



# KVALITETSMÅLINGER

– FOKUSÉR PÅ DET RIGTIGE

DFK KONFERENCE

Torsdag 4. marts 2010



New Future Formula

improve $\Delta$

Quality Management Software

— [www.maqis.dk](http://www.maqis.dk) —

QUALIWARE



# konference

Dansk Forening for Kvalitet

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

Torsdag den 4. marts 2010  
kl. 09.00 – 16.00

**Konferencen finder sted:**

Hotel Comwell Roskilde  
Vestre Kirkevej 12  
4000 Roskilde  
Tlf. 46 32 31 31  
www.comwell.com

**Konferenceafgift:**

Konferenceafgiften inkluderer konferencemappe og USB stik med kopi af foredragsholdernes præsentationer, frokost og forfriskninger

**Betaling:**

Der fremsendes faktura som bekræftelse på din tilmelding.

**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:**

Vicepresident Niels Holger Hansen, Novo Nordisk A/S.  
Næstformand i DFK

**08.30 – 09.00 Registrering og kaffe**

**09.00 – 09.05 Velkomst og indledning**

Vicepresident Niels Holger Hansen, Novo Nordisk A/S, Næstformand i DFK

**09.05 – 09.45 Hvordan gør du dine målinger strategiske?**

I de fleste organisationer foretages et utal af målinger, som alle har betydning for de personer eller enheder, som har defineret dem. Ofte opstår der dog en "kamp" om, hvilke målinger man skal give opmærksomhed – både i forbindelse med dataregistrering og som beslutningsgrundlag.

Den kamp skal erstattes af en afklaring af organisationens strategiske målsætninger, fordi præcise strategiske målsætninger gør det nemt at prioritere de rigtige målinger.

Indlægget viser et konkret eksempel på, hvordan man ved at benytte sig af strategikort og balanced scorecard-metoden kan konkretisere de strategiske målsætninger og tilhørende målinger på tværs af flere organisatoriske niveauer i en koncern. I eksemplet ser vi desuden, hvordan der skabes sammenhæng mellem de strategiske målinger på koncernniveau og de operationelle målinger i produktionen.

Management Consultant Thomas Bæk, Valcon A/S. [www.valcon.dk](http://www.valcon.dk)

**09.45 – 09.50 Sceneskifte**

**09.50 – 10.40 Quality First – Kvalitets målinger.**

Danfoss Drives' strategier og målsætninger skal afspejles i konkrete målinger og defineres som KPI'er (Key Performance Indicators). Det betyder at omfanget for målingerne er fastsat af den øverste ledelse. Danfoss Drives' mission er at være den mest respekterede udbyder af frekvensomformere. Derfor må vi fastlægge, hvad det betyder for virksomheden og afstemme mål og målinger.

Eksempler på hvordan implementering er realiseret vises i dette indlæg. Der er tale om både kvantitative og kvalitative målinger. De kvalitative målinger er f.eks. målinger af forretnings processer og værktøjs anvendelse og udbredelse i organisationen. Det er også eksempler på, hvordan surveys kan anvendes som støtte til at guide og prioritere aktiviteter.

De kvantitative målinger er f.eks. målinger af markedsfejl rater, interne fejl og kvalitets omkostninger som anvendes til at guide organisationen.

Danfoss Drives viser hvordan ovenstående opgave er løst gennem et Quality First projekt.

Supply Chain Project Director Lars Bo Pedersen, Danfoss Drives A/S. [www.danfoss.com](http://www.danfoss.com)

**10.40 – 11.10 Pause**

**11.10 – 12.00 BSC og KPI'er, der understøtter strategiimplementering og fastholder fokus på drift og kvalitet.**

Indlægget vil præsentere, hvordan Product Supply i Novo Nordisk har opbygget et balance scorecard med stort fokus på de KPI'er, som driver den strategiske udvikling, og samtidig har KPI'er, der sikrer fokus på drift og kvalitet. I Pharma branchen stilles stigende krav om fornyelse og vækst, samtidig med en øget fokus hos omverden på kvalitet, miljø og social adfærd. Det er væsentligt, at KPI'erne på Balanced scorecard afspejler den strategiske retning uden at miste fokus på den daglige forretning

Produktionen i Novo Nordisk har opbygget en prioriteret KPI opfølgingsstruktur med langsigtede strategiske mål og kortsigtede operationelle parametre. Resultatet er en øget fokus på de kritiske KPI'er, med mulighed for at ledelsen kan handle hurtigt, og en tydelig opstilling af de overordnede mål for organisationen, som nedbrydes og forstås af hele organisationen.

Corporate Vice President Global Investments & Finance, Product Supply Ulrich Otte, Novo Nordisk A/S. [www.novonordisk.com](http://www.novonordisk.com)

**12.00 – 13.00 Frokost**

**13.00 – 13.45 Klare mål og målrettet opfølgning er nøglen til succes**

Med lancering af missionen om, at være den bedste og mest pålidelige vindmølleproducent, har Vestas forpligtet sig til, at være den mest effektive vindmølleproducent, med den grønneste produktion, samt at bevare de bedste relationer i branchen, til kunder og leverandører. Herudover har Vestas en vision, der går ud på at vindkraft er jævnbyrdig med olie og gas, når der skal vælges energi i 2015.

Forudsætningen for Vestas mission og vision er klare mål, der er specifikke for de enkelte forretningsområder, afdelinger og medarbejdere. Mission og mål er implementeret i organisationen og bliver omhyggeligt fulgt op. For at opnå målene er der etableret en række strategiplaner, der sammenkæder målene med vækst, kapital og rentabilitet.

Vestas Wind Systems A/S indlæg vil forsøge at beskrive arbejdet med målene på alle niveauer og de opfølgingsaktiviteter, der er nødvendige for at bevare og styrke firmaets position som No.1 vindmølleproducent.

Senior Manager Yitzhak Shoshan, Vestas Wind Systems A/S. [www.vestas.com](http://www.vestas.com)

#### 13.45 – 13.50 Scenekifte

#### 13.50 – 14.35 KPI'er – strategisk anvendelse i specialløsninger.

DBI plastics er en af verdens mest specialiserede virksomheder til skræddersyede plastteknologiske beskyttelsesløsninger. Som den første inden for sin branche blev virksomheden i 2003 certificeret efter ISO/TS 16949:2002.

Det betyder bl.a., at vi er i stand til at implementere kundespecifikke krav i hele organisationen.

Vores ambition er en fejlrate på 0 PPM.

Vi har klare målsætninger – KPI'er – for alle vores processer, der sikrer en effektiv opfølgning og systematisk analyse af alle nøgleparametre.

Indlægget vil fokusere på, hvordan det sikres, at de KPI'er der fastlægges af ledelsen til opfyldelse af de strategiske målsætninger, effektivt oversættes til performance- og kvalitetsmål for alle vores arbejdsprocesser i forbindelse med produktudvikling, produktion, salg og levering.

Chief Executive Officer Hans Hellstrøm Henningsen, DBI Plastics A/S. [www.dbi.dk](http://www.dbi.dk)

#### 14.35 – 15.00 Kaffepause

#### 15.00 – 15.45 Kvaliteten i fremdrift hos Lego

Som en del af dagligdagen i et produktionsafsnit på Lego er kvaliteten sat i system. Vi tænker kvalitet, vi driver kvalitet, vi følger kvalitetsudviklingen dagligt, i en fastlagt struktur, på et bestemt klokkeslæt, efter en forud defineret metode, hvor retningen er synlig for alle i en afdeling.

Kvalitets KPI'er er ligeledes fastlagt i styrede rammer, hvor dagligdagen konstant handler om kvalitetsudviklingen 24 timer bagud, 7 dage om ugen med konstant fokus på interne reklamationer, interne kvalitets inspektioner, stikprøvekontroller fra Lego's interne inspektions afdeling samt Kassationer.

Hør hvordan vi håndterer dette i praksis.

Production Manager Asger Kronborg Munkholm, LEGO Systems A/S. [www.lego.com](http://www.lego.com)

#### 15.45 – 16.00 Opsamling & afrunding

Vicepresident Niels Holger Hansen, Novo Nordisk A/S, Næstformand i DFK.

Klip &

Ja tak, jeg vil gerne deltage i konferencen " Kvalitetsmålinger – fokusér på det rigtige", den 4. marts 2010

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. kr. 2.650 + moms

Send information om DFK

Er du ikke medlem af DFK, oprettes du automatisk som prøvemedlem resten af året. Prisen for prøvemedlemmer er kr. 3.300 + moms og inkluderer, at du får "Magasinet Kvalitet" i 2010. 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](http://www.dfk.dk), eller sendt kuponen til DFK, Jersie Solvænge 16, 2680 Solrød Strand. Tilmeldingsfrist 24. februar 2010

Tlf.: 70 20 32 13, Fax: 70 20 32 23, e-mail: [dfk@dfk.dk](mailto:dfk@dfk.dk).

# KVALITETSMÅLINGER

## – FOKUSÉR PÅ DET RIGTIGE

Det er topledelsens opgave at vurdere hvordan virksomhedens resultater udvikler sig i forhold til mission, vision, politikker, strategier og konkrete forretningsmål.

Dette kan reelt kun ske, hvis der på alle niveauer eksisterer en måle- og analyseproces til at følge denne udvikling. Processen skal sikre indsamling og formidling af den information, der er nødvendig for at vurdere indsatsen og understøtte beslutningsprocessen effektivt.

Udvælgelsen af de rette nøgleindikatorer (KPI's – Key Performance Indicators) og de metoder, hvor disse følges og overvåges, er afgørende for at sikre at måle- og analyseprocessen tilføjer den ønskede værdi.

De metoder, der vælges for at indsamle viden om KPI'erne, skal være praktiske og tilpasset den konkrete virksomhed – og den konkrete situation.

Men den centrale udfordring er, hvordan de RIGTIGE KPI'er, udvælges.

Her kan f.eks. være tale om metoder som

- Risikovurderinger og kontroller
- Interviews, spørgeskemaer, interessentundersøgelser
- Benchmarking
- Præstationsvurderinger (også af kunder og forretningspartnere)
- Overvågning af kritiske proces- og produktparametre

Først og fremmest skal KPI'er afspejle faktorer, der er inden for virksomhedens egen kontrol, og som er kritiske for virksomhedens fortsatte succes. KPI'er skal så vidt muligt være kvantitative og herved sætte virksomheden i stand til at opstille og følge op på konkrete mål.

Desuden skal KPI'er kunne afdække trends, således at nødvendige korrigerende, afhjælpende og forbedrende aktioner kan iværksættes.

Topledelsen skal udvælge KPI'er, der er egnede som grundlag for strategiske og taktiske beslutninger.

Nogle af de informationer, KPI'er skal kaste lys over kunne være

- Kunders og samarbejdspartneres behov og forventninger
- Effektivitet og egnethed af nøgleprocesser
- Virksomhedens anvendelse af ressourcer
- Profitabilitet og finansiell styrke
- Overholdelsen af lovgivning og andre myndighedskrav

Konferencen vil sætte fokus på, hvordan forskellige virksomheder har udvalgt kvalitetsmål, der er skræddersyet til virksomhedernes størrelse og formål – processer, produkter, aktiviteter.

Der gives eksempler på, hvordan effektiv opfølgning sikres på baggrund af målinger – hvordan målinger kan visualiseres, således at hele virksomheden engageres.

Endelig diskuteres hvordan audits og assessments kan supplere og understøtte anvendelsen af KPI'er.

Afsender:

Dansk Forening for Kvalitet  
Jersie Solvænge 16  
2680 Solrød Strand