



*Elektronik Partner utvecklar, tillverkar och levererar avancerade kretskort för industrielektronisk användning inom framför allt medelstora verkstadsföretag. Företaget har sitt huvudkontor i Vänersborg där också en av de producerande enheterna är belägen.*

## Kontroll och kvalitet

*Avvikelse är en källa till ständig förbättring. Trots det försvinner ofta viktig information och ärenden hamnar lätt mellan olika stolar.*

*Elektronik Partner i Vänersborg satsade på ett IT-system för att systematisera sin ärendehantering.*

För Elektronik Partner är varje kund unik. Det finns ett tydligt kundfokus i allt de gör, från konstruktionen av kundernas kretskort till produktionsprocessen, testningen och eftermarknadsrelationen.

För att kunna garantera en god kvalitet har behovet av dokumentation alltid varit stort. Längre skötte de all ärendehantering av olika avvikelser manuellt med papper i pärmar, men i längden var det inte effektivt. Ärenden föll mellan stolarna och viktig information togs inte tillvara i förbättringsarbetet.

– Vi kände ett stort behov av att få bättre kontroll och grepp om hela processen som har med ärendehantering att göra, berättar Thomas Wagnervik

som är kvalitets- och miljöchef på Elektronik Partner.

För drygt ett år sedan övergick de därför till att använda ett IT-system som stöd för arbetet med ärendehantering. Valet föll på AM Avvikelse.

– Vi bestämde oss i juni förra året och hade systemet installerat och klart för att användas redan i augusti, berättar Thomas Wagnervik.

### Snabb implementering

De använder ärendehanteringssystemet för ett tiotal olika ärendetyper. Det handlar dels om rena avvikelser som exempelvis leverans-, kund-, garanti-reklamationer samt interna avvikelser,

dels om sådant som förbättringsförslag och interna revisioner.

– Det gick verkligen snabbt att implementera ärendehanteringssystemet i hela vår verksamhet och vi behövde faktiskt inte göra några anpassningar alls av vare sig AM Avvikelse eller våra andra system, förklarar Thomas Wagnervik.

Men ett IT-system för ärendehantering innebär inte automatiskt att ärende- och avvikelsehanteringen fungerar bra. Det är fortfarande människor som ska använda systemet. Ett IT-system kan däremot fungera som ett effektivt stöd i ärendehanteringsprocessen.

– Webbgränssnittet som AM Avvikelse har är väldigt användarvänligt och



*”Det har varit ganska lätt att få personalen att börja använda systemet ”*

**Thomas angående AM Avvikelse**

jag tror att enkelheten är avgörande för att få ett ärendehanteringssystem att fungera bra. Det ska vara så enkelt att de som inte använder sig av systemet frekvent inte ska behöva fundera över hur de ska registrera exempelvis en avvikelse, förklarar Thomas Wagnervik.

## Alla har access

Totalt arbetar närmare 60 personer vid Elektronik Partners enhet i Vänersborg. Alla har tillgång till ärendehanteringssystemet som inte har någon hierarkisk uppbyggnad. Alla har samma access. Ungefär ett 20-tal personer är i dagsläget mer eller mindre regelbundna användare.

– Det har varit ganska lätt att få personalen att börja använda systemet och hittills är alla användare nöjda, men om jag ska plocka ut en grupp som varit extra positiva så är det nog våra inköpare. Det är också de som varit de mest aktiva användarna, säger Thomas Wagnervik.

Ett helt vanligt ärende kan handla om någon typ av reklamation från exempelvis en kund. Då börjar processen med att en säljare registrerar reklamationen som ett ärende i systemet.

Ärendet skickas sedan ut via mejl till de berörda som kallas till ett möte.

– På det mötet utser vi bland annat en ägare av ärendet och vi tidsbegränsar också hanteringen, berättar Thomas Wagnervik.

Ägaren av ärendet fortsätter sedan att driva hanteringen framåt tills det är åtgärdat. Thomas Wagnervik berättar att det finns en påminnefunktion i systemet som är väldigt uppskattad. Den anger vad som ska göras och när det ska göras.

– Den funktionen är viktig speciellt vid uppföljningen som ibland görs upp till ett halvår efter att avvikelsen är åtgärdat, förklarar han. Först när uppföljningen är gjord är ärendet avslutat.

## Skapar systematik

En ytterligare nytta med en effektiv ärendehantering som Thomas Wagnervik lyfter fram är att han varje månad får en statistisk frekvensrapport som är ett användbart underlag för att skapa systematik och långsiktighet i kvalitets- och förbättringsarbetet. Bilden blir tydlig inom vilka områden som förbättringspotentialen finns.

Elektronik Partner har även valt att

integrera ärendehanteringssystemet i hela verksamheten och kopplat det till sina verksamhetssystem ISO 9001, ISO 13485 och ISO 14001. Det innebär bland annat att alla ärenden i systemet kan kopplas direkt till ett visst dokument eller en viss rutin i verksamhetssystemet. Följden blir att dokumenten i verksamhetssystemen alltid är uppdaterade, vilket i sin tur leder till färre fel och avvikelser.

Thomas Wagnervik menar att AM Avvikelse är enkelt och att det ger en bra visuell överblick över hela avvikelsehanteringen.

– Satsningen på ett IT-system för ärendehantering har sparat mycket tid, inte bara för mig utan för hela organisationen. Tid som vi nu kan ägna åt andra arbetsuppgifter, konstaterar han.



*Elektronik Partners arbetar med AM Avvikelse.*



AM SYSTEM

Kanalgatan 53, 931 32 Skellefteå, tel 0910-71 16 50, fax 0910-71 16 55, [www.amsystem.se](http://www.amsystem.se), [amsystem@amsystem.se](mailto:amsystem@amsystem.se)