

"DET BEDSTE ER IKKE FOR GODT"

CITAT OLE KIRK CHRISTIANSEN

Onsdag den 3. juni 2009

Hotel Legoland, Billund



QUALIWARE

IPW
systems a.s

DFK

konference

Dansk Forening for Kvalitet

Praktiske oplysninger**Tid:**

Onsdag den 3. juni 2009
kl. 08.30 – 16.00

Konferencen finder sted:

Hotel LEGOLAND
Aastvej 10
7190 Billund
Tlf. 75 33 12 44

Special aftale med hotel LEGOLAND og LEGO

Ønsker du at overnatte i forbindelse med konferencen tilbyder Hotel LEGOLAND rabat.

Normalpris kr. 1.500 – konferencepris kr. 945.

Kontakt direkte til hotel LEGOLAND

På konferencedagen er der GRATIS adgang til LEGO-LAND-parken.

Konferenceafgift:

Konferenceafgiften inkluderer mappe med kopi af foredragsholdernes præsentationer, frokost og forfriskninger

Betaling:

Der fremsendes faktura som bekræftelse på din tilmelding. Betaling skal være DFK i hænde senest 27. maj 2009.

Transport:**Offentlig transport**

De nærmeste togstationer er Vejle, Kolding, Fredericia og Give.

Der er busforbindelser fra stationerne til LEGOLAND.

Ankommer du i bil:

Normalt hurtigst via motorvej E45.

Fra syd:

Ad A7/ E45 til afkørsel 63 (Bramdrupdam), rute 441 mod Bredsten og 28 til Billund eller rute 176 via Egtved.

Fra nord:

Ad E45 til afkørsel 57 (Horsens Syd) mod Billund og ad rute 30 til Billund eller Ad E45 til afkørsel 60 (Vejle N), mod Vejle og ad rute 28 til Billund.

Fra Fyn:

Ad E20, nordgående mod Vejle/ Århus, afkørsel 61 (Vejle S), ad vej 18 mod Vejle og ad rute 28 til Billund.

Konferenceansvarlig:

Kvalitetschef Susanne Lohse, Peterson Packaging A/S Bestyrelsesmedlem i DFK

08.30 – 08.55 Registrering og kaffe**08.55 – 09.00 Velkomst og indledning**

v. Kvalitetschef [Susanne Lohse](#), Peterson Packaging A/S, Bestyrelsesmedlem i DFK

09.00 – 09.45 Shared Vision

I dette indlæg kan du høre om de vanskeligheder, LEGO Koncernen var i tilbage i 2002 – 2005. Jørgen Vig vil forklare, hvad LEGO Koncernen gjorde for at komme ud af denne situation uden at gå på kompromis med kvaliteten.

Et af hovedpunkterne er Shared Vision – en vision for hele virksomheden, som bliver delt af ejeren, ledelsen og medarbejdere.

Du vil her få indsigt i, hvilken betydning kvalitet har for LEGO Koncernen og dets brand. Herudover vil Jørgen beskrive, hvordan han og koncernledelsen i LEGO Koncernen arbejder med at fastholde fokus på den høje kvalitet, hvilket er en af forudsætningerne for det flotte resultat i 2008.

v. CEO [Jørgen Vig Knudstorp](#), LEGO A/S, www.LEGO.com

09.45 Sceneskifte**09.45 – 10.45 Eksekvering og alignment i et globalt setup.**

Her vil du kunne få inspiration til, hvordan man kan få en kvalitetsorganisation med over 200 medarbejdere, fordelt over hele verden, blandt andet i Danmark, Tjekkiet, Ungarn, Mexico og Kina, til at fungere effektivt.

Gennem ugentlige telefonkonferencer, møder, rapportering sikres det, at alle er bekendt med hvordan de enkelte områder performer. Dette medfører, at der kan tages hurtig action, når negative trends opstår.

Det er centralt, at væsentlige problemer løses via team-indsats og ikke individuelt, herved sikres videndeling på internationalt niveau.

Cornelis vil belyse, hvordan man igennem ledelsens gennemgang af en retvisende rapportering, sikrer fokus på de væsentlige områder.

v. Global Quality Director [Cornelis Versluis](#), LEGO A/S, www.LEGO.com

10.45 – 11.00 Kaffepause**11.00 – 12.30 RUNDVISNING**

Konferencedeltagerne vil blive delt i 2 grupper. Den ene gruppe vil blive vist rundt i støberiet, der med 720 støbemaskiner fortsat står for en stor del af det samlede volumen.

Den anden gruppe vil besøge fabrikken på Højmarksvej, som dækker over dekorering, montage samt pakkeprocessen, som er en stor del af produktionen i LEGO Koncernen.

12.30 – 13.30 Frokost**13.30 – 14.15 Samarbejde med forbrugere**

Her belyses, hvordan LEGO Koncernen arbejder med visuel kvalitet.

LEGO Koncernen har etableret et "kvalitetsrum", hvor man udstiller forskellige produkter i varierende kvalitet, lige fra "den rigtige kvalitet" til en kvalitet, der ligger lige over / under. Kvalitetsrummet bruges proaktivt i forbindelse med at sikre konsensus omkring den rette kvalitet. Rummet opdateres løbende ifm. tilbagemeldinger fra forbrugere.

Forbrugernes oplevelser er særdeles vigtige for LEGO Koncernen.

Forbrugertilbagemeldingerne bliver derfor nøje overvåget bl.a. gennem Call-centrene, der registrerer både positive og negative tilbagemeldinger. Alle registreringerne bliver analyseret, og der laves fyldestgørende rapportering som deles med en stor del af organisationen.

LEGO Koncernen arbejder derudover tæt sammen med voksne fans, som stiller meget høje krav til produkterne. På baggrund af rapporteringen igangsættes de nødvendige forbedringsaktiviteter.

v. Right Quality Manager Bjarke Schönwandt, LEGO A/S, www.LEGO.com

14.15 – 14.45 Kaffepause

14.45 – 15.30 Styling af produktsikkerhed

Indlægget vil belyse, hvordan LEGO Koncernen sikrer overholdelse af national og international lovgivning.

Det er af afgørende betydning for LEGO Koncernen, at produkterne er sikre.

Der er mange aktiviteter i processen fra design til produktion, der sikrer den høje produktsikkerhed, samt at produkterne er i compliance med lovgivningen.

Peter Trillingsgaard vil belyse hvordan LEGO Koncernen arbejder med produktsikkerhed.

Desuden vil han fortælle, hvordan LEGO Koncernen gennem samarbejde med myndigheder er med til at sætte fremtidige krav til legetøjssikkerhed.

v. Product Integrity Director Peter Trillingsgaard, LEGO A/S, www.LEGO.com

15.30 – 16.00 Opsamling & afrunding

v. Kvalitetschef Susanne Lohse, Peterson Packaging A/S, Bestyrelsesmedlem i DFK

Klip 

Ja tak, jeg vil gerne deltage i konferencen " Det bedste er ikke for godt ... citat Ole Kirk Christiansen", den 3. juni 2009

Navn: _____ Stilling: _____

Firma: _____ E-mail: _____

Adresse: _____ Postnr./By: _____

Telefon: _____

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

Sæt X Er du medlem af DFK kr. 2.650 + moms Send information om DFK

Er du ikke medlem af DFK, oprettes du automatisk som prøvem medlem resten af året. Prisen for prøvem medlemmer er kr. 3.300 + moms og inkluderer, at du får "Magasinet Kvalitet" i 2009. Ved indmeldelse i DFK samtidig med tilmelding til konference, deltager du til medlemspris.

Ved samtidig tilmelding af 3 eller flere deltagere fra samme firma opnås 10% rabat.

Tilmeld dig via DFKs hjemmeside: www.dfk.dk, eller sendt kuponen til DFK, Jersie Solvænge 16, 2680 Solrød Strand. Tilmeldingsfrist 20. maj 2009

Tlf.: 70 20 32 13, Fax: 70 20 32 23, e-mail: dfk@dfk.dk.

"DET BEDSTE ER IKKE FOR GODT ..."

CITAT OLE KIRK CHRISTIANSEN

Tro mod sit motto "Det bedste er ikke for godt" har LEGO Koncernen gennem snart 75 år leveret en meget høj kvalitet, som har sikret, at forbrugere er kommet tilbage til LEGO produkterne igen og igen, og efter et par svære år, har LEGO vist gode resultater med et fortsat meget højt kvalitetsniveau.

På konferencen vil der blive orienteret om, hvad LEGO gjorde for at komme på sporet igen. Et centralt punkt i dette er Shared Vision – en vision for hele virksomheden som bliver delt af ejeren, ledelsen og medarbejdere. Der vil især blive lagt vægt på hvordan LEGO har fastholdt sit høje kvalitetsniveau igennem denne forandringsproces.

GLOBALISERING

LEGO Koncernen har igennem hele sin historie haft tradition for at producere i umiddelbar nærhed af sine største markeder, dvs. i Vesteuropa og Nordamerika. Igennem det seneste årti er kvalitetsniveauet i en række lavomkostningslande løftet betragteligt, samtidig med at transportomkostninger ved at operere i disse lande er mindsket betydeligt.

Udflytningsprocessen, som påbegyndtes i 2006, blev, hvor LEGO har flyttet produktion til blandt andet Tjekkiet, Ungarn, Mexico og Kina. For at sikre et ensartet højt kvalitetsniveau, skal der være en effektiv proces for eksekvering. Hvordan dettet håndteres, og hvordan man hos LEGO sikrer styringen på tværs af forskellige lande, kulturer og tidszoner vil blive belyst på konferencen.

FORBRUGERTILFREDSHED

Kvalitet er et nøgleord for LEGO Koncernen, og det er afgørende for at være bedst, at kvalitet gennemsyrlig kontakt med forbrugere. LEGO Koncernens to forbrugerservicecentre modtager årligt omkring 1,4 mio. forbrugerhenvendelser om blandt andet teknisk support,

ønske om køb af LEGO produkter og klager over mangler ved produkterne.

For at nedbringe klagefrekvensen er der et tæt samarbejde mellem kvalitetsafdelingen, produktudviklingen, produktionen og forbrugerservice, som har den direkte kontakt med forbrugere. Der arbejdes systematisk med at spore årsagerne til den højere forbrugerklagefrekvens og foretage nødvendige korrektioner. Efter frokosten er der indlæg om fokus på forbrugere. Forbrugeroplevelser er særdeles vigtige for LEGO. De bliver derfor nøje overvåget. LEGO arbejder derudover tæt sammen med voksen fans som stiller meget høje krav til produkterne.

Det vil blive forklaret, hvordan vi indsamler tilbagemeldinger fra forbrugere, og hvordan vi bruger dem aktivt til at gennemføre forbedringer i produktudvikling og produktion.

PRODUKTSIKKERHED

På trods af, at LEGO ikke har konstateret svigt i legetøjets sikkerhed, har den megen fokus på legetøjsikkerhed betydet, at LEGO Koncernen har igangsat en omfattende opdatering og udvikling af de systemer, der anvendes til at sikre, at det løbende kan dokumenteres, at LEGO produkterne overholder gældende sikkerhedskrav.

Sidste del af programmet er produksikkerhed. Det er af afgørende betydning for LEGO, at produkterne er sikre. Der er mange aktiviteter i processen fra design til produktion, der sikrer den høje produksikkerhed, samt at produkterne er i compliance med lovgivningen. Disse processer vil blive uddybet med speciel fokus på hvordan LEGO har valgt at organisere produksikkerhedsarbejdet globalt. Endelig vil det blive forklaret hvordan LEGO sikrer at nye love bliver overholdt.

Dansk Forening for Kvalitet

Jersie Solvænge 16

2680 Solrød Strand

VIRKSOMHEDSBESØG

Under konferencen bliver der også mulighed for at se produktionen. Der vil være 2 grupper. Den ene gruppe vil blive vist rundt i støberiet, der med 720 støbemaskiner fortsat står for en stor del af det samlede volume.

Den anden gruppe vil besøge fabrikken på Højmarksvej, som beskæftiger sig med dekorering, montage samt pakkeprocessen.