar mycket och ger oss värdefull statistik, säger han.

## Alla använder systemet

All personal har rätt att använda systemet och har fått utbildning. Hittills har ungefär 300 ärenden registrerats. Ärendehanteringsprocessen börjar med att vem som helst registrerar en avvikelse eller ett förbättringsförslag. Det går sedan till Ola Arvidslund som granskar ärendet. Därefter öppnas det upp så att alla kan se och följa ärendet när det skickas vidare till en av fem experter som ansvarar för hur ärendet ska åtgärdas och när det ska vara åtgärdat.

– Vi vill att systemet ska användas. Ju fler ärenden som registreras desto mer signalerar det att vi tar avvikelser på största allvar, konstaterar Ola Arvidslund.

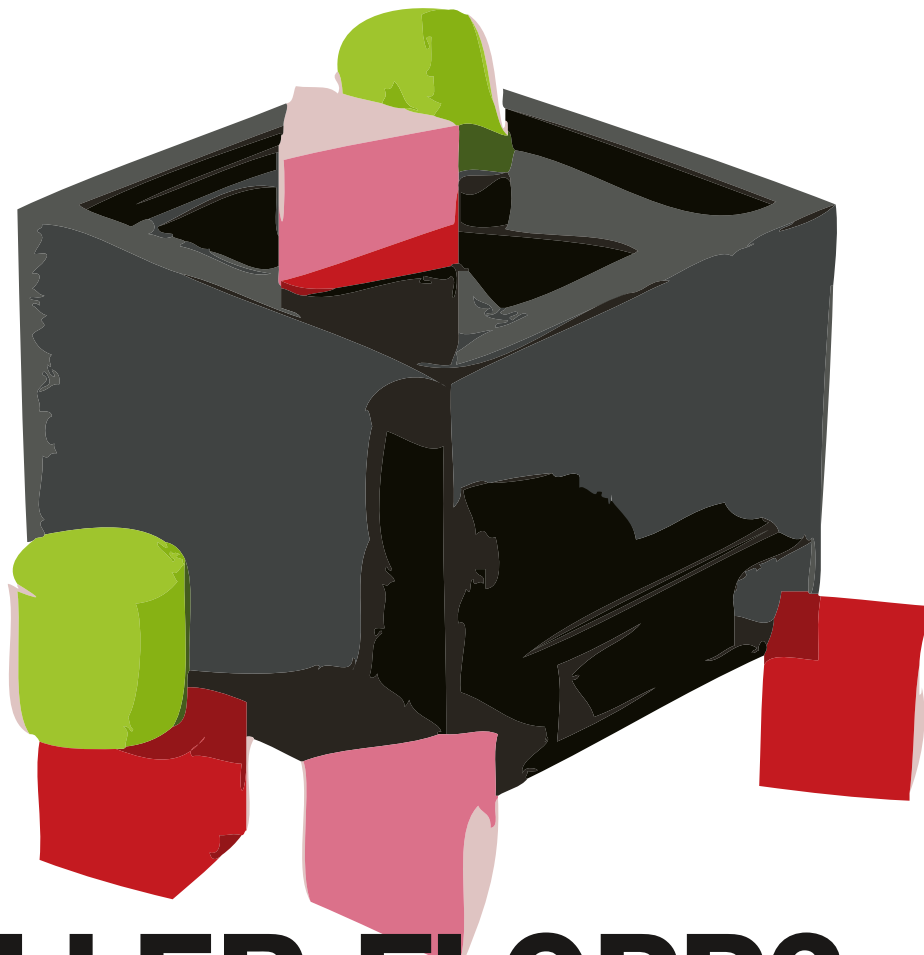


Ola Arvidslund, chef för hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet.

## HSEQ

Marin Mätteknik har ett mycket starkt fokus på hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet. De är certifierade enligt standarderna för det internationella miljöledningssystemet ISO 14001:2004 och för kvalitetsledningssystemet ISO 9001:2008.

Det finns många olika arbetsätt och verktyg att välja mellan för kvalitetsarbete. Men trots att man använder samma arbetsätt och verktyg som varit lyckosamma satsningar i en verksamhet kan resultatet bli en total flopp i en annan. Vad är det som händer när en ledningsidé omsätts i praktisk verklighet? AMagasinet avslutar i detta nummer artikelse-rien som förklarar de vanligaste arbetsätten och verktygen för kvalitetsarbete och hur man använder dem effektivt.



# FLIPP ELLER FLOPP?

**UNDER DE SENASTE** decennierna kan man se en tydlig ökning av spridandet och kommersialiseringen av ledningsidéer. Med ledningsidéer menas i detta sammanhang koncept som bygger på metoder, verktyg, arbetsätt och angreppssätt för att bättre leda och styra organisationer. Välkända exempel på sådana ledningsidéer är Total Quality Management, balanserade styrkort, processledning eller Sex Sigma. Alla dessa är exempel på ledningsidéer som skapats i en del av världen, förpackats retoriskt, blivit populära och sedan spridits över stora delar av världen. Genom åren har kvalitetsrörelsen bidragit med många av dessa globalt spridda ledningsidéer.

## Fel perspektiv

Ett vanligt förekommande antagande är att det finns ett bästa sätt att förändra på – oberoende kontext. Detta perspektiv syns speciellt tydligt i de fall man talar om implementering av exempelvis en ny arbetsmetod, ett nytt arbetsätt eller ett nytt verktyg. Många gånger ligger fokus primärt på metoderna och det kan tyckas

att tekniken i sig fått ett självändamål. Man tenderar då att alltför ofta vända på steken och leta efter problem utifrån den metod eller det arbetsätt man förfogar över istället för att göra tvärtom.

Och helt plötsligt märker vi att vi sitter och slösar bort värdefull mötestid på absurda diskussioner om huruvida det är fel på exempelvis ISO 9000:2000 eller vår egen organisation. En sådan diskussion leder oftast ingenstans i och med att frågan är felställd. Att ta en karbonkopia ur en bok eller ur det anlidade konsultbolagets lösningsportfölj blir sällan det lyckosamma generalrecept man hoppats på. En alltför stark fokusering på procedurer och tekniker riskerar att leda uppmärksamheten bort från grundläggande problem som olikheter i uppfattningar och tolkningar.

## Flexibilitet i tolkningen

Det är tydligt att många ledningsidéer omgärdas av en stor portion tolkningsflexibilitet. Konceptens begreppsmässiga otydlighet gör det svårt att precisera den exakta innebörden.

I organisationen kan det därför uppstå olika subjektiva uppfattningar om vad konceptet egentligen innebär. Den faktiska innebörden av konceptet blir snarare till genom lokala anpassningar och "förhandlingar" mellan olika intressegrupper inom organisationer och i samband med att konceptet förverkligas.

Det finns med andra ord en stor grad av mänsklig påverkan i den process där idén blir verklighet. Tolkningar, kontroverser, förhandlingar och ömsesidig anpassning är vad som egentligen sker i en förändringsprocess snarare än ett logiskt och rationellt implementerande enligt en förutbestämd plan. I processen där idé blir verklighet blir också olika maktelement i organisationen synliga. Stabiliteten i organisationen rubbas och den sociala och politiska dynamiken blir påtaglig.

## En social handling

Inom kvalitetsfältet tenderar man att ofta för-ringa den sociala naturen av förändringsarbete. Men genom att förtydliga att förverkligandet av ledningsidéer främst handlar om sociala hand-

# FR2000

Är strukturerat för ett integrerat ledningssystem för kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet och kan användas av alla typer av organisationer. Uppbyggnaden speglar en orders väg genom organisationen, från offert till avslutad affär. Systemet utgår från ISO 9001, ISO 14001 och SS 62 40 70 samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1. Ska kunna införas utan extern hjälp.

+ Integrerar flera ledningssystem

+ Branschpassat när det gäller språk, vilket underlättar kommunikation

+ Mindre omfattande än motsvarande ISO-system

- Inte internationellt etablerad

Läs mer: [www.fr2000.org](http://www.fr2000.org)

## Språngbrädan

Har utvecklats vid Luleå tekniska universitet som ett alternativ till exempelvis SIQs Modell för kundorienterad verksamhetsutveckling. Språngbrädan är mindre omfattande och har ett enklare språk för att passa till mindre organisationer och för att man snabbare ska komma in på förbättringsarbete. Används både vid självutvärdering och vid extern utvärdering. Det finns också en variant anpassad för utbildningsområdet, Lärostegen.

+ Bidrar till insikt i hur verksamheten fungerar och förbättringsmöjligheter

+ Mindre omfattande

- Förutsätter grundläggande kunskap om offensiv kvalitetsutveckling

Läs mer: [http://ies.ltu.se/kml/extern/sprang/index\\_sprangbr.htm](http://ies.ltu.se/kml/extern/sprang/index_sprangbr.htm)  
Språngbrädan av U Hellsten

lingar ger man ökad frihet att agera utanför de metoder och angreppssätt som föreskrivna av den ursprungliga idén. Att använda ordet implementering för de handlingar som de individer som arbetar med dessa frågor utför kan ses som passiviserande. Dessa individer är i stor grad uttolkare, översättare, designers och kreatörer – benämningar som belyser handling.

### Våga tänka själv

Det gäller att inte gömma sig bakom begrepp och metoder utan att tala om idéerna bakom begreppen istället – att våga göra idéerna till sina egna och att våga göra egna tolkningar och översättningar av dem.

Inom managementvärlden talar man ofta om vikten av "know how", kunskapen att utföra en viss manöver. Att också börja prata om "know why" skulle inte bara minska risken för att metoden, verktyget eller arbetssättet blir ett självändamål utan också med största sannolikhet leda till konstruktiva diskussioner med de medarbetare som ofta ska genomföra förändringen. Diskussioner om att "know why"

kanske är olika i olika delar av organisationen är säkerligen en fruktbar väg i strävan mot att minska förändringsmotstånd. Säkerligen leder det även till ett mer lyckat förändringsarbete.

Det är därför viktigt att sträva mot ett reflekterande förhållningssätt i verksamhetsutveckling där man vågar tänka själv och göra lokala anpassningar som passar den specifika situationen. Misslyckas man blir lärdomarna åtskilligt djupare. Lyckas man dock blir både glädjen och stoltheten över resultaten flerfaldigt större.

### Om Andreas Hellström

Andreas Hellström är i grunden maskiningenjör och sociolog, men forskar idag vid Avdelningen för Industriell kvalitetsutveckling vid Chalmers tekniska högskola. Hösten 2008 disputerade han med avhandlingen "On the Diffusion and Adoption of Management Ideas: Findings from six empirical studies in the quality field".

# Bruk

Bruk, som står för "Bedömning, Reflektion, Utveckling och Kvalitet", är ett utvecklingsverktyg för speciellt förskolor och skolor. Utformning och användning anpassas av arbetslagen och materialet kan därför inte användas för att jämföra olika verksamheter. Det ska i stället vara en hjälp för att få igång diskussioner kring kvalitetsarbete. Verktöget kan användas parallellt med eller som alternativ till andra verktyg för kvalitetssystem.

+ Inspirerar till diskussioner om kvalitet

- Inte lämpligt för kontroll eller jämförelse mellan olika verksamheter

Läs mer: [www.skolutveckling.se](http://www.skolutveckling.se)

## Balanserade styrkort

Har blivit ett etablerat koncept när det gäller att styra en verksamhet utifrån fler perspektiv än det finansiella och att knyta långsiktig strategi till det dagliga arbetet. Metoden har utvecklats av de amerikanska professorerna Robert S Kaplan och David P Norton. Med organisationens vision som utgångspunkt definieras strategier och kritiska framgångsfaktorer utifrån flera perspektiv, ofta ekonomi, lärande, kunder och interna processer. Det balanserade styrkortet med mål och resultat utgör "kompassen" i detta arbetssätt.

+ Skapar transparens i organisationen

- Riskerar att bli ett instrument för att kontrollera i stället för att styra

Läs mer: Framgångsrikt styrkortsarbete – Metoder och erfarenheter av N-G Olve, C-J Petri, J Roy & S Roy



# TIPS & RÅD

Från supporten

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



Spara/kopiera sökkriterier

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

**Spara dessa sökkriterier** ?

Beskrivning

**Kopiera dessa sökkriterier** ?

Länk

Relaterade värdelistor

Fältnamn

- 1 - Låg
- 2 - Mellan
- 3 - Hög

Kategori

- 1 - Låg
- 2 - Mellan
- 3 - Hög

← →

## Skräddarsy menyerna

● ● ● ANPASSA MENYERNA så att de passar er verksamhet. Detta kan göras med hjälp av sparade sökkriterier och systemets menyhantering. Se manualerna för Admin och kapitel "3.3 Ändra menyer", manualen för AM Dokument och kapitel "7. Spara/kopiera sökkriterier", manualen för AM Avvikelse och kapitel "8. Spara/kopiera sökkriterier" eller manualen för AM Underhåll och kapitel "9. Spara/kopiera sökkriterier".

## Relaterade värdelistor

● ● ● VÄRDELISTOR I AM AVVIKELSE kan kopplas ihop så ● ○ att efterföljande listor endast visar aktuella, det vill säga relevanta värden och därmed underlättas efterföljande val för användaren. Se manualen för AM Avvikelse och kapitel "7.4 Övrig funktionalitet – Relaterade värdelistor med data" för mer information.

Förråd - sökkriterier

Förråd - Sökresultat

Visar 1 till 4 av 4 hittade poster

Artnr	Benämning	Grupp
1206546-5	Dimansbrjölja Ecksön AV 45	Oljor
123456	Grunka	Brickor
10-11813	Magna 2	Oljor
10-113CV44	Sphaerol SW 15P	Fetter

## Ändra värden direkt på sökresultat

● ● ● PÅ SÖKRESULTATSSIDORNA för Objekt och Förråd finns det möjlighet att ändra värden för framsökta poster. Detta kan vara användbart för exempelvis en saldoändring vid förrådsinventering eller byte av "Grupp" för objekt. Se manualen för AM Underhåll och kapitel "3.1.1 Objekt – Sök på objekt – Ändra fältinnehåll" eller "5.1.1 Förråd – Sök på förrådsartiklar – Ändra fältinnehåll" för mer 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.