



Inledning	3
Företagspresentation	3
Affärsidè	3
Verksamhetssystemets omfattning	3
<u>Organisation</u>	4
Ledningsforum.....	4
Ledningsfunktionen, VD	5
Försäljning	5
Produktenheten	5
Ekonomi & Personal.....	6
Kvalitetskoordinatör.....	6
<u>Kvalitet och miljöpolicy – Benning Sweden AB</u>	7
<u>Processer</u>	8
1. Planeringsprocessen.....	8
2. Verksamhetsprocessen.....	9
3. Förbättringsprocessen.....	11
<u>Styrande dokument, Instruktioner, Rutiner</u>	12
<u>Dokumenthantering</u>	12
Dokumentstyrning	12
Dokumentationsstruktur.....	12

Inledning

Syftet med denna manual är att ge en övergripande presentation av företagets verksamhetssystem och ingående processer för berörda intressenter som kunder, personal, leverantörer och myndigheter.

Varje medarbetare på företaget skall vara väl insatt i manualens innehåll samtidigt som det mer kompletta verksamhetssystemet finns lätt tillgängligt i företagets dokumenthanterings-system.

Specificerade regler och rutiner i verksamhetssystemet gäller generellt i samtliga projekt och aktiviteter som sker under företagets ledning om inte annat sägs i det specifika fallet.

Företagspresentation

Benning Sweden AB, tidigare Eldaco AB, har alltsedan starten 1975 arbetat inom området kvalificerad avbrottsfri strömförsörjning för Industri och Telecom. Bolaget har sin verksamhet med försäljning, teknik och tillverkning förlagd i Sollentuna norr om Stockholm.

Sedan 1997 ingår företaget i Benningkoncernen med huvudkontor i Bocholt, Tyskland och 2005 övergick verksamheten till att bli ett helägt dotterbolag till Benning.

År 2009 byte Eldaco AB namn till Benning Sweden AB.

Vår specialitet är att skapa kundanpassade helhetslösningar baserade på den bygglåda av flexibla funktionsmoduler och komponenter som vårt moderbolag tillhandahåller men också mer standardiserade lösningar finns med i vår produktportfölj.

Affärsidé

Benning Sweden AB erbjuder kundanpassade helhetslösningar inom avbrottsfri kraft till de nordiska och baltiska marknaderna.

Vi skapar trygghet hos våra kunder i rollen som långsiktig partner.

Verksamhetssystemets omfattning

Bennings verksamhetssystem är strukturerat enligt följande:

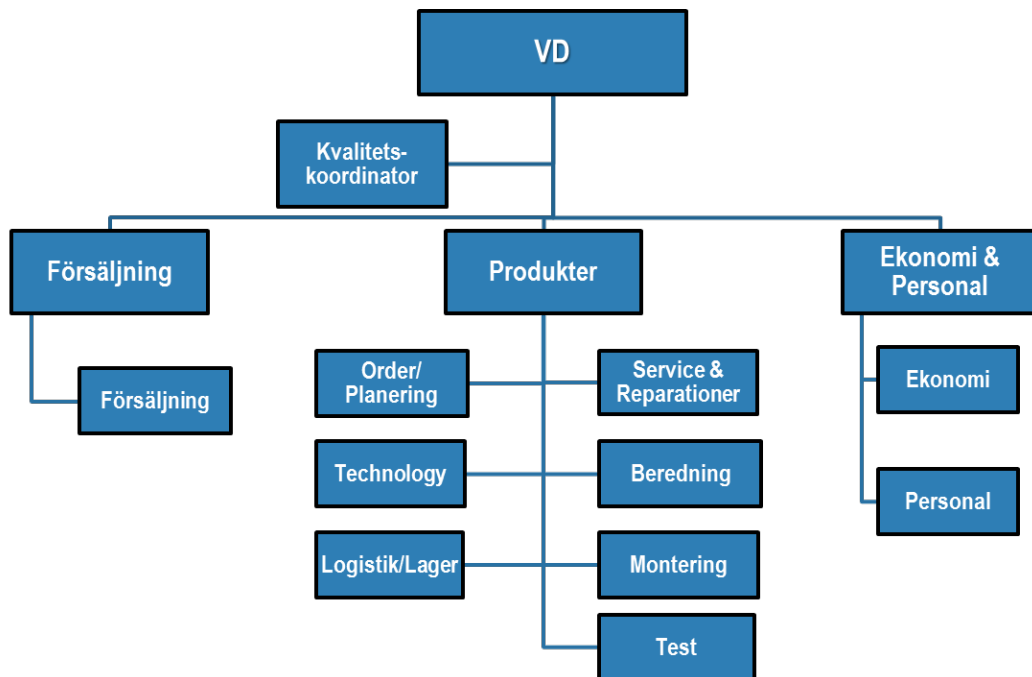
- Organisation
- Kvalitets- och Miljöpolicy
- Processer
- Styrande Dokument/Instruktioner
- Dokumenthantering

Systemet svarar mot kraven i ISO 9001, med följande undantag:

- ISO 9001, kap. 7.5.2 – Validering av processer för produktion av varor och utförande av tjänster då detta inte förekommer inom Benning Sweden AB.
- ISO 9001, kap 7.3 – Konstruktion och utveckling. All konstruktion och utveckling sker hos Benning i Tyskland.

Organisation

Verksamheten inom Benning Sweden AB är organiserad enligt figuren nedan och respektive avdelnings ansvarsområde presenteras kortfattat nedan.



Ledningsforum

På ledningsnivå finns två forum för styrning av verksamheten.

Administrativa Ledningsmöten

Forumet utgörs av: VD, som är ordförande, samt cheferna från respektive avdelning.

Forumet ansvarar för:

- Strategiska beslut och målstyrning avseende Benning's verksamhet.
- Övergripande styrning och policybeslut i gemensamma frågeställningar gällande processer, verksamhetssystemet, ekonomi, administration, personalfrågor etc.
- Minst 1 gång per år hålls ledningens genomgång som säkerställer att kvalitetsarbetet bedrivs löpande enligt vår kvalitetspolicy. Vid detta tillfälle fattas också ett formellt beslut om rådande kvalitetssystemets lämplighet.

Planeringsmöten

Forumet utgörs av: VD, som är ordförande, chefen för Produktavdelningen, chefen för Säljavdelningen samt ansvarig för order och leveransplanering.

Forumet ansvarar för:

- Uppföljning av den operativ styrning och planering av vår verksamhetsprocess, "order – leverans kedjan".
- Övergripande prioriteringar
- Kort och långsiktig resursplanering

Ledningsfunktionen, VD

Ansvarar för:

- Strategi och Policy frågor
- Affärsutveckling
- Marknadskommunikation
- Priser och prispolicy
- Budget
- Administration och kontinuerlig utveckling av verksamhetssystemet.
- Administration av lokaler
- IT-miljö, telefoni och nätverk
- Hemsidan på internet
- Presentationsmaterial
- Annonser/PR

Försäljning

Ansvarar för:

- Marknadsföring, Broschyr material och produkt katalog
- Allt försäljningsarbete inkluderande kundbearbetning och kundrelationer
- Mässor och kundseminarier
- Offerter
- Försäljningsprognoser och rapportering
- Försäljning av Service- och garantiavtal
- Konkurrentbevakning

Produktenheten

Ansvarar för:

- Vår produktportfölj, både hårdvarulösningar och serviceutbud
- Att driva och projektleda kundorderprojekt
- Konstruera system med ingående enheter som i huvudsak kommer från vårt moderbolag
- Utföra service enligt servicekontrakt
- Bistå övriga avdelningar med teknisk kompetens
- Hantering av inkomna order och planering av leveranser
- Inköp
- Tillverkning

- Provning
- Packning
- Leveranshantering
- Färdigställa för fakturering
- Reparation och service av våra produkter
- Avtalsservice enligt kontrakt
- Kalibrering
- Prognoser
- Inköp av maskiner, B-material och legotjänster
- Lagerhållning

Ekonomi & Personal

Ansvarar för:

- Affärs och internredovisning
- In- och utbetalningar, fakturering
- Avtal med interna och externa uppdragsgivare och uppdragstagare
- Kalkyler och intern rapportering
- Finansiering
- Externa krediter
- Personaladministration och företagshälsovård
- Post och fax hantering
- Inköp av kontorsmaterial och annat för den allmänna driften
- Statistik

Kvalitetskoordinatorn

Ansvarar för:

- Kvalitetsfrågor och kvalitetsrevisioner
- Kunskapsstöd till övrig personal avseende kvalitetsfrågor.
- Utbilda och informera personal inom kvalitet och miljöfrågor.
- Ansvara för extern kommunikation avseende verksamhetssystemet

Kvalitet och miljöpolicy – Benning Sweden AB

KVALITETSPOLICY

Benning erbjuder både kundanpassade och standardiserade lösningar för avbrottsfri kraft och verksamhet skall planeras och bedrivas på sådant sätt att bästa möjliga service till våra kunder uppnås.

Då Benning bygger och levererar avbrottsfri kraft, som i de flesta fall skall skydda eller säkra annan väsentlig utrustning hos våra kunder, är det mycket viktigt att vi ständigt fokuserar på att leverera högsta möjliga totala kvalité till våra kunder.

En central del i vårt kvalitetsarbete är att ständigt arbeta med förbättringar för att vidareutveckla och förbättra våra processer samt personalens kunskap och engagemang. Som verktyg i detta arbete har vi "System C2", som också utgör navet för vårt kontinuerliga förbättringsarbete.

Vårt moderbolag Benning GmbH, som förser oss med ingående bygg-element till våra systemlösningar, är certifierade enligt ISO 14001:2004 och från det svenska bolagets sida följer vi den miljölagstiftning och de miljökrav som gäller för vår verksamhet.

Varje avdelning inom bolaget ansvarar inom sitt område för sin egen kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning.

MILJÖPOLICY

Detta innebär att Benning skall vara en kompetent och tillförlitlig leverantör genom att:

- Leverera rätt produkt och information i rätt tid enligt våra kunders krav.
- Hålla hög tillgänglighet för att kunna ge bästa service till våra kunder.
- Verka för att vår personal på alla plan i verksamheten har rätt kunskap och förutsättningar för sitt arbete.
- Skapa förutsättningar för personalen att utföra ett kontinuerligt kvalitetsförbättringsarbete
- Ställa relevanta krav och lämna rätt information till våra leverantörer.
- Ständigt förbättra våra processer.
- Följa den miljölagstiftning och de miljökrav som gäller för vår verksamhet.
- Vi skall hantera, förvara och kassera råvaror och kemiska produkter så att risken för negativ påverkan på hälsa och miljö minskar.
- Vi skall källsortera och i möjligaste mån återvinna avfall och restprodukter.

Processer

Inom Benning delas verksamheten upp i följande processgrupper;

- **Planeringsprocessen**
 - a. Policy, mål och handlingsplaner
 - b. Resursplanering

- **Verksamhetsprocessen**
 - a. Försäljning
 - b. Order/Kunduppdrag
 - c. Inköp
 - d. Service och Reparationer
 - e. Underhåll

- **Förbättringsprocessen**
 - a. Avvikelse- och problemhantering
 - b. Interna revisioner
 - c. Mätning, analys och åtgärder

Figurerna nedan illustrerar respektive processgrupp och dess gränssnitt och samtidigt ges också en kort beskrivning av hur respektive del beaktas och styrs.

Alla våra processer kontrolleras med hjälp av internrevisioner.

1. Planeringsprocessen

a) Policy, mål, handlingsplaner

Utifrån våra intressenters krav och önskemål formuleras kort och långsiktiga målsättningar för verksamheten. Dessa mål bildar sedan grund för fastställande av fokusområden samt policy. Mål och handlingsplaner följs kontinuerligt upp på månadsbasis och korrigerande åtgärder beslutas efter behov.



I övrigt beaktas bl.a. också följande områden inom verksamheten för att skapa förutsättningar för att nå fastställda mål

- a) Intressentdefinition/krav
- b) Organisation och befattningar
- c) Arbetsmiljö
- d) Personalhantering och kompetensutveckling
- e) Dokumentstyrning
- f) Infrastruktur

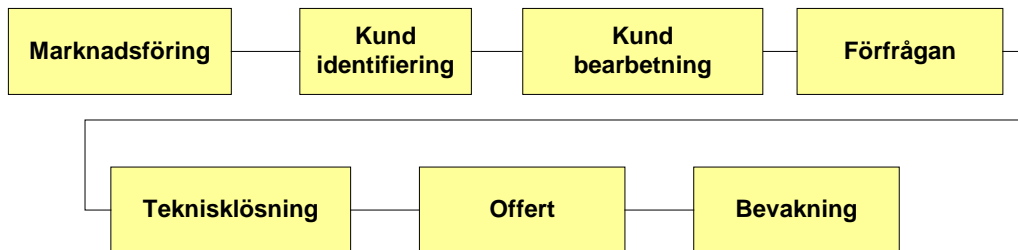
b) Långsiktig resursplanering



De resurser Benning har att föfoga över avseende personal, ekonomi, utrustning och tid fördelas så att de utnyttjas för bästa effektivitet. Underlag utgörs av resultat från mätningar och kontroller, budget, mål och planer, etc. Beslut tas av ledningsgruppen.

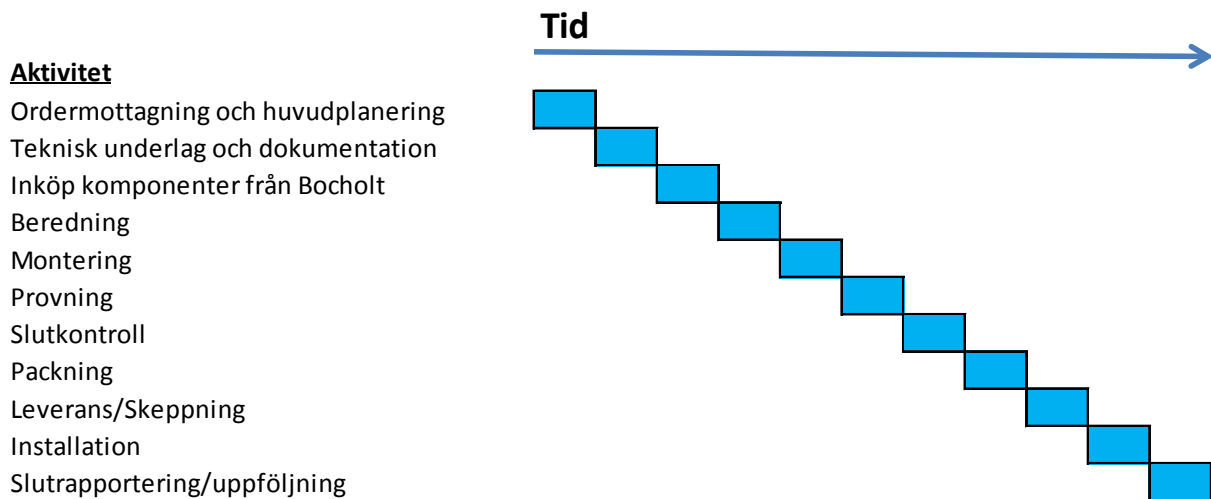
2. Verksamhetsprocessen

a) Försäljning



Bennings försäljningsavdelning arbetar både med försäljning av våra kundanpassade systemlösningar och våra mer standardiserade produkter.

b) Order och Leverans

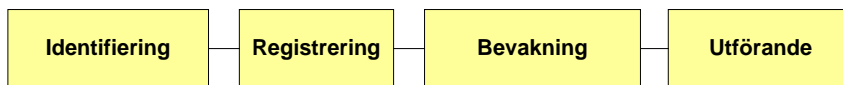


För att garantera att varje kunduppdrag motsvarar kundens önskemål och krav följer vi ovan beskriven process.

c) Service och Reparationer

Serviceprocessen säkrar att våra kunder får en snabb och kvalitetssäkrad hantering av service och reparationer.

Vi erbjuder också serviceavtal där omfattning och innehåll framgår av gällande kontrakt.

d) Underhåll och kalibrering

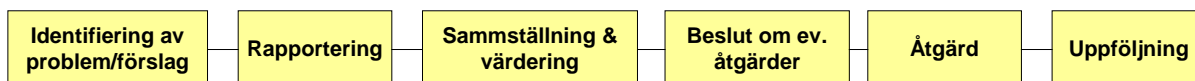
För att kunna tillverka, kontrollera och godkänna våra produkter enligt våra teknik- och produktionsunderlag behöver vi underhålla och kalibrera sådan produktionsutrustning vars funktion annars kan äventyra kvaliteten på produkten.

3. Förbättringsprocessen

En central del i vårt kvalitetsarbete är att arbeta med ständiga förbättringar och syftet med detta är framför allt att skapa nöjda kunder, nå våra uppsatta mål och öka vår lönsamhet.

Benning arbetar med att involvera hela personalen i kvalitetsförbättringsarbetet och därigenom skapa ytterligare och bredare underlag för förbättringsåtgärder.

a) Avvikelse- och problemhantering



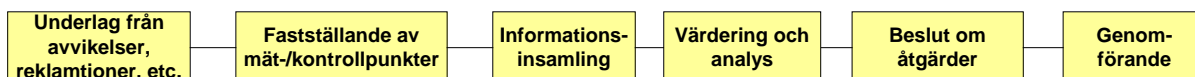
Avvikelse- och problemrapporteringen inom Benning omfattar avvikelser och problem som kan relateras till produkten eller sättet att utföra arbetet. Avvikelse-/problemrapporteringen utgör en av de fastställda kontrollpunkterna för att följa upp processernas effektivitet. Utfallet från rapporteringen sammanställs och utvärderas och lämpliga åtgärder beslutas och genomförs.

b) Interna revisioner



Våra interna revisioner fokuserar framför allt på att utvärdera våra processer; om de är styrda i tillräcklig omfattning, funktionella eller om det finns utrymme att förbättra dem. De interna revisionerna omfattar granskning av samtliga processer som påverkar våra kvalitets- och/eller miljöaspekter.

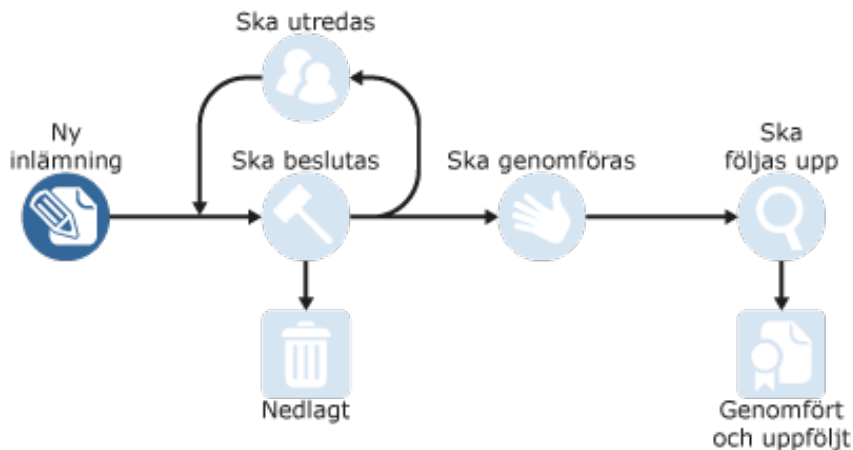
c) Mätning, analys och åtgärder



Allt resultat som faller ut från vår verksamhet såsom nyckeltal, reklamationer, avvikelser, respons från kunder, mm. utgör underlag för att fastställa lämpliga mät-/kontrollpunkter. Dessa mät-/kontrollpunkter ska finnas i tillräcklig omfattning för att ge en god bild av verksamhetens prestanda. Resultatet från mätningarna utvärderas/analyseras och ligger till grund för korrigerande och förebyggande åtgärder.

System C2

Som verktyg för det ständiga förbättringsarbetet har vi System C2. Såväl avvikelser som förbättringsförslag hanteras genom C2 för att säkerställa att förbättringarna kan rapporteras, hanteras och följas upp på ett strukturerat sätt. Huvudflödet för en förbättring i System C2 visualiseras i nedanstående bild.



Styrande dokument, Instruktioner, Rutiner

Samtliga styrande dokument, instruktioner och rutiner som ingår i verksamhetssystemet finns lätt tillgängliga i företagets dokumenthanterings-system.

Dokumenthantering

Dokumentstyrning

Alla de dokument som är att anse som styrande eller redovisande avseende kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbetet omfattas av våra rutiner för dokumentstyrning. Dessa rutiner säkerställer att dokumenten finns tillgängliga, är uppdaterade och giltiga samt sparas så länge som anses vara nödvändigt.

Dokumentationsstruktur

Verksamhetssystemet beskrivs övergripande i vår verksamhetsmanual. Styrande och redovisande interna dokument i form av rutiner, instruktioner, manualer, ritningar, checklistor, etc. finns i vårt dokumentstyrningssystem.

Övriga styrande dokument som förekommer är standarder, tekniska direktiv, lagar och förordningar vilka förvaras på avsedda platser i verksamheten.