

AQM

En håndbog for kvalitetsprocesser

Adecco Group Danmark har etableret en kvalitetsproces. Dette for at sikre, at vores ydelser efterlever de højeste kvalitetskrav, der giver værdi for Adeccos vikarer og kunder. Kvalitetsprocesserne skal sikre, at alle ansatte arbejder efter samme, og mest effektive arbejdsprocesser. Dette i henhold til vedtagne politikker og etablerede målsætninger. Det skal samtidigt understøtte, at alle nyansatte modtager den korrekte oplæring og derved effektivt kan sætte sig ind i nye arbejdsopgaver, samt have en forståelse for virksomhedens helhed og værdikæde.

Systemet for kvalitet vedligeholdes og videreudvikles jævnfør Adecco Group Danmarks vision.

Kvalitetsprocesserne er under kontinuerlig udvikling og vedligeholdes periodisk.

Målsætning for AQM

Overordnet mål

- Være en anerkendt samarbejdspartner for vikarer og kunder, samt levere bemandingsløsninger af høj kvalitet fra første kundemøde til sidste faktura.
- At interne medarbejdere har en høj arbejdsglæde og motivation til at udføre arbejdet.

Operationelle mål

Kvalitet

Vores kvalitetsmål skal resultere i:

- Kundetilfredshed med en Net Promoter Score højere end >20 (Global Sales Survey)
- Kandidat/Vikar tilfredshed med en Net Promoter Score højere end > 20 (Global Sales Survey)
- At alle nyansatte deltager i onboarding program, hvor der gives en introduktion til Adeccos nøglefunktioner og arbejdsprocesser.

Arbejds miljø

Vores kvalitetsmål for et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø skal resultere i:

- At fastholdelsesprocenten (retention rate) for Adeccos medarbejdere er på minimum 80%
- At den interne medarbejdertilfredshed i Great Place To Work har en ranking > 80%

Intern Audit

Intern audit gennemføres årligt for at:

- Fastslå at arbejdsprocesserne efterleves
- Afklare om AQM er tidssvarende, i forhold til de mål som er opsat
- Forbedre de definerede arbejdsprocesser der er identificeret og ligger i Adeccos kerneprocesser
- Forebygge afvigelser

Gennemgang ved Interne Audits

Nedenstående kerneprocesser bliver gennemgået min én gang årligt, med hver afdeling. Der udarbejdes en handleplan såfremt der findes afvigelser. Denne bliver fremlagt ledelsen efter hvert audit.

- Oprettelse af nye kunder i front office systemet
 - Chart of Authority
 - Contract Management
 - Credit policy
 - Indhentning af korrekt overenskomst/lokalaftale
- Oprettelse af nye vikarer i front office systemet
 - Face-to-face rekruttering
 - Billede
 - Referencer
 - Straffeattest
 - Børneattest
 - Opholds- eller arbejdstilladelse
- Interne processer vedr. aflønning. Heriblandt sygelønshåndtering og korrekt overenskomst.
- Andet.

Ovenstående liste er ikke endelig.

Adecco Group Vision

'The most admired, innovative workforce solutions partner providing exceptional customer experience through talent and technology'



AQM – kvalitetssikrede processer