

Kvalitetsberättelse 2020

Verksamhetsbeskrivning

Techstep är ett kommunikationsföretag som erbjuder helhetslösningar inom data- och telekommunikation. Genom vårt erbjudande och de tjänster vi levererar har vi möjlighet att bidra till en bättre miljö på ett positivt sätt, där högkvalitativa och smarta kommunikationslösningar exempelvis kan minska svenska företags resande.

Techstep ska minska belastning av miljön där så är tekniskt möjligt, ekonomiskt försvarbart och i övrigt rimligt. För att kunna bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle har vi en helhetssyn när det gäller miljöfrågor som innefattar allt från hur vi väljer våra leverantörer och tar hand om uttjänade produkter, till att uppmuntra till miljömedvetenhet hos våra medarbetare.

Vi är sedan 2019 miljö- & kvalitetsdiplomerade enligt kraven i Svensk Miljöbas och Kvalitetsbas. Vår diplomering omfattar hela Techstep Swedens verksamhet.

Genomförda förbättringar

Fram till dags datum har flera förbättringar genomförts, både avseende kvalitetsledningssystemet och också utifrån utpekade fokusområden.

1. Techstep har under 2020 infört system och nya arbetssätt för ärendehantering för att möjliggöra övervakning av viktiga SLA:er för att erbjuda bättre och snabbare stöd till våra kunder.
2. För att synliggöra försäljningsprocessen har Techstep under året infört ett nytt CRM-system som tydliggör processen från lead till kund. Systemet ligger till grund för prognosarbete. Techstep har även under året som gått infört en tydligare anbudsprocess som nyttjas för att bedöma förutsättningar för eventuella anbudssvar.
3. För att öka graden av ägandeskap, tillhörighet och ordning i leverans och förvaltningsfasen genomfördes en plan för nytt arbetssätt och ny organisation. Funktioner som ansågs vara tvärgående som IT, Inköp & logistik, e-handel och Marknad har lagts över i en nordisk matrisorganisation.
4. I Techsteps strävan efter att bli en bättre leverantör till sina kunder har vi implementerat ett ledningssystem för att öka medarbetarnas engagemang och säkra styrning mot finansiella mål såväl som kvalitativa KPI:er.

Ledningssystemet omfattar hela koncernen och syftar till att involvera och engagera samtliga medarbetare och avdelningar i målstyrningsarbetet. Målen skall uppnås inom en halvårsperiod och processen genomförs två gånger per år.

5. För att säkerställa vår vision – Making work mobile – har Techstep valt att sluta arbeta med delar av erbjudandet som inte harmoniserar med vår vision.
6. Under 2020 har Techstep bytt kontor och infört free seating för att förbättra samarbete och kompetensutbyte mellan avdelningar och funktioner.

Karlstad, mars 2021

Fredrik Logenius, VD