

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

# Velkommen

## Gruppe SJ-2

**Lasse Ahm Consult**

Torsdag den 15. marts 2018



11.17

1

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

### Program

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17

2

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

### Program

**Programmet ser således ud:**

**Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm**  
**- Info om ændringer blandt medlemmerne**

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17

3

---

---

---

---

---

---

---

---

## Grupperne SJ-1 og Sj-2

Netværket  
**Interne Auditorer**

### Gruppe SJ-1

Gruppen for interne auditorer på Sjælland, Lolland og Fælster.

**Medlemmer IADK SJ-1:**

Merete Kristensen	Insatech A/S
Kurt Nørborg	Emerson Process Management, Danocos A/S
Tatiana Bagger	IWA Consulting ApS
Andreasen	
Lene Otte	Viking Malt A/S
Michelle Andreassen	JO Safety A/S
Betina T. Nielsen	Foss Analytical A/S
Mogens P. Nielsen	Nordic Air Filtration A/S
Rikke Møller	Palle Knudsen Kunststoffabrik ApS
Andreas Herjath	Royal Unibren A/S
Claus Mølgaard	ALPHA-elektronik A/S
Christian Andersen	DISA Industries A/S
Inge Hansen	Møller & Devicon A/S
Anna Dam	C&H System A/S
Allan Nordskov	Danapak Flexibles A/S
Nielsen	
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

### Gruppe SJ-2

Gruppen for interne auditorer på Sjælland, Lolland og Fælster.

**Medlemmer IADK SJ-2:**

Lene Styrig	Contech Automatic ApS
Anton Behrmdt	Fors A/S
Helle Otto Bachter	drp danmark as
Anders Pedersen	Asicomo A/S
Martin Wulff Klitgaard	Corona Packaging ApS
Lone Fischer	EvoBus Denmark A/S
Tina Andersen	Ardo A/S
Lone Johansen	DISA Industries A/S
Mette Tannesen	Gustaf Fagerberg A/S
Sara Lund	MØLBAK Landinspektører A/S
Eva Flønstrem	Ocealm ApS
Maja Jørgensen	FOSS A/S
Madsen	
Dorthe Møller	Aquaporin A/S
Thomas Mortensen	BroBizz A/S
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

11.17
4

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Program

Netværket  
**Interne Auditorer**

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

**Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt**  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17
5

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Program

Netværket  
**Interne Auditorer**

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

**Kl. 11.15 – 12.00 Forbedringer / Kaizen**  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17
6

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

# Workshop

## Forbedringer - Kaizen

- *Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?*
- *Gode eksempler?*
- *Forretningsgang*
  - Særlige spots, energi, områder, funktioner etc.
  - Konkurrencer
  - Præmier / anerkendelse
  - Deling af besvarelsen det første år

11.17  7

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

**Lasse Ahm Consult**  
Ledelse og rådgivning inden for Lean, WIP og Kvalitetsstyring

<b>Mulighedsanalyse</b>	Projekt/process: -
	Dato: -

Dette formulærsæt anvendes til at dokumentere gennemført mulighedsanalyse i forbindelse med projekter og efterfølgende at overveje hvilke muligheder som skal følges.


**Formål**  
Formålet med at udarbejde mulighedsanalyser, er at kortlægge muligheder, der vurderes at være i et projekt eller i en proces idet en grundig vurdering og beviset forfølgelse af projektets/processens muligheder vil medvirke til, at øge virksomhedens samlede succes med et givent projekt/process.

Mulighedsanalysen består af en gennemgang af muligheder inden for 6 faktorer:

- Politiske faktorer
- Økonomiske faktorer
- Sociologiske faktorer
- Tekniske faktorer
- Miljømæssige faktorer
- Lovgivningsmæssige faktorer.

Denne mulighedsanalyse skal medvirke til at afdække alle muligheder i et projekt/process, vurdere mulighederne samt overveje hvilke muligheder som skal følges, og dermed sikre øget succes for virksomheden.

Side 1 af 4 © Lasse Ahm Consult, www.lasseahm.dk - Blanket nr. KV-073 Mulighedsanalyse, Rev. 18.10.2014

11.17  8

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


**Step 3**  
Sammenfatning af væsentlige fokusområder / forventninger til udnyttelse af projektets/processens muligheder

Fokusområder:  
-

**Step 4**  
Yderligere bemærkninger til mulighedsanalysen

Udfyldt den : \_\_\_\_\_ Øvrige deltagere (eventuelt)  
Signatur : \_\_\_\_\_ Signatur \_\_\_\_\_

Side 4 af 4 © Lasse Ahm Consult, www.lasseahm.dk - Blanket nr. KV-073 Mulighedsanalyse, Rev. 18.10.2014

11.17  9

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

### Program

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

**Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking**

Kl. 13.00 – 14.20 **KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)**  
**Workshop** v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17  10

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

### Frokost



**Kl. 12.00 – 13.00**

11.17  11

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** DK

### Program

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

**Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)**  
**Workshop** v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17  12

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

**Vi får hvad vi måler på.... dilemmaet i målinger...** Netværket  
DK  
Interne Auditører


**Man får det, man måler.** Om det er godt eller skidt, om det er vigtigt eller mindre vigtigt, om det er relevant eller mindre relevant – det er ikke det afgørende, eller i hvert fald ikke det eneste afgørende.



Det vigtige er: **Hvad bliver målt?**

Tænk på det, næste gang du møder en rangliste. Det kunne f.eks være fine og alvorlige opgørelser over, hvilke universiteter i verden, der er de bedste – eller hvad det nu kaldes. Det er tankevækkende og minder om den gamle og kyndige statistiker, der engang sagde: "Stol ikke på en statistik, som du ikke selv har været med til at forvanske".

Det er skræmmende, og jeg har fortsat den opfattelse, som jeg gav udtryk for over for Berlingske Tidende: Jeg tager ikke den slags målinger særlig alvorligt.

11.17  13

---

---

---

---

---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
DK  
Interne Auditører




KRISTIAN ASTRUP NIELSEN  
kristian@vanguard-consult.dk  
MOBIL: 5164 0357  
WWW.VANGUARD-CONSULT.DK

11.17  14

---

---

---

---


---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
DK  
Interne Auditører



**TÆNKNING BESTEMMER PRÆSTATIONEN**

TÆNKNING

↓

SYSTEM


↓

PRÆSTATION

Ved at hjælpe organisationer ændre deres måde at tænke på...

... ændres systemet ...

... og præstationen ændres som en konsekvens.

11.17  15

---

---

---

---

---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
Interne Auditorer DK

**EKSEMPLER PÅ  
'TÆNKE'-PROBLEMER**

11.17 IADK 16

---

---

---

---

---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
Interne Auditorer DK

**SALG AF VINDUER OG PERSIENNER**

**TÆNKNING** Vi optimerer omsætning, hvis vi giver medarbejderne en salgsgulerod

↓

**SYSTEM** Medarbejderne fik 50 kr. i bonus per salg

↓

**PRÆSTATION** Kun 10% af kunderne ringede ind for at købe noget

11.17 IADK 17

---

---

---

---

---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
Interne Auditorer DK

**VAGTLÆGEN**

**TÆNKNING** Vi bliver mere effektive, hvis vi kontrollerer hvor meget folk laver og anvender resultatløst

↓

**SYSTEM** Vagtlæger måles og betales i forhold til antallet af telefonsamtaler. De betales 36 kr. hvis de henviser til fysisk konsultation og 86 kr., hvis de kan hjælpe over telefonen

↓

**PRÆSTATION** Spis et par panodiler...

11.17 IADK 18

---

---

---

---

---

---

---

---

VANGUARD Netværket  
Interne Auditorer DK

LIV OG PENSION

TÆNKNING

↓

SYSTEM

↓

PRÆSTATION

Hvis vi kontrollerer arbejdet og medarbejderne ud fra standarder og forretningsgange bliver kvaliteten af sagerne bedre

40% af alle sager kontrolleres ud fra standarder og forretningsgange efter endt forløb

22% af sagerne indeholder fejl i forhold til dét, der er aftalt med kunden

11.17 IADK 19

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
Interne Auditorer DK

- *Forsikringsager – via Holstebrokontoret*
- *Prostatakræft / Det Danske Sygehushvæsen*
- *PISA undersøgelser*
- *Vidtrækkende konklusioner på baggrund af tvivlsom statistik*

11.17 IADK 20

---

---

---

---

---

---

---

---

Kl. 13.00 – 14.20 Netværket  
Interne Auditorer DK

KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)

*Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult*

- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?
- Hvad virker godt?
- Hvordan fejler I jeres succeser?

(i plenum...)



1. *Hvad er vigtigt at måle i organisationen?*
2. *Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?*

11.17 IADK 21

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditører** DK

**Hvad er vigtigt at måle i organisationen?**

- Forventninger, som kunden har
- Leveringstid
- Kvalitet (specifikation, FTR, FAT/SAT-test)
- Antal reklamationer på underleverandører
- Svarstider på kundeservice
- Kundetilfredshed
- Lageromsætning
- Cost
- Responstid /svartid
- Attraktiv samarbejdspartner
- Overholdelse af projektplan
- Fakturering / tidsplan
- Medarbejdertilfredshed
- Projektid
- Effektivitet
- Produktivitet
- Stoptider
- Komplette projekter



Resultat af tidligere workshop

11.17  22

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditører** DK

**Hvad er vigtigt at måle i kvalitetsafdelingen?**

- Behandlingstid på reklamationer
- Afvigelser som er gentagelser
- Mængden af reklamationer (pga. styringen af korrigerende handlinger)
- Omfang af audits / antal / plan / antal personer
- Behandlingstid på alle afvigelser
- Antal positive historier
- Antallet af forbedringer
- Formidling af informationer fra kvalitetsafdelingen
- Procentdel af afvigelser, der afsluttes med korrigerende handlinger



Resultatet af tidligere workshop

11.17  23

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditører** DK

**Program**

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.15 – 12.00 *Forbedringer / Kaizen*  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes?  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

**Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i september 2018**

Kl. 14.30 Tak for i dag

11.17  24

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Netværket  
**Interne Auditorer** 

## Næste møder i SJ-2...

**Mulige emner (øvrige punkter...)**

- CSR
- Beskyttelse af produkter - sikring af produkter undervejs
- SPC, FMEA, PPAP
- Implementering af en kvalitetskultur
- Uddannelse og træning af interne auditorer
- Værdiskabende audits
- Standardssystemer - hvad har medlemmerne i gruppen
- Værktøjer til og planlægning af interne audits
- Nye afrapporteringssystemer
- Afrapportering fra certificeringsselskaberne
- Opbygning af kvalitetsfunktionen
- Hvordan får vi alle med?
- Samspil mellem flere standarder og auditorerne
- Ledelsens evaluering

11.17

25

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

Netværket  
**Interne Auditorer** 

## Program

**Programmet ser således ud:**

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm  
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt  
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Forbedringer / Kaizen  
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvordan arbejdes med forbedringer – har vi en struktur for det?  
- Mulighedsanalyse – hvordan gør vi det?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.20 KPI i kvalitetsfunktionen (medbring egne målepunkter)  
Workshop v/ Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult  
- Hvorfor KPI'er i kvalitetsfunktionen? – Og hvis ikke vi arbejder med KPI, hvordan måler vi så kvalitetsfunktionens succes  
- Hvorfor er disse mål valgt og hvordan overvåges målene?  
- Hvad virker godt?  
- Hvordan fejrer I jeres succeser?

Kl. 14.20 – 14.30 Valg af emne til mødet i marts 2018

**Kl. 14.30 Tak for i dag**

11.17

26

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---


Netværket  
**Interne Auditorer** 

## Næste møder i SJ-2...

**Kommende møder**

**Torsdag, den 20. september 2018**  
- Kl. 10.00 - 14.30

**Torsdag, den 6. december 2018**  
- Kl. 10.00 - 14.30 (Jule/fællesmøde)

11.17

27

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Næste møde i SJ-2...**

**Torsdag, den 20. september 2018**

Tema for dette møde er:

Implementering af en kvalitetskultur  
- Hvordan får vi alle med?

Opbygning af kvalitetsfunktionen

Netværket  
Interne Auditører **DK**



**IADK**

11.17 **IADK** 28

---

---

---

---

---

---

---

---

**Tak for i dag**

Gruppe SJ-2

**Lasse Ahm Consult**

Torsdag den 15. marts 2018



Netværket  
Interne Auditører **DK**

**IADK**

11.17 **IADK** 29

---

---

---

---

---

---

---

---