



AM SYSTEM

aggasinet

NR 4 2009

Besök vår monter
www.amsystem.se

ÄRENDEHANTERINGEN LYFTE MED

UTBILDNING

Hos Stora Enso





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: Dynamo Press AB

Tryck: Ågrens Tryckeri,
Örnsköldsvik

Upplaga: 4 200

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

Användarvänlighet ett nyckelord för oss

DET MÄRKS ATT KONJUNKTUREN BÖRJAR vända uppåt igen. Visserligen efter en rekorddjup svacka, men att det vänt uppåt tycker jag är tydligt. För oss har andra halvåret i år rivstartat med ett antal nya kunder. Det är riktigt roligt och tillsammans med de signaler vi får i kontakter med våra kunder kan jag inte annat än att dra slutsatsen att de är många som nu ser positivare på framtiden.

Den senaste uppgraderingen av AM Avvikelse pratar många användare varmt om. Med en lång rad nya möjligheter och funktioner ser användarna ytterligare användningsområden med AM Avvikelse. Användarvänlighet är ett nyckelord för oss i all utveckling av våra system.

I den tidning du nu läser finns ett intressant reportage om Stora Enso och hur de använder bland annat AM Avvikelse. Du får också tips om vad man ska tänka på innan man satsar på ett it-stöd.

Det finns faktiskt mycket att ta ställning till och fundera på innan man väljer bland alla systemleverantörer. Ta också en titt på hur man kan få nytta av processkartan på sidan här intill.

En del av er som läser det här har hittat AMagasinet 4-2009 på Kvalitetsmässan i Göteborg. Är ni på plats och tänker leta upp vår monter så kommer ni inte att hitta oss. Vi har nämligen sedan ett par år tillbaka medvetet valt att inte delta på mässor.

Vår "monter" hittar ni istället på webben. Där finns vi för att hjälpa er dygnet runt året runt och dessutom minskar vi resandet, vilket är bra för miljön.



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



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.



Enkelt visa processen grafiskt

PROCESSKARTOR ÄR ETT VERKTYG för att skapa egna klickbara och beskrivande grafiska bilder. Från processkartan kan du sedan enkelt länka till sidor i våra produkter eller till interna eller externa webbsidor.

Processkartan ingår kostnadsfritt för alla användare av AM Dokument, AM Avvikelse och AM Underhåll.

Möjligheten att skapa egna processkartor gör produkterna ännu mer användarvänliga.

Med grafiska klickbara processkartor får man ett visuellt alternativ till den hierarkiska trädstrukturen, vilket kan göra det enklare att använda systemen.

Aktivera verktyget Processkartan via profiler och menyer så får du tillgång till manualen för Processkartan. Läs mer om detta i admin manualen eller kontakta supporten.

Boka gärna utbildning av Processkartan för 995 kronor. Ring 0910-71 16 59

SAGT OM PROCESSKARTAN



PROFOTO ÄR ETT SVENSKT FÖRETAG som utvecklar, tillverkar och säljer systemprodukter för proffsfotografer. Det handlar om nätverksanslutna och trådlösa

generatorer, blixtlampor, lamphuvuden och olika tillbehör.

Processkartan är ett viktigt redskap i deras arbete med AM Avvikelse och AM Dokument.

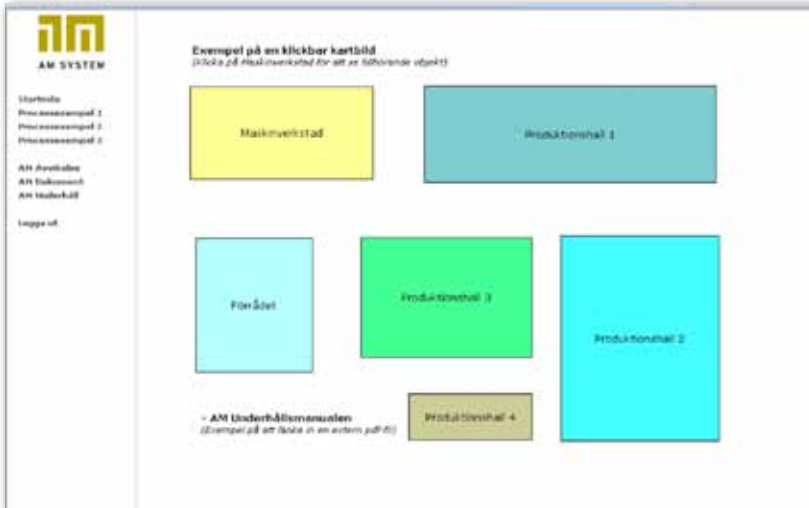
– Det är ett väldigt enkelt och överblickbart sätt att komma in i systemet. Vi har valt att göra grafiska processkartor av alla verksamhetssystem. Det skapar väldigt tydliga strukturer, säger Bo Dalenius, teknisk chef på Profoto.



ENGTEX UTVECKLAR OCH PRODUCERAR industriella textilier där funktionen är viktigast. Engtex använder både AM Dokument och AM Avvikelse. Processkartor är ett

centralt inslag i användningen av systemen.

– Vi har en huvudkarta för hela Engtex som man alltid börjar med. Det ger en bra helhetsförståelse. Sedan finns det underkartor med exempelvis tillverkningsprocessen, order, marknad och personal. Processkartorna ger ett visuellt gränssnitt som gör det ännu enklare att hitta i systemen, förklarar Tomas Karlsson ekonomichef på Engtex.



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 AVVIKELSE – MEDIAANALYS, www.mediaanalys.se

- MediaAnalys är ett av de främsta företagen inom sökmarknadsföring.
- Med innovativa lösningar som Sökmotoroptimering och Sponsrade länkar, hjälper de moderna företag att få nya kunder via nätet.

AM UNDERHÅLL – FAZER EESTI AS, www.fazer.se

Fazer Eesti etablerades i Estland 1993. Företaget har över 400 anställda, varav 390 arbetar i bageriet. Fazer Eesti har mer än 100 produkter i sortimentet och levererar cirka 10 500 ton bageriprodukter per år till butiker över hela Estland.



AM UNDERHÅLL – DUROC SPECIAL STEEL AB, www.duroc.se

Duroc Special Steel i Luleå (f d SSAB Hard and Special Steels) ingår nu i Durocs industrigrupp. Duroc Special Steel tillverkar och marknadsför bl a superstålen Hiloc, högkvalitativa stål och olika specialstål.



Stora Enso Ala sågverk arbetar med AM Avvikelse.

Ett system är aldrig bättre än hur det används. Stora Ensos sågverk Ala satsade på utbildning när användningen av ärendehanteringssystemet förde en slumrande tillvaro. Nu har man ett effektivt system med tät koppling till verksamhetssystemen.

STORA ENSO

fick fart på avvikelshan



*"Vi valde att satsa på utbildning i systemet. En från AM System kom till oss genomförde en enkel grundutbildning för alla berörda. Efter det märkte vi snabbt ett rejält uppsving i användning" **Christer Rosén***

ALA SÅGVERK ÄR EN DEL AV Stora Enso Timbers Nordic Production Group. Ala ligger i Ljusne vid kusten söder om Söderhamn. Idag har sågverket en årlig produktion av cirka 380 000 kubikmeter sågade trävaror, men kapaciteten är högre än så. Sågverket har även en vidareförädlingslinje för fingerskarvade produkter till exempelvis fönstertillverkare.

Begränsad användning

Christer Rosén började på Ala Sågverk 2006. Då hade sågverket redan AM Avvikelse sedan en tid, men användningen var väldigt begränsad.

– Det användes i en mycket liten skala och jag tror att det berodde på att det upplevdes som lite jobbigt, trots att det egentligen är väldigt användarvänligt, berättar Christer Rosén, process och teknik controller.

Christer Rosén kom från stålindustrin där han hade erfarenhet av användning av ärendehanteringssystem. Nu fick han möjlighet att lägga fokus på ärendehanteringssystemet, något som han



menar är väsentligt för att få ett levande system.

– Vi valde att satsa på utbildning i systemet. En från AM System kom till oss genomförde en enkel grundutbildning för alla berörda. Efter det märkte vi snabbt ett rejält uppsving i användning, berättar han.

Effektiv ärendehantering

På ganska kort tid gick de från att ha ett system som användes sparsamt och enbart för internregistreringar till att man nu har ett effektivt ärendehanteringssystem där alla produktionskvalitets- och kundavvikelser registreras. Allt kopplat till de verksamhetssystem som finns.

Med flera certifierade verksamhetssystem, bland annat ISO 14 001, EMAS, OHSAS 18 001 och ett kvalitetsarbete enligt ISO 9001-standarden är intern- och externrevisionerna många.

Full koll

– Nu har vi full koll på alla interna revisioner och vi har faktiskt fått en eloge av våra externa revisorer från Intertek/Semco för hur enkelt det är att granska våra rapporter, säger Christer Rosén.

Alla registrerade ärenden i Alas system får direkt en mottagare som bedömer hanteringstiden och vad som ska hända med ärendet. Christer Rosén menar att det är väldigt viktigt att personalen registrerar i alla avvikelser i system.

– Att synliggöra brister leder till förbättringar i alla avseenden. Det kan ju till och med ha att göra med säkerhetsaspekter, säger han.

Automatisk feedback

Ala har också valt att registrera förbättringsförslag i AM Avvikelse. Alla förbättringsförslag handläggs av närmaste chef innan det utvärderas och bedöms av ledning. Systemet ger automatiskt feedback till den som registrerat förslaget och ibland utbetalas eventuellt en premie.

– Vi försöker verkligen uppmuntra till att registrera förbättringsförslag, säger Christer Rosén.

Hela sågverket brer ut sig över en yta på 72 hektar. Det motsvarar 720 000 kvadratmeter. En ansenlig yta.

– Att systemet är webbaserat är en klar fördel när man har ett så här stort område, konstaterar Christer Rosén.



Fakta Stora Enso Ala sågverk

- Har cirka 150 anställda
- Certifierade enligt bland annat ISO 14001, OHSAS 18001
- Sågverket täcker en yta på 72 hektar
- Råvaran består av tall
- Startade 1854



Klar idé om hur verksamheten ska utvecklas

Tydligt verksamhetsperspektiv

Användarvänlighet och viktigt för lyckat it-stöd

Effektivare verksamhet och större chans att nå framgång är ett par argument för företag att använda it-baserade stödsystem. Men vad ska man tänka på för att få bästa möjliga effekt?

IT-BASERADE STÖDSYSTEM ÄR IDAG ett vedertaget begrepp. Såväl stora som medelstora företag kan räkna med att it-stöd är ett måste för sin överlevnad. En gemensam nämnare är att de som når positiva effekter med sitt it-stöd är att de alla arbetar med kvalitets- och verksamhetsutveckling. Det menar Kurt Lundgren, professor vid Kungliga Tekniska Högskolan, som har studerat hur företag som lyckas med sitt it-stöd skiljer sig från de som misslyckas.

Viktigt med klar idé

Han menar att styrkan med it blir tydlig när man följer processer och lyckas binda ihop olika delar i verksamheten. Organisationer som har en vana

av att arbeta igenom sina processer och som har en kontinuerlig och aktiv dialog om hur verksamheten kan utvecklas har en lättare väg att gå när ett it-stöd ska implementeras. Misslyckade satsningar på it-stöd beror ofta på att det inte finns någon klar idé om hur verksamheten ska utvecklas och på vilket sätt it ska vara ett stöd i utvecklingsprocessen.

Henrik Ahlgren, it-chef på Dataföreningen i Sverige, menar att it-stöd behövs för att nå framgång men att man inte får glömma bort att alltid ha ett verksamhetsperspektiv.

Han menar också att det gäller det att vara klar över vilka behov man har och hur mycket tid och pengar som man är beredd att satsa. Andra

frågor man bör fundera över är målsättningen med att införa systemet? Vilken förbättring ska det leda till och vilka ska använda sig av det?

Användarvänliga it-stöd

It-kompetensen kan variera stort på ett företag och Henrik Ahlgren menar att man bör välja ett it-stöd som blir ett stöd för de som ska använda det och inte ytterligare en uppgift.

– Det absolut viktigaste är att tänka på användarvänligheten, konstaterar Ahlgren.

Kostnaden för att ta in ett it-baserat stödsystem kan vara upplagt på olika sätt. Priset kan vara fast, men det kan också variera beroende på hur många användare systemet kommer att



**Förbättrings-
målsättning
med it-stödet**

**Enkelt och tydligt
system med snabb
återkoppling**

kvalitetsfokus

ha. Det kan också skilja på om support och utbildning ingår i priset liksom eventuella framtida kostnader för exempelvis uppgraderingar.

Anpassat stöd ger resultat

Oavsett ekonomi och systemuppbyggnad så bör användarvänlighet ha hög prioritet. Systemet ska vara tydligt, enkelt och begripligt för användaren. Såväl för den som har liten datorvana som för den som arbetar med administration och kräver snabb återkoppling i form lättolkade diagram och indikationer på systemeffektivitet. Ett stöd som inte är anpassat efter verksamhetens och personalens förutsättningar kan ge ett riktigt dåligt resultat.

Att tänka på – innan du köper ett it-baserat stödsystem:

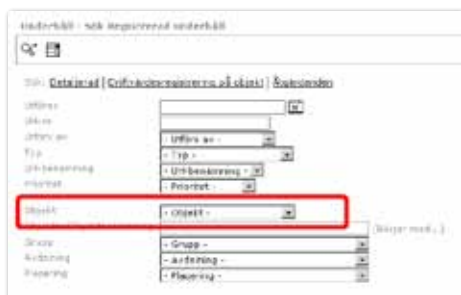
- *Analysera förutsättningarna för att it-stödet ska leda till förbättring. Vad ska man ha systemet till, hur ska det användas och vilket mervärde vill man uppnå?*
- *Titta inte bara på inköpspris. Framtida kostnader kan variera beroende på hur mycket förändringar och justeringar som kommer att göras. Undersök också vad som ingår i inköpspriset.*
- *Hur omfattande utbildning krävs för att använda systemet?*
- *Hur ska snabbt och enkelt gå det att implementera systemet i verksamheten?*
- *Vilka anpassningar av systemet som går att utföra själv och vilka som kräver konsultation.*
- *Sätt användaren i centrum. Hur ser stödet ut för användare med liten datorvana.*
- *Har ni ett fungerande kvalitetsarbetet, välj ett system som kan byggas runt de egna processerna så blir systemet mer stödjande än styrande.*



TIPS & RÅD

Från supporten

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



Sökningar på UH för huvudobjekt inklusive alla underobjekt

DETTA GÄLLER BÅDE DEN ENKLA och den detaljerade söksidan.

Aktiverar man flervalmöjlighet och söker i fältet "Objektnr/Objektbenämning" så söker man uteslutande på valda objekt. Söker man med hjälp av vanliga värdelistor (ej flerval) och man markerar ett huvud- eller överliggande objekt, visas alla underhåll för huvudobjektet samt dess underobjekt fram.

Välj typ:

Avvikelse Här kan du ställa en förklarande text för "Avvikelse". För att ändra, klicka (som ADMIN) på INSTÄLLNINGAR, "Välj rapport", "Avvikelse" och klicka på frågetecknet vid "Rapportbenämning" och ändra texten.

Hjälpmedelsföreläs Här kan du ställa en förklarande text för "Hjälpmedelsföreläs". För att ändra, klicka (som ADMIN) på INSTÄLLNINGAR, "Välj rapport", "Hjälpmedelsföreläs" och klicka på frågetecknet vid "Rapportbenämning" och ändra texten.



Hjälp texter för fält

FÖR FÖRKLARINGAR KRING FÄLT och dess tänkta funktion, kan man lägga in en hjälptext. För mer information se manualen för AM Avvikelse och kapitel [6.5.5 Inställningar - Ändra rapport - Utfärdardelen] eller manualen för AM Underhåll och kapitel [8.9 Hjälp texter].

För justering av rapportbeskrivningen som återfinns på AM Avvikelse "Registrera", klicka (som ADMIN) på INSTÄLLNINGAR, "Välj rapport", exempelvis "Avvikelse" och sedan på frågetecknet vid "Rapportbenämning" och ändra texten.

Direkt i din brevlåda!

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



Vi skräddarsyr en utbildning för dig

Du är varmt välkommen att kontakta oss på **supporten (0910-711 659)**, så bokar vi en tid för en skräddarsydd utbildning via webben på en/två timmar. Vi utgår från just dina behov och du får en unik chans att ställa frågor i skarpt läge.

