



Designvirksomhed tjener på struktur!

3PART, som er en af Danmarks væsentligste design- og innovationsvirksomheder, har gennem hele sin eksistens haft fokus at skabe merværdi for kunderne i sine løsninger. Nu har ledelsen valgt, at lade virksomheden ISO-certificere, da en certificering ses som en god investering, bl.a. i forhold til en formalisering og strukturering af interne processer, men også i forhold til en spirende efterspørgsel på markedet.

Baggrund

3PART har eksisteret siden 1998, har 14 medarbejdere og kontorer i Århus og København. De ansatte i virksomheden har forskellige baggrunde og erfaringer bl.a. researchere, designere og ingeniører. Opgaverne spænder bredt fra design og konstruktionsopgaver til research og servicedesign projekter. Virksomhedens mangeårige erfaring, gennemprøvede procesmodel og medarbejdernes forskelligartede kompetencer sikrer en kreativ og effektiv designproces fra ide til marked.

Større synlighed

"Gennem tiden har vi opbygget vores egne systemer og måder at gøre tingene på, og formaliseret en stor del af vores procedurer i forskellige arbejdsdokumenter", fortæller Simon Skafdrup, der er direktør og medstifter af 3PART. Han fortsætter om baggrunden: "Grunden til at vi gik ind i certificerings processen var primært, at få disse arbejdsprocedurer formaliseret og ensrettet i endnu højere grad, og derved effektiviseret arbejdsprocesserne. På den måde kan vi bruge energien og ressourcerne på den kreative del af arbejdet - det der er "sjovt", og det der virkelig skaber værdi for vores kunder."

ISO certificeringen hos 3PART er resulteret i udarbejdelsen af en 3PART håndbog, som nu indeholder og beskriver alle virksomhedens processer, systemer og procedurer - fra beskrivelse af IT-systemet til medarbejdernes håndtering af rejsetid. Det betyder, at alle retningslinjer, anbefalinger og "sådan har vi altid gjort det", nu er nedskrevet og samlet i virksomhedens håndbog, og derved synliggjort for alle ansatte. På den måde sikrer dokumentationen, at alle medarbejdere og alle eksternt tilknyttede personer bidrager aktivt til at arbejdet kan forløbe effektivt og optimalt for både ledelse og ansatte. Samt at alle ved hvordan der skal arbejdes for at sikre, at 3PART's ydelser hele tiden svarer til kundernes forventninger.

3PART samarbejder ofte med eksterne partnere, for at kunne give sine kunder de optimale løsninger. Her er det også af meget stor betydning, at de kender til de krav, som 3PART stiller på kundernes vegne - noget som 3PART håndbogen/kvalitetssystemet gør det let at formidle

God økonomi

Det at være ISO-certificeret er også god økonomi. Undersøgelser har vist, at certificerede virksomheder sparer mange penge på det, som benævnes kvalitetsomkostninger. Der er ting som fejlrettelser, udbetaling af erstatning, prisafslag, fejl fra leverandører osv. Alt sammen forhold, der kan give utilfredse kunder, som videre kan føre til mistet salg, som selvfølgelig kan være svært at prissætte. Disse forhold skal selvfølgelig måles op mod investeringen i implementering og vedligeholdelse af virksomhedens kvalitetsstyringssystem. Resultaterne af besparelser er opgjort til 2-5% af omsætningen eller reducerede kvalitetsomkostninger på 15-20%.

"Vi arbejder hele tiden på at forbedre vores arbejdsrutiner og samarbejdet med vores kunder. Derfor er den kvalitetskontrol, der er indbygget i kvalitetssystemet også en god måde at ensrette og dokumentere den kvali-

Hjejevej 103
DK 7451 Sunds
tel. +45 20 66 28 79

Buddingevej 21 B
DK 2800 Lyngby
tel. +45 20 16 58 06

trd@d-b-g.dk
lry@d-b-g.dk
www.d-b-g.dk

tetskontrol, vi altid har haft, så vi fortsat kan arbejde med en meget lav fejl margen”, fortæller Claus Hansesgaard, der har været tovholder på implementeringen. ”Men det vigtigste for os på dette område, er nok det overblik, som kvalitetssystemet skaber i forhold til eventuelle fejl. Tidligere var vi gode til at undgå at lave fejl, nu har vi så et system der registrerer de fejl der laves, så vi kan se om der er gentagelser - og bliver på den måde i stand til at korrigere vores procedurer, så vi bliver endnu bedre.”

Effektive arbejdsprocesser

3PART har som en del af implementeringen formaliseret og udviklet de værktøjer og processer der bruges til projektgennemførelse, bl.a. en beskrivelse af væsentlige tjekpunkter og ”To Do´s” i projektførelserne, så alle medarbejdere ved, hvad man skal være opmærksom på, og hvad standard proceduren er - lige fra beskrivelse af opgaven til den færdige levering.

Derudover er interne- og eksterne evalueringer blevet sat endnu mere i system med certificeringen, for at sikre, at der sker en vidensdeling og en fælleslæring blandt medarbejderne - og at dette dokumenteres og akkumuleres i virksomheden. På den måde har certificeringen også en meget stor værdi i forhold til den interne kommunikation og udvikling af medarbejdere og projektteams.

Løbende forbedringer

I forhold til den generelle kundekontakt, og salgsprocessen, skal kvalitetssystemet medvirke til at sikre, at kunderne oplever kontakten med 3PART - tilbudsgivning, styring af processer, aftaleindgåelse, opfyldelse af aftaler mv. - på et kontinuerligt højt og professionelt niveau.

”Hos 3PART er vi meget opmærksomme på, at vi hele tiden skal udvikle vores virksomhed sammen med vores kunder. Vi er kundens rådgiver og samarbejdspartner, og derfor er det et krav til os, at vores ydelser gennemføres med størst mulig kvalitet og effektivitet. Derfor kan vi ikke være statiske i vores processer og måder at gøre tingene på - vi må hele tiden forbedre og udvikle os, for at kunne tilbyde det bedste,” slutter Simon Skafdrup.

Vil du vide mere om 3PART se på www.3PART.com

3PART a|s
DESIGN: VISION > VALUE