



KVALITETSREDOVISNING - EUGEN WIBERGER AB

FÖRORD

Vi är ett handelsföretag som sedan starten år 1975 har försett industrin med ett utvalt sortiment av standardtillverkade maskindelar. Alla artiklar lagerhålls i våra lokaler i Hisings Backa och i vårt 3PL i Viared. Varje år sänder vi mer än 50 000 leveranser till omkring 9 000 industrikunder runt om i landet. Antalet anställda uppgår i dagsläget till 18 personer.

Kvalitet och god service har, sedan företaget grundades, varit centrala begrepp inom organisationen. Vår målsättning är att sträva efter kvalitet i varje steg och på så sätt nå en hög effektivitet internt. Vi vill att våra kunder ska få mesta möjliga värde för sina pengar och verkar därmed för goda kundrelationer på både kort och lång sikt. Alla samarbeten med leverantörer sker mycket långsiktigt.

Vår förhoppning är att kvalitetsredovisningen ytterligare ska stärka kvalitetstänkandet internt, samt kunna ge våra kunder en inblick i hur vi arbetar med kvalitet i den dagliga verksamheten.

KVALITETSPOLICY

Vi strävar efter att uppnå hög kvalitet och effektivitet i hela vår verksamhet, varför vi har formulerat ett antal nyckelpunkter:

- Vi ska komma så nära 0% fel som möjligt och sträva efter kvalitet i samtliga steg.
- Vår verksamhet ska utföras på ett säkert och effektivt sätt.
- Våra kunder ska alltid få mesta möjliga mervärde då de handlar hos oss.
- Vi ska i alla lägen arbeta för långsiktiga relationer med kunder, leverantörer och övriga intressenter.
- Vi ska alltid hålla det vi utlovat!

LEVERANTÖRER

Vi arbetar endast med ett mindre antal leverantörer och försöker att skapa en nära relation med dessa. Stora delar av vårt sortiment har levererats av samma företag i över 25 år, vilket visar på vår vilja att skapa långsiktiga förbindelser. Vi strävar vidare efter att vara betydande som kund hos samtliga leverantörer för att på så sätt kunna garantera fördelaktiga priser och säkra leveranser i nästa led.

Valet av ny leverantör föregås av planering och efterforskningar, och vi genomför exempelvis alltid minst ett provköp för att kontrollera det tilltänkta företagets varor och rutiner. Vi försöker vidare att regelbundet besöka såväl nya som etablerade leverantörer, samt löpande utvärdera de företag vi arbetar med för att säkerställa en hög standard.

KUNDER

En viktig del i vårt arbete mot kvalitet i varje steg är att verka för nöjda kunder, både på kort och lång sikt. Vi försöker således att bemöta våra kunder professionellt i alla lägen, vilket för oss innefattar god service och att alltid leva upp det till som utlovats.

ANSTÄLLDA

Flertalet av våra anställda har arbetat länge inom företaget, och den genomsnittliga anställningstiden uppgår i dagsläget till drygt 15 år. Personalen har därmed en god kännedom om verksamheten och de rådande tankarna om kvalitet. Dessutom har de kunnat utveckla en hög förståelse för sitt arbete. Vidare leder de långa anställningstiderna till att starka relationer med främst kunder och leverantörer kan skapas.

KVALITETSSÄKRINGSSYSTEM

LEVERANTÖRSUNIK KONTROLLINSTRUKTION

För att minimera antalet fel i verksamheten, och således uppnå hög intern effektivitet, arbetar vi med speciellt framtagna kvalitetssystem. För inkommande leveranser används en leverantörsunik kontrollinstruktion som baseras på tidigare erfarenheter. En felaktig artikel erhåller en notering i systemet och nästa gång en leverans av samma artikel anländer meddelar systemet automatiskt att varan bör kontrolleras. Systemet underhålls och kontrolleras löpande.

MODERNT LAGER

För att minimera antalet felplock används ett modernt scanningsystem på lagret med handdatorer och en egenutvecklad app. Vi investerade i detta så sent som 2021 och förhoppningen är att det ska sänka den redan låga felprocenten på ca 0,70 % markant.

Samtliga fel som rapporteras in från kunder följs upp och den eller de anställda som är ansvariga för felet underrättas för att förhindra liknande misstag i framtiden.

Under de senaste åren har felprocenten klart understigit 1% och vid tillfällen även närmat sig 0,5 %. Mätt per orderrad skulle detta resultera i en felprocent så låg som 0,15%.

KVALITET I PRAKTIKEN

För att uppnå en intern effektivitet arbetar vi med en slimmad organisation där varje person fyller en viktig funktion. Arbetet är utformat så att fel skall undvikas och tillsammans med kvalitetssäkringssystemet ser vårt specialanpassade affärssystem till att det löpande arbetet uppnår maximal effektivitet. En inkommande order registreras omgående, för att sedan skrivas ut på lagret efter kontroll. Därefter plockas och packas varorna löpande under dagen på lagret och vanligtvis är ordern paketerad och frisläppt inom 30 minuter från registreringen.

Vi har valt att inte arbeta med resande säljare vilket bidrar till att hålla konkurrenskraftiga priser. Att ha en stabil ekonomi och på lång sikt kunna stå för samtliga åtaganden är högt prioriterat. Vi har slutligen också fokuserat på att skapa ett väl fungerande administrativt system, vilket leder till såväl kostnads- som tidsbesparingar i företaget.

VARFÖR INTE ISO 9001-CERTIFIERING?

Trots att vi är ett företag som strävar efter kvalitet och effektivitet i hela verksamheten har vi valt att avstå ifrån att genomföra en ISO 9001-certifiering. Vi menar att normen till stor del är anpassad för större, och i viss mån även mer för producerande, företag. Vår storlek och inriktning mot handel motiverar därmed att inte genomföra en certifiering. I stället arbetar vi självständigt med att kvalitetssäkra vår verksamhet och utifrån vår nedskrivna policy strävar vi efter att ständigt förbättra vårt arbete. I praktiken kan vi således anses arbeta med de delar av ISO 9001 som vi upplever ger ett verkligt genomslag i verksamheten.

Karl Lagerwall, VD

Eugen wiberger AB