

Certifiering mot ISO 9001 och ISO 14001

- En fallstudie

Den här fallstudien beskriver hur Elvin & Partners stöttade Microservice, en leverantör av utrustning inom AV och IT, genom processen att bli certifierade enligt både ISO 9001 och ISO 14001. Idag är Microservice de första i branschen i sin storlek som är certifierade. Det ger dem en klar fördel gentemot konkurrenterna. Själva processen för certifieringen beskrivs på nästa sida.

Kort om Microservice

Microservice levererar kompletta systemlösningar inom AV och IT, såväl produkter som tjänster såsom projektering, installationer och service. Från service av hemelektronik via 80-talets datorer har företaget utvecklats till att hantera dagens komplexa behov av produkter inom AV, IT och konferensteknik.

Krav på certifiering

Behovet av certifiering blev mer och mer aktuellt när Microservice blev aktiva i offentliga upphandlingar. Utvecklingen i företaget kom till en punkt där man behövde få ordning på både processer och ledarskap för att kunna göra bättre affärer.

Mikael Ahxner är ansvarig Affärsutvecklare hos Microservice: "Vi är de första i branschen i vår storlek som är ISO-certifierade och det har gett oss ovärderliga fördelar. Bland annat vår senaste stora upphandling där certifieringen bidrog till vinsten. Certifieringen hjälper oss att nå vårt mål om en fördubbling av vår omsättning."

"Både medarbetare och kunderna är supernöjda" fortsätter Mikael. "Vi fortsätter utvärdera hur våra processer fungerar. Det har gett oss stora fördelar med ordning och reda i våra rutiner och processer. Vi fokuserar på våra affärer och hur vi kan bli bättre i vår leverans. Vi har nu mål på att minska vår bränsleförbrukning och öka källsorteringen och utvärderar kontinuerligt kundreaktionerna."

Elvin & Partners stöttade under certifieringen

Microservice behövde stöd i processen mot certifiering:

- Att lyckas nå en certifiering enligt både ISO 9001 och ISO 14001
- Få ordning på företagets processer
- Hjälpa företaget att växa för den väntande expansionen

Hos Elvin & Partners fick man rätt hjälp direkt. Per Elvin hjälpte till att hitta ett gemensamt arbetssätt på områden där man tidigare arbetat olika. Microservice arbetar numera efter mottot 'Det skall vara lätt att göra rätt'.

Mikael Ahxner igen: "Per och hans kollega Ulrika Pühringer har varit ovärderliga i processen. Det märktes att vi hade hjälp av två erfarna konsulter under arbetet.

Per hjälpte oss få iordning vårt ledningssystem och Ulrika verifierade att vi gör som vi bestämt. Efter internrevisionen fick vi ett kvitto på att allt arbete som lagts ner på våra processer har gett resultat, och att vi skulle klara alla kraven."



Mikael Ahxner,
Microservice



Ulrika Pühringer
och Per Elvin

Certifieringsrevisionen

Microservice hade en Steg 1 utan anmärkningar med några förbättringsförslag. Vid Steg 2 och själva certifieringsrevisionen gick det mycket bra med endast 4 mindre avvikelser. Man svarade på avvikelserna, efter det fick man sina certifikat och kunde fira med tårta.

Uppföljningen

Elvin & Partners fortsätter att stötta med bland annat rådgivning, interna revisioner, ledningens genomgång och laghantering. Företaget har nu ett arbetssätt där alla känner sig trygga. Vi arbetar målmedvetet med kundnöjdhet och de miljömål man har satt upp. Mindre krångel och högre kvalitet i de tjänster som levereras öppnar upp för mer affärer.

Tid och pengar

Arbetet startade i februari 2019; fem månader senare hade Microservice sina certifikat. Kostnaderna för konsulter och revisioner har varit minimala i förhållande till de vinster man gjort. Företaget har vunnit flera offentliga upphandlingar samt har nu ordning och reda med ett strukturerat sätt att arbeta.

Mikael Ahxner avslutar: "Även internt har vi vunnit oerhört mycket. Vi utvärderar när saker gått fel. Per och Ulrika har gett oss ovärderligt stöd där vi varit osäkra och har hjälpt oss med bra verktyg. Med stadig hand och humor har de lotsat oss igenom hela processen."

Certifiering mot ISO 9001 och ISO 14001

- Så här ser processen ut

Idag inser alltför organisationer vikten av att vara certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001. Certifieringen är ett bevis på att företagets ledningsarbete håller måttet. För vissa är det till och med en nödvändighet att vara certifierade för att överhuvudtaget få vara med i upphandlingar.

På nästa sida finns en fallstudie som visar hur Elvin & Partners hjälpte Microservice, en leverantör av utrustning inom AV och IT, till att bli certifierade enligt både ISO 9001 och ISO 14001. Idag är Microservice de första i branschen i sin storlek som är certifierade.

Vad innebär en certifiering?

En organisation kan certifiera sig mot en standard. Då visar organisationen att den lever upp till de krav som står i standarden. För att få ett certifikat ska organisationen ha genomgått en certifieringsrevision. Det innebär att en extern revisor granskat organisationens processer och rutiner gentemot standardens krav.

En oberoende certifiering av din organisation mot en standard ger trovärdighet och anseende både lokalt och globalt. Certifieringen är ett bevis på att ert ledningsarbete håller måttet. Det är också ett sätt att svara på krav från kunder och leverantörer.

ISO 9001 i korthet

ISO 9001 är en ledningssystemstandard för verksamhetsprocesserna i en organisation. Standarden bygger på best practice från erfarenhet av väldigt många människor.

Ditt ledningssystem beskriver hur du ständigt förbättrar och justerar din verksamhet för att möta kundernas behov. Det kan beröra allt från hur du svarar i telefon till hur du undviker driftsstörningar.

ISO 9001 innehåller 58 olika krav som baseras på följande 7 principer:

- Kundfokus
- Ledarskap
- Medarbetarnas engagemang
- Processinriktning
- Förbättring
- Faktabaserade beslut
- Relationshantering

ISO 14001 i korthet

ISO 14001 är en internationell standard för miljöledning där det finns tydliga guidelines och krav. Dessa kan ses som komponenter för att lyckas med sitt miljöledningssystem.

För att organisationen ska få ett ISO 14001-certifikat krävs följande:

- Organisationen har ett miljöledningssystem som uppfyller kraven i den standarden.
- Systemet är en naturlig del av organisationens dagliga verksamhet
- System och beskrivningar underhålls löpande
- Att verksamheten blir granskad mot kraven i ISO 14001:2015 av ett ackrediterat certifieringsorgan

Det finns ingen specifik miljöprestanda att uppnå utan ISO bygger på ständiga förbättringar av sin miljöprestanda.

Vem utför certifieringsrevisionen?

Certifieringsrevisionen utförs av ett certifieringsföretag, som även har rätt att utfärda certifikatet. Vissa är ackrediterade enligt SWEDAC, en myndighet som har mandat från regeringen att vara ackrediteringsorgan.

Om Elvin & Partners

Per Elvin är verksamhetskonsult med över 20 års erfarenhet och arbetar med att hjälpa företag inom bl.a. följande områden: ISO 9001, 14001, 45001, BAS P/U samt hållbarhetsarbete.

Ulrika Puhlinger är verksamhetskonsult med 15 års erfarenhet och arbetar med att hjälpa företag inom bl.a. följande områden: ISO 9001, 14001, 45001 samt hållbarhetsarbete.