



AM SYSTEM

aggasinet

NR 4 2008

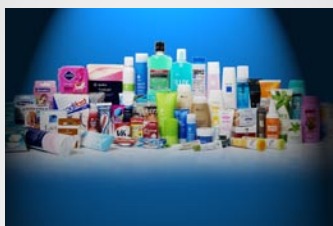


ÄRENDEHANTERINGSSYSTEM SKAPAR

FULL KOLL

Hos Adara





AMagasin

AMagasin



MILJÖMÄRKT 341 173

Produktion: AB Nordreportern

Tryck: Ågrens Tryckeri,
Örnsköldsvik

Upplaga: 1 100

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

Tid till förbättring

DET ÄR INTE BARA ÅRSTIDEN som är mörk just nu. Med finanskris, lågkonjunktur och oro på arbetsmarknaden finns det många hotande mörka moln.

Men precis som vi med säkerhet vet att vi årstidsmässigt går mot ljusare tider så vet vi också att finanskrisen kommer att ebba ut och att konjunkturen kommer att vända. Lyfter man blicken och tittar framåt så finns det ljuspunkter i mörkret.

Faktum är att när hjulen nu snurrar lite långsammare så öppnas det möjligheter. Det är nu det är läge att vässa verksamheten ytterligare, att effektivisera och utveckla processer och stödssystem, för att stå väl förberedda när vändningen kommer. För är det någonting vi alla vet så är det att vändningen kommer.

Även om hösten har varit turbulent för många så kan vi på AM System blicka tillbaka på ett riktigt bra år och jag vill passa på att tacka alla gamla och nya kunder för ett gott samarbete. Under året som gått har vi satsat på miljöarbetet inom AM System. Det har bland annat inneburit att vi försöker resa mindre och väljer miljövänliga alternativ både när vi reser i arbetet och till och från jobbet och vi har i år blivit sponsor till Naturskyddsföreningen. I vår strävan att vara mer miljövänliga väljer vi även i år att inte skicka ut några pappersjulkort. Istället skänker vi pengar till cancerfonden där vi är Företagsvän. Vilket känns bra på flera sätt.

Det känns också bra att julen snart är här och jag hoppas verkligen att ni alla får några riktigt sköna lediga dagar. Det är vi alla värda.

Jag önskar er alla en trevlig läsning och en God jul och Gott nytt år



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.

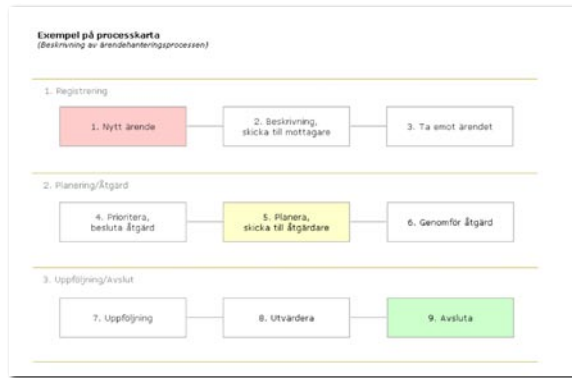
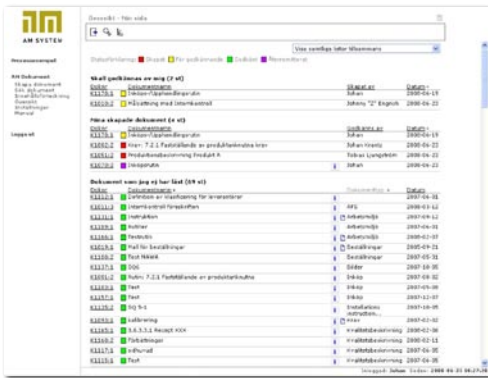


AM Dokument hjälper dig att kontrollera informationsflödet och höja företagets kvalitet.



AM Dokument

Ett effektivt informationsflöde med garanterat aktuell information är en nödvändighet för de flesta företag. AM Dokument är ett effektivt hjälpmedel som hanterar alla typer av dokument. Med korta ledtider, tydlig överblick och god kontroll över dokumenten kan AM Dokument snabbt förbättra dokumenthanteringen.



en god visuell överblick. Ett klick på en viss del i processkartan tar fram de önskade dokumenten.

Ett effektivt system måste ha en levande dokumenthantering. I AM Dokumentets huvudmeny finns en tydlig översikt som gör arbetet enkelt genom att alla dokument visas uppdelade efter status. Då vet man vad som ska göras.

AM Dokument är ett kraftfullt system som lever upp till kvalitetsstyrningens krav och som löser många av problemen med informationsflöden både internt och externt. Att det dessutom är enkelt att använda gör det inte sämre.

NORMALT HANTERAS dokument i en process där man skapar, godkänner, publicerar och underhåller dokumenten. Den processen blir optimal med AM Dokument.

Att skapa ett nytt dokument är enkelt. I en stegvis process skapar man dokument genom att, antingen inkludera fullständig information eller genom att bifoga filer och när dokumenten är skapade vandrar de i systemet till den som ska godkänna det och därefter publiceras doku-

mentet. Genom att systemet är webbaserat är all information åtkomlig var man än befinner sig i världen och man kan göra utvalda dokument synliga för externa kontakter.

Det går snabbt att ta fram dokument i AM Dokument. Med en praktisk sökfunktion kan man ta fram dokument skapade av exempelvis en speciell person eller som har ett visst innehåll. Ett annat smart sätt att söka fram dokument är med hjälp av en processkarta som ger

BOKA TID FÖR DEMONSTRATION.
TEL 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 – METSO MINERALS (SWEDEN) AB, LULEÅ, www.metso.com

Metso är en global leverantör av hållbar teknik och tjänster för gruv- och anläggningsindustrin, kraftproduktion-, automations-, återvinnings- samt massa- och pappersindustrin. Verksamheten i Luleå arbetar med service och reservdelar.

AM AVVIKELSE/AM DOKUMENT – LAPPLAND AVIATION ACADEMY AB,

www.acr-sweden.com
Aviation Capacity Resources, ACR, är ett företag inom flygtrafikledning och flygplatsdrift. Arvidsjaur Kommun och Lappland Aviation Academy utbildar med en flygledarsimulator från ACR.



AM AVVIKELSE – STJERNFJÄDRAR AB, www.stjernfjadrar.se

Stjernfjädrar AB är Skandinaviens ledande tillverkare av resårkärnor för god sitt- och liggkomfort. Resårer eller resårkärnor från Stjernfjädrar hittar man i många sängar, stolar och soffor men också i lastbilar som Volvo, Scania och Renault. Tillverkning sker huvudsakligen i Herrljunga.



Höga krav KRAVER full koll

Adara levererar egenvårdsprodukter till Apotekets sortiment. Kraven för att få produkterna godkända är mycket höga. – Vi kan jobba med upp till 100 olika godkännandeprocesser samtidigt. Då är det viktigt att veta var i processen varje produkt befinner sig, säger Bo Zetterlund, kvalitetschef på Adara.

Adara arbetar med AM Dokument och AM Avvikelse.



Adara förser landets 900 Apotek med bland annat egenvårdsprodukter, i stort sett allt på Apoteket som inte är läkemedel.



”Nu kan vi, med all information samlad på ett ställe, vara väl förberedda till våra möten och snabbt fatta beslut och fördela ansvar.”

Bo Zetterlund

ADARA ÄR ETT RELATIVT litet bolag med 32 anställda. De arbetar med att ta fram en del av det produktsortiment som Apoteket säljer till sina konsumenter. Produkter man ansvarar för är alla de Apoteket säljer som inte är läkemedel, mer exakt de egenvårdsprodukter som ligger utanför disken.

Man ansvarar även för produktmarknadsföringen och för att de produkter som Apoteket förses med håller de högt ställda krav som satts när det gäller allt från produktens kvalitet och funktion samt att produkten är hälsosam och säker till att hålla minsta möjliga miljöpåverkan, men också att leverantören tar ett socialt och etiskt ansvar.

– Apoteket är ett starkt varumärke som idag ligger högt på listan när det gäller svenska konsumenters förtroende. Kunderna förväntar sig, med all rätt, att de produkter som säljs på apoteken ska hålla hög kvalitet, vara säkra, funktionella och trygga samt miljömässigt acceptabla, säger Bo Zetterlund, kvalitetschef på Adara.

Alla Adaras produkter genomgår en process innan de godkänns i sortimentet. För att hålla kontrollen på var i godkännandeprocessen de

uppemot hundratalet produkter som samtidigt hanteras finns, behövs ett ärendehanteringssystem. Bo Zetterlund, med lång erfarenhet av AM System från sin tidigare arbetsgivare Teleflex, inledde sin anställning i augusti i år med att tipsa om AM Avvikelses fördelar.

– Vi började med AM Avvikelse i september och idag hanterar vi alla produkters godkännandeprocesser i systemet. Det bästa med AM Systems produkter är att de är så lätta att använda. Det behövs i princip ingen utbildning för att komma igång. Man kan dessutom lätt designa systemet efter de behov som den egna verksamheten har och skapa helt egna rapporter, berättar han.

Ökar tillförlitligheten

Bo Zetterlund menar också att faktumet att systemen är webbaserade ökar tillförlitligheten. Man slipper helt enkelt det tekniska ansvaret eftersom systemen ligger på AM Systems servrar.

Adaras kategorichefer har djup kunskap om sina respektive produktområden. Med AM Avvikelse kan de enkelt följa var i processen varje produkt befinner sig och veta om en produkt är ”klar” eller om den behöver ytterligare tester, eller om mer information om tillverkningen behöver samlas in.

Förutom att hela godkännandeprocessen har blivit tydligare, med exempelvis en klar ansvarsfördelning, innebär också den samlade informationen i systemet att de möten som hålls blivit effektivare.

– Nu kan vi, med all information samlad på ett ställe, vara väl förberedda till våra möten och snabbt fatta beslut och fördela ansvar,

säger Bo Zetterlund.

Idag används, förutom AM Avvikelse, även AM Dokument inom Adara. I AM Dokument finns alla dokument samlade som rör organisationen med alla processer och flöden beskrivna. Systemet är en samlingsportal för alla dokument som Bo Zetterlund anser innebär en ökad trygghet och förenklat arbetet då det finns ett enda ställe att hämta dokument på.

– Synergieffekterna med att ha båda systemen är framför allt att vi får två system med samma lättförståeliga uppbyggnad, vilket gör användningen enklare. Vi får också en bättre flexibilitet. Idag använder vi AM Avvikelse och AM Dokument genom hela organisationen, något som fungerar i princip smårffritt, konstaterar Bo Zetterlund.

Fakta: Adara

Adara är ett dotterbolag till Apoteket som ansvarar för att ta fram en del av det produktsortiment av egenvårdsprodukter som Apoteket säljer. Adara ansvarar för att Apoteket kan erbjuda sina kunder ett inspirerande, väl sammansatt, kvalitets-säkrat och attraktivt sortiment med produkter för bättre hälsa och ökat välbefinnande. Adara har trettio två medarbetare.

Det ställs höga krav på de leverantörer Adara väljer ut för bland annat ansikts- och kroppsvård, hår- och tandhygien samt intinvård, vitaminer och kosttillskott. För att veta var leverantörerna befinner sig i godkännandestadiet, används AM Avvikelse.



Så lyckas du med förbättringsarbetet

En ständigt pågående förbättringsarbete måste få ta tid, vara organiserat och drivas engagerat från högsta ledningen. Det menar Lars Sörqvist, en av landets ledande experter på kvalitet och verksamhetsutveckling och författare till boken "Ständiga förbättringar: en bok om resultatorienterat förbättringsarbete".

ORGANISERAT FÖRBÄTTRINGSARBETE är en central del i varje organisation, oavsett om det är ett företag eller en offentlig verksamhet. Verksamhetsutveckling och ständiga förbättringar har en avgörande betydelse för ett företags eller annan organisations förmåga att kunna följa omvärldens förändringar, möta ständigt ökande kundkrav och effektivisera de egna processerna så att god kostnadseffektivitet nås. Ett framgångsrikt förbättringsarbete är dessutom en mycket god investering eftersom verksamheten därigenom kan uppnå stora besparingar som en följd av minskade kvalitetsbristkostnader och frigörande av tid.

Lars Sörqvist, docent, teknologie doktor i kvalitet, civilingenjör och civilekonom samt vd och delägare i Sandholm Associates AB, vet hur ett förbättringsprogram kan byggas upp

och införas i verksamheten, hur förbättringsarbete kan bedrivas både som del av det dagliga arbetet och i form av specifika projekt samt hur man på ett systematiskt sätt löser problem och genomför lösningar.

Aktivt driva och efterfråga

För att nå resultat i förbättringsarbetet måste högsta ledningen aktivt driva och efterfråga förbättringar samt se till att organisera förbättringsarbete och skapa en tydlig infrastruktur för förbättringsarbetet.

– Rätt verktyg och metoder är viktiga i förbättringsarbetet, men det är också viktigt att ge arbetet tid. Förbättringsarbetet måste få ta plats i organisationen, säger Lars Sörqvist.

Han menar också att man i många fall släpper fokus från förbättringsarbetet för tidigt. Ut-

hållighet är viktigt, så viktigt att förbättringsarbete ska vara en ständigt pågående process.

– Det är lätt att tro att förbättringsarbete kommer naturligt, men bakomliggande kunskap är nödvändigt för att nå resultat. Vi skulle aldrig komma på tanken att låta någon utan ekonomisk kompetens sköta ett företags finanser. Därför måste förbättringsarbetet också ledas av någon med rätt kompetens. Lars Sörqvist menar också att ju större en organisation är, desto mer strukturerad behöver organisationen kring förbättringsarbetet också vara.

Ett annat sätt att effektivisera kvalitetsarbetet är en systematisk dokumenthantering, så länge man bygger kvalitets- och ledningssystem utifrån det verkliga behovet av systematik och de genomtänkta arbetsätt som finns i verksamheten.

Lars Sörqvist tipsar:

Tre områden som måste fungera för att nå bra resultat

1) **LEDNINGENS ENGAGEMANG.** Detta är det avgörande. Utan en ledning som aktivt driver och efterfrågar förbättringar och resultat kommer ingenting att fungera speciellt bra. Här handlar det om ett genuint engagemang och en verklig övertygelse. Vi har i dag allt för många ledare som säger rätt saker, men i praktiken via egen handling inte stöttar detta. Tittar vi på de företag som nått långt, till exempel SKF och Scania, har man företagsledare som verkligen förstått värdet av förbättringsarbetet och lägger en stor del av sin tid på att säkerställa att detta fungerar.

2) **TYDLIGA ROLLER** och ansvar måste finnas. En tydlig infrastruktur för förbättringsarbete inrättas. Resurser måste avsättas. Ju mindre mognad det finns i organisationen desto viktigare blir denna organisation och struktur. Allt för ofta verkar folk tro att förbättringar skall ske av sig självt. Kanske kan en riktigt mogen verksamhet med en gedigen förbättringskultur uppnå bra resultat genom att "förbättringsarbetet är en naturlig del av allt arbete". I de flesta fall krävs dock struktur, väl avgränsade projekt, planering, uppföljning mm.

3) **METODER OCH FÖRBÄTTRINGSVERKTYG.** Viktigt är att man tillägnar sig olika metoder och verktyg som kan nyttjas i förbättringsarbetet. Ibland möter man en inställningen att förbättringsarbete och problemlösning är sunt förnuft. Det tyder på total okunskap. Det finns hundratals olika verktyg och metoder som ofta kan vara behjälpliga i förbättringsarbetet. Dessutom är det nog så att ju bättre en verksamhet blir desto svårare blir det att bli ännu bättre, då allt svårare problem återstår. Idag är det uppenbart att sofistikerad problemlösningsmetodik krävs.



Fakta: Lars Sörqvist

Lars Sörqvist är teknologie doktor i kvalitet, civilingenjör och civilekonom. Han är verksam som docent vid Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm och ansvarar för forskningen inom kvalitetsområdet med inriktning på ekonomi, kund- och ledarskapsfrågor. Sörqvist är även vd för och delägare i Sandholm Associates AB. Han har därigenom bedrivit utbildning, ledningsseminarier och konsultation i ett stort antal företag och organisationer i ett flertal länder. Sörqvist är dessutom författare till ett antal böcker och en stor mängd artiklar om kvalitet och verksamhetsutveckling.



– Det är viktigt att verkligen lyssna på personalen och förstå deras situation. Dokumentera arbetsbeskrivningar och rutiner ska ju bara finnas där personalen tycker att det behövs för att arbetet måste utföras på ett specifikt sätt, eller där avvikelse från det rätta sättet kan leda till allvarliga konsekvenser och risker.

Han menar vidare att det är viktigt att arbeta med avvikelsehantering i förbättringsarbetet.

– Så bör vara fallet! Ett vanligt fel i avvikelsehantering är att man inte löser problemet utifrån dess grundorsaker. Här behövs verkligen effektiva verktyg.

Vidare anser Lars Sörqvist att avvikelser dessutom kan vara en indikation på att arbets sättet är mindre bra och behöver förbättras.

Två centrala koncept inom förbättringsarbete är Sex Sigma och Lean Production som nu har fått en dominerande ställning och mycket talar nu för att dessa två alltmer kommer att integreras. Många Sex Sigma-program har tagit till sig arbetsmetodik och verktyg från Lean. Det finns också mycket inom Sex Sigma som skulle kunna verka värdeskapande inom Lean Production.

Ständiga förbättringar

Båda förbättringskoncepten fokuserar på ständiga förbättringar. I både modellerna betonas ledningens roll, att man har ett starkt kundfokus och att man arbetar med att eliminera förluster och fel. Ständiga förbättringar ligger hela tiden i fokus.

Sex Sigma fokuserar mycket på att hitta och genomföra förbättringar och har även flera konkreta verktyg. Lean, å sin sida, är mycket mer av ett paradigmskifte i hur hela organisationen bör drivas exempelvis utifrån flödesförbättringar.

Andra skillnader är att Sex Sigma drivs i projekt, medan Lean drivs i linjen. Sex Sigma fokuserar på större projekt och Lean på lite mindre. Sex Sigma har ekonomin i fokus och Lean fokuserar på att göra rätt hela tiden, i alla led.

Sex Sigma förknippas med specialister, men har ibland en tendens att glömma medarbetarna, i Lean är det tvärt om.

– Idag kan vi se att en integrering är på gång av de här två metoderna. De har definitivt behov av varandras kunskap.

I den finansiella krisens spår finns stora möjligheter till förbättringar, menar Lars Sörqvist. Han pekar på att alla kriser varit pådrivande i förbättringsarbetet. Enligt honom kan det faktiskt vara svårare att driva ett förbättringsarbete i högkonjunktur.

– I goda tider är det ofta inte lika självklart att arbeta med ständiga förbättringar, även om behovet är lika stort. Dessutom gör det höga produktionstrycket att man inte prioriterar arbetet med förbättringar. Sveriges organisationer har nu ett bra tillfälle att kunna ta stora steg mot ökad mognad i förbättringsarbetet då vi har alla förutsättningar, bland annat genom att våra organisationer inte är så hierarkiska som på många andra håll. Det är dags att utveckla sitt förbättringsarbete nu, menar Lars Sörqvist.

Förbättringsbegrepp

De två stora koncepten idag är Lean och Sex Sigma. Båda dök ursprungligen upp under 1980-talet, men har de senaste 10 åren fått en allt mer dominerande ställning. Kortfattat kan man säga att Lean är något av "state of the art" gällande process och flödesutveckling medan Sex Sigma är motsvarande gällande förbättringsarbete och problemlösning. Sex Sigma innehåller den överlägset största verktygslådan gällande förbättringsarbete och den tydligaste arbetsmodellen och rollstrukturen. Kaizen betyder förändring mot det bättre på japanska och används vanligen som beteckning för ständiga förbättringar inom Lean där japanska ord ibland används som följd av att det är Toyotas produktionssystem som man utgår ifrån.

TIPS & RÅD

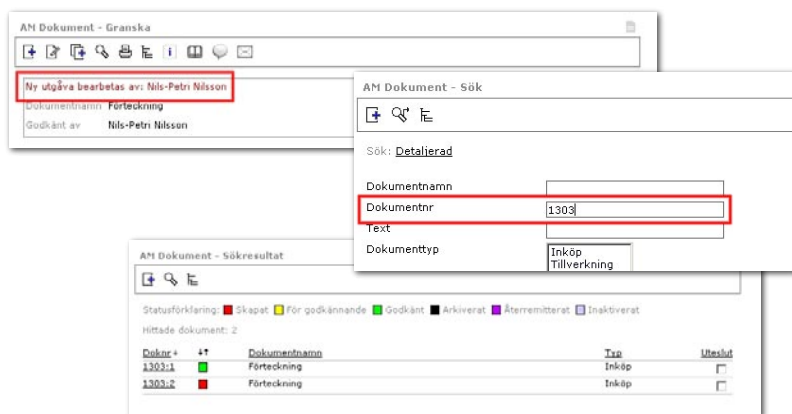
Från supporten

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



Kvittens-/åtkomstskydd

FÖR ATT SÄKERSTÄLLA att endast behöriga användare kan avsluta en viss del av, eller hela ärendet, kan man aktivera "Åtkomstskydd till fält". Detta innebär att endast de personer som är inloggade och som finns med i motsvarande värdelista, kan avsluta motsvarande del av rapporten. Se manualen för AM Awikelse, "kapitel 6.5 - Inställningar - Ändra rapport" så hittar du mer information.

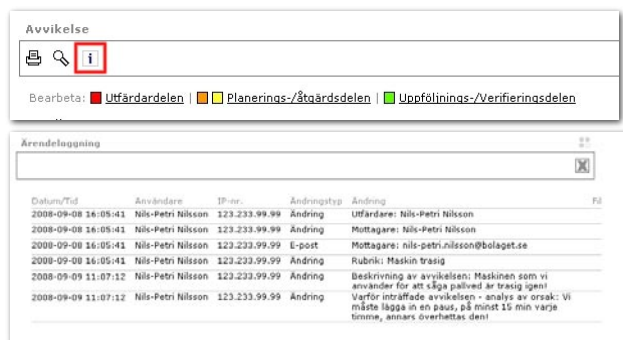


Dokumentsökning

OM EN NY UTGÅVA av ett godkänt dokument är under bearbetning och man inte kan se detta på sin översikt, kan man söka efter det dokumentet genom att klicka på "Sök" i menyn och sedan söka efter det specifika dokumentnumret. Sökr resultatet visar då det nya dokumentet samt det senast godkända dokumentet. Se manualen för AM Dokument, "kapitel 4.1 - Sök - Sök dokument" så hittar du mer information.

Loggning av ändringar i ärenden

VID behov av att se händelser i befintliga ärenden i AM Awikelse, kan man klicka på "Ärendeloggning". Informationen som finns med är textändringar, e-postmottagare med mera. Se manualen för AM Awikelse, "kapitel 3 - Registrera - Loggning av ändringar i ärenden" så hittar du mer information.



Kontakta supporten

Vill du ställa en fråga till vår supportpersonal?

Ring till telefonsupporten 0910-71 16 59. Öppet vardagar mellan 08.00-16.00. Vill du hellre mejla in din fråga så går det också bra. Mejla till support@amsystem.se.