



Brukermanual

Quality PayBack 5.3.x



Innhold

1. Kapittel 1 Innledning

- 1.1. Dette dokumentet
- 1.2. Quality PayBack
- 1.3. Kort oversikt over funksjoner i QPB.

2. Kapittel 2 Systemoppsett

- 2.1. Innlogging
- 2.2. Medarbeidere og Brukere
 - 2.2.1. Registrering av Brukere
 - 2.2.2. Oppsett av rettigheter for Brukere
 - 2.2.3. Hva innebærer valg av brukergrupper
 - 2.2.4. Registrering av Medarbeidere
- 2.3. Beskrivelse av tilgang & rettigheter
- 2.4. Brukergrupper i praksis
- 2.5. Oppsett av brukergrupper

3. Kapittel 3 Grunnlagsdata

- 3.1. Grunnleggende
- 3.2. Tabellbygging I QPB
- 3.3. Administrasjon
 - 3.3.1. Status
 - 3.3.2. Kritikalitet
 - 3.3.3. Basisinfo
 - 3.3.4. Klasser
- 3.4. Organisasjon
 - 3.4.1. Forretningsområder
 - 3.4.2. Kontaktgrupper
 - 3.4.3. Roller
 - 3.4.4. Prosjekter
- 3.5. Spesifikasjon
 - 3.5.1. Arbeidsprosesser
 - 3.5.2. Hendelseskategorier
 - 3.5.3. Produkt / tjeneste
 - 3.5.4. Beregningstyper

4. Kapittel 4 Registrering

- 4.1. Generelt
 - 4.1.1. Logg deg på QPB
 - 4.1.2. Symboler og datagrunnlaget du finner i QPB
 - 4.1.3. Andre symboler du kan finne i QPB
 - 4.1.4. Obligatoriske felt

4.2. Prosessflyt - bruk av Quality PayBack

4.3. "Vanlig" registrering

4.3.1. Slik ser vanlig registreringsbilde ut:

4.3.2. Om listevalgene i vanlig registreringsbilde

4.3.3. Lagring i vanlig registrering

5. Kapittel 5 Appendix

5.1. Bruk av demo-installasjon

1. Innledning

1.1. Dette dokumentet

Brukermanual for QPB 5.3.x dekker funksjonene i en installert versjon. Hvordan QBP skal installerer blir behandlet i manual for installasjon knyttet til avtaletype og valg av server-løsninger.

1.2. Quality PayBack

QPB er en internetapplikasjon, hvilket innebærer at en bruker i prinsipp kan sitte ved hvilken som helst web browser hvor som helst i verden for å få tilgang til applikasjonen.

Bedriften avgjør selv nivå på tilgangsrettigheter, brannmurer m.m. for at dette skal være mulig.

1.3. Kort oversikt over funksjoner i QPB.

QPB er basert på registreringer som er knyttet til grupper angitt som 'roller'. Medlemmer av en rolle vil ha et felles ansvar for saker som er rollen er tildelt. F.eks. alle medlemmer av "teknisk support"-rollen har ansvar for å rette opp saker som har med teknikk å gjøre, mens medlemmer av "HMS" må opprette feil og mangler innenfor helse, miljø og sikkerhet.

På denne måten kan man uten å endre på saker kunne tildele disse til nye medarbeidere ved ganske enkelt å register dem som medlem i rollen som er tildelt saken.

For roller kan de i tillegg angis hvem som skal ha beskjed hvis tidsfrister lagt inn i saker ikke blir overholdt. På denne måten unngår man at saker blir glemt.

Selve registreringen av saker i QPB er bygd opp rundt en beskrivelse av områder kalt arbeidsprosesser og registrering av hvem avviket berører. Man kan også angi prioritet, konsekvenser og kostnader knyttet til saken, og også kostnader knyttet til saksbehandlingen.

Rapporter kan basert på disse registreringene gi en detaljert oversikt over kostnader knyttet til forskjellige typer avvik og hvor disse avvikene oppstår.

2 Systemoppsett

2.1 Innlogging.

For å kunne sette opp systemet må du logge deg inn som administrator, ved å bruke kode og passord som du vil motta i mail fra PayBack.

Passordet er kun en standard fra PayBack, og ettersom QPB er en Internett applikasjon er det viktig at bedriften selv går inn under ADMINISTRASJON > BRUKERE og personifiserer passordet før systemet aktiviseres.

2.2 Brukere og Medarbeider.

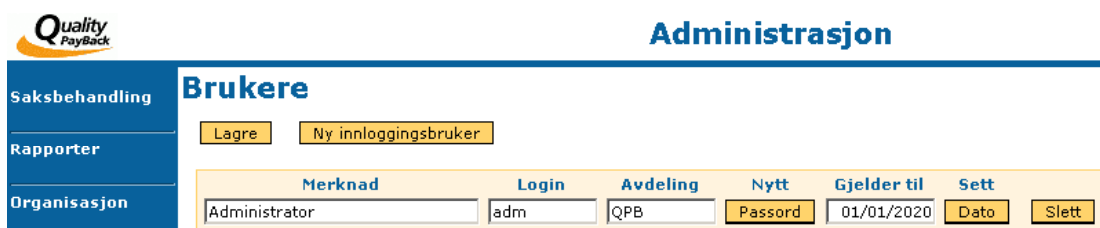
QPB skiller det vi kaller Brukere og Medarbeidere.

Login og passord for Brukere blir registrert i "Administrasjon > Brukere". Antall brukere bestemmes av antall lisenser kjøpt av bedriften. Registeret bestemmer hvem som har lov til å logge seg på systemet og koblinger mot grupper for rettigheter bestemmer hvilke funksjoner i programmet som kan brukes.

I tillegg må alle som skal utføre registrering og saksbehandling legges inn i register for Medarbeidere. Registeret er plassert under "Organisasjon > Medarbeidere" og brukes for å lagre data knyttet til personene som bruker programmet. I tillegg vil koblinger mot post i dette registeret angi hvilke områder og saker som medarbeideren er ansvarlig for.

2.2.1 Registrering av Brukere.

I QPB ligger informasjonen om innlogging og rettigheter for brukere i et eget register. Ved første innlogging som Administrator vil tabell for brukere se ut slik som Figur 1. viser.



Merknad	Login	Avdeling	Nytt	Gjelder til	Sett
Administrator	adm	QPB	Passord	01/01/2020	Dato Slett

Figur 1.

Administrator har rettighet til å opprette nye brukere.

- Velg funksjon merket med «Ny innloggingsbruker».
- Fyll ut den tomme linjen med ny login for bruker, som så blir lagt inn i registeret, og velg funksjon merket med «passord» på denne linjen. Vindu som er vist i Figur 2. vil da bli åpnet.

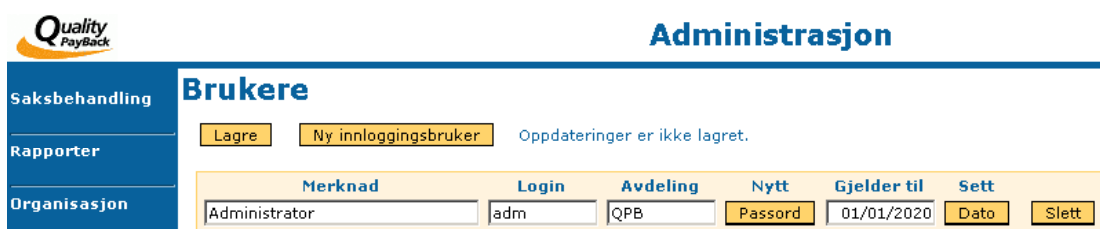


Figur 2.

Når begge felt er fylt ut, velg funksjon merket med «Oppdater passord». Hvis begge feltene er like vil nytt passord bli registert og programmet vil returnere til vinduet i Figur 1.

Det er viktig å merke seg at endringer i QPB først blir lagret når man ber om det ved å velge funksjonen «Lagre». Derfor er det i liste for brukere lagt inn en varseltekst som viser at det er endringer i listen som ikke er lagret.

Utsnitt av skjerm-bildet i Figur 3. viser tekst over tabellen som forteller at 'Oppdateringer er ikke lagret'. For å ta vare på endringer må funksjonen «Lagre» brukes, ellers vil endringer bli forkastet når man går vekk fra brukertabellen.



Figur 3

Alle nye brukere må kobles til minst en gruppe som angir hvilke rettigheter og ansvar brukeren har i programmet.

2.2.2 Oppsett av rettigheter for Brukere.

ALLE brukere av QPB må knyttes mot en eller flere brukergrupper. Når disse er tildelt innebærer dette automatisk et sett med rettigheter. Når funksjon «Grupper» blir valgt åpnes vinduet som vist i Figur 4.



Gruppe	
ADMIN	Medlemmer
QPB	Medlemmer
QPB_ADM	Medlemmer
QPB_ENKEL_REG	Medlemmer

Figur 4

For å legge til en bruker i en av gruppene velges funksjonen «Medlemmer» bak navnet på gruppen. Figur 5 viser vinduet som åpnes når funksjonen blir valgt.

Grupper



Navn	Tilgang	
Administrator	rwad	Slett
Bjørn Kjetil Nesheim	rwad	Slett
Honerud, John	rwad	Slett

Figur 5

Når funksjonen «Nytt medlem» velges vil en ny linje bli lagt til i listen med en 'Dropdown'-liste som inneholder alle brukere som ikke allerede er medlem av denne gruppen. Velg den som skal legges til gruppen og bruk funksjonen «Lagre» for å oppdatere valget til gruppen.

2.2.3 Hva innebærer valg av brukergrupper.

Gruppe	Beskrivelse	Menyer tilknyttet gruppe
QPB	<p>QPB "Vanlig" registreringstilgang</p> <p>ALLE som skal kunne bruke QPB må tilhøre tilgangsgruppen QPB.</p> <p>De som kun har denne tilhørigheten vil i menyen kun få tilgang til gruppene Saksbehandling & Rapporter, dette ser slik ut:</p>	<p>Saksbehandling</p> <p>Ny registrering</p> <p>Mine inaktive Mine aktive Mitt ansvarsområde Søking</p> <hr/> <p>Rapporter</p>
QPB_ADMIN	<p>QPB administrator tilgang</p> <p>De personer som skal kunne endre på bedriftens nøkkeldata, som arbeidsprosesser etc. må tilhøre gruppen QPB_ADM.</p> <p>Tilgangsgruppen QPB_ADM må velges i tillegg til gruppen QPB.</p> <p>Menyvalget utvides da med 2 nye grupper kalt Organisasjon & Spesifikasjon, dette ser slik ut:</p>	<p>Saksbehandling</p> <hr/> <p>Rapporter</p> <hr/> <p>Organisasjon</p> <p>Forretningsområder Kontaktgrupper Medarbeidere Roller Prosjekter</p> <hr/> <p>Spesifikasjon</p> <hr/> <p>Saksbehandling</p> <hr/> <p>Rapporter</p> <hr/> <p>Organisasjon</p> <hr/> <p>Spesifikasjon</p> <p>Arbeidsprosesser Hendelseskategori Produkt/Tjeneste Kostnadstyper</p>
ADMIN	<p>Administrator tilgang</p> <p>Kun brukere med administratortilgang kan legge til nye innloggingsbrukere og oppdatere grupper for programrettigheter.</p> <p>Brukere med som er tilknyttet ADMIN bør av sikkerhetmessige grunner ikke brukes til vanlig registrering og saksbehandling.</p>	<p>Administrasjon</p> <p>Brukere Grupper Status Kritikalitet Basisinfo Klasser Slette saker Risiko</p>

2.2.4 Registrering av Medarbeidere.

I QPB må man være medlem av gruppen «QPB_ADMIN» for å kunne legge til og oppdatere data i registeret for Medarbeider. I menyen for «Organisasjon» velger man funksjonen merket med 'Medarbeidere'. Figur 6 viser hvordan dette registeret ser ut.



The screenshot shows the 'Organisasjon' (Organization) section of the Quality PayBack system. On the left is a navigation menu with options like 'Saksbehandling', 'Rapporter', 'Organisasjon', 'Forretningsområder', 'Kontaktgrupper', 'Medarbeidere', 'Roller', 'Prosjekter', and 'Spesifikasjon'. The main area is titled 'Medarbeidere' and contains two buttons: 'Lagre' and 'Ny medarbeider'. Below these is a table with columns for 'Navn', 'Initialer', 'Epost', 'Sats', and 'Aktiv'. Each row represents an employee and includes a folder icon, a 'Slett' button, and a checkbox for 'Aktiv'.

Navn	Initialer	Epost	Sats	Aktiv
Antonsen, Morten				<input checked="" type="checkbox"/>
Bjørnevik, Gunnar	qubi		500.00	<input checked="" type="checkbox"/>
Borchrevink, Frode	frobo		750.00	<input type="checkbox"/>
Brunes Erling	erbr			<input type="checkbox"/>
Wiencke, Tom	towi			<input checked="" type="checkbox"/>

Figur 6

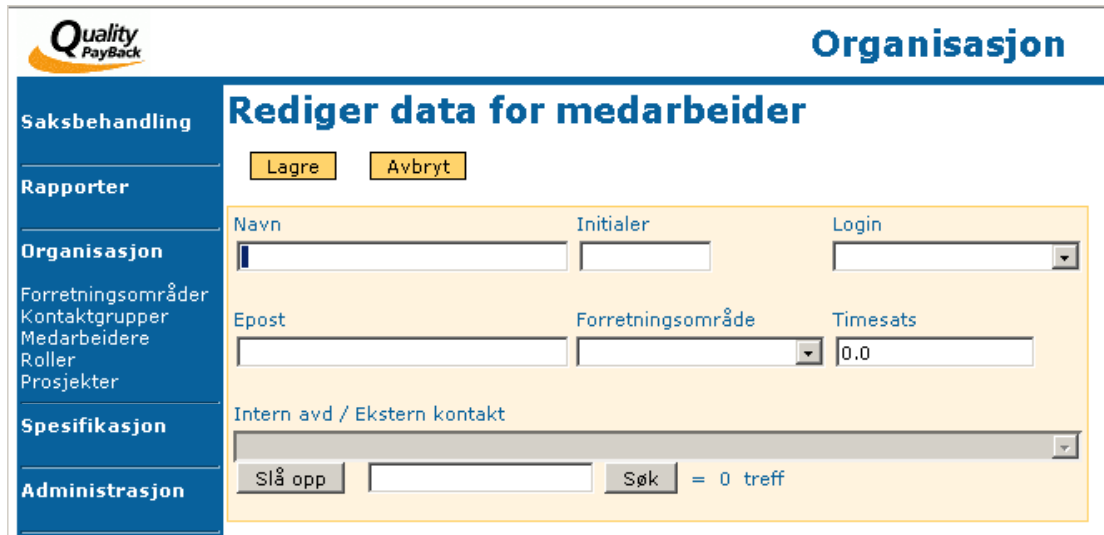
Symbolet lengst til venstre i denne listen viser at det er et nivå med mer informasjon knyttet til denne linjen. Til høyre er det et avkrysningsfelt som viser om medarbeider er aktiv, fulgt av en funksjon for sletting.

Det er verdt å merke seg at sletting av linjer i dette registeret kun kan utføres når medarbeider ikke er koblet til eksisterende saker og grupper.

For medarbeidere som slutter eller ikke lengre skal bruke programmet fjernes merke i boks for «Aktiv». Da vil medarbeider ikke lengre være en valgmulighet i lister brukt av programmet.

Ny Medarbeider

For å registrere en ny Medarbeider velg funksjonen «Ny medarbeider». Figur 7 viser hvordan vinduet som åpnes ser ut. I dette vinduet blir informasjon knyttet til medarbeideren registrert.



The screenshot shows a web interface for editing employee data. On the left is a blue navigation menu with categories: Saksbehandling, Rapporter, Organisasjon (with sub-items: Forretningsområder, Kontaktgrupper, Medarbeidere, Roller, Prosjekter), Spesifikasjon, and Administrasjon. The main content area is titled 'Rediger data for medarbeider' and contains several input fields: 'Navn', 'Initialer', and 'Login' (a dropdown); 'Epost', 'Forretningsområde' (a dropdown), and 'Timesats' (a text field with '0.0'); and 'Intern avd / Ekstern kontakt' (a dropdown). At the bottom, there is a search bar with a 'Slå opp' button, a search input field, a 'Søk' button, and a result count '= 0 treff'. Two buttons, 'Lagre' and 'Avbryt', are located at the top of the form area.

Figur 7

I dette skjermbildet er det tre felt som **må** fylles ut:

Navn	Navn på medarbeider.
Login	Login i register for Bruker knyttet til medarbeider.
Intern avd / Ekstern kontakt	Område/Avdeling tilknyttet medarbeider.

I tillegg **bør** disse fylles ut:

Epost-adresse	Aktiv email-konto hvor medarbeider mottar informasjon om saker under behandling
---------------	---

Kontroller registrert informasjon og velg «Lagre», Funksjonen merker med «Avbryt» vil forkaste registrert informasjon og returnerer til listen i Figur 4.

Intern avd / Ekstern kontakt	Velg et område eller avdeling fra «Kontakt» -registeret. Dette valget bestemmer hvilke saker som medarbeider har i «Mitt ansvarsområde» i meny for «Saksbehandling».
------------------------------	--

Merk at hvis en medarbeider gis tilhørighet til Rogaland får vedkommende også frem alle saker i tilhørende undergrupper som f.eks Rogaland/Sola og Rogaland/Stavanger .

3 Grunnlagsdata

3.1 Grunnleggende

Hele Quality PayBack er basert på forhåndsdefinert grunnlagsdata. Det betyr at bedriften først har behov for å analysere sin organisasjon og kritiske arbeidsområder. Først når dette er på forhåndsdefinert og på plass i respektive tabeller kan man starte med registreringer av hendelser.

Det du da er definert i disse tabellene danner grunnlaget for informasjonen brukeren finner i rullegardinmenyer og oppslagsfelt andre steder i applikasjonen.

Grunnlagsdata er gruppert på følgende måte:

Organisasjon Forretningsområder Kontaktgrupper Medarbeidere Roller Prosjekter	Organisasjon Spesifikasjon Arbeidsprosesser Hendelseskategori Produkt/Tjeneste Beregningstyper	Organisasjon Spesifikasjon Administrasjon Brukere Grupper Status Kritikalitet Basisinfo Klasser Slette saker Risiko
---	---	--

Det neste kapittelet går igjennom de forskjellige gruppene, innholdet i disse og hva som skal registreres i den enkelte tabell. I de fleste tabell kan forhåndsdefinerte data kan aktiviseres og deaktiviseres. En inaktiv forekomst vil ikke bli med i utvalg brukt ved registrering.

3.2 Tabellbygging i QPB

I tilgangsgruppene Organisasjon og Spesifikasjon fungerer tabellene på akkurat samme måte. Forskjellen ligger i at de fleste tabellene er én dimensjonale mens noen få er flerdimensjonale.

Endimensjonale tabeller

Du kan opprette så mange elementer du ønsker og behøver i alle tabeller. Tabellen viser imidlertid alltid bare et begrenset utvalg i skjermbildet slik at når du passerer 15 linjer vil den visuelt fjerne de øverste linjene på skjermen.

Dersom du når dette skjer går ut og inn i tabellen igjen vil systemet alltid kun velge de første 15 linjene. Da velger du bare neste/forrige/siste/første.

Flerdimensjonale tabeller

Flerdimensjonale tabeller innebærer at du kan bryte opp en tabell ned i flere nivåer, faktisk så mange nivåer du ønsker/behøver. PayBack's anbefaling er imidlertid alltid at du forsøker å begrense dybden da det kan komplisere til en registrering.

Vær konkret og presis og bygg heller på dybdeinnholdet / vanskelighetsgraden i tabeller ettersom folk blir mer vant til systemet.

Sletting fra tabeller

Dersom registreringer er foretatt mot et element i en tabell kan du få melding om at elementet ikke kan slettes f.eks. som "Error in constraint".

Unntaket er de steder der elementet ikke ar noen praktisk betydning for registreringen men fungerer mer som en link, da kan du fortsatt slette.

Aktivisering av elementer i tabeller

I alle tabeller kan du velge å aktivisere/deaktivisere (Y/N) elementer. Dette er et godt alternativ til sletting eller under oppbygging av nye elementer. Da kan du først bygge nye tabeller og deretter bytte ut elementer med Y/N. Gamle elementer vil da fortsatt vises i rapporter men ikke i registreringsbildet.

3.3 Administrasjon

Brukere og Grupper er allerede beskrevet, her er de andre valgene under Administrasjon:

3.3.1 Status

Benyttes i forbindelse med prosessering av en hendelse og ved saksbehandling.

QPB leveres med et standardoppsett for status. Disse kan settes opp individuelt for den enkelte bedrift og kan av den grunn variere. Det anbefales imidlertid at standard oppsett fra leverandør benyttes.

Slik ser standard status oppsett ut:

Status

Lagre

Systemkl.	Kode	Beskrivelse
treatment	30	Behandles ikke
treatment	40	Ferdig behandlet
treatment	35	Ferdig behandlet
treatment	50	Kansellert
treatment	10	Ny
treatment	20	Saksbehandles

Figur 8

3.3.2 Kritikalitet

Kritikalitet er en tabell som skiller viktigheten på ulike registreringer for brukeren. Kritikalitet kan forhåndsdefineres inn mot hver enkelt registrering under oppbygging av tabellen Arbeidsprosess / hendelsestype.

QPB leveres med et standardoppsett for kritikalitet bestående av 2 elementer.

Kritikalitet

Lagre Nytt område

Kode	Navn	Verdi	Aktiv	
A	Kritisk	2	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
B	Viktig	1	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett

Figur 9

3.3.3 Basisinfo

Basisinformasjon er angivelse av ukenummer det sist ble kjørt automatisk kontroll og utsendelse av email for tilbakemeldinger.

Basisinfo

Lagre

Lukkegrense	Ukenr for siste autoemail	Fast kostnad
20000	46	0

3.3.4 Klasser

Hvis nødvendig kan det her gjøres endringer i indeksering, f.eks. endring av nummer format for hendelser. Denne vil være levert som standard, men hvis det kreves endringer bør dette gjøres av IT-personell eller annen person som har vedlikeholdsansvar for applikasjonen.

Systemklasser

Lagre

Navn	Siste autonr	Autonr format
treatment	2662	TR-0000

3.4 Organisasjon

3.4.1 Forretningsområder

Her registreres navn og evt. timesats for forretningsområdene. Timesats er en fast kostnad knyttet til behandling av saker knyttet til forretningsområdet.

Av praktiske årsaker bør man holde antall områder på et minimum.

Det knyttes ikke ansvar direkte mot forretningsområde, da ansvarsfordeling skjer ved tilknytning til arbeidsprosessene.

Forretningsområder

Forretningsområder	Kode	Timesats	Aktiv	
Administrasjon	x1	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Distribusjon	3	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Fellesområder	FOMR	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Industri	IND	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
IT	IT	850.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Kundesenteret	4	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Olje og Gass	OAG	0.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
Produksjon	xi	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>
VVS	VVS	300.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Slett"/>

3.4.2 Kontaktgrupper

Her registreres informasjon om interne avdelingskontorer og eksterne kontakter, som f.eks. kunder, leverandører og forhandlere. Vinduet som åpnes først inneholder hovedgrupper knyttet til kontakter. Blant disse gruppene har «Interne enheter» funksjoner som gjør at standard data ikke skal endres. «Undernivåene» knyttet til hver hovedgruppe kan tilpasses som man ønsker, men hvis en gruppe er bruk

Kontaktgrupper

Kode	Navn	Progverdi	Aktive	
A	Andre kontakter	dist	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>
I	Interne enheter	int	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>
K	Kunde	cust	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>
L	Leverandør	supp	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>

Kontakter undernivå

Navn	Aktive	
Arbeidstilsynet	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>
Norsk Standardisering	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>
Næringsmiddeltilsynet	<input checked="" type="checkbox"/>	Undernivå <input type="button" value="Slett"/>

3.4.3 Roller

Arbeidsteknikken i QPB er basert på at alle brukere av systemet knyttes mot forhåndsdefinerte roller.

Bedriften behøver kun to rolletyper. Enten en ansvarlig rolle som er lik til alle arbeidsprosesser, alternativt en ansvarlig rolle for hver enkelt arbeidsprosess som bygges opp.

Hovedansvarlig i saksbehandlingsrolle fungerer slik:

- Personen som settes opp her er den av alle medlemmene i rollen som mottar mail NÅR en sak registreres. Forøvrig har den ingen funksjon.
- ALLE andre medlemmer tilhørende relevant rolle vil kun se den nye registreringen under listen "Mitt ansvarsområde".
- Medarbeidere bygges opp under tabellen "Organisasjon > Medarbeidere".

Antall roller bør holdes lavt for å forenkle bruk og vedlikehold. For å legge til en ny rolle velg funksjonen merket med «Ny rolle» og fyll ut linjen med ønsket navn i «Rolle»-feltet. Skal «Hovedansvarlig» settes opp, velges dette fra «Dropdown»-liste. Listen inneholder alle aktive medarbeidere. Funksjon «Lagre» på brukes for at endringer skal bli tatt vare på.

Velg funksjon «Medlemmer» i linjen for rolle når en ny medarbeider skal legges til i gruppen for denne rollen. Funksjonen «Nytt medlem» i vinduet som åpnes gir en ny linje i gruppen med en liste over medarbeider som ikke alt er medlem. Som for roller må «Lagre» brukes før endringene blir tatt vare på. Hvis «Lagre» ikke er brukt vil endringene bli forkastet når ett annet skjermbilde blir hentet inn.

Roller

Lagre Ny rolle

Rolle	Hovedansvarlig	Medlemmer	
Prosesseier		Medlemmer	Slett
Saksbehandler Adminis		Medlemmer	Slett
Saksbehandler Drift/Ve	Roy M. Østli	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Faktura	Eriksen, John	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Forespø	Roy M. Østli	Medlemmer	Slett
Saksbehandler HMS	Roy M. Østli	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Innkjøp		Medlemmer	Slett
Saksbehandler IT/ITIL		Medlemmer	Slett
Saksbehandler Lager	Eie, Kjartan Tjøstheim	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Ordreb	Eriksen, John	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Produk	Roy M. Østli	Medlemmer	Slett
Saksbehandler Transp	Roy M. Østli	Medlemmer	Slett

Grupper

Lagre Nytt medlem

Navn	
Bjørnevik, Gunnar	Slett
Antonsen, Morten	Slett

3.4.4 Prosjekter

Her kan du registrere ulike prosjekter, f.eks. direkte kunderelaterte prosjekter for bedriften, langsiktige kontrakter, eller kanskje et internt måleprosjekt som bedriften vil se nærmere på over tid.

Avdelingenes navn og kode registreres, kode er valgfritt, det kan f. eks. inneholde en nummerering eller navneforkortelse. Når et prosjekt blir satt til inaktivt kan nye saker ikke knyttes til prosjektet, men vil fortsatt være med i datagrunnlaget for rapporter.

Prosjekter

Lagre Nytt område

Prosjektnavn	Kode		
Active Services	ATS	<input type="checkbox"/>	Slett
Ansatt PCer	ANS	<input type="checkbox"/>	Slett
Quality PayBack	QPB	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
Siri	SIR	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
Snorre B	SNB	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
Troll-C	TRC	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett

3.5 Spesifikasjon

3.5.1 Arbeidsprosesser

Oppsett av arbeidsprosesser er på mange måter selve kjernen når det gjelder bruken av QPB.

Oppsett av arbeidsprosesser kan bli gjort i opp til 6 nivåer. Første nivå blir gjerne angitt som rotnivå og beskriver hovedgruppen som saken hører til. F.eks «Produksjon», «HMS» eller «Innkjøp». Organiseringen av arbeidsprosessene spiller en viktig rolle for tildeling av ansvar for saksbehandling og oppsett av rapporter.

Før registrering av grupper i rotnivå blir gjort, bør det være lagt opp en plan for hvordan saker skal bli organisert inklusive undernivåene som trengs. Dette trenger ikke å være en fullstendig plan, men bør inneholde nok elementer til å beskrive organisasjon av saker i grove trekk.

Elementene som blir registrert i rotnivå er som følgende:

Arbeidsprosess	Navn brukt ved oppsett av saker, søk og rapporter.
Kode	Kan velges fritt og er i praksis en kort referanse for prosessen.
Aktive	Når avmerket så vil prosessen være tilgjengelig ved registrering av an nye saker
Saksbehandler rolle	Dette er registreringen i «Roller» som gis ansvar for behandling av sakene i dette rotnivået. Alle medlemmene i denne rollen vil få opp sakene når status blir satt til «Saksbehandles».
Ansvarlig rolle	Beskriver hvem som har ansvaret for sakene. I praksis har dette betydning for hvem som kan registrere saker som avsluttet.

Funksjonen på linjen merket med «Undernivå» åpner vindu for registrering og oppdatering av undergrupper/nivå for rotnivået. «Slett» kan bare brukes når det ikke er register data i underliggende nivå.

Arbeidsprosesser

Lagre Ny gruppe

Arbeidsprosess	Kode	Aktive	Saksbehandlende rolle	Ansvarlig rolle		
Fakturering	08	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Faktura	Prosesseier	undernivå	Slett
Forespørselsbehandling	01	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Forespørsel	Prosesseier	undernivå	Slett
HMS	14	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler HMS	Prosesseier	undernivå	Slett
Innkjøp	03	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Innkjøp	Prosesseier	undernivå	Slett
IT	11	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler IT/ITIL	Prosesseier	undernivå	Slett
ITIL	20	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler IT/ITIL	Prosesseier	undernivå	Slett
Lager	05	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Lager	Prosesseier	undernivå	Slett
Ordrebehandling	02	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Ordrebehandling	Prosesseier	undernivå	Slett
Pulverlakkering	22	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Produksjon	Prosesseier	undernivå	Slett
Teknisk drift og vedlike	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Drift/Vedlikehold	Prosesseier	undernivå	Slett
Transport	07	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Transport	Prosesseier	undernivå	Slett
Varemottak	04	<input checked="" type="checkbox"/>	Saksbehandler Varemottak	Prosesseier	undernivå	Slett

3.5.2 Hendelseskategorier

Oppsett av hendelseskategorier gir mulighet for å kunne koble sammen sakstyper fra forskjellige arbeidsprosesser

Registrering av hendelseskategori i sakene gjør at søk og rapporter kan finne frem til saker i gitt gruppe på tvers av prosess og lokasjon som de er knyttet til.

Det er ikke påkrevd å registrere hendelseskategori for saker, men for å oversikt og rapporter så bør det bli registrert i alle saker.

Hendelseskategori

Lagre Nytt område

Hendelseskategori	Kode		
1) Driftsrelatert	drift	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
2) Produktrelatert	prod	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
3) Dokumentrelatert	dok	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
4) HMS relatert	hms	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
5) Kommunikasjonsrel.	kom	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
6) Reklamasjon	rek	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
7) Klage på leverandør	klag	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett
8) Servicerelatert	serv	<input checked="" type="checkbox"/>	Slett

3.5.3 Produkt / Tjeneste

Oppsett for registrering av Produkt eller Tjeneste er en flerdimensjonal tabell på samme måte som for Arbeidprosesser, men blir brukt som et verktøy ved beskrivelse av sak og tilknytning av sak til rapporter. Registrering av rotnivå og underliggende nivå blir gjort på samme måte som i arbeidsprosesser.

Produkt/tjenester

Lagre Ny gruppe Opp ett nivå

Produkt/tjeneste Aktiv

Produkter undernivå Slett

Produktgr. Produkter

Tjenester Produkt/tjene

Utstyr Komponente Produkt/tjeneste Aktiv

Maskindeler Kategori 1 undernivå Slett

Plastprodukt Kategori 2 undernivå Slett

Software undernivå Slett

3.5.4 Beregningstyper

Beregningstyper er knyttet til oppsett av kostnader for saker. Angi en Kode og Beskrivelse for kostnaden. En kostnad kan f. eks. være kilowattimer, direkte kostnader eller arbeidstid. Kode kan være en forkortelse av navnet på kostnaden eller en nummerering. Det er valgfritt å fylle inn kodefeltet. Selve kostnaden legges inn i Enhetskostnad. Hvis avmerking av «Aktiv» fjernes vil ikke denne typen være tilgjengelig ved registrering av nye saker.

Beregningstyper

Lagre Nytt område

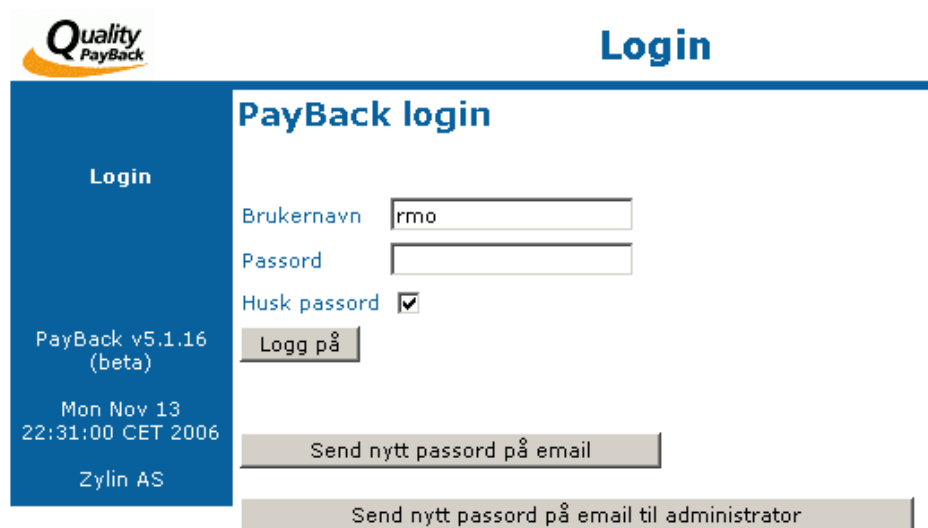
Navn	Type	Kode	Enhetskost	Enhet	Aktiv
Alternativ inntekt	addcost	Tidstap	1.00	h	<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Glass	directcost	kvm	11.00	kvm	<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Leiebil	addcost	Bil	651.00		<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Leiebil	directcost	Bil	650.00		<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Reisedøgn	directcost	Reis	1800.00		<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Reisedøgn	addcost	Reis	1801.00		<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Utstysrleie	addcost	Leie	1.00	l	<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Utstysrleie	directcost	Leie	0.00	l	<input checked="" type="checkbox"/> Slett

4 Registrering

4.5 Generelt

4.5.1 Logg deg på QPB

Når man skal logge seg på QPB trenger man nettsadresse hvor applikasjon er installert sammen med tildelt brukernavn og passord. Hvis passord er glemt kan man få tilsendt nytt til email-adresse registrert på bruker. Alternativt så kan nytt passord bli sendt til administrator.



The screenshot shows the 'PayBack login' interface. On the left is a blue sidebar with the 'Quality PayBack' logo, the word 'Login', and version information: 'PayBack v5.1.16 (beta)', 'Mon Nov 13 22:31:00 CET 2006', and 'Zylin AS'. The main content area is titled 'PayBack login' and contains a login form with fields for 'Brukernavn' (containing 'rmo'), 'Passord', and a checked 'Husk passord' checkbox. Below the form are buttons for 'Logg på', 'Send nytt passord på email', and 'Send nytt passord på email til administrator'.

- Dersom du har gitt tilgang til det i oppsettet i browseren sin vil systemet neste gang huske passordet ditt. (spør event. IT avd. om dette)
- Når du ser velkomsthilsen til høyre for blå marg med menyvalg, har du gjennomført en vellykket innlogging!

Det finnes 2-to- typer forhåndsdefinerte felt:

4.5.2 Symboler og datagrunnlaget du finner i QPB

QPB er basert på forhåndsdefinerte data i en registrering. Under en registrering finner du imidlertid en kombinasjon av forhåndsdefinerte felt og fritekstfelt for å kunne utforme en fullgod beskrivelse.



Dette symbolet er betegnelsen på en endimensjonal tabell. Klikker du på dette ikonet får du opp en rullegardinmeny med forhåndsdefinerte verdier. Klikk på den verdien du ønsker for å hente verdien inn i det aktuelle feltet. Se eksempel.



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Hendelseskategori'. The menu is open, showing a list of eight categories:

- 1) Driftsrelatert
- 2) Produktrelatert
- 3) Dokumentrelatert
- 4) HMS relatert
- 5) Kommunikasjonsrelatert
- 6) Reklamasjon
- 7) Klage på leverandør
- 8) Servicerelatert

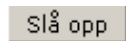
Flerdimensjonal tabeller:

Produkt/tjeneste
 Produkter / Plastprodukter

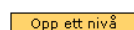
Slå opp Søk = 1 treff

Slå opp Søk = 1 treff

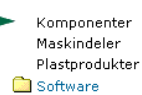
Er brukt i tilknytning til flerdimensjonale tabeller. Denne gruppen inneholder to funksjoner for valg og reduksjon av antall i liste.



Vil gi tilgang vindu hvor alle poster kan velges fra en trestruktur hvor undergrupper kan ekspanderes for valg av ønsket verdi.



Produkter



Ofte er det raskere å bare skrive litt av tekst for ønsket valg i tekstfeltet under listen. Funksjonen vil gi et fritekstsøk i listen etter poster med angitt tekst. Ved å splitte flere korte tegnstrenger opp med mellomrom så vil søket returnere de postene som inneholder alle tegnstrengene. Tekst bak funksjonen Søk angir hvor mange poster som ble funnet i søket. Når tekstfeltet er tomt vil alle poster i tabellen legges inn i listen.

3.5.1 Andre symboler i QPB



Kalendersymbolet. Under dette symbolet vil du der det er relevant også få frem valgbare forhåndsdefinerte perioder sammen med selve kalenderen.



Klikk her når du ønsker en utskrift av f.eks. en registrering. Gir deg først an forhåndsvisning av utskriften.



Standard windows symbol. Klikker du her får du underliggende detaljer om det aktuelle elementet for videre bearbeiding.



Understreket tekst er som i standard windows indikasjon på at du blir ledet til et annet sted, som en link.



Enkelte ganger får du frem denne knappen som gir deg anledning til å slette. Det er imidlertid viktig at du vurderer om det er riktig å slette først eller kanskje ikke skal nøye deg med å "deaktivisere" elementet istedenfor.

Er elementet knyttet mot andre elementer kan du IKKE slette.

3.5.2 Obligatoriske felt


I registreringsbilde finner du 2 obligatoriske felt som MÅ være fylt ut før du lagrer;

- Arbeidsprosess/hendelsestype
- Oppdaget dato.

Er de IKKE fylt ut får du beskjed om å gjøre det før du lagrer, - på denne måten

Feltet må fylles ut

Tilbake Lagre

Beskrivelse	Plassering	Aktiviteter
Registreringsnr	Status	
TR-2067	Saksbehandles	
Opprettet dato (dd.mm.yyyy)	Opprettet av	Oppdaget dato (dd.mm.yyyy)
01.03.2001	Administrator	01.03.2001 
Arbeidsprosess / hendelsestype		


4.2 Prosessflyt – bruk av Quality PayBack

Beskrivelse av Registrering og Saksbehandling	Kommentarer
Registrer avvik/ hendelse	Alle brukere kan foreta en registrering
Registrent velger status: Saksbehandling	Registrent kan/bør sette saken til Saksbehandling. Hvis ikke vil allikevel QPB fange opp saken og sende den til behandling etter fastsatt tid.
Koordinator mottar mail fra QPB	Koordinator er Ansvarlig medarbeider for saksbehandling av den aktuelle arbeidsprosessen.
Koordinator sender saken til saksbehandler	Koordinator velger saksbehandler fra liste over saksbehandlere
Saksbehandler mottar mail og foretar behandling og lukking	Saken kan lukkes av saksbehandler så frem det ikke er bestemt at prosessansvarlig skal lukke saken
Tilbakemeldinger blir sendt automatisk	For hver enkel sak kan det bestemmes hvem som skal ha tilbakemelding og når tilbakemelding skal gis.


4.3 Registrering av saker i PayBack

4.3.1 Registreringsbilde

Følgende er registreringsbilde for nye saker:



Saksbehandling



PayBack v5.1.16 (beta)
 Mon Nov 13 22:31:00 CET 2006
 Zylin AS

Lagre
Tilbake

Beskrivelse
Plassering
Aktiviteter

Registreringsnr	Opprettet dato (dd.mm.yyyy)	Opprettet av
Tildeles ved lagring.	14-nov-2006	Roy M. Østli

Oppdaget dato (dd.mm.yyyy)*

Status

Arbeidsprosess / hendelsestype *

Slå opp Søk = 0 treff

Produkt/tjeneste

Slå opp Søk = 0 treff

Hendelseskategori ● Risikomatrise

Beskrivelse

Behandling av denne saken

- To felt er som nevnt obligatoriske å fylle ut:
 - Oppdaget dato
 - Arbeidsprosess / hendelsestype
- Resten av feltene følger en logisk rekkefølge.

4.3.2 Om listevalgene i vanlig registreringsbilde

Mine inaktive

Mine inaktive er en plass å oppbevare saker som ikke er ferdigregistrerte enda. Når du velger LAGRE får du spørsmål om hvilken status du ønsker for saken. Velger du NY betyr det at saken mellomlagres her til du selv velger å aktivisere den og for eksempel velger SAKSBEHANDLES.

Saksbehandling

Ny registrering

Mine inaktive

Mine aktive

Mitt ansvarsområde

Søking

Rapporter

Organisasjon

Spesifikasjon

Saksbehandling

Post 1-4 (4 poster funnet)

Første
Forrige
Neste
Siste
Rapport
Søking

Viktighet	Regnum	Arbeidsprosess
	TR-2267	14 HMS / Sikkerhet / Sikkerhetsutstyr
	TR-2242	10 Drift/vedlikehold / Transportmidler
	TR-2209	03 Innkjøp / Feil på best.dokument / Feil leveringsbetingelser
	TR-2198	03 Innkjøp / Innkjøp uten bestilling

Mine aktive

Her får brukeren kun frem alle saker der han/hun er valgt som saksbehandler.

Saksbehandling

Ny registrering

Mine inaktive

Mine aktive

Mitt ansvarsområde

Søking

Rapporter

Organisasjon

Spesifikasjon

Saksbehandling

Post 1-10 (25 poster funnet)

Første
Forrige
Neste
Siste
Rapport
Søking

Viktighet	Regnum	Arbeidsprosess
	TR-2359	10 Drift/vedlikehold / Teknisk anlegg
	TR-2338	01 Forespørselsbehandling / Utelatt rammeavtale
	TR-2329	10 Drift/vedlikehold / Teknisk anlegg
	TR-2328	01 Forespørselsbehandling / Utelatt rammeavtale

Mitt ansvarsområde

Her får brukeren frem alle ÅPNE saker i arbeidsprosesser han/hun står oppført som saksbehandler. I tillegg siler listen på korrekt tilhørighet i organisasjonen.

Saksbehandling

Ny registrering

Mine inaktive

Mine aktive

Mitt ansvarsområde

Søking

Rapporter

Organisasjon

Spesifikasjon

Saksbehandling

Post 1-10 (16 poster funnet)

Første
Forrige
Neste
Siste
Rapport
Søking

Viktighet	Regnum	Arbeidsprosess
	TR-2419	03 Innkjøp / Ordrebekreftelser / Spesifisert feil på ordrebekr / Manglende informasjon
	TR-2433	14 HMS / Arbeidsmiljø / Inneklima
	TR-2418	03 Innkjøp / Best. ikke iht. kundens krav / Feil spesifikasjoner / Utgått spesifikasjon
	TR-2393	03 Innkjøp / Best. ikke iht. kundens krav / Feil spesifikasjoner / Utgått spesifikasjon
	TR-2359	10 Drift/vedlikehold / Teknisk anlegg

4.3.3 Lagring av registrering

Når brukes for å lagre den nye saken så vil følgende kvittering komme opp hvis alt er i orden.



Saksbehandling

Saksbehandling	Kvitteringsinfo for innlagt sak
Ny registrering	Registrert saksnummer: TR-2667
Mine inaktive	Dato for registrering: 27-nov-2006
Mine aktive	Registrert av: Roy M. Østli
Mitt ansvarsområde	
Søk	Saksbehandlende rolle: Saksbehandler HMS
Rapporter	Saksbehandlere: Gabrielsen, Sigrun - Interne enheter / Rogaland Holum, Steinar - Interne enheter / Buskerud
Organisasjon	Kun saksbehandlere i behandlende rolle vil få listet denne saken i "Mitt ansvarsområde".

Kvitteringen viser blant annet saksnummer, hva saken gjelder og hvem som er saksbehandlere. Utskrift av denne teksten kan enkelt bli gjort ved å merke kvitteringsteksten og velge print fra meny i 'browser'.

5 Appendix

5.1 Bruk av demo-installasjon

For å kunne vise hvordan QPB fungerer blir det laget en demo-installasjon.

I denne installasjonen ligger det grunnleggende data og noe få eksempler på registreringer i forskjellige oppsettregister.

Brukernavn og passord for administrator for demo vil bli oversendt via email etter aktivering på webserver.

Etter innlogging for første gang som administrator opprettes brukere som skal kunne legge inn nye saker og/eller foreta saksbehandling for innlagte saker.

Enkel innføring i oppstart og bruk av QPB:

- Det første som bør gjøres er å endre passord for administrator til noe annet enn standard lagt inn ved installasjon.
- For å endre passord velges 'Brukerinstillinger' fra menyen til venstre. Når riktige verdier er lagt inn, velg 'Oppdater passord' for å lagre endringer.
- Neste steg er å opprette en konto for innlogging. Kontoen brukes kun ved innlogging og angivelse av rettigheter i programmet. Den kobles til en registrering for 'Medarbeider' for alle som skal legge inn saker eller utføre saksbehandling.
- Når kontoen er opprettet legges den inn i gruppen som angir hvilke rettigheter som medarbeideren skal ha.
 - QPB, gir mulighet for innlegging av saker og saksbehandling.
 - QPB_ADM, gir i tillegg mulighet for endring av verdier knyttet til registrering av saker og hvem som skal behandle disse.
- Administrasjon -> Grupper brukes for oppsett av disse gruppene. Legg til en bruker i en gruppe ved å velge 'Medlemmer' bak ønsket gruppe. Trykk knappen 'Nytt medlem' og velg bruker fra dropdown-menyen som nå blir synlig. Trykk 'Lagre' for å avslutte registreringen og oppdatere valg til gruppen.
- Neste steg er å opprette en medarbeider. Velg Organisasjon -> Medarbeidere og trykk på knapp merket med 'Ny medarbeider'.
- Felter som må være fylt ut er Navn, Initialer og Intern avd / Ekstern kontakt.
- For valg av kontakt brukes er dropdown felt. Under feltet kan søk fylles ut med tekst for å redusere antall linjer i dropdown. For søk på flere elementer samtidig separeres tekst for hver element med et mellomrom.
- Kun medlemmer av en rolle kan å utføre saksbehandling. En ny medarbeider må lagres før registrering som medlem. Etter lagring åpnes editering av medarbeider på nytt. I listen for roller haker man av de aktuelle rollene for medarbeideren.

5.2 Manualversjoner

Versjon	Dato	Forandringer
1	1/12/2006	Manual for QPB 5.1
2	30/06/2009	Manual for QPB 5.3