

Särtryck från tidningen Perspektiv, november 2010



Omsorg om kunden – vägen till framgång

Företagets teknik är hypermodern men framgångsreceptet är klassiskt. På DAV Partner är ledstjärnan omtanke om kund, förebyggande arbete och effektiv projektstyrning.

DAV Partner, med huvudkontor i Mölndal och försäljningskontor i Stockholm och Karlstad, är en aktör inom audiovisuell kommunikation med fokus på videokonferenser och tillhörande tjänster. Det är en ung bransch med högt tempo, framtidstro, relationsskapande och social kompetens som kännemärke.

– Vår inriktning är att skapa en relation med kunden för att få ett långsiktigt affärsförhållande. Detsamma ska även gälla i förhållandet till våra leverantörer. Vi vill att våra partners ska känna trygghet i vårt samarbete. Nyckelordet är »omsorg«, ett begrepp som sammanfattar vår ambition och företagsstrategi. Vi vill bli sedda som ett företag som har omsorg i det vi presterar, säger *Stefan Bernersjö*, VD.

Varumärket är viktigt

Företaget är specialiserat på AV-teknik (Audio-Visuell-teknik) och videokonferenser. Lyhördhet för kundbehov, inte minst vid komplexa installationer, är en självklarhet. Ny teknik skapar hela tiden förändrade behov, vilket kräver förnyelse.

– Jag ser certifieringen mot kraven i ISO 9001:2008 som en viktig faktor i förhållandet till kunder och leverantörer, en slags »mjuk garanti«. Vi arbetar förebyggande, men om något inträffar finns etablerade rutiner för att omhänderta och åtgärda. Att ledningssystemet dessutom är betydelsefullt för vår egen effektivitet är också en fördel för kunderna. Certifikatet är även en del av marknadsföringskonceptet gentemot nya kunder. Det är viktigt att en oberoende part granskat vårt system och funnit det dugligt att prestera kundtillfredsställelse. Vi lägger stor

vikt vid att skapa förtroende via relationer och detta kan nås snabbare med stöd av certifikatet, säger *Stefan Bernersjö*.

Projektmanualen

Magnus Asteberg är försäljningsansvarig och medlem i ledningsgruppen. Varje kundförfrågan hanteras av huvudprocessen, som går från kontakt till genomfört uppdrag. I det inledande skedet fördelas förfrågan till den projektledare som ledningen upplever är bäst lämpad för det framtida projektet.

– Vår projektmanual (*se faktaruta*) styr alla faktorer som påverkar upphandling, överenskommelse med kund, inköp från leverantörer, installation och leverans/överlämning till kund. Varje affär är ett projekt där projektledaren age- →

DAV Partner AB

Verksamhet: Försäljning av AV-teknik samt Videokonferens med tillhörande tjänster.

Ägare: Scandinavianphoto AB, Magnus Asteberg, Staffan Skommargård och Stefan Bernersjö.

Anställda: 11 st.

Omsättning: 85 milj kr.

Kunder: Offentlig sektor och näringsliv.

Certifikat: ISO 9001:2008, utfärdat av SFK Certifiering.



Tekniken kan föra in
alla i samma rum –
det virtuella rummet.

rar i samtliga skeden så att ansvarsförhållandena är klarlagda. Även vi i ledningsgruppen agerar projektledare. Det är betydelsefullt att minimera antalet överlämningar, det är i gränssnitten som det oftast uppstår brister. Projektledaren vet att ansvar och befogenheter finns för att säkra projektets genomförande och att projektmanualen är det instrument som underlättar genomförandet. Vi arbetar med att standardisera projektgången på ett positivt sätt för att inte ge avkall på vår företagskultur, säger Magnus Asteberg.

– Ledningssystemet som helhet är ett utmärkt hjälpmedel att sätta fingret på vad som är viktigt. Vi måste fördela resurser för maximal nytta. Det ger en stabilitet som dessutom är nödvändig i takt med att bolaget växer, tycker Magnus Asteberg.

En plattform att bygga vidare på

Staffan Skommargård är den tredje medlemmen i ledningsgruppen. Han är marknadsansvarig och tillika kvalitetsansvarig och ledningens representant i ledningssystemet.

– Vi har känt att våra upphandlingskunder gärna ser ett certifierat ledningssystem hos sina partners. Det är än så länge inget formellt krav,

men vi vill ligga i framkanten och vara pionjärer i branschen. Jag vill också poängtera att egenytan är synnerligen viktig. Vi behöver ständigt genomlysa vårt sätt att arbeta för att finna smidigare lösningar, ta bort onödigt arbete/dubbelarbete och säkra kommunikationsformer, säger Staffan Skommargård.

Företaget har vuxit, inte minst de senaste åren, och växtvärk måste hanteras med stöd av administrativa rutiner. Ledningens uppgift är i mångt och mycket att ge medarbetarna förutsättningar att genomföra sina uppgifter. Utan ledning och stöd fungerar inte huvudprocessen.

Ledningssystemets roll kan sammanfattas med ord som sammanjämkande, förklarande, trimmande och delaktighetsskapande. Systemet är en plattform att bygga vidare på.

– Utan tvekan har utveckling, implementering, underhåll och förbättring av systemet och verksamheten inneburit att vi skruvat upp bolaget ett par steg. Vi har dessutom satt ord på vad som görs, nog så betydelsefullt i takt med växandet. Man kan säga att vi lyser med ficklampan in i bolaget, vi noterar, analyserar, lär och utvecklar, säger Staffan Skommargård.

AV ULF NILSSON



Stefan Bernersjö
vd

»Nyckelordet i vår relation med kunder och andra intressenter är 'omsorg', ett begrepp som sammanfattar vår ambition och företagsstrategi.«



Magnus Asteberg
försäljningsansvarig

»I projekthanteringen är det betydelsefullt att minimera överlämningar, det är i gränssnitten som det oftast uppstår brister.«

Projektmanual

Manualen har i korthet följande huvuddelar.

1. Inkommen förfrågan

Fördelning av uppdrag till projektledare. Offerering.

I ledningssystemet finns mer information om kundkontakten och bedömning av möjlighet till genomförande.

2. Order

Överenskommelse med kund. Registrering av order och framtagning av projektmapp.

I ledningssystemet finns även info om t ex ändringshantering av order.

3. Inköp

Val av leverantör. Utformning av komplett beställningsunderlag.

I ledningssystemet finns ytterligare info om t ex leverantörsbedömning.

4. Inkommande leverans

Mottagningskontroll. Lagerhantering/logistik. Märkning. Avvikelsehantering.

I ledningssystemet finns kompletterande information om skydd av produkt etc.

5. Överlämning till installatör

I många fall ska det genomföras en installation och detta genomförs av extern part, d v s är en utlagd process.

Precisering till installatör över vad som ska genomföras.

I ledningssystemet finns processer för installation/utlagd process.

6. Överlämning till kund

Projektet är avslutat när installatör genomfört slutkontroll/kund verifierat. Avvikelsehantering. Fakturering. I ledningssystemet finns mer info om hur slutleveransen ska ske.



Staffan Skommargård
marknads- och kvalitetsansvarig

»Man kan säga att vi lyser med ficklampan in i bolaget, vi noterar, analyserar, lär och utvecklar.«



Videokonferensen – Det resfria mötet. En organisation kan koppla upp sig mot valfritt antal orter samtidigt och knyta samman alla till ett möte eller en utbildning. Konceptet är användbart både nationellt och internationellt. En videokonferens ska vara ett visuellt möte med närhet och tydlighet.

Förebyggande arbete

Ett område som fått ett tydligt fokus i ledningssystemet är de förebyggande åtgärderna. Det är lätt att hamna i reaktiva beteenden.

– Avvikelser kommer alltid att finnas och självklart finns det rutiner i ledningssystemet för att omhänderta och eliminera fortsatt uppkomst av dessa avvikelser. De förebyggande åtgärderna har dock ett stort intresse hos oss, säger *Staffan Skommargård*.

Rutinen för förebyggande åtgärder består i korthet av tre delar.

– Del ett. Ledningssystemet i sig agerar förebyggande genom att det finns dokumenterade och fastställda rutiner, metoder och blanketter. Huvudprocessen ska leverera det önskade resultatet och göra detta genom att vi skapat smarta lösningar som ger resultat och intern effektivitet.

– Del två. Metod »Det goda projektet«. Vi måste vända blickarna mot de bästa projekten och veta vilka egenskaper dessa har. Vi hade för en tid sedan ett möte med hela företaget i Prag där vi gick igenom en mängd faktorer, vilket resulterade i att en grupp bildades som ska arbeta med projektanalys utifrån det goda perspektivet. Vi ser mycket positivt på möjligheterna med det här synsättet.

– Del tre. Vi ska genomföra en sårbarhetsanalys för att få ökad kunskap om vår omvärld och de interna riskerna. Den kunskapsdomen kommer att leda till relevanta åtgärder för att minska sannolikheten för oförutsedda händelser. Vi måste styra oss själva och vårt nätverk, slutar *Staffan Skommargård*.

Miljöarbete

DAV Partner har ett ledningssystem för miljö som kommer att certifieras mot kraven i ISO 14001. Det finns miljöaspekter som visar DAV Partners egen miljöpåverkan i form av transporter, emballage, energiförbrukning etc. En viktig miljöaspekt är den indirekta miljöpåverkan som företagets produkter har hos kunden. En videokonferens leder till minskade resor. Dessutom blir det effekter i form av lägre kostnader och effektiv resursförbrukning och en social aspekt i form av mindre restid för medarbetare. Totalt sett blir det effekter i form av miljö, pengar och tid.

DAV Partner är medlem i REPA-registret, trycker Svanenmärkta broschyrer och har en återvinning i samverkan med SITA.