



VORES KVALITETSLEDELSESSYSTEM ER SLET IKKE FÆRDIGT. OG BLIVER DET ALDRIG. TILPASNINGEN GÅR ALDRIG I STÅ.

STIL KRAV TIL DIT KVALITETSLEDELSESSYSTEM

Af **Tommy Oldenburg Christensen**, Head of quality, Koatek A/S

Indkøb af nyt kvalitetsledelsessystem handler – ligesom så meget andet – om godt forarbejde, grundig test og velovervejede beslutninger. Tommy Oldenburg fra Koatek lærte en ting eller to om behovsafklaring. Og tidsoptimisme. Her er hans råd til virksomheder, der står foran valg af softwareleverandør.

Der bliver investeret i digitale kvalitetsledelsessystemer som aldrig før i Danmark, og man behøver ikke være kvalitetsansvarlig for at se, at der er mange måder at indføre ny teknologi på.

Hos Koatek, som er en dansk produktionsvirksomhed med knap 100 medarbejdere, har vi en meget pragmatisk tilgang. Vores kunder efterspørger i højere og højere grad, at vi opfylder deres krav til kvalitet, og med et kvalitetssystem baseret på et virvar af gamle, linkede PDF'er var vi udfordrede på at indfri deres forventninger.

Faktisk fandt vi stort set kun dokumenterne frem, når der var audits, så det var på høje tid at automatisere det hele.

Men hvordan vælger man nyt kvalitetsledelsessystem? Hvordan sikrer man en reel behovsafklaring, og hvad er den optimale proces? For at finde

den bedst egnede samarbejdspartner til din kvalitetsindsats har jeg listet fem fokuspunkter til dig, der er på udkig efter softwareleverandør. De vil med sikkerhed spare dig for både spildtid og frustration.

1 OPSTILLING AF KRAV

Første spørgsmål, der melder sig, er, hvilke aktiviteter der skal være en del af systemet, og hvilke funktioner, der er vigtigst at prioritere. Nøglen er at kigge på din virksomheds kerneprocesser: Hvor er problemerne størst, hvad drømmer man om, og hvad fungerer godt, som man ikke vil miste muligheden for? I vores tilfælde gik vi primært efter dokumentstyring. Vi ville have et fleksibelt og brugervenligt it-værktøj, som er let at opdatere, og hvor man med tre klik kan finde det, man skal bruge. Et andet, for os, afgørende kriterie var sagshåndtering på afvigelse, audit og korrigerende handlinger.

Andre krav til softwaren kunne være integration til virksomhedens øvrige løsninger (ERP, projektløsninger mm.). Det kunne også være ønsker om én fælles indgang til kvalitet, miljø og arbejdsmiljø, søgefunktion, godkendelses-flow og mulighed for anvendelse på mobile enheder. Det er også en overvejelse, hvem der forventes at skulle vedligeholde systemet – virksomhedens IT-afdeling, leverandøren, superbrugerne eller brugerne selv.

2 RESEARCH

Landskabet af platforme, der tilbyder løsninger til kvalitetsledelse kan være et knudret minefelt at navigere i. Alle virksomheder har forskelligt udgangspunkt, så man er nødt til at zoome ud og få et overblik over udbydere og prisniveau. Det er en god idé at få en snak med referencer indenfor den samme branche, for selvom man har afklaret sine krav og behov rigtig meget på forhånd, så er det rart at få det bekræftet.



3 TEST AF BRUGSMØNSTRE

Næste skridt var at komme ned i maskinrummet. Derfor tog jeg fat i de fire største softwareudbydere, og gav dem en dag hver til at komme og præsentere deres system. Så afprøvede vi nogle konkrete brugssituationer og reelle scenarier: Hvor let er det for eksempel at finde den relevante brugsinstruktion – og hvor nemt er det at få lagt ind?

Ledelsen fra de forskellige afdelinger i Koatek deltog, og vi blev en hel del klogere undervejs. Trods grundig kravsafdækning er der mange små detaljer, når man sidder i det. Det er også vigtigt at få spurgt ind til tillægsydelser: Hvad har platformen af features, som man vil få god brug for, og som fra start kan være med til at gøre systemet aktivt og levende? Hos os har et af trækplastrene været et opslagstavle-modul. Her kan medarbejderne se menuen for kantinen!

4 SUCCESKRITERIER

Der er formentlig forskel på, hvilke succeskriterier man som kvalitetsansvarlig har for valg af kvalitetsledelsessystem.

Nogle er planlæggere, der vil finde den optimale løsning på tværs af alle inputvariable og ikke skære hjørner. Andre er pragmatikere, der træffer beslutninger, og som erkender, at forandringer ikke er én enkelt lang rejse fra A til B, men en rundtur igen og igen, hvor hver iteration forbedrer processen. Jeg hører til de sidste.

Vores væsentligste succeskriterie var et system, som hele tiden udvikler sig, så vi ikke bliver fastlåst, men kan blive ved med at ommøblere i takt med nye funktionaliteter og konsekvent leve op til kvalitetsstandarder – for eksempel på medical device. Men omdrejningspunktet var også, at det er intuitivt.

5

5 KONKRETE TIPS TIL AT VÆLGE LEVERANDØR

- #1 Stil dig på skuldrene af andres erfaring og tal med referencer – gerne indenfor din egen industri.
- #2 Invitér softwareleverandører til test på konkrete brugssituationer.
- #3 Vær nysgerrig på, hvad systemet også kan. Tillægsmoduler kan være det, der gør det interessant for medarbejderne at tage systemet i brug.
- #4 Validér, at systemet kan håndtere fremtidige kvalitetsstandarder, lovkrav og kundeforventninger.
- #5 Tag medarbejderne med på råd og sæt ressourcer af til at skubbe systemet helt ind i virksomheden.





» Vores medarbejdere er for 90% vedkommende teknikere og dygtige håndværkere i produktionen. Det skal dels være lettilgængeligt, dels være overskueligt for os selv at tilrette, så vi ikke har behov for en masse support.

5 LEVERANDØRSAMARBEJDE

Så hvordan når man hen til det gode leverandørsamarbejde? Først og fremmest må man have en fælles forståelse om, hvad slutproduktet skal være. Derudover er der de bløde krav som support, løbende træning og opdateringer til systemet. Grundlæggende er det en tillidssag. Som jeg ser det, bliver et kvalitetsledelsessystem aldrig færdigt. Tilpasningen går aldrig i stå.

Hos Koatek valgte vi IPW Systems som softwareleverandør, fordi der konstant kommer opdateringer, og så er der et fællesskab omkring IPW-familien, som gjorde udfaldet. Der er masser af videndeling, ERFA, kurser og adgang til at se, hvordan andre virksomheder arbejder med systemet.

Det gør én tryk, og det forventer jeg at få meget glæde af.

HER ER, HVAD JEG OGSÅ LÆRTE

Er der noget, jeg har lært af denne proces, så er det, at man skal være realistisk i forhold til ressourcer. Selve beslutningsprocessen tog under en måned. Vi har lagt alt ind i det nye system 1:1. Og vi har lavet de mest kritiske opdateringer på de ting, vores kunder spørger ind til. Det høster vi allerede meget positiv kredit for.

Men jeg ville have sparet mig selv for kollegiale bemærkninger, hvis jeg ikke havde været helt så stor en tidsoptimist. Man sparer mange ressourcer ved at implementere det helt rigtige kvalitetsledelsessystem. Man skal bare huske, at det også tager tid at sikre intern opdatering af alle dokumenter.

Så husk: Sæt ressourcer af til at skubbe systemet helt ind, så medarbejderne er med til at tage ejerskab, mens der stadig er god energi omkring det. ●



**TOMMY
OLDENBURG
CHRISTENSEN**

Head of Quality ved Koatek A/S

Koatek er specialister i finmekanisk produktion af præcisionskomponenter i ultrahøj kvalitet til bl.a. medico-, elektronik- og fødevarerbranchen.

Tommy er kvalitetsansvarlig og intern drivkraft bag valg og implementering af kvalitetsledelsessystemet IPW. Han er uddannet maskiningeniør og har bl.a. 10 års erfaring som udviklingsingeniør i en tilsvarende produktionsvirksomhed indenfor medico/dental.