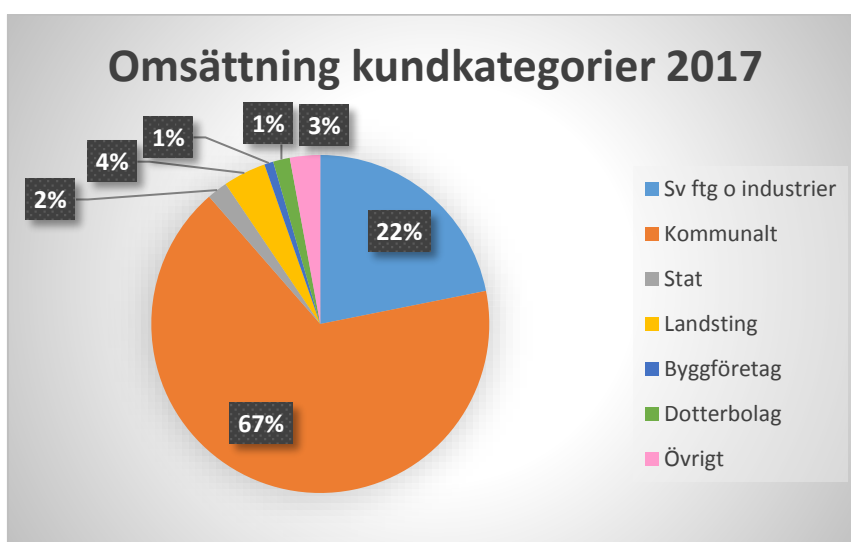


Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 1(4)	Datum: 2017-09-25	Dok.ID 1:14
Dokumentnamn: Indus intressenter kvalitet	Utfärdat av: Thomas Peterson	Utgåva: 1	Ändrad datum:	
ISO-referenser: 5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.1-202	Giltig från: 2017-10-02	

IDENTIFIERING AV INDUS INTRESSENTER AVSEENDE KVALITET.

KUNDERNA



Som framgår av ovanstående består företagets kunder till största delen av kommuner eller kommunala bolag. Näst största delen består av svenska företag och industrier. Dessa utgör tillsammans nästan 90 % av kunderna. De resterande 10% består av stat, landsting, byggföretag, dotterbolag i Norge samt div andra som privatpersoner och föreningar.

Förfrågningar kan karaktäriseras som 2 olika typer i huvudsak. De domineras av de affärer som upphandlas under LOU (lagen om offentlig upphandling) och övrig upphandling som baseras på förfrågningar som företaget erhåller baserat på tidigare relationer, kontakter, hemsidan, annonsering etc.

Karaktäristiskt för förfrågningar som upphandlas enligt LOU är att i de flesta fallen så är det lägsta anbudspris på produkter och tjänster samt leveransförmåga utifrån tillhandahållet digitalt förfrågningsunderlag via internet.

Inga kontakter med kunden accepteras/tillåts under anbudstiden annat än digitalt via internet. Det är krävande kunder och samtidigt väldigt inkonsekventa så det är svårt att ha lämpliga produkter som man vet är rätt för alla projekt oavsett var i Sverige de används. Handläggare består ofta av inhyrda konsulter och kompetensen varierar.

Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 2(4)	Datum: 2017-09-25	Dok.ID 1:14
Dokumentnamn: Indus intressenter kvalitet	Utfärdat av: Thomas Peterson	Utgåva: 1	Ändrad datum:	
ISO-referenser: 5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.1-202	Giltig från: 2017-10-02	

Resterande kunders förfrågningar är blandat mellan skriftliga och muntliga förfrågningar. Här värderas också många andra egenskaper hos företaget och produkterna. Anbudet består här av ritningsförslag och dokument där företaget har en mer rådgivande funktion till kunden.

Order/projekt – krav: De offentliga beställarnas krav är att man alltid skall leverera i rätt omfattning och i tid eftersom det i huvudsak handlar om leverans av skollokaler och förskolelokaler. Indus utmaning är därför att ha koll på tillgängliga produkter som efterfrågas.

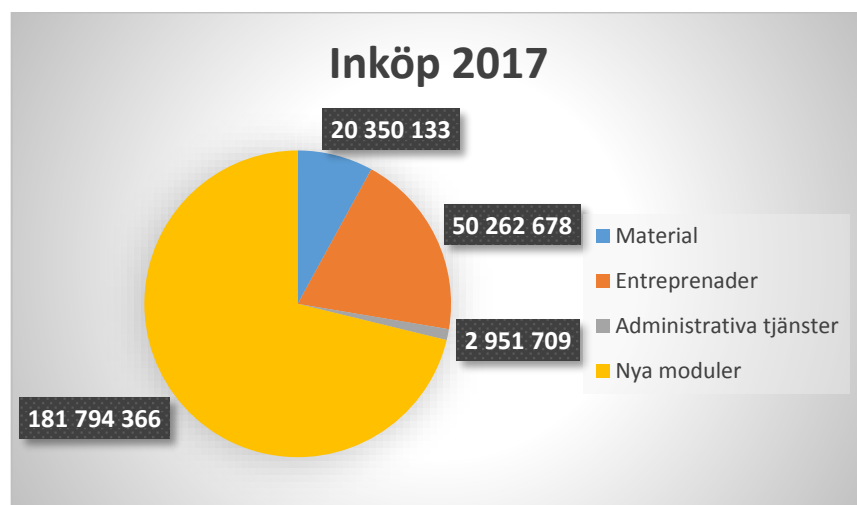
De offentliga beställarna har ofta kort framförhållning och undermålig kontroll. De har stora krav på omgivningen men när det kommer till det egna ansvaret/åtagandena så är det vanligast att det inte fungerar utan medför att projektstarten senareläggs – dock är det vanligt att färdigställandet inte flyttas fram – vilket kunde varit en normal konsekvens av senareläggning av starten.

En konsekvens av detta är att Indus tvingas till alternativa lösningar med kundernas goda minne som t ex att byggnaderna utvändigt inte blir klara i tid då det är viktigast att man kan ta byggnaderna i bruk invändigt. Det är med andra ord mer regel än undantag att det man angett i förfrågningsunderlaget vad gäller genomförande inte stämmer eller fungerar i praktiken.

De övriga kundernas krav är ungefär de samma vad gäller genomförande av projektet. Dock har man i regel bättre framförhållning och ansvarstagande. Det går att diskutera lösningar med kunden baserat på hur behoven ser ut och vad som är viktigt. Företagets prestationer och ansvarstagande har ett värde för dessa kunder.

Kundens ansvar – det är viktigt att förstå att Indus produkter hyrs ut till kunderna. Detta innebär att funktionsansvaret för produkterna övergår aldrig till kunderna utan förblir Indus ansvar. Endast förbrukningsmaterial åligger i regel hyrestagaren att ansvara för så som filter, lysrör mm.

LEVERANTÖRER/ENTREPRENÖRER



Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 3(4)	Datum: 2017-09-25	Dok.ID 1:14
Dokumentnamn: Indus intressenter kvalitet	Utfärdat av: Thomas Peterson	Utgåva: 1	Ändrad datum:	
ISO-referenser: 5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.1-202	Giltig från: 2017-10-02	

Av ovanstående framgår hur inköp fördelats på olika kategorier under året och vilka storheter det handlar om ekonomiskt. Under Rvå 2017 har företaget varit i en expansionsfas varför mycket moduler har köpts. Beroende av konjunktursituationen kan företaget finna sig i en förvaltningsfas istället som påverkar utseendet radikalt vad gäller modulinköpen.

Leverantörers/entreprenörers krav på företaget är framförhållning och tydlighet. De olika kategoriernas krav på framförhållning är väldigt varierande också beroende av konjunktursituationen. Ibland kan det vara så att leveranstiden från leverantörer är längre än Indus leveranstid till kund - varför man måste göra överenskommelser med kunden om vad som är viktigast för dem så att det sker med kundens goda minne.

MYNDIGHETER

Det är många myndigheters krav som påverkar företagets verksamhet – se ISO-dokument 6:6 Förteckning över lagar och andra krav – på två olika sätt.

Det är dels själva verksamheten som påverkar/styr många saker. Dels påverkar/styrs företagets produkter och tjänster av innehållen i Bygglagstiftningen med anledning av företagets verksamhet.

Företagets utmaning vad gäller företagets produkter och tjänster är att kunder ofta är okunniga om vad som gäller varför man blir överraskade över de kostnader som presenteras i offerter. Många väljer då att inte följa lagstiftningen vilket sker med kommunledningens goda minne. Detta agerande komplicerar förutsättningarna vid framtagning av nya produkter som skulle kunna leda till att branschens produkter och tjänster förnyas – speciellt med fokus på miljön. Men det krävs en helt annan styrning av statsmakterna för att stoppa dessa möjligheter för kommunerna.

Vad gäller de övriga kundernas projekt så gör kommunerna ytterst få undantag – då är det någon annan som får ta konsekvenserna av deras beslut/agerande.

BANKER

Företagets verksamhet är extremt kapitalkrävande varför tillgången till kapital är väldigt avgörande. Det är viktigt för att möjliggöra investeringar i nya produkter och behovet av investeringar ökar. Tendensen är att produkternas livstid blivit kortare med anledning av att Bygglagstiftningen ändras allt oftare och innehåller allt högre krav på prestandan.

Bankers krav på verksamheten är lönsamhet, förutsägbarhet, god ordning på redovisningen samt en sund styrning av företaget och sunt agerande av ägarna.

Bankerna är i sin tur påverkade av konjunktursituationen, Riksbankens agerande samt övriga händelser i samhället. Dessa faktorer påverkar företagets kostnader för tillgången på kapital.

Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 4(4)	Datum: 2017-09-25	Dok.ID 1:14
Dokumentnamn: Indus intressenter kvalitet	Utfärdat av: Thomas Peterson	Utgåva: 1	Ändrad datum:	
ISO-referenser: 5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.1-202	Giltig från: 2017-10-02	

FÖRSÄKRINGSBOLAG

Försäkringsbolag har krav på verksamhetens lokaliteter med utgångspunkt från risker som kan orsaka skador på verksamheten eller dess tillgångar som fordon etc.

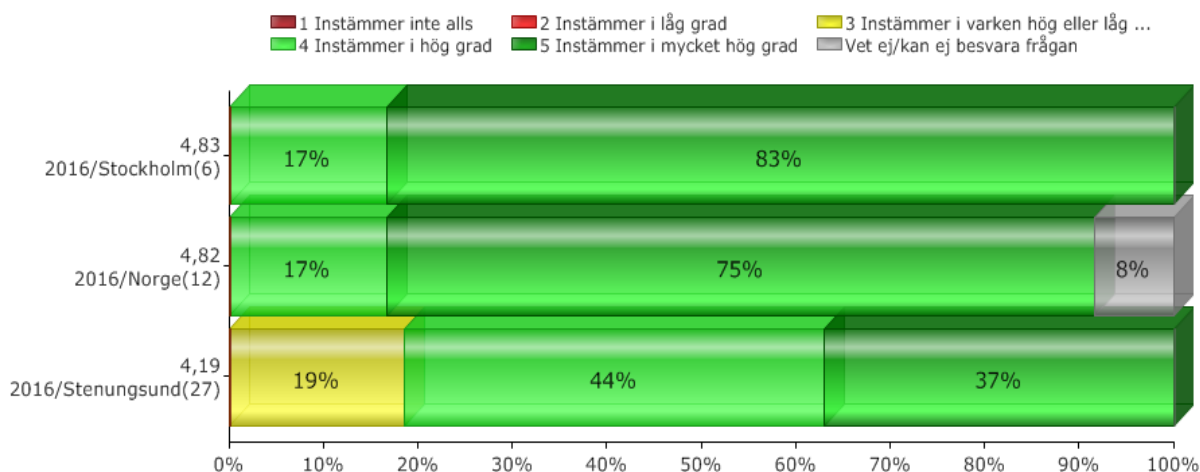
I Stenungsunds verksamhet finns särskild risk för återkommande översvämningar på grund av närheten till havet i kombination med oväder.

Vidare finns försäkringar som ansvarsförsäkringar och personalförsäkringar som följs upp.

PERSONALEN

Personalen är Indus. Den senaste stora personalundersökningen genomfördes 2016 av gav följande resultat på en 5-gradig skala.

NMI Indus AB – per marknadsenhet:



Mätning av NMI på detta sätt genomförs med 2 års mellanrum. Trivseln i företaget bevakas av företagsledningen och det finns företagsövergripande mål för utvecklingen framåt i tid.

Medarbetarkrav finns i form av personlig utveckling – kompetensutveckling – löneutveckling – bra arbetsmiljö – trivsselfrämjande aktiviteter – sjukvårdsförsäkringar – belöningsystem - pensionsavsättningar mm.

ÄGARE OCH STYRELSE

Företagets ägare och styrelse har krav på verksamheten som finns uttryckt i ägarnas vision för verksamheterna i Stenungsund – Stockholm – Frogner i Norge. Med utgångspunkt från detta upprättar företagsledningen en verksamhetsplan som uppdateras med 2-3 års mellanrum som används i styrningen av verksamheten. Se ISO-dokument 1-5 Process för ledningen.