

KVALITETSPOLICY

Videturs kvalitetspolicy ger riktlinjer avseende kvalitet och de faktorer som påverkar våra produkter och tjänster. Alla anställda och andra som tillfälligt utför uppdrag inom Videtur ska följa denna policy.

SYFTE

Målet med Videturs kvalitetsarbete är nöjda kunder. Videtur skall förknippas med hög kvalitet vad avser produkter inom kärnverksamheten som; Profilkläder, Give-Aways och Reklamartiklar.

RIKTLINJER

Ledningen skall sätta tydliga kvalitetsmål som kommuniceras, följs upp och revideras. I vårt ledningsarbete för kvalitet tillämpar vi en egen modell.

ANSVAR

Alla inom företaget har gemensamt ansvaret för att utveckla och vidmakthålla kvaliteten hos våra produkter och tjänster. Alla skall, var och en i sin arbetsuppgift, bidra till att uppfylla kvalitetsmålen genom att för sina leverantörer definiera vad de förväntas utföra och själv tillgodose de egna kundernas behov.

Varje organisatorisk enhet har ansvaret för kvaliteten på sitt eget arbete, men också för att efter förmåga underlätta för andra att uppnå sina kvalitetsmål.

Det åligger varje person och varje enhet att inom eget område korrigera gjorda fel och avvikelser och vidta åtgärder som eliminerar eller minskar risken för upprepning. Om ansvarigs egna befogenheter eller resurser inte är tillräckliga för att undanröja felet, skall detta omedelbart anmälas till VD eller ledningen. En rapport om avvikelse och åtgärd upprättas till inköpsansvarig.

Avdelningschef får inte ta beslut som innebär att fel eller avvikelse förs vidare till en annan avdelningschefs område. Det överordnade ansvaret för kvalitetsövervakning och kvalitetssäkring är skilt från det allmänna kvalitetsansvaret och det åligger inköpsansvarig som svarar för övervakningens effektivitet.

Avvikelse och åtgärder rapporteras till och registreras av inköpsansvarig som sedan presenterar dessa på varje månadsmöte som är obligatoriskt för alla anställda.

KUNDTILLFREDSTÄLLELSE

Vår framgång bygger på:

- Förståelsen av våra samarbetspartners och marknadens behov, synpunkter och önskemål.
- En kontinuerlig dialog och hållbara relationer som skapar förutsättningar för förbättringar av våra produkter och tjänster.

UPPFÖRANDEKODER

Videtur följer:

- De lagar och förordningar som råder men även Videtur egna etiska regler i enlighet med framtagna instruktioner om uppförandekod.
- Sin verksamhet i samklang med Videturs gemensamt antagna policy för hållbar utveckling.

STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

Vår verksamhet och affärsidé styrs av ständiga förbättringar i genomförandet.

Vi:

- Baserar våra beslut på fakta och mätningar.
- Gör rätt saker i rätt tid och på rätt sätt.
- Arbetar proaktivt med att förebygga problem och risker.
- Engagerar medarbetare i vårt dagliga förbättringsarbete i syfte att öka kundtillfredsställelsen.
- Vidareutvecklar ständigt vår personal.

KVALITETSSÄKRINGSRUTINER

SÄLJORGANISATION

Vår säljorganisation har vid denna typ av affärsupplägg flera ansvarsåtaganden. Med god kunskap och framförallt lång erfarenhet så ska vår säljorganisation bl. a se till att tillsammans med kunden ta fram ett konkurrenskraftigt sortiment.

Vår säljorganisation ska också vara en stödenhet för våra kunder i form av kreativitetsskapande och idéer. Vi kvalitetssäkrar och dokumenterar detta genom regelbundna kundmöten mellan våra och kundens kontaktpersoner.

INHOUSEBYRÅ

I vår organisation så har vi grafiker som har till huvuduppgift att säkerställa kraven på användandet av våra kunders logotyper. Att vi använder logotypen på det sätt som kundens manual beskriver.

Grafikern producerar även säljstödsmaterial/skisser och idéer för kundens införsäljning i dess organisation.

Skisser används också av inköpsavdelning för att säkerställa att våra leverantörer levererar det vi har kommit överens om. Skisserna används genom hela processen, från kundens godkännande i form av korrektur till leveransk kontroll i samband med leverans.

INKÖP

Vi har en väl utvecklad inköpsorganisation. Inköp har till huvuduppgift att säkerställa den affärsuppgörelse vår säljorganisation har gjort upp med kunden. Det innebär bl. a beställning av varor, leveransbevakning, kvalitetskontroll, korrektur/eventuell hantering av provtryck, förberedelse till fakturering mm. Inköp ansvarar även för leverantörsavtalen vi tecknar med våra prioriterade leverantörer.

Ditt Signum är vår huvudleverantör.

Vi skriver avtal med våra leverantörer i normalt 2+2 år. Avtalen syftar till att fokusera på ett antal leverantörer, vilket gör att vi kan ställa helt andra krav på våra leverantörer mot det företag som inte har några samarbetsavtal.

Vi kvalitetssäkrar våra inköp genom att hela orderprocessen dokumenteras i vårt affärssystem Fortnox. Varje order blir ett projekt i vårt affärssystem dit även varje kostnad och process styrs.

LAGER

När vi lägger upp en webbshop så lagerhåller vi varorna i Norrköping. Vi har eget lager som vi sköter med egen personal för att säkerställa rutiner för inleveranser, utleveranser, lagerhållning mm. För att säkerställa all hantering så använder vi ett lager/affärssystem. I detta system sker all rapportering och det är möjligt att ta ut statistik löpande. Vi har en ekonomiavdelning bestående av en person och i denna typ av upplägg så har vi god erfarenhet av olika fakturerings-/avräkningsupplägg. Även detta kvalitetssäkrar vi genom vårt affärssystem som kan ge oss de relevanta rapporter och statistik som behövs.



REKLAMATIONER

Vi har en dokumenterad och strikt reklamationsrutin. Reklamation ska vara avslutad senast efter 5 arbetsdagar.

RUTINER FÖR HANTERING AV AVVIKELSER, REKLAMATIONER OCH ESKALERINGSPROCESSER

Videtur har rutiner för att systematiskt gå igenom reklamationer, avvikelser och andra kvalitetspåverkande händelser. De omfattar även beslut och uppföljning av åtgärder. Rutinerna säkerställer att avvikelserapporter, kundklagomål och andra synpunkter som framkommer och som påverkar kvaliteten undersöks och utreds så att korrigeringar och förbättringsåtgärder fastställs och genomförs. Det viktiga är att hitta var i processen eventuella fel uppkommit och att säkerställa att rätt åtgärder utförs för att förhindra att samma fel sker igen.

Vi har regelbundet möten för att diskutera och hantera dessa händelser där vi utvärderar hur arbetet genomförts och diskuterar hur dessa processer kan förbättras ytterligare.

FRAMTAGNING AV PRODUKTER

Vår process startar med behovsanalys hos kunden. Vår inköpsavdelning handhar hela produktionsprocessen. Videtur samarbetar med utvalda leverantörer i Sverige, Europa och Asien för att ständigt utveckla sortimentet.

VARFÖR?

Syfte och mål

VEM?

Målgrupper

VAD?

Kommunikationsplattform
Varumärkesplattform
Guidelines

NÄR?

Internt
Externt
Mässor
Event
Butik

HUR?

Behov
Organisation
Struktur
Internpolicy
Metodik

IDÉ

Kreativ process / Förslag

PRODUKTION

Produkt, premie, webshop, butiksmaterial

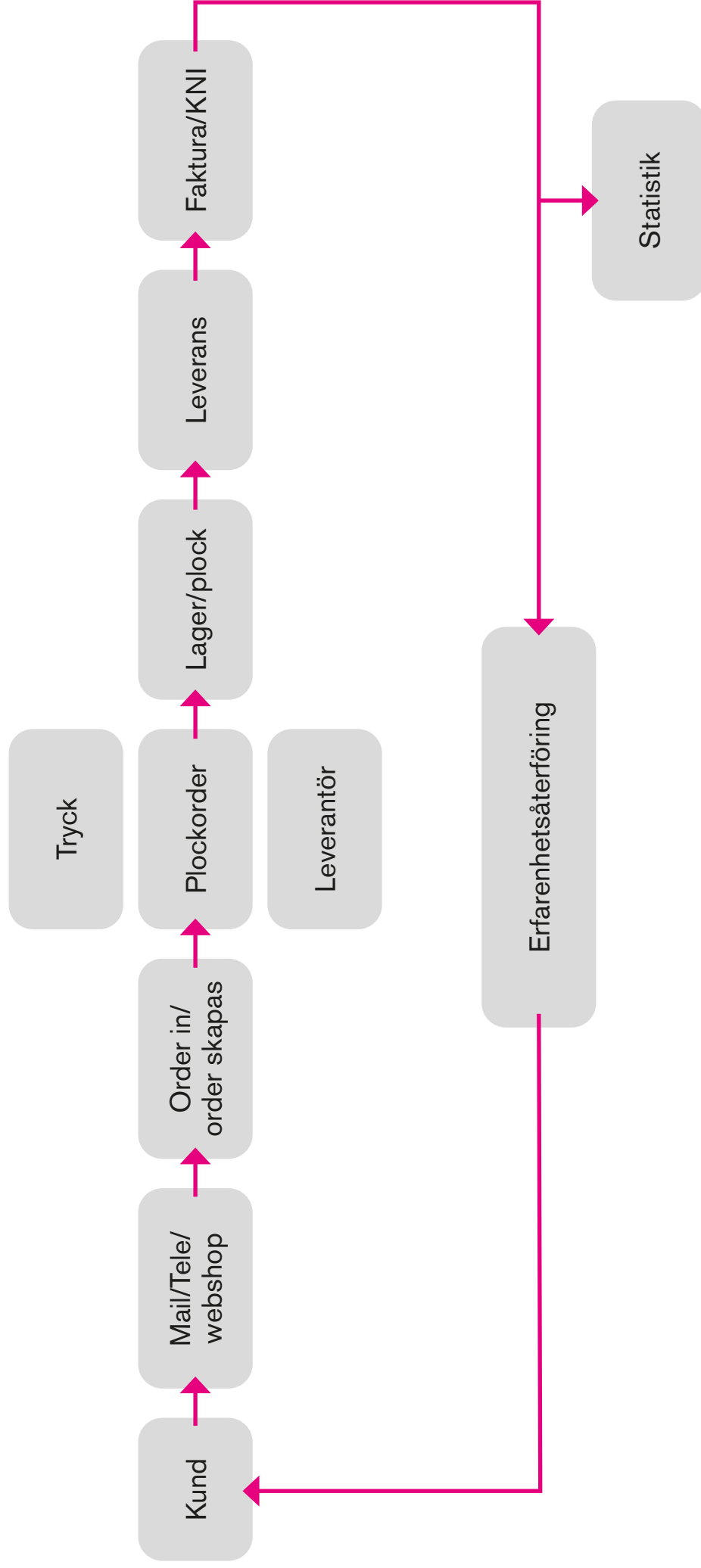
IMPLEMENTERING

Workshops, guidelines,
policy, lansering

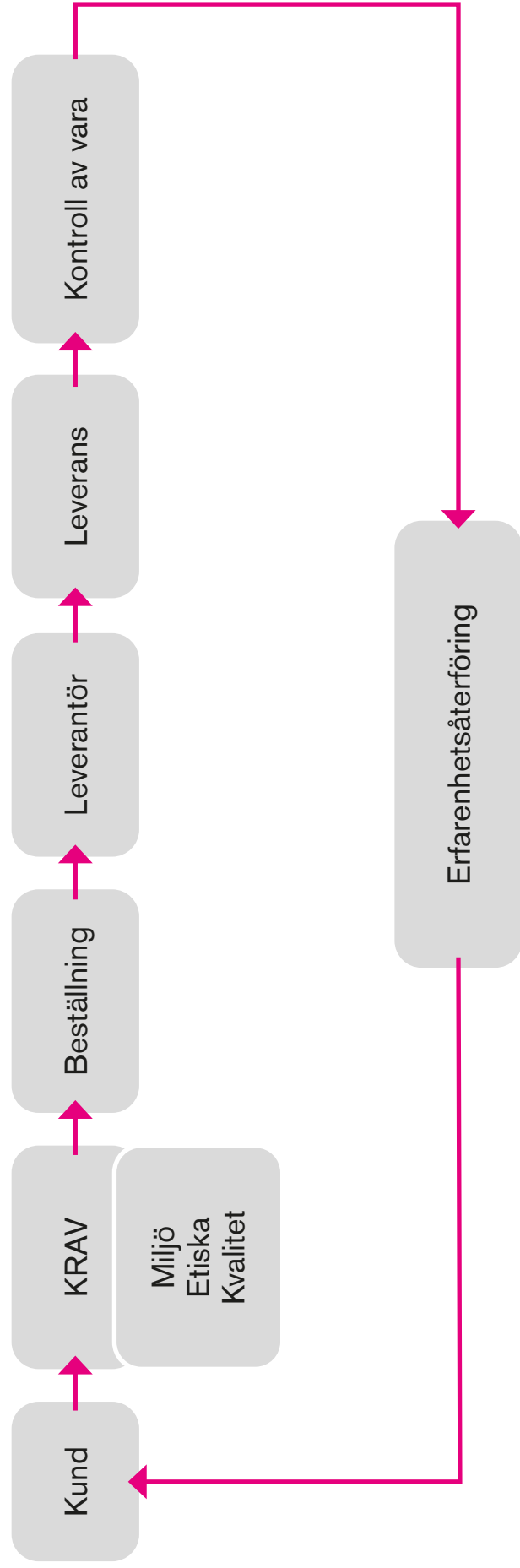
RESULTAT

Måluppföljning / Kontroll

BESTÄLLNINGSFLODEN



BESTÄLLINGSFLÖDEN



KVALITETSPOLICY

HANDLINGSPLANEN INNEHÅLLER FÖLJANDE DELAR:

Identifiering

Strukturering

Vårdering

Uppföljning

KONTROLLPLANEN GRUNDAR SIG I FÖLJANDE DELAR:

Rutiner

Kompetenser

Resurser

Befogenheter

Kvalitetsledningsansvarig
Mikael Söderqvist
0705-401440
mikael@videtur.se