

# Supplier Quality Manager (SQM)

## Ett utbildningsprogram som ger professionella kunskaper i leverantörs- utveckling och förmåga att bygga värdeskapande leverantörsrelationer

Många verksamheter befinner sig idag i en situation där en mycket stor del av det totala värde som skapas kommer från leverantörer. Det kan handla om traditionella underleverantörer från vilka man köper allt från råvaror till komplexa systemlösningar lika väl som tjänsteleverantörer som konsult- och bemanningsföretag eller outsourcade funktioner. Sammantaget har dessa en oerhört stor betydelse för hur väl den egna verksamheten lyckas. På senare tiden har dessutom konkurrensen om de bästa leverantörerna snabbt hårdnat. Tiden då framgång kunde nås genom att spela ut leverantörer mot varandra och pressa priser kortsiktigt är förbi. Idag ligger fokus på att istället bygga effektiva och värdeskapande leverantörsrelationer. Detta ställer helt nya krav på de personer som arbetar med leverantörskvalitet och leverantörsutveckling. Genom detta utbildningsprogram ges deltagarna de kunskaper som krävs för att framgångsrikt driva detta arbete i rollen som Leverantörsutvecklare, Supplier Quality Manager, Supplier Quality Assurance Engineer eller liknande roller rörande leverantörskvalitet.

### Syfte

Deltagarna erhåller gedigna kunskaper om hur leverantörskvalitet hanteras på ett framgångsrikt sätt samt hur man arbetar med förbättringsdriven leverantörsutveckling. Förmåga ska uppnås att använda många av de metoder och verktyg som används i ett värdeskapande leverantörsarbete.

### Riktat sig till

Personer som arbetar med eller leder arbetet med att utveckla och kvalitetssäkra verksamhetens leverantörer i roller så som Leverantörsutvecklare, Supplier Quality Manager, Supplier Quality Assurance Engineer eller liknande.

### Förkunskapskrav

Inga särskilda förkunskaper krävs.

### Dokumentation

En gedigen kursdokumentation ingår i kursavgiften i form av följande.

Böcker:

- Leverantörskvalitet och värdeskapande leverantörsrelationer av Lars Sörqvist
  - Systematisk problemlösning med DMAIC av Lars Sörqvist
  - Lean av Lars Sörqvist och Marita Bergendahl
  - Statistisk processanalys av Jörgen Gustavsson
  - Kvalitetsrevision av Lars Sörqvist
- PDF-kopior på visade ppt-bilder samt artiklar.

### Övrig information

Utbildningen genomförs med föreläsningar, diskussioner och gruppövningar. Utbildningen är uppbyggd i form av blended learning där fysisk klassrumsutbildning kombineras med onlinutbildning för bästa lärande. Mellan kurstillfällena ingår digitala coaching tillfällen. Allt med syfte att utveckla dem maximalt i sin kvalitetsledande roll.

SQM-utbildningen leds av konsulter från Sandholm Associates.

Efter genomförd utbildning och godkända projektuppgifter diplomerar deltagarna som Supplier Quality Manager. Som del i kursen ges deltagarna även diplomering som Lean Six Sigma Green Belt. För den som önskar kan denna diplomering även genom ytterligare utbildning kompletteras till Black Belt-nivå.

### Kurslängd

15 dagar i 5 moduler fördelade över ett knappt år. Ett halvår efter kursen ingår även en 1-dagars workshop.

### Plats

I våra kurslokaler på Tegnergatan 40 i Stockholm och online i realtid via Zoom

## Utbildningsplan - Supplier Quality Manager (SQM)

### **Modul 1 – Leverantörskvalitet och värdeskapande leverantörsrelationer**

*(2 dagar i klassrum)*

I det första blocket lär vi hur en organisation framgångsrikt kan arbeta med leverantörskvalitet och leverantörskvalitet. Deltagarna erhåller kunskap om hur bra leverantörer kan identifieras, utvärderas, integreras i det egna arbetet, följas upp och ständigt förbättras. Fokus ligger på inköpsstrategi, utveckling av goda leverantörsrelationer och partnerskap samt att förstå den arbetsroll en SQM förväntas utföra. Under denna modul lär vi även hur kvalitet kan kravställas och diskuterar olika metod- och kompetenskrav som kan förekommer.

*Innehåll:*

- Utvecklingen av relationen mellan organisationen och dess leverantörer
- Kvalitet, inköp och leverantörskvalitet
- Inköpsstrategier med fokus på kvalitet och goda resultat
- Klassning utifrån betydelse och påverkan på den egna verksamhetens resultat
- Identifiera och bedöma potentiella leverantörers förmåga
- Effektiv upphandling, ledningssystem och standarder som berör leverantörer
- Att ställa krav på samt utvärdera leverantörers kvalitetsarbete och förbättringsförmåga
- IATF 16949, PPAP och APQP – viktiga lärdomar om metodkrav (SPS, MSA, FMEA)
- Utbildning och träning av leverantörer samt kravställande av kvalitets- och förbättringskunskap
- Kvalitetskontroll och bedömning av utfallsprov
- Leverantörsrevisioner och leverantörsuppföljning
- Partnerskap inom kvalitetsområdet och förbättringssamarbete
- Värdeskapande leverantörsrelationer
- Leverantörsutveckling mot hållbarhet

### **Modul 2 – Problemlösning med förbättringsverktyg**

*(1 dag online och 2 dagar i klassrum)*

Denna modul handlar om förbättringsarbete och problemlösning, vilket är kärnan i allt kvalitetsarbete. Som SQM är denna kunskap oerhört viktigt för att kunna ställa krav och bedöma en leverantörs förbättringsförmåga men också för att aktivt kunna delta i arbetat med att lösa aktuella problem och avvikelser tillsammans med leverantörer. I detta lär vi oss arbeta med konkreta problemlösningssmodeller så som DMAIC, PDCA och 8D samt hur detta arbete framgångsrikt bedrivs genom användande av olika förbättringsverktyg. Efter denna modul driver deltagarna ett problemlösningssprojekt i den egna organisationen som handleds och redovisas vid senare coachingstillfällen.

*Innehåll:*

- Introduktion till förbättringsarbete och kundorienterad verksamhetsutveckling
- Ekonomisk potential, kvalitetsbristkostnader och kundrelaterade förbättringsmöjligheter
- Sex Sigma och Lean - bakgrund och innebörd
- Förbättringsarbetets organisation - roller och ansvar
- Ledarskap för ständiga förbättringar
- Att identifiera förbättringsmöjligheter och välja strategiskt viktiga förbättringsprojekt
- Planera och leda mindre förbättringsprojekt
- Definiera och avgränsa förbättringsprojekt
- Ta fram business case samt förstå kundernas behov och bakomliggande processer
- Identifiera kritiska faktorer, ta fram en mätplan och genomföra mätningar
- Rotorsaksanalys genom orsaksnedbrytning
- Grundläggande problemlösningss- och förbättringsverktyg
- Att identifiera, välja och validera lösningar
- Genomföra åtgärder och leda den förändring som uppstår
- Följa upp, säkra och rapportera resultat

**Modul 3 – Statistisk processanalys***(1 dag online och 2 dagar i klassrum)*

För att kunna utvärdera och förstå hur en process stabilitet och duglighet krävs statistisk kunskap. Som SQM är denna kunskap kritisk både då analyser ska utföras av data från leverantörers processer och då denna typ av metodik i många fall även krävs gentemot leverantörer. I denna modul lär sig deltagarna att använda olika former av styrdiagram och att genomföra duglighetsanalyser. Den kunskap som förmedlas i denna modul kan med fördel användas i de problemlösningssituationer som initierats i föregående modul.

**Innehåll:**

- Att förstå variationer - Slumpmässiga och systematiska variationer
- Användning av Minitab
- Styrdiagram och SPS
- Utvärdering av mätetal i tidsföljd: I-mR Chart, Xbar-R Chart, P Chart
- Estimate och stages
- När skall man styra/reagera och när stör man processen om man agerar?
- Att använda kunskap om processens tidigare variationer
- Fördel av att summera data i tidsföljd
- Processutfall och processduglighet (Cp och Cpk)
- Genomförande av duglighetsstudier i praktiken
- Introduktion till mer avancerade statistiska verktyg och metoder

**Modul 4 – värdeflödesanalys och processutveckling***(4 dagar i klassrum fördelade i två block)*

Här fokuserar vi på att förstå och utveckla en verksamhets viktiga flöden och processer. Deltagarna lär sig att kartlägga, mäta och analysera värdeflöden samt tränas i att använda Leankonceptets olika flödesverktyg för att uppnå ett effektivt och värdeskapande flöde. Denna modul består av två block mellan vilka deltagarna genomför en värdeflödesanalys i den egna verksamheten.

**Innehåll:**

- Kartläggning av produkt- och kundflöden – nuvarande tillstånd
- Att skilja på värdeskapande och icke-värdeskapande arbete
- Identifiering av slöserier och förluster
- Resurseffektivitet och flödeseffektivitet
- Hur kan man åstadkomma ett leanflöde?
- Balansering av flöden
- Dragande- och tryckande system - Kanban
- Ställtidsreduktion - SMED
- Flaskhalsar
- Utjämning av flöde
- Minskad partistorlek och enstycksflöde
- Hantering av köer/lager
- Mätning av processen

**Modul 5 – Kvalitetsrevision***(2 dagar online och 1 dag i klassrum)*

En viktig del i en SQM.s arbete är att besöka både potentiella och befintliga leverantörer för att revidera och utvärdera deras förmåga att leverera god kvalitet och ständigt förbättras. Detta är av stor betydelse både för att bra leverantörer ska kunna väljas och för att dessa senare ska kunna utvecklas mot högre värdeskapande och effektivitet. Att genomföra andrapartsrevisioner skapar även goda möjligheter att påverka en leverantörs förståelse och inställning till kvalitet om dessa revisioner genomförs på ett pedagogiskt sätt och inriktas mot gemensam förbättring.



*Innehåll:*

- Kvalitetsrevisioner som en del av verksamhetens kvalitetsarbete
- Ledningssystem för kvalitet, kvalitetsstandarder och ISO 9001
- Revisionsmetodik och ISO 19011
- Systemdokumentation, revisionsunderlag och förberedelser
- Planering av revisioner av olika slag
- Revisorns roll, uppträdande och intervjuteknik
- Genomförande av revisioner och hantering av vanliga svårigheter
- Hantering av avvikelser, problemlösning, uppföljning och förbättringsarbete
- Utvärdering och förbättring av revisionsprocessen

**Coaching mellan utbildningsmodulerna**

Mellan samtliga utbildningsmoduler genomförs coachningsseminarium online där de sakområden vi lärt diskuteras, frågor besvaras och projektarbeten stöttas och redovisas.

**Workshop (ca 6 månader efter kursens avslut)**

Avsikten med denna endags workshop är att dela erfarenheter, följa upp deltagarnas fortsatta arbete och inspireras till fortsatt framgångsrikt arbete. Efter denna workshop möts de deltagare, som så vill, vid regelbundna nätverksträffar som anordnas av Sandholm Associates.