



# Konference



*"Den nye auditor"*

– kompetencer, krav og muligheder

Torsdag den 29. november 2007

Dansk Forening for Kvalitet  
 Jersie Solvænge 16  
 2680 Solrød Strand  
 Tlf. 70 20 32 13  
 Fax 70 20 32 23  
 E-mail [dfk@dfk.dk](mailto:dfk@dfk.dk)  
[www.dfk.dk](http://www.dfk.dk)

**IPW**  
 systems a.s

**QUALIWARE**



**Praktiske oplysninger****Tid:**

Torsdag den 29. november  
2007 kl. 08.30 – 15.45

**Konferencen finder sted:**

Hotel Comwell Roskilde  
Vestre Kirkevej 12  
4000 Roskilde  
Tlf. 46 32 31 31  
[www.comwell.com](http://www.comwell.com)

**Konferenceafgift:**

Konferenceafgiften inkluderer materiale, mappe, frokost og forfriskninger

**Betaling:**

Der fremsendes faktura som bekræftelse på din tilmelding. Betaling skal være DFK i hænde senest 20.11.07.

**Transport:**

Offentlig transport  
Der er 3½ km. til Roskilde station.  
Tag toget til Roskilde station og herfra bus nr. 603 mod Veddelev eller 216 mod Ballerup.  
Stå af ved busstoppestedet på Frederiksborgvej/Vestre Kirkevej.

**Ankommer du i bil:**

Se kørevejledning på DFK's hjemmeside.

**Konferenceansvarlig::**

Vice President  
Niels Holger Hansen,  
Novo Nordisk A/S  
- Bestyrelsesmedlem i DFK

**08.30 – 09.00****Registrering og kaffe****09.00 – 09.10****Velkomst og indledning**

v. *Vice President Niels Holger Hansen, Quality Process Technologies, Novo Nordisk A/S, Bestyrelsesmedlem i DFK*

**09.10 – 09.50****Psykologiske og menneskelige aspekter ved audit**

Auditorrollen er under forandring. Auditor har gennem tiden være den, der skulle sikre, at de kvalitetsmæssige, miljømæssige og arbejdsmiljømæssige forhold levede op til det aftalte. Således har audit ofte haft karakter af kontrol, og auditor ofte været oplevet som en kontrollant, der ikke bidrog med andet end "forstyrrelse".

Dette er i sagens natur ikke særlig befordrende for relationen, såvel som kvaliteten af audit ofte var mangelfuld. Denne erkendelse har ført til en ændring af auditorrollen.

I dag må auditor i stedet som udgangspunkt sikre tillid og åbenhed i relationen med det formål at kunne bidrage med en kritisk vurdering af de forretningsmæssige processer. Det stiller krav til auditor om at udvikle nogle helt andre kompetencer, hvor det i større udstrækning handler om psykologisk indsigt og forståelse – både for én selv og for den auditerede.

Kun hvis samarbejdet er etableret på en platform af tillid, åbenhed og gensidig forståelse vil auditprocessen blive en succes

*Erhvervspsykolog Finn Luff, Finn Luff Erhvervspsykolog. [www.finnluff.dk](http://www.finnluff.dk)*

**09.50 – 10.05****KORT kaffepause****10.05 – 10.45****Hos Toms er vejen banet for værdiskabende audits**

Ligesom i så mange andre fødevarerproducerende virksomheder, har det indtil for knap to år siden – traditionen tro – været kvalitetsafdelingens ansvar at udføre interne audits.

Tiden for dette skiftede, da virksomheden for knap to et halvt år siden fik uddannet sit første interne audit korps bestående af 12 personer med vidt forskellige baggrunde.

Siden er i alt 3 audithold blevet eksternt uddannet, og basis er lagt for at udvikle de interne audits til værdiskabende audits.

Når man ser på, hvor stort et arbejde der ligger i planlægning, udførelse, opfølgning og afslutning af interne audits, så må det endegyldige mål være, at få skabt nogle audits, som giver værdi til virksomheden. Men hvem er det, der skal have værdi af audits? Og hvordan sikrer virksomheden sig, at de forskellige målgrupper opfatter audits som værdiskabende?

*QA Coordinator Anja Lindholm, Tomsgruppen A/S. [www.toms.dk](http://www.toms.dk)*

**10.45 – 11.15****Kaffepause****11.15 – 12.00****Værdiskabende audit på Bang & Olufsen**

Konceptet for intern audit på Bang & Olufsen omfatter både traditionelle overensstemmelsesaudit i de lokale ledelsesområder, centrale overensstemmelsesaudit på tværs af forretningsprocesserne og centrale værdiskabende audit.

Konceptet gennemgås med fokus på de værdiskabende audit. De værdiskabende audit laves på baggrund af input fra topledelsen i strategisk vigtige forretningsområder og processer.

Indlægget vil komme ind på processen med at identificere audittemaer, gennemgå det typiske forløb af en værdiskabende audit og komme med eksempler på gennemførte audit. Der gennemgås endvidere, hvordan der måles på auditprocessen og resultaterne heraf, hvordan auditteamet arbejder, og hvilke krav der er til auditorernes personlige og faglige kvalifikationer.

*Management System Process Owner Vibe Lundehøj Banke, Bang og Olufsen A/S. [www.bang-olufsen.com](http://www.bang-olufsen.com)*

**12.00 – 13.00****Frokost****13.00 – 13.45****Responsible Sourcing - Responsible Auditing; fra teori til praksis.**

Hvorfor og hvordan udfører Novo Nordisk leverandør audits med focus på sociale, etiske og miljømæssige emner?

Der vil være en gennemgang af baggrunden for og omfanget af disse audits, en oversigt over de parametre, der indgår i sådanne audits og om hvem, der udfører dem og deres baggrund.

Indlægget kommer ind på nogle dilemmaer, der ligger i denne form for auditering for leverandøren, for auditor og for selve konceptet.

Derudover vil der blive kigget på forskellene set fra auditors side til de mere traditionelle kvalitets audits, der i mange år har været udført hos leverandører og nogle eksempler på, hvilke områder indenfor en sådan audit agenda, der giver findings.

Fordelene for det firma, der udfører audits og fordelene for de auditerede firmaer summeres.

*Vice President Lisbeth Anker og Assessment Specialist Anne-Lise Struve, Novo Nordisk A/S. [www.novonordisk.dk](http://www.novonordisk.dk)*

**13.45 – 14.15 Kaffepause****14.15 – 14.55 Audit – en efterspurgt ydelse**

Systematic Software Engineering (SSE) har et omfattende og modent procesapparat, der understøtter en række standarder og modeller (CMMI, ISO, AQAP og PRINCE2).

Det betyder at alle projekter auditeres årligt i 33 procesområder.

Indlægget vil blandt andet komme ind på, hvordan en typisk audit gennemføres, samt hvorfor audit hos SSE er så stor en succes, at projekterne ofte spørger, om det ikke snart er deres tur til at blive auditeret.

Selv når der findes afvigelser afsluttes et audit hos SSE ofte med et "Tak for du kom forbi os" eller "Det var som vanlig en konstruktiv audit, nu har vi noget at arbejde videre med".

*Internal Auditor Eva Lyng-Nielsen, Systematic Software Engineering A/S.*

[www.systematic.dk](http://www.systematic.dk)

**14.55 – 15.00 Scenskifte****15.00 – 15.55 Nyttевærdi skal baseres på dialog****Hvordan sættes der fokus på om forretningsprocesserne giver kundeværdi samtidigt med at kravene til audit i ISO 9001:2000 overholdes?**

Rockwool Scandinavia har været igennem en turn-around proces omkring effektivisering af virksomhedens interne audits på tværs af virksomheder og landegrænser. Der er tale om auditering af overensstemmelse med krav, og identifikation af mulighed for forbedringer i proces-samspillet, til gavn for kundens oplevelse af samarbejdet.

Gennem en dialog mellem Kvalitetschef og Lead Auditor fra det certificerende organ, beskrives den udvikling, der har fundet sted omkring auditgennemførelse, analyse og præsentation af det identificerede forbedringspotentiale.

Dialog suppleres med en række anbefalinger omkring en konstruktiv udvikling af kunde/leverandørsamarbejdet mellem certificeringsorgan og den certificerede virksomhed.

*Koncernkvalitetschef Jens Ole Iversen, Rockwool Scandinavia A/S. [www.rockwool.dk](http://www.rockwool.dk)*

*Markedschef Sven Hauberg Nielsen, Bureau Veritas Certification A/S. [www.bureauveritas.dk](http://www.bureauveritas.dk)*

**15.55 – 16.00 Afslutning**

*v. Vice President Niels Holger Hansen, Quality Process Technologies, Novo Nordisk A/S, Bestyrelsesmedlem i DFK*

Klip **Ja tak, jeg vil gerne deltage i konferencen "Den nye auditor" – kompetencer, krav og muligheder den 29. november 2007**

Navn: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Stilling: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Adresse: \_\_\_\_\_

Postnr./By: \_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Stilling: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

E-mail samt øvrige personlige oplysninger benyttes *kun* i DFK regi.

Sæt X  Medlem af DFK kr. 2.550 ekskl. moms

Send information om DFK

Ikke medlem kr. 3.200 ekskl. moms

3 samtidige tilmeldinger fra samme firma udløser 10% rabat

Deltagere, som melder sig ind i DFK ved tilmelding, kan deltage i konferencen til medlemspris.

Tilmeld dig via DFKs hjemmeside: **[www.dfk.dk](http://www.dfk.dk)**, senest **20. november 2007**

DFK, Jersie Solvænge 16, 2680 Solrød Strand. Tlf.: 70 20 32 13

Fax: 70 20 32 23, e-mail: [dfk@dfk.dk](mailto:dfk@dfk.dk).

## Den nye auditor

### – kompetencer, krav og muligheder

Auditorrollen har udviklet sig fra at være hovedsageligt kontrollerende til i højere grad at give forretningsmæssig rådgivning.

Auditor er i mange tilfælde en sparringspartner for virksomhedens ledelse og tilbyder med udgangspunkt i kvalitetssystemet en kritisk vurdering af de forretningsmæssige processer.

Denne udvikling er sket som en naturlig følge af, at kvalitetssystemet i dag omfatter alle virksomhedens processer – et holistisk kvalitetssystem.

Ledelsen udnytter derfor ofte en audit til at sætte fokus på integrationen af en række processer, og ikke så meget på en enkelt proces eller en given afdeling.

Porteføljen af audits omfatter således ikke alene de velkendte kvalitetsmæssige, miljømæssige og arbejdsmiljømæssige audits. Også etiske og sociale forhold må nu inddrages som elementer, der er væsentlige for forretningen – især for virksomheder med underleverandører i udviklingsområder. I en globaliseret verden får disse aspekter hastigt større og større betydning for virksomhedernes grundlæggende eksistensvilkår.

Dette stiller nye og anderledes krav til de personer, der skal planlægge, gennemføre og rapportere om audit. Der er tale om en udvidet auditorrolle, hvor forventninger, auditoropgaver og kompetenceprofil for auditor er forandret.

Der kræves en betydelig og bred funderet forretningsindsigt, og auditor forventes bekendt med metoder, værktøjer og terminologi, der traditionelt knyttes til management consulting.

Og ikke mindst – auditor skal have stor menneskelig indlevelsessevne og være en fremragende kommunikator.

En systematisk planlægning og opfølgning (f.eks. i form af trendanalyser) af audits vil give ledelsen et overordnet billede af virksomhedens tilstand.

Resultatet er typisk øget kundetilfredshed, procesoptimering, lavere omkostninger, øget medarbejdertilfredshed m.v.

Tilsvarende har mange certificerede virksomheder nye krav og forventninger til deres certificerende organ, om hvorledes certificeringsorganerne tilpasser sig til denne virkelighed, og hvordan de kan og må indfri disse forventninger.

Endelig oplever flere og flere virksomheder at blive auditeret af deres kunder som led i en kontraktindgåelse eller som betingelse for fortsat samarbejde.

Disse audits opfattes ofte som en uundgåelig omkostning – men de bør snarere betragtes som en mulighed for et sundhedscheck af virksomhedens tilstand.

På konferencen fortæller virksomheder fra forskellige brancher om deres erfaringer med den nye auditorrolle, både som interne og eksterne auditorer.

**Dansk Forening for Kvalitet**  
**Jersie Solvænge 16**  
**2680 Solrød Strand**