



I DETTA NUMMER:

Kvalitetsarbete Kundreportage Volvo Penta Sommartävlingen avgjord Supporten tipsar AM Systems lästips



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 onödig 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 dokumenthanteringssystem som gynnar både personal, ledning och resultat.

Kundernas åsikter är en av de viktigaste tillgångarna i ett företags utvecklingsarbete. Eftersom nöjda kunder är en grundförutsättning för lönsamhet är genomtänkta och strukturerade kundundersökningar en bra investering. Det räcker emellertid inte att bara ta reda på hur nöjda eller missnöjda kunderna är, utan det är viktigt att även ta reda på varför de känner som de gör.

Kvalitetsarbete

När man genomför kundundersökningar ska man tänka på att kundens tillfredsställelse i sig inte alltid har ett konkret värde, utan att det är de ekonomiska följderna för ens eget företag som är det väsentliga.

I FOKUS

KVALITETSARBETE

Med anledning av detta är det ofta viktigare att bedöma kundens reaktioner än attityder. Vilka effekter har kundens beteende för det egna företaget? ¹

Kundmätningssmetoden delas in i fyra olika delar: instruktion för hur mätningarna ska genomföras, anvisningar om hur frågorna ska formuleras, beskrivning av hur insamlad data ska hanteras och rekommendationer för hur materialet kan analyseras.

Hur genomförs kundundersökningarna?

Det finns två huvudsakliga typer av undersökningar att använda sig av. Den ena är kvantitativa undersökningar, där ett stort antal kunder ingår i undersökningen och strukturerade frågeformulär underlättar databearbetning och en objektiv statistisk analys. Kvantitativa undersökningar används främst vid kartläggning av vad en stor grupp människor anser om en ny produkt eller för att beräkna försäljningsvolymerna. ²

Vid kvalitativa undersökningar görs små, strategiska urval, där de undersökta kunderna väljs ut baserat på deras särskilda egenskaper. Metoden ger djupare information och förståelse för vad de utvalda kunderna anser i frågor inom ett specifikt område. Frågorna i en kvalitativ undersökning formuleras öppet och kan resultera i mer subjektiva bedömningar vid analys. De båda undersökningssmetodernas olika egenskaper gör att en kombination av de bägge oftast ger bäst resultat. ²

Välformulerade frågor och svarsalternativ

När ett frågeformulär konstrueras bör man tänka på att frågornas längd påverkar utfallet i undersökningen. Om frågorna hålls korta minskar risken att den svarande överbelastas med information. Det finns emellertid undersökningar gjorda av statistiska

centralbyråer som visar att längre och mer utförliga frågor ökar mängden av användbar information. Vid längre frågor ökar helt enkelt respondentens motivation att ge korrekta och uttömmande svar. När det gäller svarsalternativen i en kundundersökning finns det några avgörande faktorer att ta hänsyn till. De ska vara ömsesidigt uteslutande och samtidigt uttömmande så att det alltid är möjligt att hitta ett svarsalternativ som motsvarar ens åsikt. Med anledning av detta kan det vara bra att ha med en kategori som benämns till exempel "övrigt" eller "vet ej". Svarsalternativen bör inte vara för många, då mängden information som korttidsminnet kan ta in är begränsat. ³

De skalor som används till svarsalternativen kan vara av skiftande karaktär, beroende på typen av undersökning och vilken information man är ute efter. En modell är att respondenten får ta ställning till en rad påståenden där svarsalternativen går från "instämmer helt" till "tar helt avstånd från". En annan möjlighet är olika variationer av svarsalternativ som baseras på mätvärden på en kvotskala och går att behandlas statistiskt. ¹

Effektiv insamling av data

Datainsamlingen görs vanligtvis genom antingen enkäter eller intervjuer. Enkätundersökningar genomförs med hjälp av postutskick eller via internetenkäter och har fördelen att de medför relativt små kostnader för ett stort informationsmaterial. Intervjuenkäter kan genomföras med hjälp av besöks- eller telefonintervjuer. Besöksintervjuer är i regel dyra och resurskrävande att genomföra, men det positiva är att metoden ger möjlighet att reda ut eventuella missförstånd så att svaren blir rättvisande. Även telefonintervjuer ger denna möjlighet, samtidigt som de är billigare vilket gör att fler intervjuer kan genomföras för en relativt låg kostnad. ¹

Att analysera informationen

Det finns flera olika metoder för att analysera det insamlade materialet. En är att analysera kundinformationens utveckling över en viss tidsperiod för att upptäcka trender och tendenser. Analysen kan även göras genom att studera så kallad samvariation, det vill säga hur två variabler varierar med varandra och undersöka sambandet.

Ytterligare en metod är att göra en kvalitativ analys av den insamlade informationen. En sådan analysmetod kan delas in i tre steg: reduktion, strukturering och visualisering. Reduktion av insamlad data görs genom att sortera bort irrelevant information, vilket gör materialet lättare att överblicka. Materialet struktureras sedan genom att man söker efter samband och grupperar informationen. Tack vare det tydliggörs mönster som underlättar fortsatt analys. Genom att sedan visualisera insamlade data utkristalliseras mönster och strukturer som gör det möjligt att få en helhetsbild och dra slutsatser som blir en del av kvalitetsutvecklingen av den egna verksamheten. ¹

Examensarbete SAAB

I examensarbetet 'Mätmetod för kundtillfredsställelse' (LTU 2004) tar Pejvak Oghazi och Johan Österberg fram en metod för att Saab Techs R-division ska kunna mäta sina kundernas tillfredsställelse på ett tillförlitligt och utvecklande sätt.

Saab Tech levererar flygelektronik till Försvarets Materielverk (FMV), men trots att mätmetoden är framtagen specifikt för det företaget kan den tillämpas inom många olika branscher och verksamhetsområden.

KÄLLFÖRTECKNING

¹ Sörqvist, 2000

² Cantzler, 1991

³ Wärneryd, 1986

”Webbgränssnittet är viktigt för oss. Det gör det väldigt enkelt för alla som har tillgång till en dator och internet att använda systemet”

Jens angående AM Underhåll

KUNDREPORTAGE VOLVO PENTA

Volvo Penta i Vara producerar ungefär 17 000 marina dieselmotorer per år. I två produktionslinor bearbetas cylinderblock med montering, justering, målning, packning och distribution. Produktionen kräver 300 anställda och en omfattande maskinpark.

– Vi har komplett tillverkning av två produktfamiljer och ungefär 95 procent av produktionen säljs på export, berättar Jens Berttsson på Volvo Penta i Vara.

En stor maskinpark kräver mycket underhåll och Jens Berttsson berättar att de sedan flera år tillbaka använt sig av ett digitalt underhållssystem för att planera underhållet.

– Men det systemet var ganska krångligt och tungt att administrera och vi hade inte riktigt organisationen att klara det, säger han.

Sedan snart ett år är Volvo Penta i stället i full gång med att använda AM Underhåll.

– Nu har vi registrerat hela anläggningen i AM Underhåll, berättar Jens Berttsson. Det här systemet är mycket lättare att administrera och enklare för alla att använda.

Volvokoncernens interna terminologi har krävt vissa anpassningar av systemet.

– Men de har vi gjort helt själva och det var väldigt enkelt, berättar han.

I fabriken i Vara arbetar de just nu dygnet runt sjudagariveckan. Produktionsteknikerna är oftast de som föder AM Underhåll med information om anläggningen. Det är ständigt nya maskiner som ska läggas in i systemet.

– Men det handlar också om att lägga in exempelvis nya arbetsrutiner och instruktioner för hur underhållet ska utföras, förklarar Jens Berttsson.

Ute i produktionen finns sedan gruppombud som fungerar som felanmälare i systemet. De gör också en första snabb bedöm-

Äntligen ett fungerande system

För Volvo Penta är digitala underhållssystem inget nytt. Men det var först när de kom i kontakt med AM Underhåll dem fick ett system som verkligen fungerade.



Volvo Penta är också i färd med att implementera AM Avvikelse och Jens Berttsson ser en viss koppling mellan de två systemen.

”Nu har vi registrerat hela anläggningen i AM Underhåll.”

Jens Berttsson, Volvo Penta i Vara

– En ändring i produktionen kan få stor betydelse för underhållsarbetet, säger han och fortsätter. Om exempelvis en konstruktionsändring medför en ändring i produktionslinan kan den ändringen också få betydelse för underhållsarbetet.

AM Avvikelse ska bevaka de här processerna. Det handlar om mellan 50 till 80 ändringsordrar som är på gång samtidigt.

– Bara en så enkel sak som att byta ett artikelnummer kan kräva ändringar i flera processer så jag tror att vi kommer att få synergieffekter av att också använda AM Avvikelse, förklarar Jens Berttsson.



Volvo Penta arbetar med AM Avvikelse och AM Underhåll.

Fakta Volvo Penta

Volvo Penta är ett helägt dotterbolag till AB Volvo. Volvo Penta är en världsledande leverantör av motorer och kompletta drivsystem för marina och industriella applikationer. Volvo Pentas helägda fabrik i Vara är världens enda fabrik som är specialiserad på volymtillverkning av marina dieselmotorer. I denna fabrik tillverkas Volvo Pentas världsberömda motorer D4 och D6.

SOMMARTÄVLINGEN

Vinnaren utsedd!

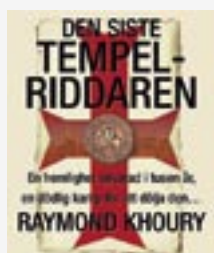
Vinnare av AM Systems sommartävling blev Peter Forssell på SSC Skellefteå AB, han vann en klotgrill från Weber.



Peters grilltips

Man måste börja med att köpa riktigt grillkol och sedan starta upp grillglöden med en elektrisk grilltändare, tänk på miljön och smaken.... En enkel favorit är att avsluta grillmåltiden med en efterrätt. Snitta en banan och fyll den med choklad eller smarties. Linda bananen med folie och lägg paketet på grillen tills chokladen har smält, serveras med äkta vaniljglass.

AM Systems lästips



Gillade ni Da Vinci-koden så tycker jag ni ska läsa denna.

Tips från Johannes Lindberg
Programmerare AM System

Den siste tempelriddaren
Raymond Khoury

Supporten tipsar

AM SYSTEM

Avmarkera i värdelistor

På den detaljerade söksidan, där det är möjligt att markera flera värden i en värdelista, kan det ibland hända att man markerar fel. Istället för att ladda om hela sidan, så kan man hålla ner knappen **CTRL**, på tangentbordet, och klicka på det felmarkerade värdet igen – för att avmarkera det!

Popup-fönster visas inte

Om ett popup-fönster inte visas där det borde ha visats, kan detta bero på att webbläsarens säkerhetsinställningar har blockerat detta. När så är fallet tänds det en meddelanderad under adressfältet, där man har möjlighet att godkänna popup-fönster för vårt system.

Nya kunder



Oy Varax-Products AB
www.varax.fi



Konga Bruk AB
www.kongabruk.com



Arcelor SSC Sverige AB
www.arcelorssc.se



Flexit AB
www.flexit.se



Lunds universitet Trafikflyghögskolan
www.tfhs.lu.se



Sund Birsta AB
www.sundbirsta.se