



PELAGO

STRUKTURERAT  
KVALITETSARBETE OCH  
KVALITETSUPPFÖLJNING

## PELAGOS SYN PÅ KVALITET OCH KVALITETSSÄKRING

innan Pelago startades 2017, så gjorde de fyra grundarna ett ordentligt tankearbete kring vilken typ av företag man ville bygga. Efter många år i stora konsultföretag med många medarbetare spridda på olika kontor runtom i landet så stod det klart att det är en utmaning att hålla en jämn och hög kvalitet. Pelago har från starten uttalat att vi är och skall vara en mindre och spetsig firma, just för att kvalitetsaspekten är mycket central för oss. Alla konsulter skall vara placerade på ett och samma kontor och teamet skall inte bli större än maximalt 15 personer (idag är vi sju), just för att säkra en jämn och hög kvalitet i allt vi gör

Grunden för ett kvalitativt arbete på Pelago har lagts in den strategi och de företagsvärderingar vi har arbetat fram. I rekrytering av nya medarbetare och utveckling av befintliga är värderingarna och strategin grunden vi arbetar utifrån.

Pelago har vidare tagit fram tydliga processer för våra olika tjänster, vilka är dokumenterade i företaget. På så vis finns det en tydlig "handbok" för Pelagos medarbetare kring hur vi arbetar enligt "the Pelago way". Pelago har vidare investerat i bra systemstöd för att underlätta arbetet. Vi har marknadens bästa system för exempelvis hantering av projekt och hantering av kandidater. Ett konkret område som Pelago har utarbetat mycket tydliga processer och rutiner för, och där alla medarbetare genomgått omfattande utbildning rör GDPR, eftersom personuppgiftshantering är oerhört centralt i allt vi gör.

Ett annat "systemstöd" som är grundläggande i Pelagos arbete är vilka psykometriska tester vi använder. Vi använder endast metoder som är kvalitetsgranskade av tredje part och där granskningen visar att metoden ifråga är lämplig att använda för aktuellt ändamål (exempelvis personlighetsbedömning i urval av ledare).

Pelago har ett omfattande introduktionsprogram för nya medarbetare, som inte bara går igenom praktiska frågor, utan lägger en mer tid på att förklara hur Pelago arbetar som konsultbolag.

I det löpande arbetet har Pelago ett antal rutiner för att säkra kvaliteten i våra leveranser:

- Måndagsmöte varje måndag morgon där vi tar upp viktiga saker som hänt under den gångna veckan samt händer under den kommande veckan – informationsöverföring och diskussion/beslut i eventuella kritiska frågor
- Fyra gånger per år samlas hela företaget en halvdag för fördjupning på aktuellt tema – detta kan exempelvis vara ett "lessons learned-pass", där vi går igenom ett svårt/nytt projekt och lär oss för framtiden hur Pelago skall hantera detta på bästa sätt
- Vi har en årlig konferens varje år där alla medarbetare närvarar och vi lägger 3-4 dagar på att samla ihop det gångna året samt titta framåt mot det kommande
- Vi har en extern Advisory Board som vi träffar 4 gånger per år, där seniora rådgivare med olika kompetens (forskare i arbetspsykologi, erfaren HR-direktör, duktig företagsbyggare, styrelseproffs och så vidare) utmanar oss och säkrar att vi är på rätt väg

- I alla pågående klientsamarbeten så är vi minst två konsulter för att säkra kunskapsöverföring och minimera riskerna med att en enskilt konsult kan sluta/bli sjuk
- I det interna "kundteamet" genomförs en intern utvärdering av samarbetet och leveransen efter varje enskilt projekt
- Med återkommande kunder genomförs halvårsvisa uppföljningar av samarbetet på Pelagos initiativ, i enstaka projekt med icke återkommande kunder gör Pelago alltid en uppföljning efter genomfört projekt
- Alla medarbetare har en årlig "pott" avsatt för kompetensutveckling och följs upp på att verkligen ha "gjort av med potten" vid årets slut – att inte göra av med sin utvecklingspott är något negativt på Pelago som signalerar att man inte prioriterat sin egen utveckling i tillräckligt stor utsträckning

## RUTINER FÖR KVALITETSAVVIKELSER

Skulle en kvalitetsavvikelse ske i uppdrag mot regeringskansliet (likväl som alla övriga kunder vi arbetar med), så har Pelago en tydlig rutin för detta.

Varje kund har en kundansvarig (i Regeringskansliets fall Tobias Eklund), som ansvarar för att säkerställa att alla leveranser till kunden sker enligt överenskomna premisser och med hög kvalitet. Avvikelser (skulle i Regeringskansliets fall kunna vara exempelvis kritiska synpunkter från kandidater), så skall kundansvarig på Pelago omedelbart informeras av den aktuella konsulten, varpå Pelagos kundansvariga konsult omgående kontaktar och informerar aktuell huvudkontakt för uppdraget på regeringskansliet. Vid informationstillfället diskuteras om och hur situationen skall hanteras samt hur vi i framtiden skall undvika att hamna i samma situation

## KONTINUERLIGT UTBILDA PERSONAL SOM UTFÖR TJÄNSTER ÅT REGERINGSKANSLIET

Samtliga konsulter från Pelago som arbetar i uppdrag mot Regerings

Kansliet skall först godkännas av regeringskansliet och kommer därefter att gå igenom en grundlig introduktion av kundansvariga konsulten Tobias Eklund. Pelagos "team" mot Regeringskansliet deltar vid regelbundna kvalitetsuppföljningsmöten med Regeringskansliet. Kvartalsvis har Pelagos team mot en specifik kund vidare ett internt möte där arbetet mot kunden ifråga diskuteras och eventuella justeringar som behöver göras i arbetssättet förankras (svida det inte är förändringar initierade av Regeringskansliet som kan behöva genomföras med omedelbar verkan)

OBS att i Pelagos fall är inställningen att teamet som arbetar mot regeringskansliet skall hållas så litet som möjligt. Tobias Eklund själv är den konsult som företrädelsevis kommer att genomföra uppdragen

## ARBETA ENLIGT DOKUMENTERADE OCH INARBETADE RUTINER AVSEENDE UPPDRAGETS KVALITETSUPPFÖLJNING

Pelagos beskrivning i detta dokument samt vårt utförliga svar på upphandlingens tilldelningskriterie 1 (4.5; Erbjudna konsulter föreslagna metod och arbetssätt-fiktivt uppdrag) beskriver tydligt våra rutiner för rutiner och kvalitetsuppföljning