



Ulinco AB:

”Ledningssystemet har givit oss en dynamisk plattform”

Ett effektivt ledningssystem är offensivt, dynamiskt och ett verktyg för att nå framgång i affärerna, men systemet behöver hela tiden underhållas och förbättras. För Ulinco AB som är en partner till Nordisk Industri blev det något av en nystart när företaget tog till sig process-tänkandet i ISO 9001:2000.

– Vi har varit certifierade ganska länge och systemet hade blivit något av en hyllvärmare. Vi har nu infört systemet digitalt samt integrerat med våra andra stödsystem. Vi ser det nu som en levande dynamisk plattform. Det är ju så att även om standarden har förändrats ligger fortfarande ansvaret hos företaget att tillämpa standarden så att den ger ett positivt utfall, menar **Fredrik Olofsson**, kvalitets- och miljösamordnare på Ulinco AB med säte i Askim utanför Göteborg.

Processtänkande

– Ett stort plus med nya ledningssystemet är processtänkandet. Detta har verkligen gjort standarden mer levande och mer attraktiv för företaget. Förväntningarna på vårt nya ledningssystem är helt klart ett mer levande system samt ett mycket högre nyttjande i den dagliga verksamheten för att göra saker rätt men även att göra rätt saker.

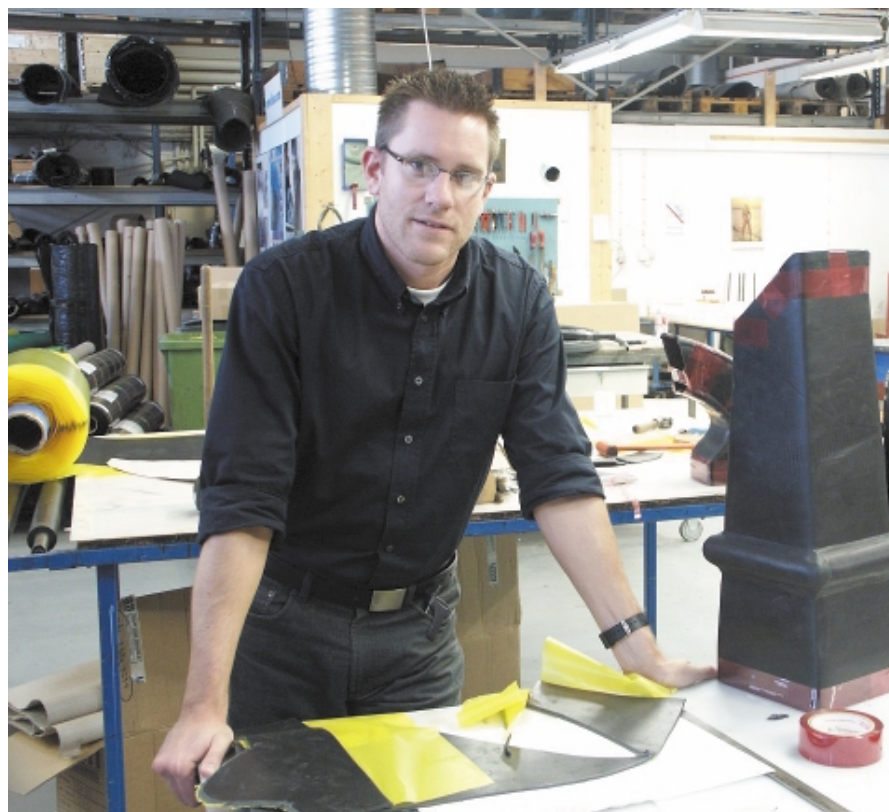
Ulinco AB hade ett certifierat kvalitetsledningssystem från 1994 men under 2002 valde man att rikta in sig på en förnyelse av systemet.

– Givetvis kändes det naturligt

att bara köra vidare på det upplägg som fanns enligt gamla standarden men vi insåg snabbt att här gäller det att börja från början.

Levde upp till standarden

Hur började ert arbete med att identifiera processerna?



Fredrik Olofsson, kvalitets- och miljösamordnare på Ulinco AB: ”Vår kvalitetspolicy lyder ’Rätt Direkt’ och det är naturligtvis så det skall vara”.

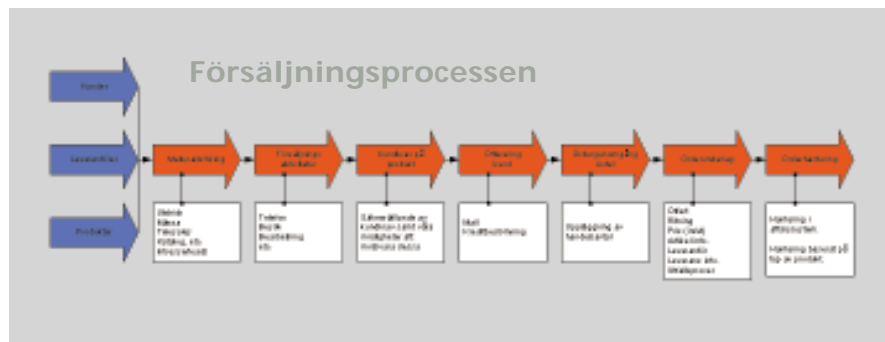
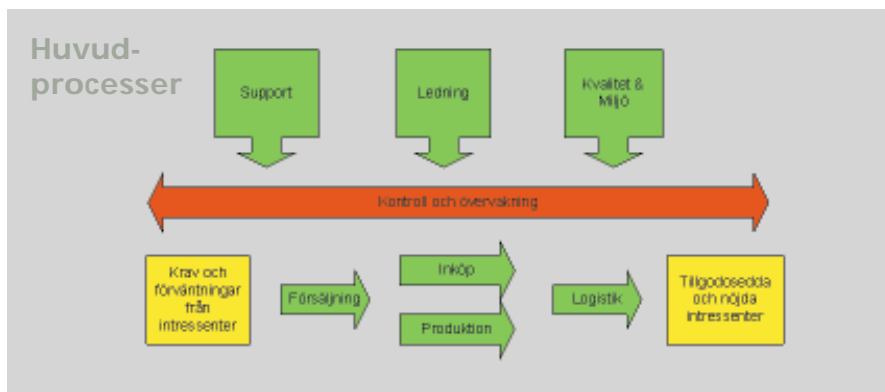
– Vi granskade i ett projekt vår logistik-, försäljnings- och inköpsprocess och gjorde detta egentligen utan att snegla på ISO 9001:2000 men inser så här i efterhand att vi egentligen levde upp till standarden utan att ha den i åtanke.

– Våra processer (se figur huvudprocesser) är ganska självklara för oss med tanke på att vi främst är ett handels- och serviceföretag.

Vi har en egen formgummitillverkning som kan ses som hantverksmässig där engångsorder och detaljer produceras. Man kan säga att varje producerad detalj granskas 100 % gentemot ritning.

– Identifiering av processer har helt och hållet genomförts genom

att granska vad som är kritiskt för att erhålla en felfri process. Sedan har processens skelett byggts upp och därefter har processägaren och de som utför processen kontrollerat och reviderat att den stämmer överens med verkligheten och är lämpligt utformad. Därefter har processen lämnats ut till ”ägaren” som nu ansvarar för att den är effektiv och aktualiseras i takt med



förändringar samt fungerar för alla processnyttjare.

Samverkan

Det viktigaste med processledning är att processer, precis som funktioner och människor, skall samverka för att resultaten ska bli de avsedda. Processerna skall fungera ihop i ett system, där systemets resultat skall vara betydligt bättre än summan av varje enskilt processresultat.

Fredrik Olofsson förklarar att ett sammanhängande ledningssystem fungerar bäst om det enkelt går att navigera i det samt att det grafiskt går att arbeta sig ner från en överliggande nivå till mer i detalj

– Vi använder oss av en Lotus Notesdatabas där vårt kvalitets- och miljöledningssystem ligger. Här finns även all vår mailhantering, förbättringsverktyg i form av en databas som hanterar avvikelser, revisioner, projekt, förbättringsförslag och intern strulrapportering.

Navigering

– Navigeringen har man löst med hjälp av en färdig produkt som he-

ter Docpoint som är en Lotus Notes databas.

– Samverkan är ganska enkel att se med hjälp av navigering från vår huvudprocess och sedan ner i respektive process. Det vi kanske idag saknar är en tydlig input/output från respektive process men det är

Framework for Best Practice		1 2 3 4 5 6					Registrering
Händelserapporter	No	Skickat					
Ärenden	HE-000037	Proben i carton på 500 gram, 21-40001	✓	✓	✓	✓	2005-10-20
Dokumenthantering	HE-000034	Tryckledning från Lundgren är behållad med M&L	✓	✓	✓	✓	2005-10-20
Beställningar	HE-000032	Per ved framtagning av Werh OY-order	✓	✓	✓	✓	2005-10-17
Uppföljningarna	HE-000030	Per direkt till K&L (På en tung gemenskap)	✓	✓	✓	✓	2005-10-17
Intertjänster	HE-000028	Månat ställa faktura med gula till USA	✓	✓	✓	✓	2005-10-17
Administration	HE-000026	Konferens återställs till 10, tidigare inaktiva tillräckligt 3 av 5 personer	✓	✓	✓	✓	2005-10-14
	HE-000028	Boordat är tillgängligt avseende mått 11,7	✓	✓	✓	✓	2005-10-14
	HE-000027	Artikel skickad	✓	✓	✓	✓	2005-10-14
Ärenden	HE-000026	Per till skickat levererade från Leo-Per	✓	✓	✓	✓	2005-10-14
– Prioriterade	HE-000025	Missanvändning av material till ett lagervagnstyg	✓	✓	✓	✓	2005-10-09
– Håll	HE-000024	Backning av färdig inläm	✓	✓	✓	✓	2005-10-09
– Händelserapporter	HE-000022	Stötdämpningshjul skickat under transport	✓	✓	✓	✓	2005-10-08
– Alla nya ärenden	HE-000021	Per på direkt 25-20332601	✓	✓	✓	✓	2005-10-07
– Alla nya ärenden	HE-000020	Detalj 21-400174 med skåp	✓	✓	✓	✓	2005-10-06
– In-fäskande	HE-000019	Per skickat levererad från Moore	✓	✓	✓	✓	2005-10-03
– Alla nya in-fäsk	HE-000018	Rj levereri gemenskap tillgäng	✓	✓	✓	✓	2005-10-03
– Alla in-fäskande	HE-000016	Skickade detaljer 21-20421	✓	✓	✓	✓	2005-10-02
– Pågående	HE-000015	Per till väska levererade	✓	✓	✓	✓	2005-10-02

Händelsedatabasen är ett av Ulinco ABs förbättringsverktyg.

något vi arbetar på att förtydliga under slutet på året.

– En viktig sak som gör att vi kommer att ha ett levande och fungerande system är vår databas som systemet ligger i. När det gäller styrningen av processen, från förslag om förändring av metod till

publicerad metod, är detta enkelt och styrt på ett smidigt sätt. Systemet som hanterar processen eller metoden har en eller flera utsedda ansvariga för nästa version och en ansvarig godkännare.

Granskning

– Alla i företaget har möjlighet att via mail ge kommentarer och förändringsförslag till den eller de som är ansvariga för processen/metoden. En aktualisering börjar med ett framtagande av utkast som går till utsedda granskare. Dessa ger feedback tillbaka och signalerar därmed godkännande eller omarbetning. Ansvarig kan nu, om ett godkännande föreligger, publicera den nya processen/metoden.

– Alla som är berörda av aktualiseringen (är styrd på personnivå i systemet) informeras via mail och kan direkt söka upp det som förändrats.

– Krav på att revideringen har lästs och förstärkts av användare kan ställas in i systemet och ger därmed en kontroll av att alla har aktuell information om med det senaste gällande.

Databas

Ett annat område där man på Ulinco AB har en styrka är hanteringen av avvikelser (interna /externa), revisioner, strulrapportering, förbättringsförslag och projekt. Här har man även en databas som hanterar alla dessa ärenden

som är styrd på personnivå och kopplad till alla processer i verksamhetssystemet.

– Vi kan här enkelt registrera ärenden och via den bakomliggande parametersättningen kommunicera ärendet till rätt processägare.

Även här finns bra grafiska bilder som visar status på aktiviteterna. Detta har helt klart förbättrat hantering av dessa ärenden samt givit en mycket bättre orsaksutredande och fastställande av både korrigerande och förebyggande åtgärder som implementeras av processägarna, se bild sida 21.

Standarden anger att övervakning och mätning av processer skall göras för att visa processernas förmåga att åstadkomma planerade resultat. Genom att kontinuerligt mäta processers förmåga ges också möjlighet att ingripa med förebyggande åtgärder för att justera negativa trender och därmed styra mot måluppfyllelse och ständig förbättring.

Framgångsfaktorer

– Standarden är ganska tydlig på att påpeka att man har kriterier för vad som är en effektiv process. Detta blev vi varse vid revisionen inför aktualiseringen till nya ISO 9001:2000. Här hade vi inte tänkt till tillräckligt.

– Vi håller nu på och arbetar med detta. Alla våra processer skall ha kritiska framgångsfaktorer.

– Baserat på dessa skall mål sätas och löpande mätningar göras. Exempelvis kommer vår logistik att bli ha en övervakning av flödet godsmottagning-inleverans-transportöverföring/lagerläggning. Målet är att detta är genomfört inom 24 timmar.

– Detta är kritiskt för oss och kommer att loggas löpande i vårt affärssystem, säger Fredrik Olofsson.

Fakta om företaget



Ulinco AB är en partner till Nordisk Industri. Företaget har 30 års erfarenhet av försäljning, distribution och service och har genom ett personligt och kundfokuserat arbetssätt blivit ett ledande namn inom industrin.

Rätt direkt är vår kvalitetspolicy och representerar att vi vill åstadkomma mest möjliga kundvärde genom hög kvalitet och effektivitet. Företaget är certifierat enligt ISO 9001:2000 samt ISO 14001.

Affärsområden

Ulinco Components är en helhetsleverantör av komponenter till tillverkningsindustrin. Produktområdet innefattar bland annat industrireslag, möbelkomponenter, fästelement, skyddslock, vibrationsdämpare samt kundspecifikt formgummi.

Ulinco Covertech erbjuder maskeringslösningar till ytbehandlingsindustrin. Produktområdet innefattar en mängd standardprodukter såsom tejp, pluggar och lock samt framförallt kundunika maskeringslösningar.

Ulinco Vulctech är experter på gummimaterial för slitage och korrosionsskydd. Kundprojekt utförs i egen verkstad, ute hos kund eller genom partners. Försäljning och support av Rema TipTop™ reparationsmaterial.

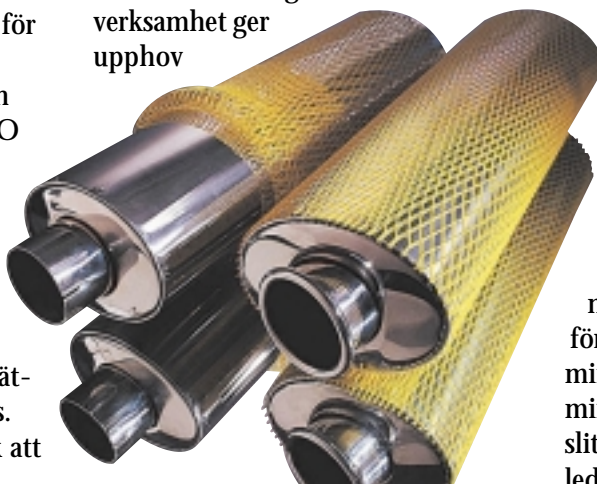
Ulinco Logistics erbjuder logistiktjänster till industrin. Hög flexibilitet, integrerad EDI kommunikation samt goda möjligheter för smågods hantering kännetecknar verksamheten.

Anställda: 26 st

Omsättning: 60 miljoner kr

Miljöpåverkan

Ulinco AB tillverkar, lagerhåller och levererar en mängd olika förbrukningsdetaljer till den nordiska tillverkningsindustrin. Sedan 1999 är miljöledningssystemet certifierat enligt kraven i ISO 14001. Man har alltså kartlagt vad som inom ramen för företagets verksamhet ger upphov



Ulinco Components produktsortiment inkluderar transportskydd som exempelvis skyddsnet.

till betydande miljöpåverkan.

– Våra produkter har helt klart störst ELU-tal (Environmental Load Unit). Därefter kommer våra godstransporter. Produkterna i vårt

sortiment har till stor del olja som råvara. Det är ganska svårt att påverka denna miljöaspekt. Givetvis försöker vi hitta substitut och gör så ibland men vi är ganska styrda av funktionskrav på produkterna.

– Vad gäller våra godstransporter har vi en del flygtransporter som bidrar till att lägga denna miljöaspekt högt upp. Dock ser vi det som svårt att servicegradsmässigt transportera via båt istället.

– Våra produkter och tjänster leder i många fall till att våra kunder får en mer felfri produktion och en mindre miljöpåverkan. Exempelvis kan förebyggande underhåll av gummimaterial i processanläggningar minska risken för korrosion eller slitage, angrepp som i sin tur kan leda till produktionsstopp och/eller en större miljöpåverkan.

Mätbara mål

För de verksamheter och aktiviteter som kan ha en betydande miljöpåverkan skall finnas dokumenterade rutiner för övervakning och mätning. Det skall även framgå med



Ulinco Vulctech gummilining är exempelvis passande för rör och cisterner, inom processindustrin, som är starkt utsatta för korrosion eller slitage.

– Vi borde kunna använda vår ökade miljömedvetenhet bättre. Vi säljer bland annat detaljer som används för maskering av komponenter som våtlackeras och pulverlackeras. Dessa detaljer passar utomordentligt bra att återanvända och en större återanvändning minskar vår miljöpåverkan.

Synergieffekter

Samverkan mellan kvalitet och miljö kan också ge vinster på sikt. I vilken utsträckning arbetar de båda systemen ihop och bidrar till att resultat uppnås?

– Samverkan finns då systemen inte är två utan i samma databas och därmed hyfsat integrerade med varandra.

– Flertalet processer och metoder (vårt ord för rutin) har styrning som avser både kvalitet och miljö. Detta kommer att utökas ännu mer under slutet av året samt fortsätta under nästa år.

– Detta har och göra med att vårt miljöarbete måste vitaliseras och nu har vi en vettig plattform att utgå från och kan därmed få en ökad samverkan mellan miljö och kvalitet, förklarar Fredrik Olofsson.

vilka metoder och med vilken frekvens detta sker. Hur ser mål och handlingsplaner ut för Ulinco AB?

– Vi har alltid mätbara mål. Det är en självklarhet. Dock behöver vårt miljöarbete vitaliseras. Det blir svårare och svårare att hitta relevanta mål.

– Vi har som sagt i princip ingen egen produktion som har någon miljöbelastning utan vi får identifiera kritiska framgångsfaktorer i våra övriga processer. Här behövs helt klart en ökat fokus för att vitalisera miljöarbetet och finna kundanknutna vägar för att komma upp med nya intressanta mål.

E-post istället för papper

– För närvarande har vi exempelvis ett mål som syftar till minska pappersförbrukningen. Vi skall införa mailhantering på så mycket som möjligt av vår externa kommunikation (orderbekräftelser, inköpsorder, fakturor).

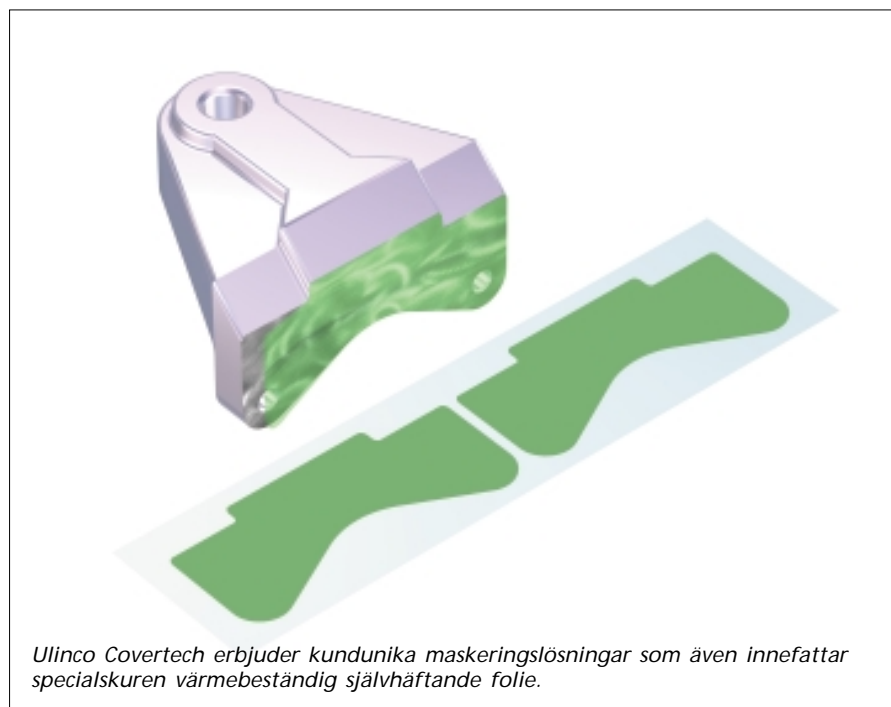
– Detta ger också en minskad belastning på miljön, om ändock en nål i höstacken globalt sett, med tanke på att då minskar vår postgång och därmed utsläpp orsakad av godstransporter.

– Mätningen av detta är relativt

enkel då vi kan följa inköpen av mängden papper.

Återvinning

Ett miljöarbete inom ramen för ett effektivt miljöledningssystem innebär erfarenhetsmässigt även ekonomiska fördelar. Det är också en del av företagets profil och bidrar till ökad trovärdighet. Miljöargumenten har blivit allt värdefullare vid marknadskontakter och försäljning.



Ulinco Covertech erbjuder kundunika maskeringslösningar som även innefattar specialsuren värmebeständig självhäftande folie.