

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Velkommen

Gruppe SJ-1

Lasse Ahm Consult

Onsdag den 22. marts 2017



21.45


1

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05	Velkomst ved Lasse Michael Ahm - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺ - Info om ændringer blandt medlemmerne
Kl. 10.05 – 11.30	Bordet rundt - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration
Kl. 11.30 – 12.00	<i>Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)</i> - Værktøjer <i>Hvor langt er I nået?</i> <i>Hvordan har I grebet det an?</i> <i>Særlige udfordringer?</i>
Kl. 12.00 – 13.00	Frokost & networking
Kl. 13.00 – 14.15	<i>Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)</i> <i>Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?</i> <i>Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult</i>
Kl. 14.15 – 14.30	Valg af emne til møde i september 2017
Kl. 14.30	Tak for i dag

21.45

2



Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
 - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺
 - Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.30 Bordet rundt
 - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.30 – 12.00 *Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)*
 - Værktøjer
Hvor langt er I nået?
Hvordan har I grebet det an?
Særlige udfordringer?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling*
(medtag egne målepunkter)
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017


Kl. 14.30 Tak for i dag


21.45  3



Medlemmer IADK SJ-1:


Merete Kristensen	Insatech A/S
Kurt Nørnberg	Emerson Process Management, Damcos A/S
Tatiana Bagger Andreasen	IWA Consulting ApS
Lene Otte	Viking Malt A/S
Michelle Andreassen	JO Safety A/S
Betina T. Nielsen	Foss Analytical A/S
Mogens P. Nielsen	Nordic Air Filtration A/S
Rikke Mølter	Palle Knudsen Kunststoffabrik ApS
Andreas Harpøth	Royal Unibrew A/S
Claus Mølgaard	ALPHA-elektronik A/S
Christian Andersen	DISA Industries A/S
Helle Sjøberg Fredensborg	Michael Lundbech A/S
Inge Hansen	Møller & Devicon A/S
Anne Damm	C&H System A/S
Allan Nordskov Nielsen	Danapak Flexibles A/S
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

21.45  4

Netværket
Interne Auditorer


Medlemmer IADK SJ-2:

Lene Stryg	Contech Automatic ApS
Anton Behrndt	Fors A/S
Helle Otto Bacher	dnp denmark as
Anders Pedersen	Asicomo A/S
Martin Wulff Klitgaard	Struers ApS
Lone Fischer	EvoBus Denmark A/S
Tina Andersen	Ardo A/S
Lone Johansen	DISA Industries A/S
Per Birck Nielsen	Naviair
▶ Sara Lund	MØLBAK Landinspektører A/S
Eva Flenstrøm	Oceaim ApS
Maja Jørgensen Madsen	FOSS A/S
▶ Dorthe Møller	Aquaporin A/S
▶ Mette Tønnesen	Gustaf Fagerberg A/S
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

21.45

5

Netværket
Interne Auditorer


Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
 - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺
 - Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.30 Bordet rundt
 - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.30 – 12.00 *Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)*
 - Værktøjer
Hvor langt er I nået?
Hvordan har I grebet det an?
Særlige udfordringer?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)*
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017

Kl. 14.30 Tak for i dag

21.45

6

Netværket
Interne Auditorer

DK

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
 - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺
 - Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.30 Bordet rundt
 - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.30 – 12.00 *Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)*
 - Værktøjer
Hvor langt er I nået?
Hvordan har I grebet det an?
Særlige udfordringer?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)*
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017

Kl. 14.30 Tak for i dag


21.45  7

Netværket
Interne Auditorer


DK

Kl. 11.15 – 12.00 *Erfaringer med arbejdet med den nye standard*

(i plenum...)



- 1. *Hvor langt er I nået?***
- 2. *Hvordan har I grebet det an?***
- 3. *Særlige udfordringer?***

21.45  8

Netværket
Interne Auditorer


De 7 kvalitetsledelsesprincipper

Kundefokus
 Organisationen er afhængig af sine kunder og bør derfor forstå nuværende og fremtidige kunders behov, imødekomme kundernes behov og stræbe efter at overgå kundernes forventninger.

Lederskab
 Lederne etablerer målbevidsthed og retning i organisationen. De bør skabe og vedligeholde et internt miljø, hvor medarbejderne kan blive fuldt involveret i at nå organisationens mål.

Personers engagement
 Ledere og medarbejdere på alle niveauer er essensen af en organisation og deres fulde involvering gør det muligt at deres evner og kompetencer kan anvendes til gavn for organisationen.

Procesorientering
 Et ønsket resultat opnås mere effektivt når aktiviteter og tilhørende ressourcer styres som en proces.

Forbedring
 Løbende forbedring af organisationens samlede præstation bør være et permanent mål for organisationen.

Vidensbaseret beslutningstagning
 Effektive beslutninger i organisationen er baseret på analyse af data og information.

Styring af relationer
 En organisation og dens leverandører er afhængige af hinanden og af et gensidigt gavnligt forhold.

21.45

9

Netværket
Interne Auditorer


Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
 - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺
 - Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.30 Bordet rundt
 - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.30 – 12.00 *Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)*
 - Værktøjer
Hvor langt er I nået?
Hvordan har I grebet det an?
Særlige udfordringer?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)*
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017

Kl. 14.30 Tak for i dag

21.45

10

Netværket
Interne Auditorer

DK

Frokost



Kl. 12.00 – 13.00

21.45

11

Netværket
Interne Auditorer

DK

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05	Velkomst ved Lasse Michael Ahm - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺ - Info om ændringer blandt medlemmerne
Kl. 10.05 – 11.30	Bordet rundt - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration
Kl. 11.30 – 12.00	<i>Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)</i> - Værktøjer <i>Hvor langt er I nået?</i> <i>Hvordan har I grebet det an?</i> <i>Særlige udfordringer?</i>
Kl. 12.00 – 13.00	Frokost & networking
Kl. 13.00 – 14.15	<i>Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling</i> <i>(medtag egne målepunkter)</i> <i>Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?</i> <i>Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult</i>
Kl. 14.15 – 14.30	Valg af emne til møde i september 2017
Kl. 14.30	Tak for i dag

21.45

12

Netværket
Interne Auditorer DK


Vi får hvad vi måler på.... dilemmaet i målinger...


Man får det, man måler. Om det er godt eller skidt, om det er vigtigt eller mindre vigtigt, om det er relevant eller mindre relevant – det er ikke det afgørende, eller i hvert fald ikke det eneste afgørende.

Det vigtige er: **Hvad bliver målt?**

Tænk på det, næste gang du møder en rangliste. Det kunne f.eks være fine og alvorlige opgørelser over, hvilke universiteter i verden, der er de bedste – eller hvad det nu kaldes. Det er tankevækkende og minder om den gamle og kyndige statistiker, der engang sagde: "Stol ikke på en statistik, som du ikke selv har været med til at forvanske".

Det er skræmmende, og jeg har fortsat den opfattelse, som jeg gav udtryk for over for Berlingske Tidende: Jeg tager ikke den slags målinger særlig alvorligt.





21.45 13

Netværket
Interne Auditorer DK




KRISTIAN ASTRUP NIELSEN
 kristian@vanguard-consult.dk
 MOBIL: 5164 0357
 WWW.VANGUARD-CONSULT.DK



21.45 14

VANGUARD Netværket
Interne Auditorer DK

TÆNKNING BESTEMMER PRÆSTATIONEN

TÆNKNING

↓

SYSTEM


↓

PRÆSTATION

Ved at hjælpe organisationer ændre deres måde at tænke på...


... ændres systemet ...

... og præstationen ændres som en konsekvens.

21.45

15

VANGUARD Netværket
Interne Auditorer DK

EKSEMPLER PÅ 'TÆNKE'-PROBLEMER

21.45

16

VANGUARD Netværket
Interne Auditorer **DK**

SALG AF VINDUER OG PERSIENNER

TÆNKNING

↓

SYSTEM

↓

PRÆSTATION

Vi optimerer omsætning, hvis vi giver medarbejderne en salgsgulerod

Medarbejderne fik 50 kr. i bonus per salg

Kun 10% af kunderne ringede ind for at købe noget

21.45
IADK[®]
17

VANGUARD Netværket
Interne Auditorer **DK**

VAGTLÆGEN

TÆNKNING

↓

SYSTEM

↓

PRÆSTATION

Vi bliver mere effektive, hvis vi kontrollerer hvor meget folk laver og anvender resultatløn

Vagtlæger måles og betales i forhold til antallet af telefonsamtaler. De betales 36 kr. hvis de henviser til fysisk konsultation og 86 kr., hvis de kan hjælpe over telefonen
Spis et par panodiler...

21.45
IADK[®]
18

VANGUARD Netværket
Interne Auditorer DK

LIV OG PENSION

TÆNKNING

↓

SYSTEM


↓

PRÆSTATION

Hvis vi kontrollerer arbejdet og medarbejderne ud fra standarder og forretningsgange bliver kvaliteten af sagerne bedre


40% af alle sager kontrolleres ud fra standarder og forretningsgange efter endt forløb

22% af sagerne indeholder fejl i forhold til dét, der er aftalt med kunden

21.45

19

Netværket
Interne Auditorer DK


- *Forsikringsager – via Holstebrokontoret*
- *Prostatakræft / Det Danske Sygehusvæsen*
- *PISA undersøgelser*
- *Vidtrækkende konklusioner på baggrund af tvivlsom statistik*

21.45

20

Netværket
Interne Auditorer DK

Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling*
(medtag egne målepunkter)
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

(i plenum...)



1. *Hvad er vigtigt at måle i organisationen?*
2. *Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?*

IADK®

21.45 21

Netværket
Interne Auditorer DK

Hvad er vigtigt at måle i organisationen?

- Forventninger, som kunden har
- Leveringstid
- Kvalitet (specifikation, FTR, FAT/SAT-test)
- Antal reklamationer på underleverandører
- Svarstider på kundeservice
- Kundetilfredshed
- Lageromsætning
- Cost
- Responstid /svartid
- Attraktiv samarbejdspartner
- Overholdelse af projektplan
- Fakturering / tidsplan
- Medarbejdertilfredshed
- Projektid
- Effektivitet
- Produktivitet
- Stoptider
- Komplette projekter




Resultatet af workshop

IADK®


21.45 22

Netværket
Interne Auditorer




Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?


- Behandlingstid på reklamationer
- Afvigelser som er gentagelser
- Mængden af reklamationer (pga. styringen af korrigerende handlinger)
- Omfang af audits / antal / plan / antal personer
- Behandlingstid på alle afvigelser
- Antal positive historier
- Antallet af forbedringer
- Formidling af informationer fra kvalitetsafdelingen
- Procentdel af afvigelser, der afsluttes med korrigerende handlinger



Resultatet
af workshop

21.45

23

Netværket
Interne Auditorer




Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05	Velkomst ved Lasse Michael Ahm - Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺ - Info om ændringer blandt medlemmerne
Kl. 10.05 – 11.30	Bordet rundt - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration
Kl. 11.30 – 12.00	<i>Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)</i> - Værktøjer <i>Hvor langt er I nået?</i> <i>Hvordan har I grebet det an?</i> <i>Særlige udfordringer?</i>
Kl. 12.00 – 13.00	Frokost & networking
Kl. 13.00 – 14.15	<i>Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)</i> <i>Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?</i> <i>Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult</i>

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017

Kl. 14.30	Tak for i dag
-----------	---------------

21.45

24

Netværket
Interne Auditorer



Næste mødes fokuspunkter
Tirsdag, den 19. september 2017

- 1) Evaluering af leverandører
- 2) Styling og auditering inden for lov- og myndighedskrav

21.45



25



Netværket
Interne Auditorer



Næste møder i SJ-1...

Mulige emner (øvrige punkter...)

-  CSR
-  Beskyttelse af produkter - sikring af produkter undervejs
-  SPC, FMEA, PPAP
-  Implementering af en kvalitetskultur
-  Kobling mellem Lean og kvalitet
-  Uddannelse og træning af interne auditorer
-  Værdiskabende audits
-  Standardssystemer - hvad har medlemmerne i gruppen
-  Værktøjer til og planlægning af interne audits
-  Nye afrapporteringssystemer
-  Afrapportering fra certificeringsselskaberne
-  Opbygning af kvalitetsfunktionen
-  Hvordan får vi alle med?
-  Samspil mellem flere standarder og auditorerne

21.45



26



Næste møder i SJ-1...

Kommende møder

Tirsdag, den 19. september 2017
- Kl. 10.00 - 14.30

Torsdag, den 7. december 2017
- Kl. 10.00 - 14.30 (fællesmøde)

Netværket
Interne Auditorer



IADK

21.45

27

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Velkommen til vores nye medlemmer i gruppen ☺
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.30 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.30 – 12.00 *Status på de nye standarder (ISO 9001 & ISO 14 001)*
- Værktøjer
Hvor langt er I nået?
Hvordan har I grebet det an?
Særlige udfordringer?


Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking


Kl. 13.00 – 14.15 *Kvalitetsmål og øvrige KPI'er i organisationen og i egen afdeling (medtag egne målepunkter)*
Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?
Facilitering v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emne til møde i september 2017

Kl. 14.30 Tak for i dag

Netværket
Interne Auditorer



21.45

28

Tak for i dag

Gruppe SJ-1

Lasse Ahm Consult

Onsdag den 22. marts 2017



21.45



29