



Kvalitetspolicy

2018-01-15, nu gällande V1. Rev5

Revisionshistorik

Första version: 2013-02-12

Första revidering: 2014-04-20

Andra revidering: 2015-02-20

Tredje revidering: 2016-02-18

Fjärde revidering: 2017-01-18

Femte revidering: 2018-01-15

Författare

Susanna Winkler, VD, Occident AB

1. Inledning

Occident är webbyrån som brinner för digital kommunikation som gör skillnad för patienter, hälso-och sjukvårdspersonal och skapar affärsnytta för företag inom medicin och hälsa. Vi kan kommunikation, digital teknik och de regelverk som gäller för branschen. Vi jobbar med webb, copy, banners, e-nyhetsbrev, digitala tjänster för att äga kommunikationen och driva trafik, sociala medier samt vara ett stöd för att tillsammans med kunder utvecklas framåt.

Utöver läkemedelsbranschen har Occident även kunder inom bank och finans, medicintekniska produkter samt offentlig sektor.

Produktkvalitet, flexibilitet och lyhördhet för kundens behov och önskemål ska prägla Occidents verksamhet.

2. Syfte

I produktionskedjan och verksamheten har Occident som vision "noll fel", med uppdraget att skapa möjligheten internt för att kunna leverera så kvalitetssäkrat som möjligt externt. Denna policy har som syfte att utgöra grunden och fastställer på vilket sätt Occident arbetar med sin kvalitet och hur ständig förbättring fångas upp och hanteras för att fortsätta sträva vidare mot denna vision. Kvalitetssäkringen har som mål att säkra relationen och projekten gentemot kund vilket har sin bas i den interna kvalitetssträvan.

3. Kvalitetsmålsaktiviteter

3.1. Migrering och nya teknologier

Årligen utvärderas de teknologier och processer som präglar Occidents verksamhet. Migrering till nya tekniker planeras och genomförs årligen som kommenteras i årsredovisningen efter att målen följts upp. Migreringarna ska ha testats i skarpa projekt och utgå från verksamhetens behov för att kunna leverera gentemot kund.

3.2. Kunden i fokus

Occident finns inte till för sig självt, vi finns till för våra kunder. Kvalitet gentemot kund är ett viktigt mål.

Initialt hanteras kvalitetssäkring gentemot kund via dessa metoder:

- Initial kontakt och onboarding med breifing och offertförfarande. För att fånga in kundens behov används breifing där kunden har möjlighet att beskriva sina behov i detalj. Offertförfarande ger kunden det underlag denne behöver för att kunna ta sunda affärsmässiga beslut. Onboarding beskriver processen som Occident arbetar efter och hur faktureringsprocessen kan läggas upp. All nödvändig administrativ information bör vara överenskommen innan projektet lämnas över för projektledning och produktion. Fakturor från Occident ska inte komma som en överraskning, alla kostnader är avtalade på förhand eller godkända innan fakturering.
- Uppstartsmöte alternativt workshop, beroende på komplexitetsgrad av projekt. Kunden får tillfälle att träffa projektteamet och specificera sin beställning för att få en tidsplan, beskrivning av delmål samt process och förståelse för leverablerna.
- Om beställningen är av mindre omfattning tas den emot av kundansvarig som säkerställer att beställningen är genomförbar, rätt tolkad och återkopplar till kund med en tids- och kostnadsuppskattning innan start.

Kvalitetssäkring i slutfasen av ett projekt sker genom Cross Browser Testing samt säkerhetskonfigurering. I större projekt finns även möjlighet för kunden att få testa sin leverabel i en stagingmiljö innan publicering.

Kundtillfredsställelse i kortsiktigt perspektiv följs upp kontinuerligt genom hela projektet med telefonmöten, fysiska möten, mail och telefon. Anteckningar med syfte att dokumentera slutsatserna sparas internt i projektverktyg samt skickas till kund.

Kundtillfredsställelse i långsiktigt perspektiv följs upp på 2 sätt:

1. Via kvartalsvisa möten där de-breifing av nyligen avslutade projekt ska vara en punkt
2. Via årliga möten med inköpsansvarig för större ramavtal

3.3. Occidents leverantörer

Vid varje bokslutsarbete revideras och prövas leverantörer baserat på: nytta för Occidents kunder, nytta för Occident, pris, sammanhang och användning, effekt och kvalitet.

4. Systematiskt miljöarbete

4.1. Ledningens ansvar

Ledningen på Occident har ansvar för att arbeta med ständig förbättring av Occidents kvalitetsarbete och att säkerställa att organisationen följer en kvalitetssträvan.

Förbättringsarbete sker på 2 sätt:

1. Via de-breif efter varje större projekt för att dokumentera lessons learned i en egenutvecklad matris

2. För varje kund finns gemensamma elektroniska ytor för att kunna hantera förbättringar i projekt, förbättringar i kod och rapporteringsvägar

4.2. Internrevision med fel- och avvikelshantering

Internrevisioner sker på 2 sätt:

1. planerade månadsvisa projektmöten där system för budget, tidrapportering, fakturering, projekthantering och dokumentation går igenom och justeras vid behov. I detta ingår att justera avvikelser kontinuerligt
2. årlig genomgång vid jul för att arkivera, justera och följa upp på hur rutiner efterföljs

5. Nästa revidering

Nästa revidering påbörjar december 2018 med målet att ha en granskad version publicerad under första kvartalet 2019.

Stockholm 2018-01-15



Susanna Winkler
VD Occident
www.occident.se



Miljöpolicy

2018-01-15, nu gällande V2. Rev2

Revisionshistorik

Första version: 2013-02-12

Första revidering: 2014-04-20

Andra revidering: 2015-02-20

Andra version: 2016-02-13

Första revidering: 2017-01-20

Andra revidering: 2018-01-15

Författare

Susanna Winkler, VD, Occident AB

1. Inledning

Occident är webbyrån som brinner för digital kommunikation som gör skillnad för patienter, hälso-och sjukvårdspersonal och skapar affärsnytta för företag inom medicin och hälsa. Vi kan kommunikation, digital teknik och de regelverk som gäller för branschen. Vi jobbar med webb, copy, banners, e-nyhetsbrev, digitala tjänster för att äga kommunikationen och driva trafik, sociala medier samt vara ett stöd för att tillsammans med kunder utvecklas framåt.

Utöver läkemedelsbranschen har Occident även kunder inom bank och finans, medicintekniska produkter samt offentlig sektor.

Produktkvalitet, flexibilitet och lyhördhet för kundens behov och önskemål ska präglade Occidents verksamhet.

2. Syfte

I produktionskedjan och verksamheten har Occident provat vilken miljöpåverkan bolaget har i förhållande till organisationens aktiviteter, produkter och tjänster, deras typ och storlek. Denna miljöpolicy har som syfte att utgöra grunden och fastställer på vilket sätt Occident arbetar med sin miljöpåverkan och hur ständig förbättring fångas upp och hanteras.

3. Miljömålsaktiviteter

3.1. Gemensamt kontor

Sedan 2016 delar Occident kontorsyta med ett annat företag, ArkivIT. Occident innehar inte kontorsansvaret men följer upp och påverkar de miljöriktlinjer som gäller för de kontorsgemensamma ytorna och rutinerna. Kontorsgemensamma städdagar anordnas under året där grovsopor sorteras och hanteras samt skapar yta för att utbyta kommunikation avseende rutiner.

3.2. Inköp och återvinning

- I möjligaste mån ska utrustning till kontoret inhandlas utan transporter
- Utrustning ska vara av god kvalitet för att inte behöva bytas ut med kort varsel
- All kasserad utrustning (datorer, servrar, kartong, papper, etc.) ska hanteras enligt återvinningsprinciper. På kontoret finns möjlighet att återvinna kontorspapper, plast, kartong, glödlampor, batterier och metall. All annan återvinning ska tas till miljö- eller återvinningsstation

- Inköp av kontorsutrustning som papper, möbler, kaffe och annat som delas av flera företag på samma kontor ska i möjligaste mån inhandlas företagsgemensamt för att spara in på transporter

3.3. Företagsbil

- Endast laddhybrid, elbil eller annan miljöklassad bil ska godkännas som företagsbil på Occident
- Vid tvätt av bil ska miljöklassade medel användas

4. Systematiskt miljöarbete

- Ledningen på Occident har ansvar för att arbeta med ständig förbättring av Occidents miljöpåverkan och att säkerställa att organisationen följer miljöregler
- Utöver de dagliga inköpen har ledningen i uppdrag att årligen analysera miljöpåverkan och upprätta en handlingsplan vid nya uppkomna behov och områden. I den årliga analysen följer man även upp rutiner i organisationen, följsamhet av rutiner och förbättringsområden. Analysen kommuniceras vid veckovisa kontorsmöten.

5. Nästa revidering

Nästa revidering påbörjar december 2018 med målet att ha en granskad version publicerad under första kvartalet 2019.

Stockholm 2018-01-15



Susanna Winkler
VD Occident
www.occident.se