

*Pallisgaard & Frede D. Nielsen*

Tømmervirksomhed med ca. 65 ansatte, hvoraf der sidder ca. 8 på kontor. Ligger vægt på personlig betjening og aflevering til den aftalte tid og kvalitet.

Af problemområder hvor der kan fokuseres på USE, er kvalitetsstyring, kommunikation mellem ledelse, formænd og håndværkere, projektstyring, præcisering af kundeønsker og kundebehov ved f.eks. visualisering.

Vi vælger at arbejde videre med USE i forbindelse med kvalitetsstyring.

Behov USE skal opfylde:

	Firma	Teams	Personer
Kvalitetsstyring	Mindre administrative omkostninger. Nem måde at dokumentere kvaliteten over for kunder og samarbejdspartnere.	(formænd, sjak): Korte kommunikationsvej til ansvarlige for kvalitet. Simplere arbejdsproces. Mindre kontrol af teams.	(ansvarlige=Rita): Lette arbejdsproces. Større overblik idet kvalitetsrapporter kan samles. Mulighed for erfaringsopsamling.
Præcisering af kundeønsker og kundebehov ved f.eks. visualisering.	Nye muligheder for at tiltrække kunder. Opfyldelse af kundens behov kan sikres.	(formænd, sjak): klart billede af hvad de skal lave.	(sælger): Nemmere at sælge projektet. Sikker på at have ramt kundens ønsker.

Hvilke personer, roller og aktører deltager? Hvilken information udveksler de? Hvor og hvornår gør de det?

Kvalitet: Alt fra håndværkere, formænd, ledelsen og administrationen. Information om slutproduktet, mangler, ridser og skrammer, tvivlsspørgsmål. Informationer løber mellem byggeplads og kontor, f.eks. via PDA, over hele arbejdsdagen.

Præcisering af kundeønsker og kundebehov ved f.eks. visualisering: Primært sælgeren i interaktion med kunden. Udveksling af tegninger, produktforslag og udformninger af projekter. I starten af projektperioden, det kan både være fysisk og ved deling af programmer.

Hvilke kommunikationsartefakter kan bruges?

PC, 3G mobil og PDA.