

# **QBRANCH: SVERIGES FÖRSTA ISO 20000- CERTIFIERADE FÖRETAG**

QBRANCH ÄR DET FÖRSTA FÖRETAGET I SVERIGE SOM HAR TILLDELATS DEN INTERNATIONELLA CERTIFIERINGEN ISO/IEC 20000. DETTA ÄR ETT BEVIS PÅ ATT QBRANCH TJÄNSTE- OCH PRODUKTLEVERANSER MÖTER STANDARDENS HÖGT STÄLLDA KRAV PÅ KVALITET.

## QBRANCH: SVERIGES FÖRSTA ISO/IEC 20000-CERTIFIERADE FÖRETAG

**Qbranch är det första företaget i Sverige som har tilldelats den internationella certifieringen ISO/IEC20000. Detta är ett bevis på att Qbranch tjänste- och produktleveranser möter standardens högt ställda krav på kvalitet.**

ISO/IEC 20000 är en ledningssystemstandard för hantering av IT-tjänster, som definierar vilka krav som ska ställas på en tjänsteleverantör som ska etablera, leverera och mäta styrda tjänster med en överenskommen kvalitet till sina kunder. Standarden har funnits sen 2005 och drygt 400 företag i världen är certifierade.

– För våra kunder innebär certifieringen att vi som första leverantör i Sverige kan erbjuda kvalitetssäkrade IT-tjänster. Det i sig gör det tryggare och mer förutsägbart för kunden att handla och i förlängningen enklare att jämföra erbjudanden från olika parter. Certifieringen är också ett exempel på att Qbranch driver mognaden i IT-branchen, något som ligger till grunden för att kunna leverera konkurrenskraftiga "molntjänster" och säkra än bättre kundrelationer, säger Ulf Engerby, VD Qbranch AB.

### BAKGRUND

Standarden definierar en omfattande och sammanhängande mängd krav för att skapa, implementera, driva, övervaka, granska, underhålla och förbättra ett ledningssystem för leverans av IT-tjänster. ISO/IEC 20000 som formellt kan mäta och kvalitetssäkra en IT-organisations tjänsteleverans är baserad på ITIL best practices och är en vidareutveckling av den brittiska standarden BS 15000. Standarden lanserades i december 2005 och certifikatet visar att företagets ledningssystem godkänts och certifierats enligt en standard för bästa arbetssätt.

BiTA Service Management AB har bistått med konsult hjälp för att coacha Qbranch i arbetet mot certifieringen.

– Certifieringen innebär att Qbranch har fått en kvalitetsstämpel och kan bevisa att de jobbar med ständiga förbättringar när andra företag bara kan påstå detta säger Anita Myrberg, grundare av BiTA och Swedish Standards Institute's internationella representant för vidareutveckling av ISO/IEC 20000-standarderna.

Den Norske Veritas, DNV, är ett oberoende certifieringsorgan som ser till att de högt ställda kraven efterlevs samt att

Qbranch upprätthåller en hög kvalitet vid leverans av tjänster.

– Som Sveriges första ISO/IEC 20000-certifierade företag så kommer Qbranch att utmärka sig. Förväntningarna är stora, likaså kraven. Qbranch är väl rustade och jag tror att de har goda chanser att nå kunder som vill samarbeta med ett företag som kan leverera kvalitet och trygghet på detta sätt, säger Per Sundqvist, DNV.

### VARFÖR ISO/IEC 20000-CERTIFIERING?

Certifieringen innebär att Qbranch knyter ihop arbetet med ITIL som startade 2003.

– Vi har nu bevisat för oss själva, våra kunder och våra partners att vi hela tiden strävar efter att bli bättre och att vi följer de rekommendationer och krav som certifieringen kräver. Det är en win-win-situation för alla parter, säger Magnus Wästfjärd, Kvalitets- och Säkerhetschef Qbranch AB.

Eftersom att certifikatet är utfärdat av ett oberoende certifieringsorgan som DNV kan Qbranch kunder tryggt förlita sig på att företaget har den kapacitet och kunskap som krävs för att fullgöra överenskomna åtaganden.

– Fördelen med standarden är att de förändringar som görs verkligen fungerar i verksamheten. Fokus ligger mer på

— — — — —

**"QBRANCH HAR FÅTT EN  
KVALITETSSTÄMPEL OCH  
KAN BEVISA ATT DE JOB-  
BAR MED STÄNDIGA FÖR-  
BÄTTRINGAR NÄR ANDRA  
FÖRETAG BARA KAN PÅ-  
STÅ DETTA"**

— — — — —

**"GENOM FÖRBÄTTRAD  
KOMMUNIKATION, RUTINER  
OCH PROCESSER SÅ  
UPPNÅR VI ETT BÄTTRE  
ARBETSKLIMAT INTERNT  
VILKET SÅKLART ÄVEN  
GYNNAR VÅRA KUNDER."**

utveckling och förbättring än förvaltning och dokumentation vilket kännetecknar andra mer byråkratiska certifieringar. ISO/IEC 20000 är en konkret standard som medför att ständiga förbättringar byggs in i verksamheten, säger Mikael Svender, Chef för Governance Qbranch Stockholm AB.

– För Qbranch innebär certifieringen en stark konkurrensfördel då vi redan nu kan se att den kommer att finnas med i riktlinjer vid upphandlingar, säger Anita Myrberg, BiTA.

#### **SKILLNAD INTERNT**

Ökad kontroll, uppföljning och tydlighet i allt från rollbeskrivningar till kundleveranser har lett till en effektivare organisation med mer välmående medarbetare.

– Det har blivit en kulturförändring som genomsyrar hela Qbranch. Vi har fått ett nytt sätt att tänka för att kontinuerligt förbättra och effektivisera leveransen till kund, säger Jenny Waesterberg, Qbranch Stockholm AB.

– De förändringar som gjorts fungerar mycket bra och gör vår vardag lite lättare. Tydlighet och kontroll kombinerat med att vi jobbar mer som ett lag gör jobbet roligare. Vi har även fått en bättre överblick över eventuella brister vilket gör att vi snabbare vet hur problemen ska lösas, säger Mikael Svender, Qbranch.

Förändrade rutiner gällande arbetssätt togs emot på olika sätt av Qbranch medarbetare. I början fanns ett visst motstånd

men attityden ändrades med tiden och nu är de flesta enbart positiva.

– Allt har blivit så mycket bättre att jag nästan har glömt bort hur det var tidigare. Många av mina medarbetare upplever att det är mycket roligare att gå till jobbet och att de får en bättre respons från kunderna. Genom förbättrad kommunikation, rutiner och processer så uppnår vi ett bättre arbetsklimat internt vilket såklart även gynnar våra kunder. Struktur, ordning och reda – det tycker jag är A och O, säger Gunilla Dahlström, Qbranch Stockholm AB.

Certifieringen har inneburit en konkret skillnad i vardagen för Qbranch medarbetare. Istället för ett projekt så har ISO/IEC 20000 medfört ett bestående värde för hela organisationen.

– Jag tror att en certifiering kan öka trivseln inom företaget och förstärka ryktet om Qbranch som en intressant arbetsplats. Det är inspirerande att jobba på ett företag som har tydliga mål och som jobbar med ständiga förbättringar både internt och externt, säger Anita Myrberg, BiTA.

#### **SKILLNAD FÖR KUND**

Certifieringen innebär att Qbranch har fått en kvalitetsstämpel och kan bevisa att företaget jobbar med ständiga förbättringar. Detta gör att det blir tryggare och mer förutsägbart för kunden att handla.

– Vår förhoppning är att de kunder som väljer att samarbeta med oss känner att Qbranch är ett tryggt val. ISO/IEC 20000-certifieringen är ett bevis på att vi har ett väl förpackat erbjudande samt en intrimmad organisation, säger Stephan Andersson, VD Qbranch Stockholm AB.

Förbättrade rutiner har lett till högre effektivitet, något som märks såväl internt som externt.

– Ledtiderna i framför allt ärendehantering har kortats ner och vi har blivit duktigare på att hantera beställningar på ett mer konsekvent sätt än tidigare. Kunderna får snabbare hjälp, bättre information och högre kvalitet. Genom vårt proaktiva arbete upptäckts eventuella fel tidigare och vi kan snabbt gå in med förbättringsåtgärder, säger Mikael Svender, Qbranch.

En av grundtankarna med certifieringen är att leveransen till kund ständigt ska bli bättre och effektivare.

– Vi jobbar kontinuerligt med att förbättra leveransen och certifieringen har varit ett sätt för oss att lyfta denna ytterligare en nivå. Exempelvis så har vår produktutvecklingsprocess gått från att vara entreprenörsdriven till att som idag vara mer tydlig och strukturerad. Jag tycker att hela organisationen är

samlad i arbetet med att ta fram nya tjänster och det börjar kännas riktigt bra, säger Stephan Andersson, Qbranch.

## REFLEKTIONER

Qbranch har under ett par års tid strävat mot en certifiering. Ett omfattande arbete ledde slutligen till att Qbranch blev Sveriges första ISO/IEC 20000-certifierade företag.

– Arbetet mot en certifiering blev större än vad jag först hade sett framför mig. Initialt trodde jag att det skulle kunna hållas smalt men det visade sig relativt snart att detta är någonting som per automatik påverkar hela företaget, från enskild tekniker till ekonomiavdelningen, säger Magnus Wästfjärd, Qbranch.

Ordning på processer och att aktivt jobba med ITIL är fördelar som gör arbetet mot en certifiering mer effektivt.

– Jag är positivt överraskad att vi lyckats klara av de 270 punkter som standarden krävde. Vardagen har blivit till det bättre i både stort och smått och förändringarna som gjorts har löpande påverkat Qbranch verksamhet. Fördelen med ISO/IEC 20000 är att de anpassningar som görs verkligen realiserar i organisationen och inte bara på pappret, fortsätter Magnus Wästfjärd, Qbranch.

## FRAMÖVER

Ett gediget arbete har gjorts för att nå dit Qbranch är idag. Certifieringen syftar till att öka kvaliteten till kund vilket är en ständigt pågående process. Genom årliga revisioner av en extern part säkerställs att Qbranch lever upp till de högt ställda kraven.

– Vi har jättebra fokus nu och resan har startat men det finns inget konkret mål. Det är ett evighetslopp eftersom det alltid finns ytterligare förbättringar som kan göras som gynnar kunderna, säger Mikael Svender, Qbranch.

Certifieringen är en kvalitetsstämpel och inom ett par år kan denna bli ett krav från kunder som vill samarbeta med en seriös och kundfokuserad leverantör, en verklighet i flera andra länder. Qbranch är som Sveriges första ISO/IEC 20000-certifierade företag med och driver denna utveckling framåt.

– Framöver kan det mycket väl bli så att kunder kräver att leverantören är ISO/IEC 20000-certifierad – något som givetvis gynnar både Qbranch och kunden, säger Per Sundqvist, DNV.

”CERTIFIERINGEN SYFTAR  
TILL ATT ÖKA KVALITETEN  
TILL KUND VILKET ÄR EN  
STÄNDIGT PÅGÅENDE  
PROCESS. GENOM ÅR-  
LIGA REVISIONER AV EN  
EXTERN PART SÄKER-  
STÄLLS ATT QBRANCH  
LEVER UPP TILL DE HÖGT  
STÄLLDA KRAVEN.”

## OM QBRANCH

Qbranch mission är att få IT att fungera. Qbranch hjälper företag med fullskalig IT-outsourcing, serverdrift, kapacitetstjänster och konsultativa specialisttjänster. Bolaget finns idag i Stockholm, Göteborg, Malmö, Jönköping och är idag cirka 500 personer. Qbranch är Sveriges första ISO/IEC 20000-certifierade företag och finns representerade på tillväxtlistor över Sveriges snabbast växande företag samt Great Place To Works "Sveriges Bästa Arbetsplatser". Qbranch har fem serverhallar som är laddade med "bra miljövalsmärkt el" i samarbete med GodEl och Svenska Naturskyddsföreningen.