



Brukermanual

Quality PayBack Starter Edition



Innhold

1. Kapittel 1 Innledning

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

2. Registering

- 2.1. Generelt
 - 2.1.1. Logg deg på QPB
 - 2.1.2. Arbeidsprosesser
 - 2.1.3. Hendelseskategorier
 - 2.1.4. Produkt / tjeneste
 - 2.1.5. Beregningstyper
- 2.2. Prosessflyt - bruk av Quality PayBack
- 2.3. "Vanlig" registrering
 - 2.3.1. Slik ser vanlig registreringsbilde ut:
 - 2.3.2. Om listevalgene i vanlig registreringsbilde
 - 2.3.3. Lagring i vanlig registrering

3. Symboler

- 3.1. Symboler og datagrunnlaget du finner i QPB
- 3.2. Andre symboler du kan finne i QPB
- 3.3. Obligatoriske felt

4. Kapittel 5 Appendix

- 4.1. Bruk av demo-installasjon

1. Innledning

1.1. Dette dokumentet

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

1.2. Quality PayBack

QPB er en internettapplikasjon, 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.

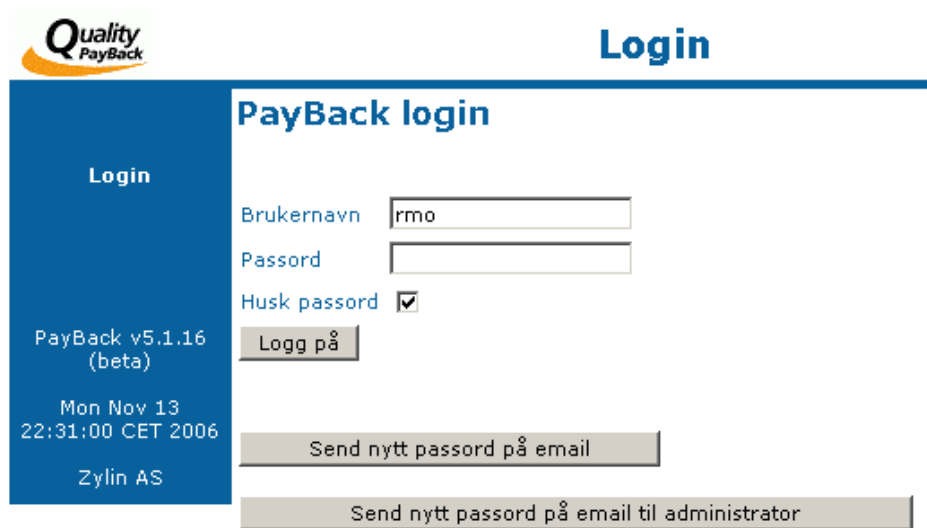
Rapporter kan basert på disse registreringene gi en detaljert oversikt over kostnader knyttet til forskjellige typer avvik og hvor disse avvikene oppstår.

2. Registrering

2.1. Generelt

2.1.1. Logg deg på QPB

Når man skal logge seg på Starter Edition 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.



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

Det finnes 2-to- typer forhåndsdefinerte felt:

2.1.2. 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 arbeidsprøessene spiller en viktig rolle 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	Saksbehandler 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

2.1.3. 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

2.1.4. 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 Produkter / Software

Utstyr Produkt/tjene

Komponente Produkt/tjeneste Aktiv

Maskindeler Kategori 1 undernivå Slett

Plastprodukt Kategori 2 undernivå Slett

Software undernivå Slett

2.1.5. 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
Utstysleie	addcost	Leie	1.00	l	<input checked="" type="checkbox"/> Slett
Utstysleie	directcost	Leie	0.00	l	<input checked="" type="checkbox"/> Slett

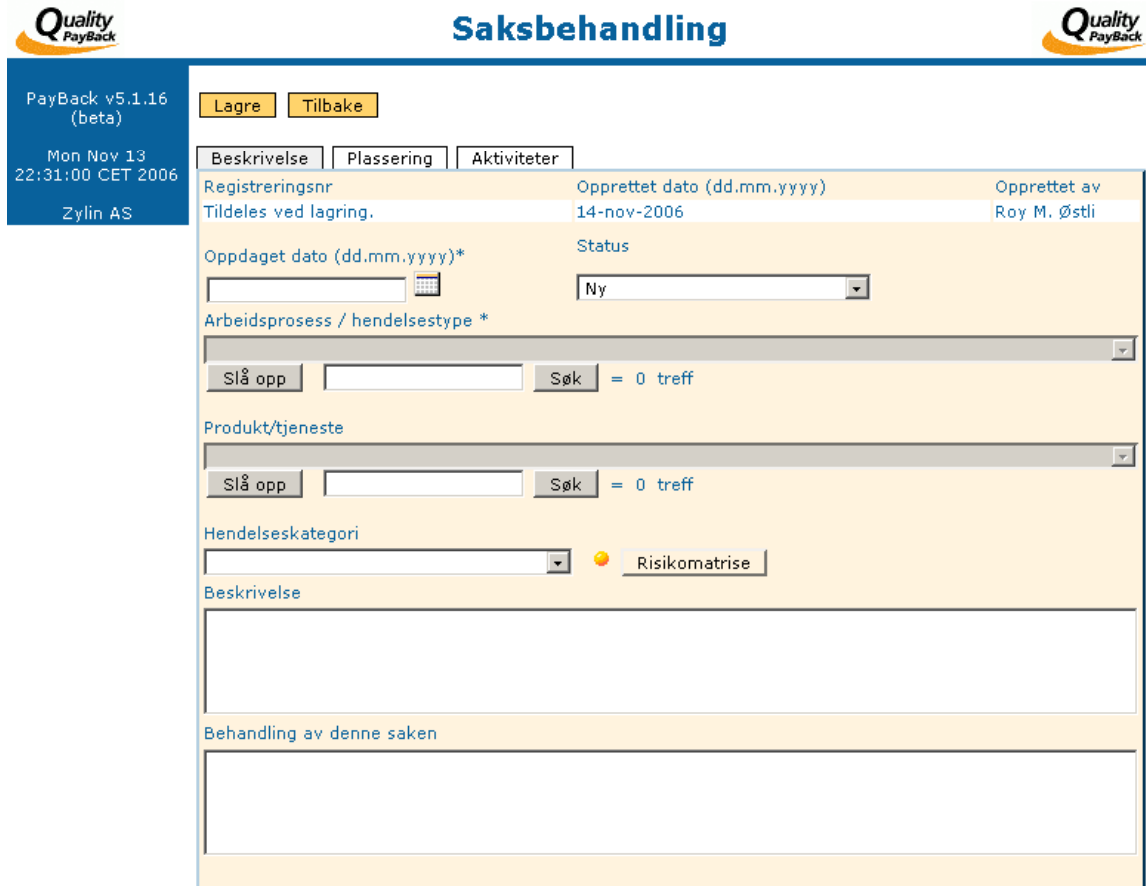
2.2. Prosessflyt – bruk av Quality PayBack

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.

2.3. Registrering av saker i PayBack

2.3.1. Registreringsbilde

Følgende er registreringsbilde for nye saker:



The screenshot shows the 'Saksbehandling' (Case Handling) registration form. On the left, a blue sidebar displays 'PayBack v5.1.16 (beta)', the date 'Mon Nov 13 22:31:00 CET 2006', and the user 'Zylin AS'. The main form area has a yellow background and includes several sections:

- Buttons:** 'Lagre' (Save) and 'Tilbake' (Back) at the top.
- Navigation:** 'Beskrivelse' (Description), 'Plassering' (Location), and 'Aktiviteter' (Activities) tabs.
- Registration Details:**
 - Registreringsnr:** 'Tildeles ved lagring.'
 - Opprettet dato (dd.mm.yyyy):** '14-nov-2006'
 - Opprettet av:** 'Roy M. Østli'
- Input Fields:**
 - Oppdaget dato (dd.mm.yyyy)*:** A date picker.
 - Status:** A dropdown menu with 'Ny' selected.
 - Arbeidsprosess / hendelsestype *:** A dropdown menu.
 - Produkt/tjeneste:** A dropdown menu.
 - Hendelseskategori:** A dropdown menu.
- Search and Risk:**
 - Search buttons: 'Slå opp' (Lookup) and 'Søk' (Search), with a result count of '= 0 treff'.
 - A 'Risikomatrise' (Risk Matrix) button with a yellow warning icon.
- Description:** A large text area labeled 'Beskrivelse'.
- Case History:** A section labeled 'Behandling av denne saken' (Handling of this case) with an empty area below.

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

2.3.2. 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

2.3.3. Lagring av registrering

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

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

3. Symboler

3.1. 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.

Hendelseskategori

- 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.

Slå opp

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

Avbryt

Avbryt

Opp ett nivå

Opp ett nivå

Produkter

Produkter
Produktgruppe 1
Tjenester
Utstyr



Komponenter
Maskindeler
Plastprodukter
Software

Søk

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.

3.2. 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 en forhåndsvisning av utskriften.



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

 Risikomatrise

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

Slett

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.

3.3. 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

Beskrivelse	Plassering	Aktiviteter
Registreringsnr TR-2067		Status Saksbehandles
Opprettet dato (dd.mm.yyyy) 01.03.2001	Opprettet av Administrator	Oppdaget dato (dd.mm.yyyy) 01.03.2001 
Arbeidsprosess / hendelsestype <input type="text"/>		

3.4. Manualversjoner

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