Kvalitetsberättelse

# Bakgrund

Telenor Inpli är sedan den 1 december, 2018, ett helägt dotterbolag till Telenor Sverige. I och med ägarförändringen satte den nye VDn tillsammans med sin ledningsgrupp fem strategiska förflyttningar för att påbörja den förändringsresa man nu befinner sig i med målet att bli en utmanare på den svenska marknaden inom nätverk och säkerhet.

De fem strategiska förflyttningarna är;

* Att bli Sveriges Bästa Workmatch inom nätverk och säkerhet
* Våra kunder ska uppleva oss som en proaktiv och nyskapande partner
* Vi ska erbjuda ett sammanhängande integratörs- och tjänsteerbjudande
* Tillsammans med Telenor ska vi skapa nya värden
* Vi ska ha effektiva processer och intern kontroll

# Kvalitetsledningssystemets omfattning

Kvalitetsledningssystemet omfattar hela Telenor Inplis verksamhet.

# Telenor Inplis verksamhet

Telenor Inpli är en systemintegratör, konsultleverantör och tjänstedriftspartner som erbjuder digital infrastruktur utifrån våra kunders behov. Vi är experter inom nätverk och säkerhet och bedriver verksamhet i Stockholm, Göteborg och Malmö med lite drygt 100 anställda.

Vår företagsledning består av VD tillsammans med respektive funktionsansvarig; Chief Technical Officer, Chief Financial Officer, Chief Human Resources/Marketing Officer, Chief Sales Officer samt Business Area Manager Region Väst.

Vårt mål är att bygga starka och långsiktiga kundrelationer och arbetar proaktivt för att utveckla nätverk och säkerhet på bästa sätt för deras verksamhet. Bland våra kunder finns kommuner, myndigheter, högskolor, universitet samt privata tjänsteföretag och företag inom tillverkningsindustrin.

# Resursförstärkning och ansvarsfördelning gällande kvalitetsarbetet på Telenor Inpli

Telenor Inpli följer de regler och lagar koncernen omfattas av. Aktuella policys och riktlinjer finns tillgängliga för verksamheten.

Under 2019 påbörjades ett arbete med att kartlägga våra processer och rutiner med målet att effektivisera vårt interna arbete och förbättra vår värdekedja.

Quality Manager har tillsatts och utsetts till ägare av samtliga riktlinjer (policyägare). Respektive funktionsansvarig har utsetts till processägare inklusive ansvar för utveckling av processer för sina respektive områden.

Konsultresurser har tillsatts för att bistå i arbetet med att säkerställa att Telenor Inplis riktlinjer är i enlighet med Telenor Group. Arbetet har medfört anpassningar i riktlinjer och rutiner på så sätt att de anpassas till Telenor Inplis verksamhet.

# Kvalitetsmål och måluppfyllelse

Telenor Inplis kvalitetsmål för året är nya utifrån vår förändrade organisationsstruktur. Mätmetoder och verktyg har förändrats sedan tidigare år, vilket gör att målen för 2019 utgör ”baseline”.

Mål för 2020 är fastställda inom följande områden:

* Kundnöjdhet
* Engagemang
* Effektiv service

# Ständiga förbättringar

Telenor Inplis förbättringsarbete syftar till att nå de beslutade strategiska förflyttningarna, verksamhetsmål och visioner.

En viktigt del i arbetet under 2019 har varit att etablera policys och riktlinjer i syfte att uppnå Svensk Kvalitetsbas-diplomering.

# Revision

Telenor Inpli genomför årliga kvalitetsrevisioner i syfte att säkerställa att rutiner och riktlinjer efterlevs. Samtliga delar av verksamheten omfattas av revisionen.