

Verdien av gjennomtenkt kvalitetsarbeid

Jon Erik Høgberg, Group COO Itera
jon.hogberg@itera.com, +47 90096974

12. september 2023, 11:25-11:53







Participant list bar showing 14 icons. The first icon is a blue circle with '+300'. The remaining icons are circular portraits of participants. Below the bar, the names of the last four participants are visible: Tetya Peronova, Sverre Inge Ingulfsson, Sverre Strøm, and Lene Moe.



Kriseledelse fra desember 2013, intenst fra februar 2022

Ansatte pri 1

Sikkerhet, trivsel og oppholdssted
Transport, overnatting, mat
Itera House for familier og venner
Psykolog, batterier, Starlinks
Lønn til de militære

Leveranser

Kvalitet og kapasitet i leveranser
Hva hvis folk ikke er tilgjengelige
Back-up med kompetanse fra andre Itera-kontorer

Kunder

Diskutere, dele og svare på bekymringer
Sikre at etterspørselen etter tjenester fortsetter
1:1-møter støttet av rapporter og fakta fra Norsk Ukrainsk Handelskammer og Ukrainske myndigheter

Intern og ekstern kommunikasjon

Dele fakta, nøkternt, åpenhet om det vi vet og ikke vet

Styring og ledelse

Risikovurderinger, kontinuitetsplan og aktiviteter, prosesser og rutiner oppdateres ved erfaringer

Itera, applikasjonsutvikling – europeisk – leveranser globalt



800+

IT teknologi-eksperter, 300 i Ukraine

8

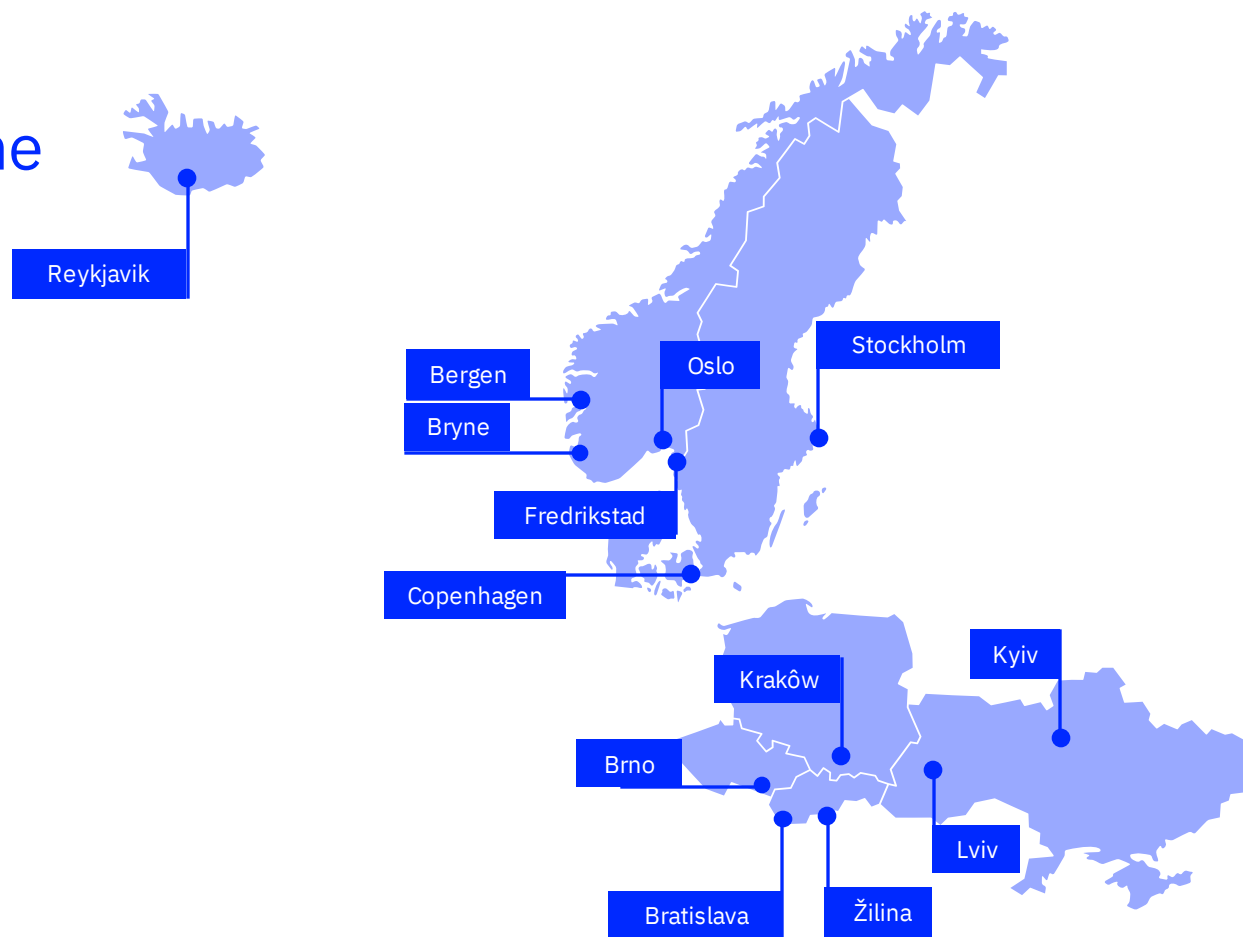
Land, i Ukraina fra 2008

13

Kontorer

20

Land vi leverer til



Verdien av

- for ansatte
- for kunder
- for selskapet

gjennomtenkt

- praktisk tilnærming til prosesser, digitale løsninger og organisasjon
- tilpasset din bedrift, markedet og omgivelser
- videreutvikles kontinuerlige, av deg selv

kvalitetsarbeid

- Hva du gjør av systematisk læring og forbedring
- Hva du gjør for å utvikle leveranser
- Hva du gjør for å utvikle kunde-relasjoner

Agenda

1. Hvorfor har vi kvalitetsarbeid på agendaen
2. Hva kjennetegner gjennomtenkt kvalitetsarbeid
3. Hvordan har vi verdi av kvalitetsarbeid
4. Anbefalinger

Itera, applikasjonsutvikling – europeisk – leveranser globalt



800+

IT teknologi eksperter, 300 i Ukraine

8

Land, i Ukraina fra

OneItera

13

Kontorer

20

Land vi leverer til



Systematisk kvalitetsarbeid er en forutsetning for Itera:

Internt

- Bidrar til at folk skal trives og utvikle seg
- for å levere lønnsom vekst
- for å leve våre verdier og utvikle vår kultur
 - trust, transparency, entrepreneurship, diversity
- for sterk sømløs samhandling mellom kollegaer i 8 land

Eksternt

- for å skape fornøyde kunder
- for å levere på lover og regulatoriske krav
- for å vinne i vårt marked
- for vellykkede leveranser
- for rekruttering

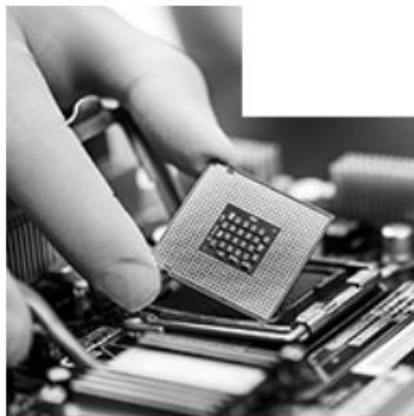
Proesser – digitale løsninger – organisasjon



Sales



Delivery



Operations



Quality



Security



Governance



Communication



HR



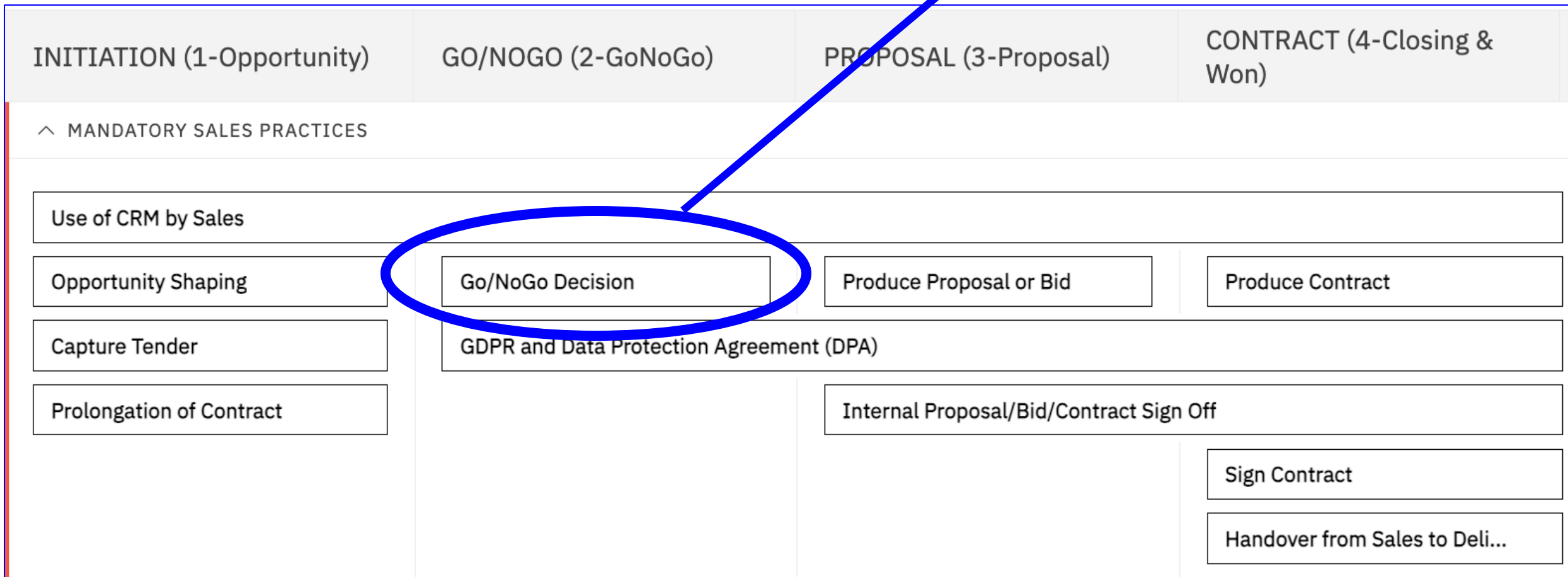
Finance



IT

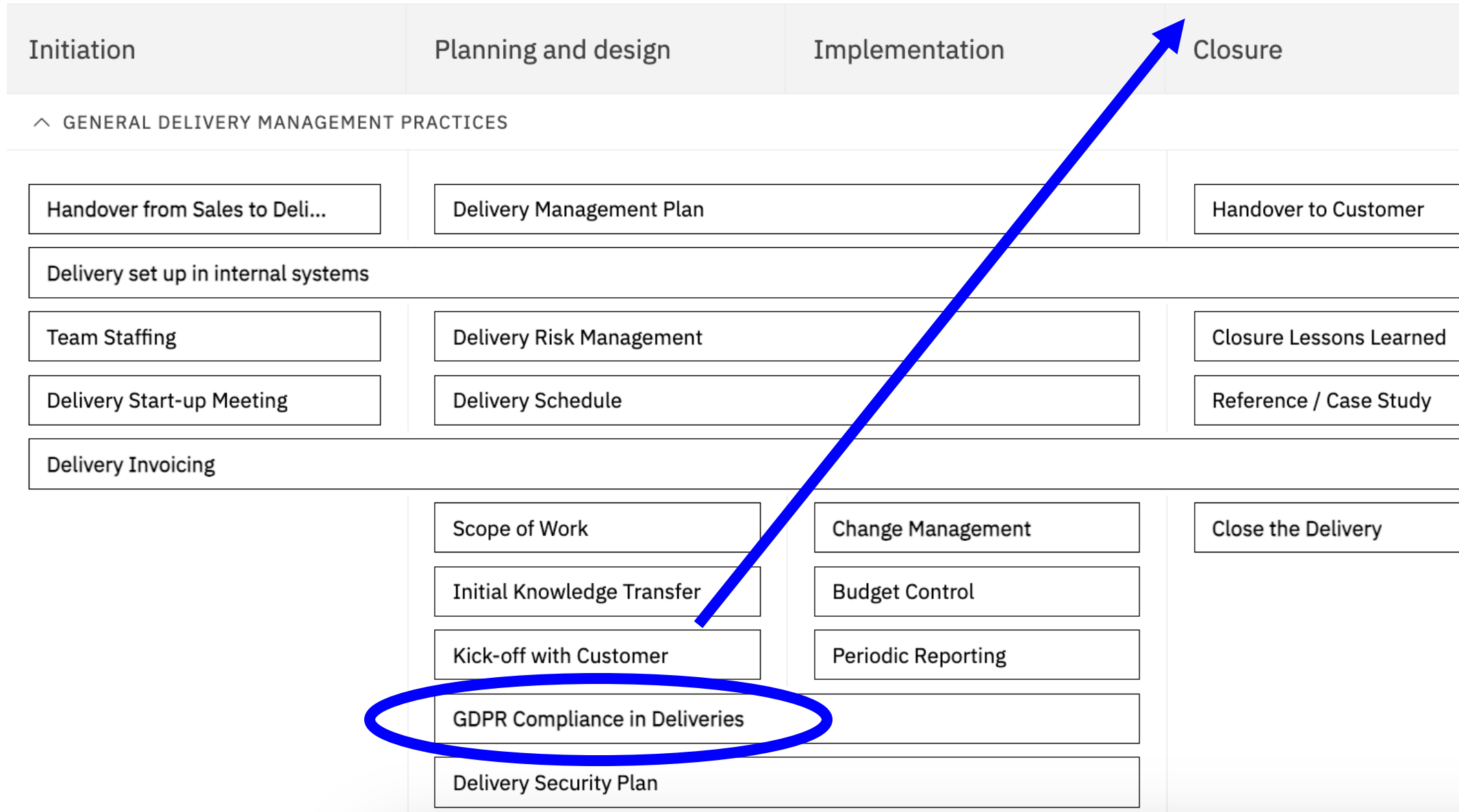
Prosess for salg og utvikling av oppdrag:

*Krav om forsvarlig kvalitetsstyring
- "Plikt til å frasi seg et oppdrag"*



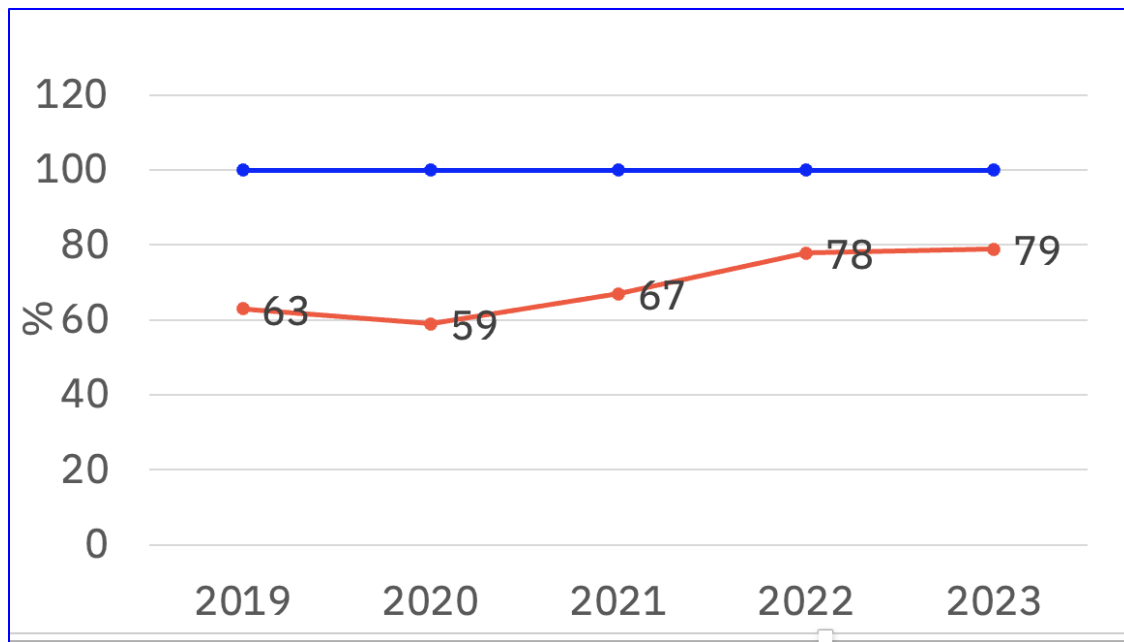
Prosess for leveranse av oppdrag:

*Krav om forsvarlig kvalitetsstyring
- "følge lover og regulatoriske krav"*

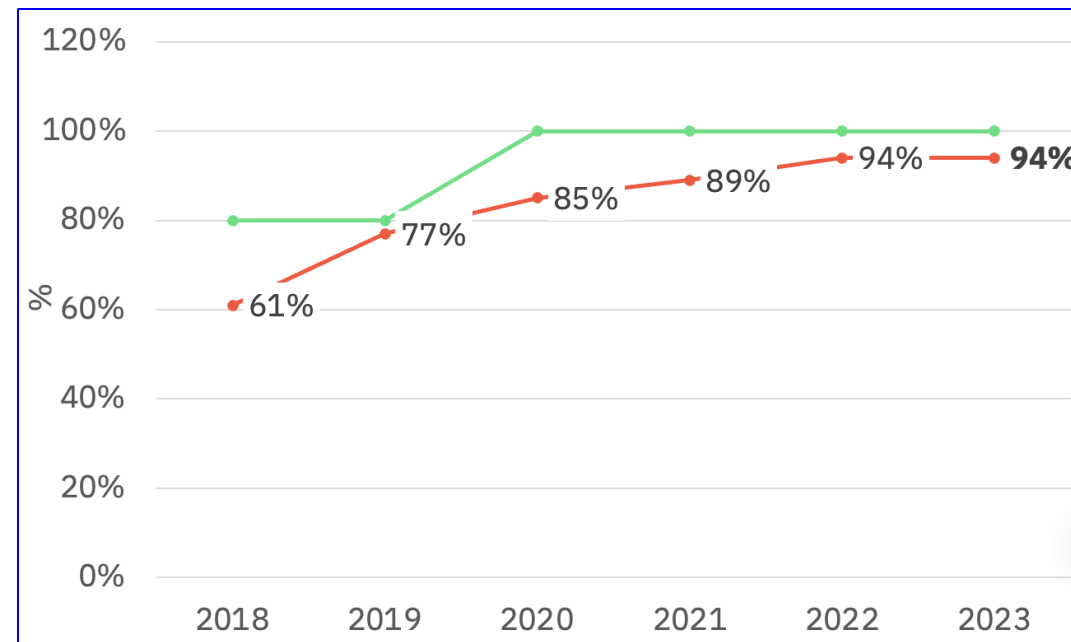


Data om etterleves gir grunnlag for forbedringsarbeid og kompetanseutvikling:

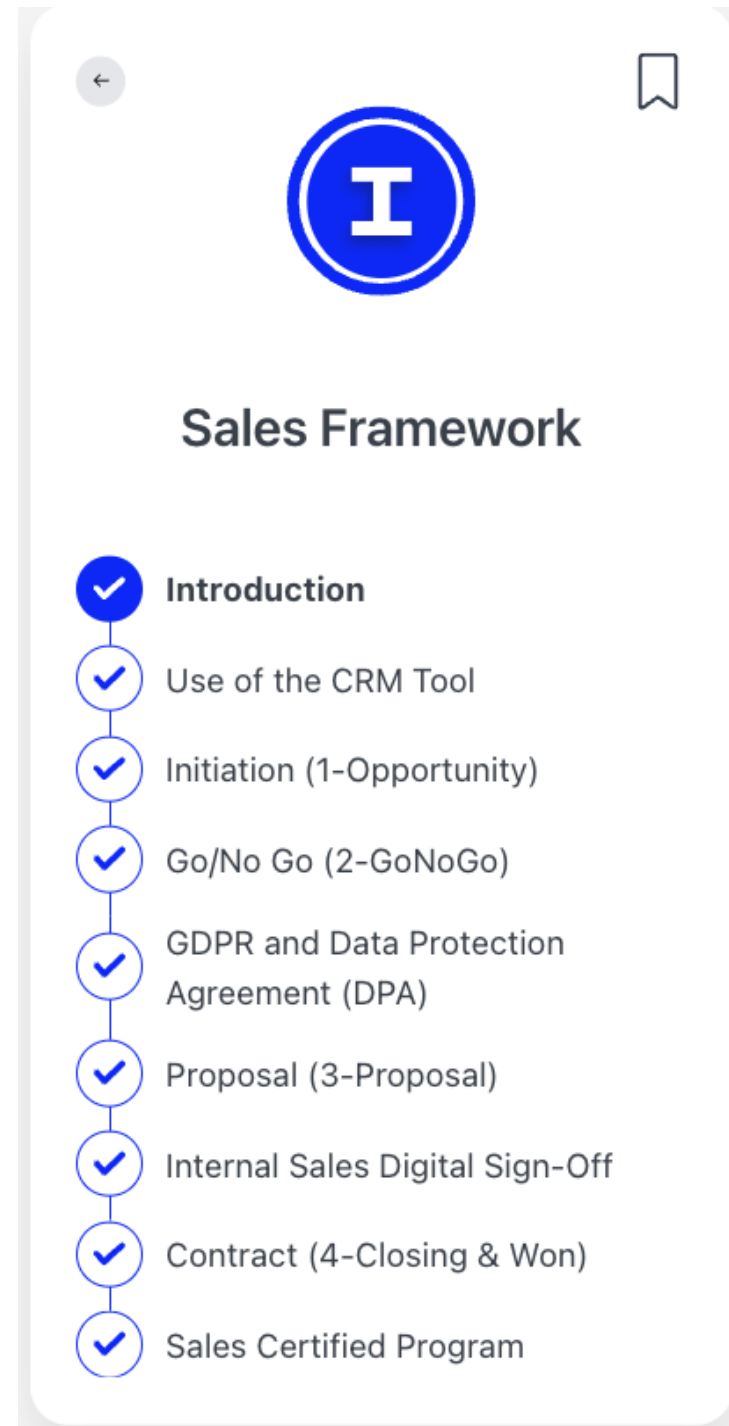
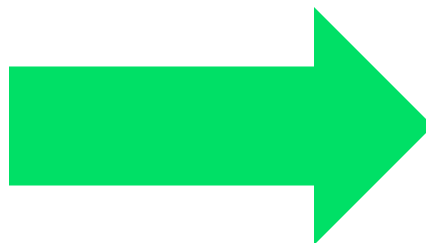
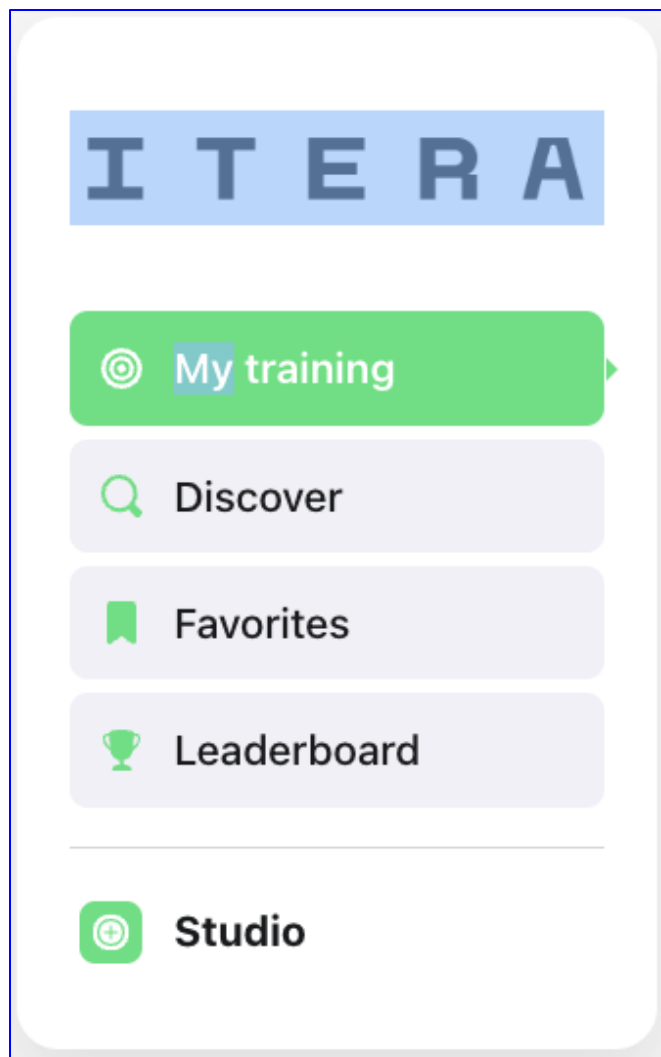
I salgsprosesser:



I leveranseprosesser:



Kompetanseutvikling = økt kvalitet



I T E R A

CERTIFICATE

Sales Framework

awarded to

Jon Erik Høgberg

to acknowledge understanding of processes in Sales Framework

Knut Eirik Hagness

Knut Eirik Hagness, Sales Framework owner

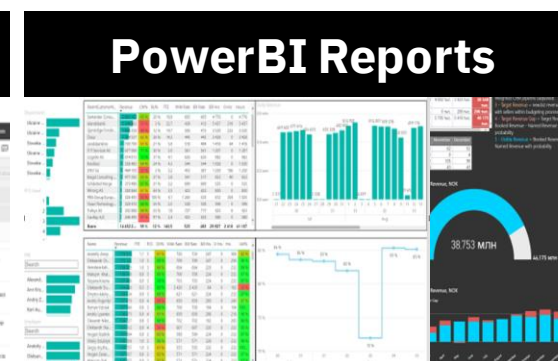
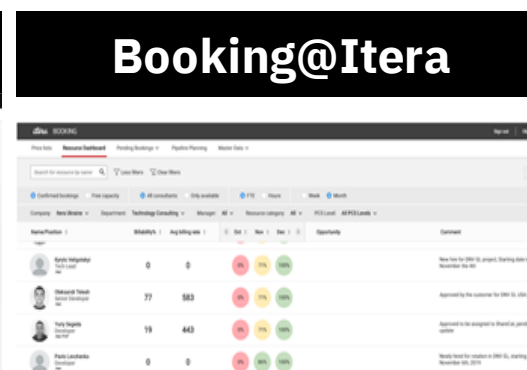
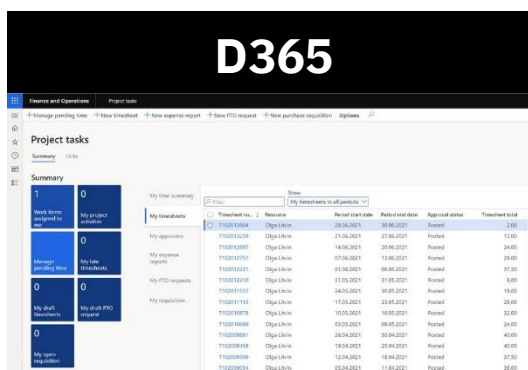
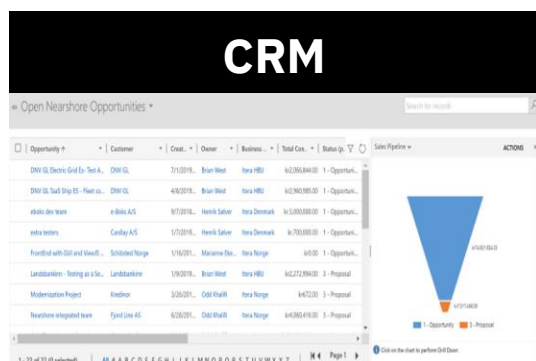
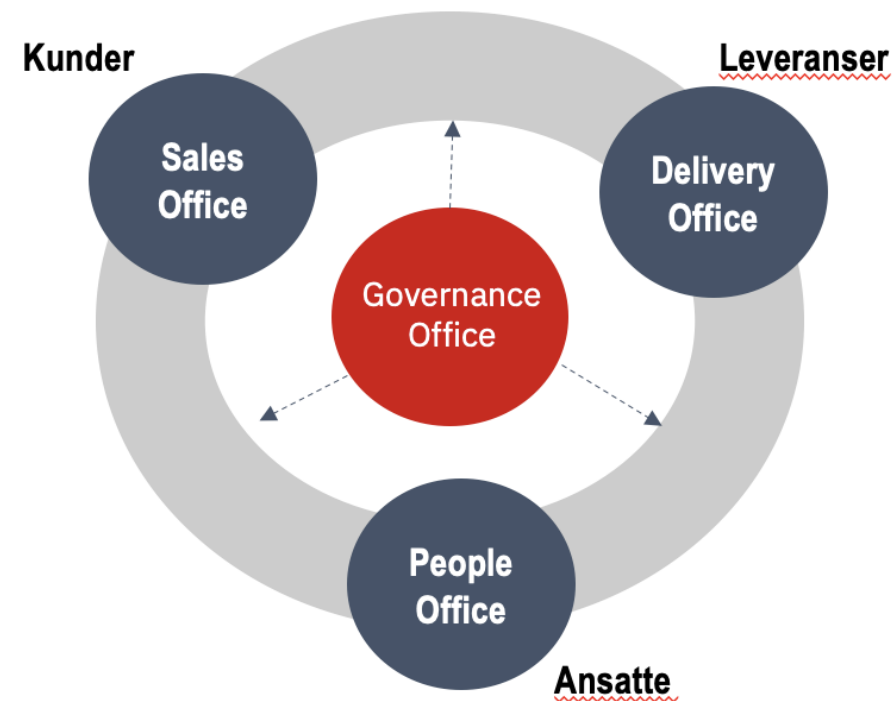
02/06/2023

Date

Digitale løsninger må være på plass:

Du må ha egnede digitale løsninger, med data-kvalitet, for at alle ansatte skal jobbe effektivt:

- utvikling av ansatte
- salg og kundeutvikling
- leveranser
- Styring og ledelse (lover og regler)



Kvalitetsarbeid har verdi for:

Ansatte

- Jobbe effektivt
- Levere arbeid med kvalitet (slik det forventes)
- Trives med å utvikle seg

Kunder

- Fornøyde kunder mottar leveranser med kvalitet
- Forventninger til kvalitet er avtalt i kontrakter

Selskapet

- Effektive leveranser og fornøyde ansatte skaper lønnsom vekst
- Lover og regulatoriske krav må følges
- Praktisk kvalitetssystem skalerer, gir fleksibilitet og evne til å respondere presist

Eksempler på prinsipper for god kvalitetskultur

Felles hensikter – intensjon vs detaljer

Utvikle ansatte – deretter ansvarliggjøre

Åpenhet, informere, inkludere og engasjere

Tillit, beslutningsmandat – nærmest mulig

Anbefalinger for kvalitetsarbeidet:

Definer din tilnærming

- “Verdien av gjennomtenkt kvalitetsarbeid”
- Dokumenter arbeidsprosesser og lovkrav

Digitale løsninger

- Egnede digitale løsninger med data-kvalitet,
- Støtte prosesser slik at folk jobber effektivt

Organisasjon

- Etabler tydelige roller og ansvar i prosessene
- Kompetanseutvikling
- Ansvarliggjør stolte medarbeidere

Kontinuerlig forbedring

- Etablere en lærende kvalitets-kultur
- Heie på forbedringsarbeid
- “Kvalitet – først og fremst”



*Make a
difference!*