



Kvalitetspolicy och Ledningssystem för Kvalitetssäkring: Klick Data AB

Klick Data AB tillämpar ett systematiskt och dokumenterat kvalitetssystem som säkerställer att våra produkter och tjänster inte bara uppfyller, utan överträffar kundens krav och förväntningar. Detta kvalitetssystem säkerställer att etablering, anpassning, integration och förvaltning av vår digitala lärplattform (KLMS/K3) och produktion av onlinekurser, tester, SCORM, kursmaterial (e-kurser) håller en hög och jämn kvalitet som möter kundens krav. Detta bygger på en kombination av moderna agila metoder och sju grundläggande japanska principer.

Vårt systematiska kvalitetsarbete är inspirerat av ISO 9001 och vilar på en stabil grund av informationssäkerhet (ITY), modern systemarkitektur (K3/KLMS) och en djupt rotad företagskultur baserad på sju bärande japanska principer.

1. Förebyggande åtgärder och Informationssäkerhet (ITY)

För att förebygga avvikelser arbetar Klick Data med proaktiv riskhantering och kompetenssäkring i alla led för att minimera risker innan de uppstår:

- **Informationsklassning (ITY):** Vi tillämpar en strikt rutin för informationsklassning, märkning och hantering (baserat på ISO/IEC 27001). Genom att klassificera data utifrån **konfidentialitet**, **riktighet** och **tillgänglighet** förebygger vi informationsförlust och driftstörningar.
- För att garantera *Riktighet* används säkerhetskopiering, digitala signaturer och loggning av förändringar (Klass 2 och 3).
- **Ansvarsroller:** VD bär det yttersta ansvaret för ledningssystemet. En särskild informationssäkerhetssamordnare säkerställer att våra rutiner hålls aktuella och relevanta i enlighet med ISO/IEC 27001.
- **Kompetenssäkring:** Samtliga medarbetare genomgår regelbundna kontroller och kunskapsprov i K3/KLMS för att säkerställa att de har rätt kompetens att hantera systemet och följa uppsatta kvalitetsmål.
- **Stabila Testmiljöer:** För att garantera *Tillgänglighet* drivs K3 i stabila, vältestade miljöer med redundans. Innan nya funktioner publiceras i K3/KLMS genomgår de noggranna tester i isolerade miljöer för att säkerställa att driftsäkerheten (tillgängligheten) inte påverkas

2. Avvikelsehantering och Korrigerande åtgärder via K3 Ticket System

När en avvikelse (fel, bugg eller brist i leverans) upptäcks, hanteras den systematiskt via vårt interna ärendehanteringssystem:

- **Registrering i K3:** Alla avvikelser loggas i det interna meddelandesystemet/Ticketsystemet i K3. Här skapas en transparent chatdialog mellan användare, administratörer och vår supportorganisation.
- **Analys av Grundorsak:** Varje biljett (Ticket) analyseras av teknisk chef eller ansvarig HCM (Happy Client Manager). Vid mjukvarufel används de felnummer som genereras av systemet för att snabbt identifiera grundorsaken.
- **Korrigerande åtgärd:** Baserat på analysen vidtas åtgärder som inte bara rättar det enskilda felet utan även förhindrar upprepning (t.ex. genom koduppdatering eller reviderad arbetsbeskrivning).
- **Dokumentation och Avslut:** Ett ärende anses inte avslutat förrän åtgärden är verifierad och återkopplad till anmälaren i Ticketsystemet.

3. Kundklagomål, Reklamationer och Support

Vi ser klagomål som en värdefull gåva som hjälper oss att bli bättre. Våra rutiner säkerställer en professionell och snabb hantering:

- **Multikanalsupport:** Kunder kan nå oss via det personliga mötet (telefon 08-667 49 80), e-post (support@klickdata.se) eller Ticketsystemet i K3.
- **Reklamationsrätt:** Vid materialfel på fysiska enheter garanterar vi utbyte eller återbetalning under ett år från leveransdag. För digitala tjänster regleras rättelseansvaret i våra licensvillkor i supportavtal, där vi åtar oss att skyndsamt åtgärda fel som hindrar avtalad användning.
- **Happy Client Manager (HCM):** Varje avtalskund har en dedikerad HCM som fungerar som en länk till Klick Datas ledning och säkerställer att synpunkter lyfts till strategisk nivå.

4. Förbättrande åtgärder och Uppdatering av kvalitetsarbetet

Kaizen (Ständiga förbättringar): Kvalitetssäkringen är en pågående process. Klick Data KLMS/K3 uppdateras genom principen "lite bättre varje gång" flera gånger i veckan med nya funktioner och förbättringar, för att dynamiskt spegla teknisk utveckling och innovationer baserat på UX och kundfeedback samt interna revisioner och nya lagkrav.

- **Årlig Revision:** Ledningen genomför en årlig genomgång av kvalitetspolicyn och ITY-rutinerna. Vid behov revideras dokumentationen för att säkerställa att vi fortsatt möter kraven i LOU och relevanta standarder. Kvalitetspolicyn och tillhörande ITY-instruktioner revideras årligen (senast 25-12-06) för att säkerställa att de motsvarar kraven i LOU och aktuell lagstiftning som GDPR.
- **Surveys (Enkäter):** Vi använder inbyggda survey-funktioner i KLMS för att samla in strukturerad feedback från kursdeltagare, vilket utgör underlag för framtida produktförbättringar. Resultaten analyseras vid ledningens genomgångar.

5. Vårt filosofiska fundament: De sju principerna

Även om ovanstående processer utgör den formella strukturen, drivs de av vår kärnfilosofi byggt på sju (7) japanska kvalitetsprinciper och metoder:

1. **Ikigai:** Vår mission att göra lärande enklare.
2. **Kaizen:** Motorn i vårt förbättringsarbete.
3. **Pomodoro:** Effektivitet i genomförandet.
4. **Hara Hachibu:** Vår hunger efter att alltid bli bättre (80 % nöjd är aldrig målet).
5. **Show Sheen:** Detaljfokus och nyfikenhet i varje uppdrag.
6. **Wabi-Sabi:** Snabbhet i handling (MVP) före långsam perfektion.
7. **Kanban:** Visuella och effektiva arbetsflöden.

Fördjupning: Klick Datas Sju Japanska Grundprinciper

Dessa principer är inte bara ord; de är den motor som driver vårt kvalitetssystem och säkerställer att vi levererar med hjärta, precision och enkelhet.

1. IKIGAI (Anledningen till att vara)

Ikigai handlar om att hitta korsningen mellan vad vi älskar, vad vi är bra på, vad världen behöver och vad vi kan få betalt för. För Klick Data är vår Ikigai att verka i gränssnittet mellan teknik och pedagogik. Vi brinner för att göra lärande enklare. Varje medarbetare ansluter sig till denna mission, vilket skapar ett inre kvalitetsdriv som går bortom formella kravlistor.

2. KAIZEN (Kontinuerliga förbättringar)

Vi tror inte på att "äta elefanten" i en tugga. Kaizen innebär att vi fokuserar på små, dagliga förbättringar i systemet. Genom att göra K3 lite bättre varje dag, skapar vi över tid en plattform som är oslagbar i sin stabilitet och användarvänlighet. "Lite bättre varje gång" är vårt löfte till kunden.

3. POMODORO (Fokus och Förnyelse)

Kvalitet kräver koncentration. Genom Pomodoro-tekniken arbetar vi i fokuserade sprintar (25 minuter) följt av korta pauser. Detta arbetssätt minimerar mänskliga fel orsakade av trötthet och distraktioner, vilket säkerställer att den kod vi skriver och de kurser vi skapar håller högsta precision.

4. HARA HACHIBU (Ständigt alerta)

Principen att "sluta äta när man är 80 % mätt" applicerar vi på vår organisation genom att aldrig bli förnöjsamma. Vi är stolta över vad vi åstadkommit sedan 1992, men vi är aldrig nöjda. Vi förblir "hungriga" och alerta på nya marknadskrav, tekniska innovationer och kundernas föränderliga behov. Detta är speciellt applicerbart i AI-eran där nya

metoder uppstår snabbare än under någon gång i världshistorien.

5. SHOW SHEEN (Nybörjarens nyfikenhet)

Att närma sig varje uppgift som om det vore första gången. Denna princip motverkar slentrianfel. Genom att behålla en nybörjares nyfikenhet i kombination med en experts kunskap, kan vi se detaljer som andra missar och ständigt ifrågasätta om en process kan förenklas ytterligare.

6. WABI-SABI (Handling framför perfektion)

Inom mjukvaruutveckling är tid till marknad kritisk. Wabi-Sabi lär oss att omfamna imperfektion genom att agera snabbt med en MVP (Minimal Viable Product) för att sedan förfinas tillsammans med kunden. Vi startar i det fungerande enkla och bygger mot det perfekta, istället för att vänta på en perfektion som aldrig når kunden.

7. KANBAN (Effektiva flöden)

Vi visualiserar vårt arbete för att eliminera flaskhalsar. Kanban ger oss en total överblick över alla processer – från idé till färdig e-kurs. Det ger oss kontroll över leveranstider och säkerställer att resurser läggs där de gör mest nytta för kundens slutresultat.

Sammanfattning: Genom att kombinera dessa filosofiska principer med våra strikta tekniska rutiner i K3 och ITY, garanterar Klick Data AB en leverans som är juridiskt trygg, tekniskt stabil och pedagogiskt överlägsen.

Dokument-ID: KD_Kvalitet_Ledningssystem_251206
Giltighet: Från och med 2025-12-06 och tills vidare.
Tidigare dokument: KD_KlickData_Kvalitetspolicy_240409