



ISO-certifikat til skolernes hjælper!

Tabulex er et privatejet selskab, som siden starten af 1990'erne med stigende succes har udviklet, solgt og serviceret administrative it-systemer til uddannelses- og institutionssektoren. Siden det første skemalægningsprogram fra Tabulex så dagens lys, har firmaets filosofi for programudvikling været, at programmerne skal være enkle og letforståelige. Komplicerede programmer rummer mange fejl. Enkle programmer rummer få fejl. Komplicerede programmer giver mange betjeningsfejl. Enkle programmer giver få betjeningsfejl. Det vil sige, at man med et program fra Tabulex får løst sin arbejdsopgave med maksimal kvalitet og minimalt tidsforbrug. For at signalere disse styrker har ledelsen valgt at lade Tabulex certificere efter ISO:9001.

Hjejlevej 103
DK 7451 Sunds
tel. +45 20 66 28 79

Buddingevej 21 B
DK 2800 Lyngby
tel. +45 20 16 58 06

trd@d-b-g.dk
lry@d-b-g.dk
www.d-b-g.dk

Baggrund

Året er 1991, og to studerende - Carlo Lund og Poul Dige, der i dag ejer Tabulex - skriver speciale på Danmarks Tekniske Universitet (DTU). Målet er at finde en matematisk model for optimering af ressourcer, som kan bruges i alle former for planlægning, meget gerne indenfor industrien. En skoleleder får nys om de to entreprenørers tanker om logistiske hjælpeværktøjer og kontakter dem, og herved udvides tanken om at beskæftige sig med industriens logistiske udfordringer med lærerværelsets problemer med at planlægge tiden.

I 1993 ser det første planlægningsprogram dagens lys. Som en test bliver programmet vist til 11 skoler, hvoraf de 7 køber det med det samme. Grundstenen til en succes er lagt.

Ret hurtigt fik flere virksomheder øje på, hvor effektivt dette nye planlægningsværktøj var. Store internationale virksomheder meldte sig på banen, bl.a. indenfor fly- og cateringindustrien. Virksomheden voksede i de første år til 14 medarbejdere, og ny kapital var tiltrængt for at bibeholde den positive udvikling. Industridelen blev derfor solgt fra, og Carlo og Poul valgte i 1998 udelukkende at koncentrere sig om det nye marked: skolerne. Fra dette tidspunkt hed virksomheden Tabulex (Tabulum: Tavle, ex: væk fra - i betydningen "væk fra opslagstavlen" - som hidtil har været brugt som værktøj til manuel skemalægning).

En god idé

Det er ledelsen, der skal se værdien i en certificering. "Jeg synes måske nok, at det lød lidt besværligt, men kan jo nu se, at ISO er en rigtig god idé for sådan nogen som os, siger Niels Højgaard, som er projektleder og har været ansvarlig for implementeringen. - Selve processen har været meget lærerig for alle i organisationen - og selv om jeg som mange andre har været ansat i en årrække.

Tabulex gjorde allerede meget af det som skal til for at blive certificeret efter ISO:9001. En stor del af arbejdet har således været at få beskrevet og synliggjort, at det er den måde, som man gør tingene på med de forskelligheder, som gør det smartest muligt for de enkelte områder. "Arbejdet med at blive certificeret har været en god øjenåbner for mange i organisationen, da det har synliggjort vigtigheden af dokumentationen for medarbejderne, fortsætter han.



Hvad siger medarbejderne?

Når man som medarbejder hører noget som ISO, kommer man tit til at hive sine fordomme frem om, at det er meget rigtigt og kedeligt. "Som medarbejder hos Tabulex er vi blevet hørt meget i processen og certificeringen været med til at give en sikkerhed for, at den måde som man gør tingene på er den rigtige, siger Christian Buchwald – Som Produktejer for et af vores nyere produkter, har selve processen været med til at give mig en sikkerhed for, at den måde, som vi allerede arbejdede på faktisk sikrer, at resultaterne svarer til de forventninger, som både kunden og vi har til det leverede. Det gælder også den måde som udviklerne er involveret på.

Hvad siger ledelsen?

"Jeg har kendskab til ISO fra min fortid, fortæller Stig Korgaard, der i dag er administrerende direktør, - og at lade sin virksomhed certificere er faktisk en god idé, også selv om virksomhedens kunder ikke stiller umiddelbart krav om det. Det kan være det værktøj, som synliggør for alle i organisationen, hvordan vi arbejder og hvad det er vi stræber efter.

Samtidig hjælper en certificering, hvor det er "nogen" udefra, som kommer og kigger dig i kortene til at for en organisation som vores også hører efter, fortsætter han.- Vores medarbejdere er typisk ansat i mange år, hvilket giver en stabilitet, men også en sårbarhed, hvis nogen skulle finde på at søge nye udfordringer. En systematik som certificering kan med de briller på, være med til at sikre en større vidensdeling i organisationen.

Kunderne

I modsætning til manges opfattelse af ISO, så er der i dag stort fokus på kundernes tilfredshed med de ting, som bliver leveret. En del af det at være ISO-certificeret er bl.a. at man skal identificere metoder til at måle kundernes tilfredshed med virksomheden. "Vi har tidligere gjort noget i at undersøge kundernes tilfredshed med produkterne, men det har vi strammet op på som en del af processen, fortæller Anne Frederiksen, - Vi har i den sammenhæng den udfordring at vore kunder som regel ikke er de samme vores brugere. Vi gør derfor rigtig meget ud af også at bearbejde brugernes tilbakemeldinger på en systematisk måde, da det jo er på den måde vi kan forbedre vores ydelser.

Hos Tabulex har man ikke kun fokus på de negative henvendelser fra kunderne, man har også et Rosetræ, hvor de positive kommentarer bliver printet ud og hængt op. Og der er så mange, at der må høstes to gange om året.

Fremtiden

For at sikre den fortsatte udvikling af virksomheden ses certificeringen som et vigtigt værktøj. Som alle andre har man mærket Finanskrisen, men også at det går meget fremad igen. I forhold til det store eksportmarked siger erfaringen også fra andre brancher, at det kan være et fantastisk værktøj i markedsføringen at slå på sin ISO-certificering, da ISO er kendt i hele den industrialiserede verden. Se mere på www.tabulex.dk .