

**ways**  
simplified document management

## Kvalitetsarbete - Ways Sweden AB

Detta dokument beskriver Ways Sweden ABs arbete med kvalitet.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Systematiskt kvalitetsarbete.....	3
2. Kvalitetspolicy .....	3
2.1. Kvalitetsarbete .....	3
2.2. Kvalitet är allas ansvar .....	3
2.3. Kundnöjdhet .....	4
3. Planering och styrning av uppdrag.....	4
3.1. Projektorganisation .....	4
3.2. Metod för att säkerställa kvaliteten på leveransen .....	5
3.3. Riskhantering .....	5
4. Hantering av avvikelser och reklamationer .....	5
5. Revision av det systematiska kvalitetsarbetet .....	6
5.1. Återblick- och erfarenhetsmöten .....	6
5.2. Årlig process och kvalitetsöversyn .....	6

# 1. Systematiskt kvalitetsarbete

I detta dokument beskriver vi vårt kvalitetsarbete fördelat på följande avsnitt:

- Kvalitetspolicy
- Planering och styrning av uppdrag
- Hantering av avvikelser, reklamationer och förbättringsåtgärder
- Revision av det systematiska kvalitetsarbetet

## 2. Kvalitetspolicy

Ways kvalitetspolicy bygger på att samtliga medarbetare är delaktiga i kvalitetsarbetet och att alla utför sina uppdrag baserat på de anvisningar som finns i företagets process och kvalitetsbeskrivning. Våra kvalitetsmål syftar till att överensstämna mellan tjänsten vi levererar och beställarens krav och förväntningar. Ways skall alltid uppfylla och överträffa kundens förväntningar vid varje uppdrag genom att vara tydliga gentemot våra kunder med vad vi levererar.

- Vi är tydliga i vår beskrivning vad vi levererar och vad vi kan utföra
- Vi strävar efter att alltid skapa mervärde för våra kunder
- Vi strävar efter att vara tillgängliga och lätta att nå för våra kunder

Definition av kund.

- kan vara en slutkund som beställer ett uppdrag av Ways.
- kan vara en intern beställare inom Ways i någon del som avser uppdrag eller utveckling av applikationen MetaShare.

### 2.1. Kvalitetsarbete

Ways kvalitetsarbete är en del av Ways vardag och berör samtliga medarbetare. Det är centralt i vår leverans. Ways dokumenterar och säkerställer att samtliga processer fungerar väl.

### 2.2. Kvalitet är allas ansvar

Engagemang i kvalitetsfrågor är en avgörande parameter för att nå en hållbar kundnöjdhet. Det är dock ett gemensamt ansvar för samtliga anställda att sträva efter kundnöjdhet, genom att alla deltar i utvecklingen av Ways olika processer.

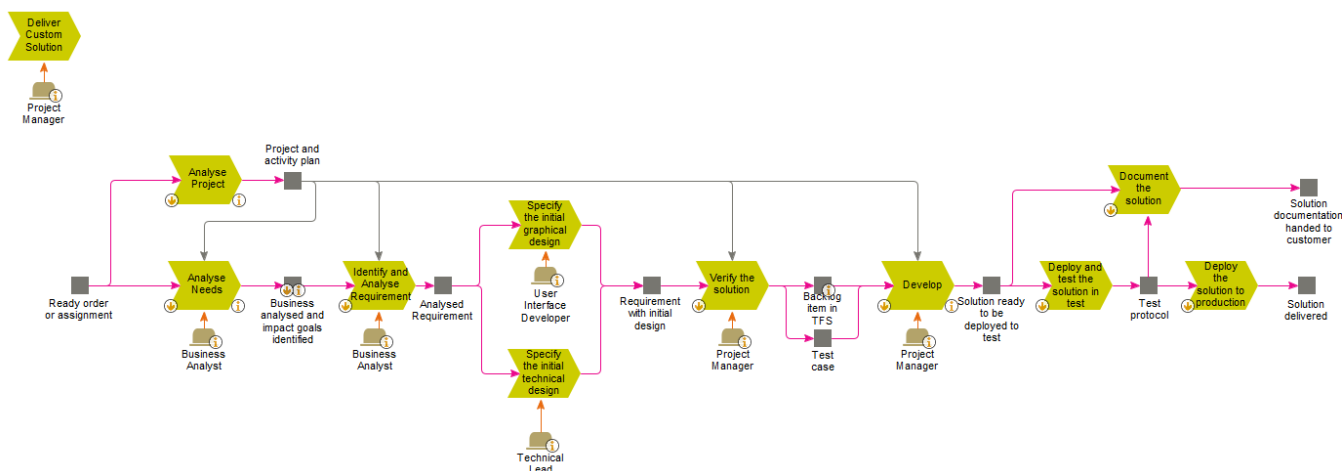
## 2.3. Kundnöjdhet

Vår målsättning avseende kundnöjdhet är att alltid leverera i tid, till överenskommet pris och med hög kvalitet.

## 3. Planering och styrning av uppdrag

Ways leveransprocess grundar sig i en leverans- och projektprocess, som kontinuerligt förfinas och utvecklas av våra kunder och medarbetare. Metoden tar upp hela processen från behov till effekthemtagning.

Nedanstående bild beskriver hur vi arbetar i vår projektprocess. Praktiskt arbetar vi med en agil utvecklingsprocess.



I nedanstående kapitel beskriver vi viktiga punkter för planering och styrning av ett uppdrag, detta i syfte att uppnå överenskommen kvalitet.

- Upprättande av projektorganisation
- Metod för att säkerställa kvaliteten på leveransen
- Riskhantering tidigt i projektet

### 3.1. Projektorganisation

För att få en så hög kvalitet i arbetet med införande föreslår vi att slutkunden upprättar en projektorganisation, där representanter från verksamheten ingår i en projektgrupp och en förstudie-/analysgrupp. Vi rekommenderar också att projektägaren är den som äger ett uppdraget/lösningen och därmed effekten av det.

- En projektägare (behöver ej vara med i själva arbetet)
- Styrgrupp för projektet
- En projektledare som är internt ansvarig för att driva projektet
- En projektgrupp om ca 3 – 4 personer som löpande arbetar med uppdraget
- En förstudiegrupp om ca 6 – 8 personer som ingår i arbetet med att genomföra förstudie, analys, informationsmodell, etc. Projektgruppen ingår som del i förstudiegruppen.

Från Ways kommer två personer att utgöra den huvudsakliga kontaktytan och har huvudansvaret under arbetet.

- En projektledare. Leder och driver arbetet fram till utbildning och utrullning. Projektledaren medverkar även i styrgruppen.
- En verksamhetskonsult. Driver arbetet med förstudie, analys, informationsmodell, etc.
- Till detta kan det vid behov tillkomma resurser som konfigurerar, teknisk specialist, utbildar etc.
- Kundansvarig. Medverkar i styrgruppen och säkerställer att Ways uppfyller avtal.

### 3.2. Metod för att säkerställa kvaliteten på leveransen

För att nå en hög kvalitet av leveranserna i detta uppdrag vill vi att följande metod och åtgärder vidtas:

- Representanter från verksamheten sitter med i projektgruppen
- Hantering av tillkommande krav – eskaleras till styrgrupp
- Styrgrupp tillgänglig för projektgruppen för löpande avstämning av workshopresultat
- Fastställda och inbokade projektgruppsmöten
- Fastställda och inbokade styrgruppsmöten
- Hög spårbarhet genom kontinuerlig dokumentation
- Ett iterativt framtagande av konfigurerat system under tiden vi krävställer så att vi kan stämma av löpande med olika delar av verksamheten

### 3.3. Riskhantering

I samband med att projektet startar, genomförs en riskanalys i projektgruppen. Risker identifieras, sannolikhet och konsekvens samt åtgärdsplan identifieras.

Riskhantering är del av projektets dagliga arbete för projektmedlemmarna. Risker kommer att avhandlas vid varje projektavstämningsmöte och meddelas projektägaren.

## 4. Hantering av avvikelser och reklamationer

Varje avvikelse, reklamation eller supportärende som inkommer till Ways loggförs av Ways för varje ärende med ärendets art, tillhörande beskrivning vilka åtgärder som krävs och klassning. Klassningarna är kritisk, allvarlig, betydande eller mindre betydande. Våra kunder är alltid de som bestämmer klassning.

Ways hanterar därefter avvikelsen, reklamationen eller supportärendet direkt mot kund. Kommunikation och återkoppling samt vilka åtgärder som vidtagits kring ärendet rapporterats alltid till kund.

## 5. Revision av det systematiska kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet revideras systematiskt genom två typer av forum som genomförs kontinuerligt över en årscykel.

### 5.1. Återblick- och erfarenhetsmöten

En gång per månad genomförs en genomgång av de senaste veckornas arbete. Detta med frågorna, vad har gjorts, vad kan vi göra bättre, vilka arbetsätt kan förändras och utvecklas. Denna mötesform är det som medför mest i det dagliga arbetet och verksamheten med att ständigt arbeta med förbättringar.

### 5.2. Årlig process och kvalitetsöversyn

En gång per år genomförs en översyn av Ways ledningssystem, ett ledningssystem som är dokumenterat i processer i syfte att förtydliga arbetsflöden, roller, ansvarar etc. Detta i syfte att Ways som bolag arbetar med fokus på att leverera kundnytta med tydlig intern beskrivning. Även om Ways inte är ISO-certifierade är vårt mål att ha ett eget motsvarande ledningssystem.

Ways Sweden AB

Stockholm, 2023-01-27