



## Kvalitet

*Inom Viser AB arbetar vi målmedvetet med kvalitet i vår strävan att uppfylla våra kunders och våra egna högt ställda kvalitetskrav.*

Att som funktionsleverantör ansvara för våra kunders verksamhetssystem ställer krav på interna processer och uppföljning av verksamheten. Vi jobbar strukturerat utefter vedertagna processmetoderna ITIL® (processmodell för att leverera kvalitativ IT-drift och hantera förändringar) samt PPS (projektmetodik för att hantera projekt) i vår leveransverksamhet vilket stödjer oss i arbetet att leverera trygga och tillgängliga system till våra kunder. All personal som arbetar med drift ska vara utbildade inom ITIL och samtliga projektledare ska vara utbildade i PPS projektstyrningsmodellen. Mer information om ITIL och PPS finns på sista sidan.

Vi ställer krav på våra underleverantörer att de, vid varje givet tillfälle, innehar relevanta certifikat, kvalitets- och/eller miljöledningssystem.

Det ledningssystem för kvalitet som Viser följer är baserat på den internationella standarden SS-EN ISO 9001:2015.

Vår ansvariga för kvalitet är Robert Green

## Kvalitetsledningsarbete

### Kvalitetspolicy

*Viser ABs kvalitetspolicy är att uppnå en varaktig och lönsam tillväxt genom att ständigt förbättra processer, produkter och tjänster så att de konsekvent uppfyller eller överträffar våra kunders behov och förväntningar. Denna nivå av kvalitet uppnås genom ett kvalitetsledningsarbete som speglar våra Kunders och potentiella Kunders krav och oberoende myndigheters revisioner.*

Viser AB har som målsättning att vara den bästa leverantören av trygghetslösningar i Sverige. Sättet på vilket vi planerar och styr vår verksamhet på syftar till att säkerställa att våra kunder känner en trygghet i att vi levererar våra produkter och tjänster med kvalitet och att vi skapar de bästa förutsättningarna för att nå målsättningarna med affären.

Det syftar också till att skapa förutsättningar för att Viser ska uppnå de fastlagda målsättningarna samt att vi använder våra resurser på ett optimalt sätt. Genom kontinuerlig rapportering, uppföljning, analys och åtgärder säkerställs att verksamheten utvecklas.

### Definition

Visers definition på kvalitet är ”*uppfyllda servicenivåer och nöjda kunder*”. Båda kriterierna måste vara uppfyllda och mäts individuellt.

För oss betyder kvalitet att vi standardiserar våra tjänster, jobbar processororienterat samt tydliggör detta både internt och externt. Genom att arbeta standardiserat skapar vi en samsyn av vad vi ska producera, hur det ska gå till och till vilka leveransnivåer vi ska uppfylla.

Kvalitet, i sin enklaste form, innebär således att vi levererar vad vi sagt att vi ska leverera och att vi därmed uppfyller våra kunders krav.



## Mäta och följa upp

Som beskrivet är uppfyllda servicenivåer och nöjda kunder två kvalitetskriterier som definierar kvalitet på Viser och som vi löpande följer upp i syfte att identifiera och förbättra våra processer och tjänster.

Uppfyllda servicenivåer är ett konkret och tydligt mål att följa upp genom de återkommande driftmöten vi genomför med samtliga kunder. Eventuella avvikelser i servicenivåer dokumenteras, analyseras och konkreta åtgärder arbetas fram, beslutas och vidtas.

Nöjda kunder är inte lika konkret och ofta ett subjektivt mål att följa upp. Det görs dels löpande som fast agendapunkt på planlagda driftmöten men också genom återkommande användarundersökningar med återkommande fastställda frågor som används internt som underlag för åtgärder.

Utöver detta genomförs på eget initiativ externa kvalitetsrevisioner och vi välkomnar även kunder att utföra revisioner i syfte att säkerställa processer, tjänster och produkter.

## Avvikelsehantering

### Syfte

Syftet med avvikelserapportering är att identifiera, dokumentera och rapportera händelser samt fastställa och åtgärda orsaker, utvärdera åtgärdernas effekt och sammanställa och återföra erfarenheterna. Avvikelse renderar alltid i en avvikelserapport som delges berörd kund och genomgås på nästkommande driftmöte.

### Hantering och rapporteringsskyldighet

En avvikelse är en upptäckt risk eller händelse som inte överensstämmer med fastställda rutiner och överenskommelser mellan Leverantör och Kund.

Vid en upptäckt risk eller händelse gäller nedanstående arbetsgång. Den medarbetare som upptäcker en risk eller händelse ansvarar för att:

- Identifiera, dokumentera och rapportera händelsen samt fastställa och åtgärda orsaken
- Informera ansvarig chef om händelsen samt berörda parter hos kunden
- Sammanställa och återföra en rapport till kunden och övriga berörda parter

### Bedömning av avvikelser

Inkomna avvikelser från standard bedöms enligt ITIL processen, utifrån följande:

- Låg- Medför ingen driftstörning för kunden
- Mellan- Medför ingen eller mindre driftstörning för kunden
- Stor- Medför större driftstörning för kunden

### Utredning av avvikelse

Utredningen av avvikelser skall ge både leverantören och kunden en klarhet i ett händelseförlopp och vilka faktorer som har påverkat det. Utredningen skall även ge ett underlag för beslut om åtgärder som skall ha till ändamål att hindra att händelsen inträffar på nytt, eller att begränsa effekterna av händelser som inte helt går att förhindra.

Dokumentationen av utredningen visar:

- vad händelsen har bestått i och vilka konsekvenser det har fått eller kunde ha fått för den enskilde
- när rapporten har tagits emot

- när och hur händelsen har uppmärksammats
- när händelsen har inträffat
- de orsaker till händelsen som har identifierats
- om något liknande har inträffat i verksamheten tidigare och i så fall varför det har inträffat igen
- bedömning av om något liknande kan inträffa igen

Av dokumentationen ska det vidare framgå:

- vilka åtgärder som har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa händelsen samt tidpunkt för dessa
- vad som i övrigt har framkommit under utredningen
- vilket beslut eller ställningstagande som utredningen har avslutats med

Dokumentationen redovisas huvudsak i digitalform.

### Återinföring av rapport och uppföljning

Återföring av rapporterade avvikelser och förändringsåtgärder skall alltid göras för att avvikelsen skall leda till kvalitetsförbättring. Genomgång av rapporten sker både internt och tillsammans med kund. Då Viser tillämpar kvartalsmöten med varje kund löpande under avtalets gång går samtliga avvikelser igenom på dessa möten. Där tas det upp var, när och hur incidenten uppstod och på vilket sätt det åtgärdades och vilka åtgärder som genomförts för att undvika att det inträffar igen.

### Förebyggande åtgärder

En avvikelse ska inte bara åtgärdas, de ska även förebyggas, eller begränsas, om effekterna av händelser inte helt går att förhindra.

Det görs både utifrån uppkomna avvikelser men även genom att granska verksamheten och förutspå potentiella avvikelser utifrån de risker som finns i verksamheten.

## Internrevision

### Syfte

Rutinen skall säkerställa att verksamhetens system för egenkontroll är relevant och anpassat efter verksamheten samt att framtagna rutiner följs och att resultatet av detta är ständig kvalitetsförbättring.

### Frekvens

Verksamheten skall utvärdera sin egentillsyn beträffande innehåll och genomförande minst en gång/år under årets första kvartal. Vid konstaterade brister eller förändringar i lagstiftningen som innebär att instruktion/rutiner måste ändras skall detta göras omgående.

Ansvarig chef ansvarar för:

- Årligen analysera och sammanställa avvikelser och incidenter som rapporterats
- Uppföljning/uppdatering av innehållet i rutinen
- Värdera eventuellt utbildningsbehov av personalen

Resultatet av internrevisionen redovisas till styrelsen i syfte att säkerställa systemets fortlöpande lämplighet, tillräcklighet och verkan.

Mer om ITIL finns att läsa här: <http://itsmf.se/itil/>

Mer om PPS finns att läsa här: <https://www.tieto.se/tjanster/affars-och-it-konsulttjanster/pps-praktiskprojektstyrning>