



Kvalitetspolicy

Bakgrund

Detta dokument skall läsas av samtliga anställda, samt vara en grund för våra kunders och leverantörers samsyn med oss vad gäller kvalitet och leverans.

Vårt mål är att uppfylla och helst överträffa våra kunders och därmed också konsumenterna av våra produkters behov och förväntningar vilket innebär att kunden och konsumenter ska få en positiv upplevelse av att följa våra produktioner. Detta ställer krav på vårt tekniska kunnande samt vårt bemötande av kunden. Detta dokument beskriver LiveChannels policy kring dessa faktorer.

Våra pålitliga leveranser

Våra professionella och pålitliga leveranser av stora som små produktioner till många olika typer och kunder inom sport, offentlig förvaltning och det privata näringslivet har gett oss många nöjda kunder inom Sverige men även internationellt och det är dessa nöjda kunder som är beviset på att vårt kvalitetsarbete håller måttet på alla plan.

”Vårt viktigaste mått på kvalitet är nöjda kunder”

Vår kvalitetspolicy

För att hålla en denna höga nivå på våra produktioner arbetar LiveChannel ständigt med att uppdatera och förbättra våra rutiner för att öka kundnyttan och öka vår lönsamhet per projekt. Detta beskrivs praktiskt med vårt ledord: ”Det är helt ok att bli irriterad i vår organisation – men vi får inte bli irriterad på samma sak flera gånger”.

Med detta menas att varje medarbetare har skyldighet att rapportera in upprepade händelser, hålla sig ajour med förändringar och därmed ständigt förbättra vårt arbetsklimat och resultat. På LiveChannel är alla kvalitetsansvariga vilket innebär att var och en ansvarar för att kvaliteten minst motsvarar kundens krav och förväntningar i det arbete man utför

Vår kvalitetskontroll

Det är tryggt att anlita LiveChannel eftersom vårt system för kvalitetskontroll fungerar som en garanti för att våra produktioner motsvarar de krav och ofta överträffar de förväntningar som kunder och konsumenter har.

Vi kontrollerar alla delar av produktionsprocessen fram till avslutat projekt och detta minimerar riskerna för fel och misstag. Efter avslutat projekt får varje kund delge oss sina erfarenheter, både bra och mindre bra, för att vi ständigt skall hitta de förbättringsmöjligheter som ev. uppenbarats. Vi får mest beröm i dessa enkäter och det känns ju bra och är viktigt men ännu viktigare är förbättringspunkterna som ger oss möjlighet att undvika att göra om de små misstag som trots allt kan ha förekommit.



Så fungerar kvalitetskontrollen

Förprojekt/Införsäljning

Under införsäljningsfasen samarbetar vi tätt med kunden för att få fram en så bra och tydlig projektbeskrivning som möjligt.

För gamla kunder med återkommande event som har oförändrade krav går detta arbete snabbt och kan ibland endast bestå av genomgång av erfarenheter från tidigare event för att hitta ev. förbättringspunkter.

För nya kunder kan detta arbete bli mera omfattande innan vi har fått fram en klar specifikation som båda är överens om. Här är vår långa erfarenhet från olika typer av produktioner en stor tillgång och vi kan ofta råda kunden vad som blir bra eller mindre bra.

Resultatet i båda fallen blir en klar och tydlig specifikation över både LiveChannels och kundens åtaganden och ansvar i projektet. Det är mot denna specifikation som slutresultatet av vårt arbete sedan jämförs vid genomgången efter slutfört event.

Eventförberedelser

Projektspecifikationen överlämnas till ansvarig projektledare på LiveChannel som använder den för att se till att alla resurser och teknisk utrustning i god tid planeras och bokas upp.

Kundens kontaktperson hålls hela tiden underrättad om ev. avvikelser från den ursprungliga specifikationen och vid allvarliga problem skapas en avvikelserapport som sedan hanteras enligt upprättade rutiner.

Produktionsfasen

Under produktionsfasen följer vi de körscheman som upprättats under förprojekteringen tillsammans med kunden. Ev. störningar hanteras enligt fastställda rutiner och allvarliga problem resulterar i en avvikelserapport för senare utvärdering och åtgärd.

Efterbearbetning/Lagring

Här följer vi också den specifikation som upprättades under förprojekteringen. Vi är noga med att hålla de tidsgränser som gäller på publicering av material för efterhandssändning och strävar efter att ha god marginal mot dessa gränser.



Alla produktioner arkiveras på säkert sätt lokalt hos Livechannel och detta gäller även för material som ligger online hos olika tjänsteleverantörer.

Uppföljning

Här jämförs LiveChannels leverans med den specifikation som upprättades under förprojektet och ev. avvikelser både för under eller överleverans noteras.

Efter avslutat event ber vi också våra kunder om feedback både positiv och negativ. Alla synpunkter hanteras i vårt kvalitetssystem dels för aktiv hantering direkt efter eventet men också för att kunna följa upp ev. trender i stort.

Under denna fas hanteras ev. problem eller störningar som resulterat i avvikelserapport. Detta sker enligt fastställda rutiner och ger oss möjlighet att undvika att sådana problem eller störningar återkommer.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mikael Hasselborg".

Mikael Hasselborg, styrelseordförande
LiveChannel AB