

Miljö- och kvalitetsarbetet 2019–2020

Bakgrund

Under 2019 påbörjade Techstep arbetet med att systematisera miljöarbetet med målet att diplomera verksamheten enligt Svensk Miljöbas (diplomering i slutet av mars 2020). I ett senare skede beslutades att verksamheten också skulle diplomera sig enligt Svensk Kvalitetsbas. Techstep har därför arbetat intensivt med att utarbeta och anpassa den nödvändiga dokumentationen och att genomföra de förbättringar och förändringar som standarden och marknaden kräver.

Miljöpolicy

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 uttjänta produkter, till att uppmuntra till miljömedvetenhet hos våra medarbetare.

Techsteps arbetsmål:

- arbetar proaktivt med att riskbedöma kritiska processer utifrån ett miljöperspektiv och har ett arbetssätt som ser till att olägenhet eller skada för natur eller människa inte uppstår
- satsar på miljömedvetna medarbetare, genom utbildning till att ta ett högre ansvar för miljön
- gör miljömedvetna val av leverantörer, utrustning, tjänster och transporter ur ett livscykelperspektiv
- uppfyller kraven gällande förordningar och lagstiftningar som minimikrav
- minskar onödig resursförbrukning genom effektivisering av transporter, energianvändning och återvinning av uttjänta produkter
- arbetar med att ständigt förbättra vår miljöprestanda
- samverkar med kunder och leverantörer för att bidra till en miljöeffektivare infrastruktur

I Techsteps väsentliga verksamhetsområden finns också de största möjligheterna att minska miljöpåverkan. Techstep har därför kartlagt sin miljöpåverkan och kommit fram till följande betydande miljöaspekter:

- Energiförbrukning
- Inköp
- Transporter
- Tjänsten Återtag

Våra betydande miljöaspekter ger oss en inriktning för att arbeta med det som är viktigt för vår verksamhet och där vi verkligen kan påverka. Det blir ett ramverk för hur vi sätter mål och integrerar aktiviteter för att nå målen i våra processer. Detta så att miljö blir en naturlig del i vårt dagliga arbete.

Techstep:s miljöledningssystem är ett stöd i vårt arbete för att säkerställa att vi når våra mål, efterlever lagar och krav men också att vi utvärderar och ständigt förbättrar vårt miljöarbete. Vi arbetar med konkreta handlingsplaner och mål som årligen följs upp av ledningsgruppen i Techstep Sweden.

Kvalitetspolicy

Techstep förbinder sig till dess kvalitetspolicyn och ska alltid sträva efter att följa dess riktlinjer.

Vi strävar alltid efter att erbjuda de bästa lösningarna, anpassade efter våra kunders behov, krav och förväntningar.

För att säkerställa detta förbinder vi oss till följande:

- Att fokusera på en långsiktig, framgångsrik och ömsesidigt och lönsam relation med våra kunder.
- Att sträva efter att öka kundnöjdheten genom ständiga och kontinuerliga förbättringar.
- Att utveckla personalkompetenser, kreativitet och ansvar genom lämpliga utvecklingsprogram och visa stark förmåga och engagemang hos ledning.
- Att använda bästa förebyggande praxis på alla nivåer och säkerställa tillförlitlig riskhantering.

Dessa policymål dokumenteras i vår handbok för kvalité, som alltid är tillgängligt för alla anställda och har kommunicerats till alla anställda via teammöten, e-post och andra kommunikationskanaler.

Genomförda förbättringar och förändringar

Miljöutredning och framtagande av jämförelsevärden för relevanta nyckeltal

Återtag

Vi har idag en tjänst som heter Techstep Återtag som vi erbjuder till alla våra kunder. Det är en tjänst som innebär att vi erbjuder alla våra kunder möjlighet att återvinna sina produkter till oss mot ett värde, baserat på produktens ålder och skick. Dessa produkter återvinns eller återanvänds på ett säkert och miljöriktigt sätt. Vi kan även sälja de enheter som återanvänds vidare till andra kunder som rekonditionerad produkt. Detta gör hela livscykeln cirkulär. Genom att öka försäljning på denna tjänst så ökar vi vår miljöpåverkan positivt.

2019 tog vi tillbaka 8000st återtagstelefoner. Vår målsättning för 2020 är att öka denna mängd.

Energiförbrukning

Vår nuvarande energiförbrukning på våra fastigheter är 126kWh/år/kvm. Vår målsättning är att sänka denna för 2020.

Transporter

Enligt PostNords miljö kalkyl så skickar vi brev/paket/pall som motsvarar 7.668kg CO2 per år. Vår vision är att sänka denna via gemensamt nordiskt inköp och drop shipment-lösning. Vi har också för avsikt att minska mängden av antal distributörer och centralisera våra inköp av produkter.

ECO-Sortiment

Vi har lanserat et ECO-sortiment i vår webshop. Vi erbjuder nu minst 1st ECO-produkt per varugrupp av våra mest sålda produkter.

Kommande kvalitetsmål och genomförda förbättringar

Kvalitetsmål 2020

ID	Relaterat kvalitetsmål	Aktivitet	Genomfört	Ägare	Resurser
1	Öka kundnöjdhet	Genomföra kundnöjdhetsundersökning - två gånger per år	2020-06-30	Henrik Bjur	Marknad, Services
2	Öka kundnöjdhet	Skapa en process för att monitorera viktigaste SLA:r	2020-05-30	Henrik Bjur	Försäljning & Services
3	Långsiktig lönsamhet	Skapa en beredskapsplan	2020-06-30	Emilia Johansson	Ledning
4	Engagera intressenter i försäljningsprocessen	Skapa en besluts- och supportprocess, mall för ledningsgruppen som omfattar riskmatris.	2020-05-30	Emilia Johansson	Ledning

Genomförda förbättringar - kvalité

- Under första kvartalet 2019 införde Techstep ett nytt arbetssätt för att skapa en arbetsplats där alla är engagerade i ett gemensamt mål. Techstep införde ett

automatiserade verktyg som mäter välmående och genererar insikter och åtgärdsförslag för att hela tiden förbättra och utveckla en organisation som driver lönsamhet. Systemet baseras på forskning och AI för att hjälpa ledare att ta bättre hand om sina medarbetare. Data samlas in i realtid och ger Techstep en snabb överblick över både akuta problem och långsiktig utveckling. Allt för att minska stress och öka arbetsglädje.

2. För att öka graden av ägandeskap, tillhörighet och ordning i leverans och förvaltningsfasen genomfördes en plan för nytt arbetssätt och ny organisation att verkställa på under 2020. I klartext innebär planen att Techstep monterar ner en avdelning som hanterade inköp & logistik, e-handel, leverans, support och IT. De funktioner som ansågs vara tvärgående som IT. Inköp & logistik, e-handel och IT har lagts över i en nordisk matrisorganisation.

Den nya avdelningen Services ska omfatta konsultverksamheten (Professional Services), Leverans, Support och tjänster för hårdvara. Vi samlar all verksamhet och kompetens som är unik för den svenska verksamheten och erbjudandet tillsammans med leveranskapacitet och förvaltning av pågående leveranser. Detta för att kunna bättre kunna möta kundnöjdhet och kvalitetsprocessen avseende försäljning, implementation och leverans.

3. För att snabbt kunna dela ut våra finansiella mål med syfte att uppnå en långsiktig lönsamhet har vi etablerat en ny budgetprocess, som i korta ordalag, bygger på att vi bygger våra mål nerifrån och upp i organisationen för att åstadkomma ett engagemang för de gemensamma målen.
4. Då Techstep ständigt strävar efter att bli en bättre leverantör till sina kunder har vi implementerat ett ledningssystem för att öka prestation, medarbetarnas engagemang och målstyrning som omfattar finansiella mål likväl som mål som utlovar ökad kvalitet. Detta arbete omfattar hela koncernen inklusive våra norska systerbolag och handlar om att ta samtliga medarbetare och avdelningar blir involverade i de mål vi ska uppnå på strategisk nivå och som bryts ner på individ- och avdelningsnivå. Målen skall uppnås inom en halvårsperiod och processen genomförs två gånger per år.
5. Under första kvartalet 2019 införde Techstep ett nytt arbetssätt för att skapa en arbetsplats där alla är engagerade i ett gemensamt mål. Techstep införde ett automatiserade verktyg som mäter välmående och genererar insikter och åtgärdsförslag för att hela tiden förbättra och utveckla en organisation som driver lönsamhet. Systemet baseras på forskning och AI för att hjälpa ledare att ta bättre hand om sina medarbetare. Data samlas in i realtid och ger Techstep en snabb överblick över både akuta problem och långsiktig utveckling. Allt för att minska stress och öka arbetsglädje.
6. För att öka graden av ägandeskap, tillhörighet och ordning i leverans och förvaltningsfasen genomfördes en plan för nytt arbetssätt och ny organisation att verkställa på under 2020. I klartext innebär planen att Techstep monterar ner en avdelning som hanterade inköp & logistik, e-handel, leverans, support och IT. De funktioner som ansågs vara tvärgående som IT. Inköp & logistik, e-handel och IT har lagts över i en nordisk matrisorganisation.

Den nya avdelningen Services ska omfatta konsultverksamheten (Professional Services), Leverans, Support och tjänster för hårdvara. Vi samlar all verksamhet och kompetens som är unik för den svenska verksamheten och erbjudandet tillsammans med leveranskapacitet och förvaltning av pågående leveranser. Detta för att kunna bättre

kunna möta kundnöjdhet och kvalitetsprocessen avseende försäljning, implementation och leverans.

7. För att snabbt kunna dela ut våra finansiella mål med syfte att uppnå en långsiktig lönsamhet har vi etablerat en ny budgetprocess, som i korta ordalag, bygger på att vi bygger våra mål nerifrån och upp i organisationen för att åstadkomma ett engagemang för de gemensamma målen.
8. Då Techstep ständigt strävar efter att bli en bättre leverantör till sina kunder har vi implementerat ett ledningssystem för att öka prestation, medarbetarnas engagemang och målstyrning som omfattar finansiella mål likväl som mål som utlovar ökad kvalitet. Detta arbete omfattar hela koncernen inklusive våra norska systerbolag och handlar om att ta samtliga medarbetare och avdelningar blir involverade i de mål vi ska uppnå på strategisk nivå och som bryts ner på individ- och avdelningsnivå. Målen skall uppnås inom en halvårsperiod och processen genomförs två gånger per år.
9. För att kunna erbjuda våra kunder den senaste teknologin avseende de enhetshandling av mobiltelefoner till stora organisationer har vi tecknat direktavtal med både Samsung Sverige och Apple Sverige. Samtliga mobiltelefoner som Techstep nu erbjuder är inköpta i Sverige och kan hanteras enligt tillverkarnas teknologi för enhetshandling enligt DEP för Apple och Knox, KME för Samsung.
10. Techstep har sett risker och möjligheter i kunders och marknadens snabba beteende tillsammans med vikten av att skapa en långsiktig och förutsägbar ekonomisk tillväxt för att vara en relevant leverantör till våra kunder. Av den anledningen har vi sjösatt en process för att arbeta med siktet inställt på framtid istället för dåtid genom ett prognosarbete i de affärer vi ska genomföra, kunder vi ska etablera och tjänster samt produkter vi ska leverera. Prognosarbetet är en ständigt återkommande arbetsuppgift i många medarbetares vardag och följs upp veckovis.
11. För att säkerställa vårt fokus i vår vision – Make work mobile – har Techstep valt att sluta med att arbeta med delar av erbjudandet som inte harmoniserar med vår vision. Detta har resulterat i att Techstep har lagt en plan för att både avyttra och sluta med delar av verksamhet och befintligt erbjudande.

Riskbedömning och framtagande av kvalitetsmål

Lägg in resultatet av de riskbedömningar som gjorts (sammanfattande) och vad de resulterat i. Bilaga 1, har delvis resulterat...

Techstep har kategoriserat riskerna i fem grupper och validerat samt bedömt riskerna utifrån en riskmatris där vi utgår från två axlar – en bedömning avser konsekvens och den andra sannolikhet.

Nedan följer de fem kategorierna som Techstep har valt fördela sina risker enligt:

- Strategisk
- Operativ
- Legal
- Finansiell
- Rykte

Samtliga risker är beskrivna och dokumenterade i kvalitetshandboken enligt nedanstående struktur:

Risk ID	Risk Typ	Intern/ Extern	Beskrivning	Konsekvens (1-3)	Sannol i-kveh (1-3)	Åtgärd	Ägare	Risk (1-9)
O1	Operativ	Intern		3	3		VD	9

För att försöka undvika att de riskerna med högst poäng har arbetet med riskbedömning bland annat resulterat i att Techstep har instiftat förvaltningsmodell för granskning av utgifter, investeringar och särskild styrelse, "Opportunity Board", för genomgång av större offerter.

Vidare, Techstep har även skapat en särskild säljprocess med tydliga s.k. portar för godkännande av offert och dess innehåll. Detta ska leda oss genom säljprocessen hand i hand med viktiga intressenter i bolaget för att säkerställa ett erbjudande till kund som är förankrat i organisationen och genomförbart vid slutgiltig affär.

Utbildning och kompetens

I början av 2020 genomfördes grundläggande miljöutbildning vid två tillfällen. Innan 2020 är slut kommer samtliga av verksamhetens medarbetare att ha genomfört utbildningen enligt plan. Inga ytterligare kompetenskrav inom miljöområdet finns i nuläget.

Techstep har som mål att ha en hög kompetens tillsammans med höga krav på sina medarbetare – det är särskilt viktigt med rätt attityd för att lyckas i en väldigt föränderlig miljö där vi lever i en hög takt avseende förändring av vårt eget bolag i förhållande till dåtid. Detta innebär i klartext att Techstep ställer särskilt höga krav på de personliga egenskaper våra medarbetare har. Vi har under året arbetat med att försöka förstärka detta genom att jobba med vår vision, mission, kultur och våra värderingar som följer nedan:

- Respect
- Accountable
- Challenger
- Open minded
- Team player – we win together
-

Rutiner och instruktioner

Ett flertal nya och/eller uppdaterade rutiner med bäring på miljöområdet har tagits fram. Efter att ha fastställt att en betydande miljöaspekt utgörs av transporter, har Techstep tagit fram en resepolicy som premierar mer miljömässigt resande.

För inköp har en förtydligande rutin tagits fram där miljöhänsyn lyfts.

Enligt tidigare beskrivning har Techstep skapat en ny säljprocess med s.k. portar i arbetet till färdig offert och erbjudande till kund för att säkerställa intressenters vetskap, kvalitetssäkring och engagemang i kommande affärer.

Vidare har vi även skapat förvaltningsmodell med tydliga regler avseende ekonomiska transaktioner och styrelse för bedömning av våra största offerter.

Supplier Assessment

En hållbar leveranskedja är viktig för Techstep och dess kunder. Techstep har därför inrättat en årlig leverantörsbedömning. Som en del av Techsteps årliga leverantörsbedömning skickar vi ut ett frågeformulär till samtliga av våra distributörer. Detta frågeformulär innehåller bland annat frågor som geografisk plats för produktion och distribution, code of conducts, supplier code of conducts och FN:s hållbara utvecklingsmål.

Vi följer upp detta med styrkande av dokumentation och revision vid behov. Det som sedan görs är en riskbedömning baserat på distributörens svar. Detta blir en del av grunden för val av huvuddistributör.

Avvikelser och förbättringsförslag

Whistleblowerfunktion

Techstep har nolltolerans mot diskriminering, trakasserier, brott, korruption och miljööverträdelser ska aldrig förekomma. Likabehandling av leverantörer och god affärsetik är centralt.

Företagets anställda är ofta de första att upptäcka oegentligheter eller bedrägerier på en arbetsplats.

En anställd i Techstep Sweden AB kan rapportera misstankar om allvarliga oegentligheter relaterade till personer i ledande befattningar Techstep Sweden AB till koncernens whistleblower-funktion (tips-funktion).

Whistleblower-funktion består av en extern mottagningsfunktion och en intern undersökningsfunktion. Den externa mottagningsfunktionen består av Deloitte Advokatfirma AS och den interna utredningsfunktionen som består av ledningsgruppen i Sverige.

Kundcase

Tänk dig att ett flygbolag vill ersätta den 20 kilo tunga pilotmanualen med en surfplatta och sedan "hittar" en app som sparar hundratals miljoner dollar i bränsle. Är det möjligt?

Detta är något som Techstep tillsammans med underleverantörer gjort möjligt. Vi har gjort detta tillsammans med ett större flygbolag.

När det byttes ut 2 000 ark i pilotväskan med en surfplatta räknade de ut att det resulterade i att 1 900 träd sparades varje år. Den lägre vikten innebar att flygplanen i deras flygplanspark använde 1,2 miljoner liter mindre bränsle och med motsvarande minskat växthusgasutsläpp.

Övergången till surfplattor krävde en mycket robust kombination av bland annat systemdesign, drift av appar, backup-surfplattor och support. Det värsta som kan hända är att surfplattan blir förstörd, men i de fallen finns det surfplattor som piloten kan hämta vid "gaten" eller ombord. Och den är klar för användning så snart piloten loggar in.

Planerade förbättringar och förändringar

Under året kommer alla medarbetare som inte genomgått utbildning i grundläggande miljökunskap att göra det.

Utöver, i tabellen, planerade förbättringar och förändringar kommer Techstep att genomföra nedanstående åtgärder:

Techstep har sålt sin fastighet i Karlstad och planerar inflyttning under juli månad i nybyggda lokaler med nytt arbetssätt enligt modellen aktivitetsbaserad kontorsmiljö.

Techstep kommer att fortsätta sin resa, för hela koncernen, i att etablera en nordisk matrisorganisation som bygger under året även kommer att innefatta inköp & logistik samt e-handel. Sedan tidigare har vi gemensamma resurser inom IT och Marknad.

ID	Relaterat kvalitetsmål	Aktivitet	Genomfört	Ägare	Resurser
1	Öka kundnöjdhet	Genomföra kundnöjdhetsundersökning - två gånger per år	2020-06-30	Henrik Bjur	Marknad, Services
2	Öka kundnöjdhet	Skapa en process för att monitorera viktigaste SLA:er	2020-05-30	Henrik Bjur	Försäljning & Services
3	Långsiktig lönsamhet	Skapa en beredskapsplan	2020-06-30	Emilia Johansson	Ledning
4	Engagera intressenter i försäljningsprocessen	Skapa en besluts- och supportprocess, mall för ledningsgruppen som omfattar riskmatris.	2020-05-30	Emilia Johansson	Ledning

Avslutning

Sedan 2018, med ett intensivt arbete med att integrera de förvärvade bolagen, har vi haft ett fokus på att etablera ett gemensamt erbjudande med gemensamma processer. Samtidigt har vi stora ambitioner på att växa vår verksamhet på en marknad som har stor tillväxtpotential - detta vill vi göra med kvalitet och på ett hållbart sätt avseende miljöaspekten.

Vi har tydligt kunnat se att vi i en sådan fas av vår resa har haft stora behov av ett gemensamt sätt att arbeta som ska syfta till ordning och reda.

Vi kan tydligt se att det är av största vikt att ha ledningssystem för både kvalitet och miljö som ett rättesnöre i vårt dagliga arbete men också vilja att ständigt utvecklas och bli en bättre leverantör till våra kunder med fokus på hög kvalitet och hållbarhet.

När vi inte följer de överenskomna rutiner avseende dagligt arbete och särskilt vid etablering av nya koncept eller nya arbetssätt har vi svårigheter i att göra om ett väl genomfört arbete repetitivt.

Ledningssystemen ger oss en ovärderlig möjlighet till att skapa en organisation som klarar av att utvecklas i hög fart ackompanjerat av hög kvalitet och ett hållbart erbjudande med hållbara processer.

Avslutningsvis tror vi att vår framgång kommer att vara avgörande på om vi som organisation, där alla våra medarbetare, kommer att behöva arbeta med rutinerna i våra ledningssystem utan att göra avkall på de dokumenterade och överenskomna rutinerna. Om vi lyckas med det kommer vi att kunna fortsätta växa i en utvecklande, innovativ och kreativ miljö utan att missa viktiga frågor som kvalitet, miljö och hållbarhet.