



# Kvalitetsledningssystem

Sandberg Trygg

## **Innehåll**

Varför ett kvalitetsledningssystem?

Kvalitetspolicy

Kvalitetsmål

Kvalitetsprogram

Ledningens ansvar

## Varför ett kvalitetsledningssystem?

Sandberg Tryggs kvalitetsledningssystem tjänar flera syften. Övergripande handlar det om att byrån vill (1) säkra att vi levererar eller överträffar våra kunders kvalitetsförväntningar och (2) ständigt bli bättre på kvalitet. Systemet är inte certifierat enligt någon standard (t ex ISO 9000) men är upprättat för att innefatta samma typ av information.

Grunden för det här dokumentet är vår kvalitetspolicy. Den beskriver hur just vår organisation ska jobba för att hålla en hög och jämn kvalitet. Vidare går det här dokumentet igenom vilka mål vi arbetar efter och vilket program vi följer för att fastställa, kommunicera, genomföra och följa upp våra mål.

Vd och ledningsgruppen har det övergripande kvalitetsansvaret för byrån. Du är alltid välkommen med synpunkter och förslag till förbättringar av vårt kvalitetsledningssystem.

## Kvalitetspolicy

Det här är de riktlinjer som Sandberg Trygg arbetar efter för att hålla en hög och jämn kvalitet:

- Vi ska säkra att vi och uppdragsgivaren förstår varandra
  - genom tydliga kontaktrapporter, tidplaner och kreativa briefar
- Vi ska leverera i enlighet med vår uppdragsgivares förväntningar
  - rätt material, i rätt tid, i rätt omfattning, till rätt mottagare
- Vi ska se till att fakturan stämmer med kostnadsuppskattning/offert
  - eventuella justeringar ska specificeras och kommuniceras
- Vi ska kommunicera vår kvalitetspolicy till såväl medarbetare som kunder och leverantörer
- Vi ska prioritera leverantörer som har ett aktivt kvalitetsarbete
- Vår kvalitetspolicy är offentlig och finns att läsa på vår webbplats.

Sandberg Trygg är försäkrade i Länsförsäkringar för reklamverksamhet. Det innebär att vi åtar oss att följa vissa rutiner för till exempel förvaring av datorprogram och säkerhetskopiering av användarfiler. Det i sin tur är viktigt för att vi ska kunna leva upp till vår kvalitetspolicy.

## Kvalitetsmål

Enligt vår definition är kvalitet hur väl en vara eller tjänst motsvarar kundens behov, önskemål och förväntningar. Kvalitet är inte, som många förr ansåg, den grad i vilken något överensstämmer med av leverantören uppställda kriterier. I stället avgör kunder eller användare enväldigt vad som är kvalitet.

Varje år deltar vi i två undersökningar som mäter kvalitet ur ett kundperspektiv: Årets Byrå (Regi) och Sveriges Bästa Byrå (Resumé). Resultatet från undersökningarna, per delområde, tjänar som underlag för nästa års mätbara kvalitetsmål. Övergripande är vårt mål att (1) bli nominerade och (2) hamna på topp-10-listan.

## Kvalitetsprogram

Sandberg Trygg arbetar efter en egen modell kallad C3-modellen (Create, Convey, Convince; alltså Skapa, Förmedla, Övertyga). Vårt kvalitetsprogram går ut på att i det dagliga arbetet säkra samtliga delsteg i projekten.

### C1: Create (Skapa)

#### Allmänt

Första delsteget går ut på att hitta en kreativ väg att skapa bättre affärer och se var, när och hur kommunikation kan bidra.

#### Delsteg

Input-session/Workshop  
Bakgrundsmaterial/Kundintervjuer  
Definiera och lösa affärsutmaning  
Utveckla kommunikationsplan  
Skriva och förankra kreativ brief  
Slutgodkännande plan och brief

#### Kvalitetsansvarig

Strategisk projektledare  
Strategisk projektledare  
Strategisk projektledare  
Strategisk projektledare  
Strategisk projektledare  
Strategisk projektledare

#### Leverans

Godkänd kommunikationsplan och kreativ brief.

## C2: Convey (Förmedla)

### Allmänt

Nästa delsteg handlar om att skapa kommunikationskoncept som är såväl emotionellt som intellektuellt tilltalande.

### Delsteg

Kreativ kick-start  
Utveckla kommunikationskoncept  
Kultur- och språkkontroll  
Presentation  
Justering av förslag  
Slutgodkännande av förslag

### Kvalitetsansvarig

Copywriter/Art Director  
Copywriter/Art Director  
Språk- och kulturadmin.  
Copywriter/Art Director  
Copywriter/Art Director  
Operativ projektledare

### Leverans

Godkänt kommunikationskoncept.

## C3: Convince (Övertyga)

### Allmänt

I det sista delsteget är det dags att jobba fram allt material så att det bländar målgruppen med sin förträfflighet.

### Delsteg

Skriva texter och utforma bild/layout  
Producera grundversion  
Översättningar/Kultur- och språkkontroll  
Två godkännanderundor av förslag  
Slutgodkännande av förslag

### Kvalitetsansvarig

Copywriter/Art Director  
Grafisk formgivare  
Språk- och kulturadmin.  
Operativ projektledare  
Operativ projektledare

### Leverans

Godkänd grundversion och godkända lokala versioner.

## Ledningens ansvar

Vd och ledningsgruppen har det övergripande ansvaret för Sandberg Tryggs kvalitetsledningssystem.