



AM SYSTEM

"Vårt mål är att alla avvikelser, oavsett vad det gäller, ska bli åtgärdade."

Robert Gilderson, kvalitets- och miljöansvarig på Elanders Berlings.



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.

Förbättrat förbättringsarbete

En effektiv avvikelshantering är bästa källan till att ständigt bli bättre. För Elanders Berlings blev ett digitalt avvikelshanteringssystem 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 svår att överblicka.

– Vi riskerade hela tiden att något glömdes bort eller att det helt enkelt

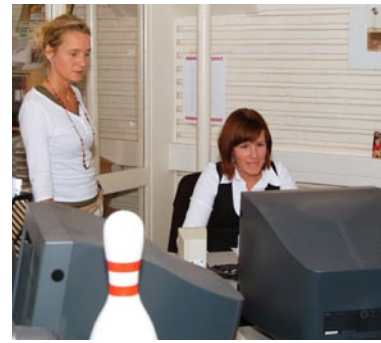
föll mellan stolarna, berättar Robert Gilderson. Dessutom hade vi begränsade möjligheter att göra uppföljningar.

AM Avvikelse blev lösningen på Elanders Berlings problem med ärendehantering. Från tidigt hösten 2006 arbetar de skarpt med det nya avvikelshanteringssystemet.

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



”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.”

Robert angående AM Avvikelse

de gamla ärendebblanketterna 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 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 kostnadsbilderna 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.



Elanders Berlings arbetar med AM Avvikelse.



AM SYSTEM

Kanalgatan 53, 931 32 Skellefteå, tel 0910-71 16 50, fax 0910-71 16 55, www.amsystem.se, amsystem@amsystem.se