

RAPPORTERING AV KVALITETSAVVIK I SMARTDOK

Som en del av HMS/KS Pro lanserer SmartDok nå en standardisert løsning for innsending og behandling av kvalitetsavvik. Innholdet i rapportmalene er ferdig definert, men kan i stor grad tilpasses den enkelte bedrifts rapporteringsbehov. Kort fortalt kan de viktigste fordelene med rapportering av kvalitetsavvik i SmartDok oppsummeres slik:

- **ENKEL REGISTRERING:** Det blir enkelt for den ansatte å sende inn et avvik. Det kreves et minimalt antall klikk i appen for å få fylt ut rapporten, og da innholdet er tilpasset bedriftens behov, blir operasjonen veldig rask og oversiktlig.
- **STOR BEHANDLINGSMULIGHET:** Innsendt kvalitetsavvik kan gis tilstrekkelig behandling i en oversiktlig prosess. Alle endringer blir loggført. I tillegg er det mulig for saksbehandler å kommunisere direkte med innsender via push-meldinger i SmartDok, slik at evt. oppfølgingsspørsmål kan avklares raskt og enkelt.
- **NØKKELTALL OG STATISTIKK:** Det er mulig å hente ut nøkkeltall og statistikk over alle innsendte kvalitetsavvik, både på enkeltprosjekter og samlet for hele bedriften. Hvor mange avvik ble rapportert på prosjektet ditt sist måned? Hva var disse relatert til, og hva kostet de oss? Svarene er nå bare noen klikk unna.

For å kunne ta i bruk kvalitetsavvik-rapportering i SmartDok, så må du sørge for at funksjonen HMS/KS Pro er aktivert på ditt firma (kontakt SmartDok Servicedesk for å få ordnet dette), samt at dine ansatte har lastet ned siste versjon av SmartDok-appen (4.5.8 eller høyere)

Oppsett

Før et kvalitetsavvik kan rapporteres må innholdet settes opp og defineres. Dette kan en administrator i bedriften gjøre via menypunktet **HMS/KS -> Kvalitetsavvik -> Oppsett**. En oppsettguide med ti steg vil automatisk starte opp første gang man klikker seg inn på oppsettet. Denne kan når som helst hentes opp igjen via den grå knappen nederst på siden. Følg instruksjonene i oppsettguiden nøye for å sikre at oppsettet blir optimalt for din bedrift. Legg spesielt merke til følgende:

STEG 1: De ansatte vil ikke få opp muligheten til å rapportere kvalitetsavvik via app eller web før oppsettet er gjennomgått og lagret.

STEG 2: Her skal bedriftens kvalitetsleder defineres. Dette er den overordnede ansvarlige for kvalitetsrelaterte hensyn i bedriften. Du kan kun velge én person her, og vedkommende vil alltid bli varslet om innsendte kvalitetsavvik, selv om andre blir satt som saksbehandlere.

STEG 3: Her omtales den nye rollen “Prosjektets kvalitetsansvarlige”. Dette feltet finner du i prosjektdetaljene (*Prosjekter/kunder -> Prosjektoversikt -> Detaljer*) på alle nye og eksisterende prosjekter.

Prosjektets kvalitetsansvarlige:	Phillip DeWalt
----------------------------------	----------------

Det finnes en tilsvarende rolle på alle underprosjekt.

STEG 4: I dette steget informeres det om muligheten for å definere innholdet i kvalitetsavvik-rapporteringen, slik at det blir best mulig tilpasset bedriftens behov. Her er det viktig å merke seg forskjellen mellom *Inkluderte* og *Påkrevde* felter i registreringen.

SmartDok
Asceffa Entreprenør AS

Kvalitetsavvik

Avdekket 26.03.2019 09:15

Prosjekt
562 - Vindfang Turmalinveien 1

Underprosjekt

Angår **Egne arbeidere**

I forhold til **Modell/tegninger**

Årsak **Feil utførelse**

Beskrivelse **Hull til vindu er 25 cm for lavt på veggen iht. tegning.**

Bilder

Ytterligere informasjon

Elementer som inkluderes og gjøres påkrevd i oppsettet, vil legge seg i hoveddelen av registreringsvinduet. Disse feltene (samt Beskrivelse) må fylles utfør rapporten kan sendes inn.

SmartDok
Asceffa Entreprenør AS

Angår **Egne arbeidere**

I forhold til **Modell/tegninger**

Årsak **Feil utførelse**

Beskrivelse **Hull til vindu er 25 cm for lavt på veggen iht. tegning.**

Bilder

Ytterligere informasjon

Alvorlighetsgrad 1 2 3 4 5

Strakstiltak **Informerte tømmer om avdekket avvik, og sørget for at han utbedrer dette umiddelbart.**

Posisjon

Ved å klikke på "Ytterligere informasjon" får du opp alle elementer fra oppsettet som er inkludert, men ikke påkrevd å fylle ut.

Det anbefales å holde antall påkrevde felter til det mest nødvendige, samtidig som bedriftens behov for informasjon imøtekommes. Dette vil forenkle prosessen med innsending av kvalitetsavvik, og vil sannsynligvis føre til en lavere terskel hos de ansatte når det kommer til innsending av rapporter.

STEG 5-8: Her definerer du hvilke felter som skal inkluderes i rapporteringen, og hvilke som evt. skal være påkrevde.

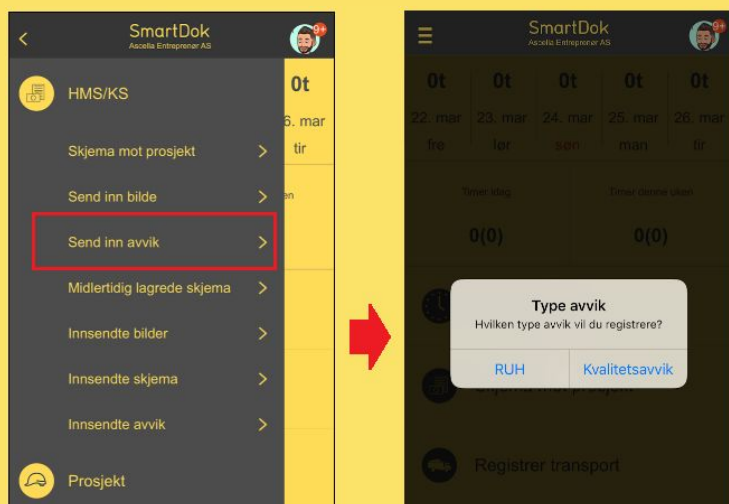
Inkluder/påkrevd
Vis i både registrering og behandling
<input checked="" type="checkbox"/> Gjør "Angår" påkrevd i registrering av kvalitetsavvik

STEG 9: Dersom alvorlighetsgrad inkluderes i oppsettet så kan man velge mellom en tre-steps indikator (lav-middels-høy) eller en fem-steps indikator (1-5). Som standard vil verdien stå til “Ikke vurdert” i rapporten. Alvorlighetsgrad bør kun settes til påkrevd dersom man ønsker at innsender alltid skal ta stilling til dette ved rapportering. Ved å inkludere den, men ikke gjøre den påkrevd, gir man innsender mulighet til å hoppe over denne vurderingen, mens den fortsatt vil være tilgjengelig for saksbehandler når rapporten skal behandles. Dette oppnås også ved å velge “Vis kun i behandling” i nedtrekksmenyen.

STEG 10: Dette steget omhandler fritekstfeltet Strakstiltak. Her er det ment at innsender kan skrive inn hva som umiddelbart er gjort i forbindelse med den rapporterte hendelsen.

Husk å lagre oppsettet ditt når du har gjennomgått disse ti stegene. Neste gang de ansatte logger inn på SmartDok på app eller web vil de ha mulighet til å sende inn kvalitetsavvik via menyunktet HMS/ KS. For å få fram dette menyunktet direkte er det mulig at du må trykke en gang på SmartDok-ikonet over hovedmenyen øverst til venstre.

OBS: I appen ligger innsending av både kvalitetsavvik og RUH under samme menyunkt “Send inn avvik”. Ved å trykke på denne får man valget mellom RUH eller kvalitetsavvik:



Dersom du ønsker å gjøre endringer på oppsettet for kvalitetsavvik på et senere tidspunkt, så kan dette enten gjøres ved å starte oppsettguiden på nytt, eller ved å trykke deg rett inn på Valg-knappene i innholdsoppsettet.

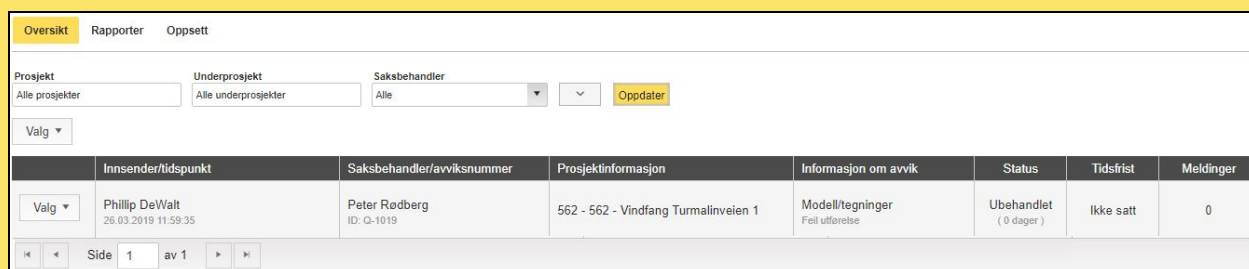
Ved ytterligere spørsmål, kontakt SmartDok Servicedesk på mail support@smartdok.no eller telefon 904 03 333.

BEHANDLING AV INNSENDT KVALITETSAVVIK

Generelt

Når et kvalitetsavvik sendes inn vil det alltid bli tildelt en saksbehandler. Dette styres av de tilhørende valgene i ditt firmas kvalitetsavvik-oppsett. Saksbehandler varsles alltid om innsendt rapport via en e-post der saksnummer, prosjekt og innsendingstidspunkt framkommer. I tillegg inneholder e-posten en PDF av den innsendte rapporten.

For videre behandling av rapporten kan man logge seg inn på SmartDok, og finne den under menyunktet HMS/KS -> Kvalitetsavvik -> Oversikt.



	Innsender/tidspunkt	Saksbehandler/avviksnummer	Prosjektinformasjon	Informasjon om avvik	Status	Tidsfrist	Meldinger
Valg ▾	Phillip DeWalt 26.03.2019 11:59:35	Peter Rødberg ID: Q-1019	562 - 562 - Vindfang Turmalinveien 1	Modell/tegninger Feil utførelse	Ubehandlet (0 dager)	Ikke satt	0

I filteret øverst på oversiktsiden kan du filtrere ut ønsket prosjekt/underprosjekt og saksbehandler (administrator og kvalitetsleder kan se alle innsendte rapporter, uavhengig av andre innstillinger). Som standard vises utvalget for siste 30 dager, men dette kan endres ved å trykke på pilknappen til venstre for oppdater-knappen. Da dukker et utvidet filter opp med datovalg opp. I tillegg kan du her velge å vise rapporter fra deaktiverte prosjekt.

Status

Et innsendt kvalitetsavvik kan ha tre forskjellige statuser:

- Ubehandlet: Rapporten har ikke blitt endret på noen måte etter innsending.
- Åpen: Rapporten er under behandling av en saksbehandler.
- Lukket: Rapporten har blitt behandlet og er avsluttet/lukket.

Via det utvidede filteret øverst (pilknapp til venstre for oppdater-knapp) kan man velge hvilke statuser som skal vises i utvalget. Som standard vises alle.

Status endres automatisk fra Ubehandlet til Åpen når en saksbehandler trykker på Valg -> Behandle kvalitetsavvik. Dersom han via samme knapp eller via behandlingsvisningen velger Avslutt og lukk avvik så vil status bli satt til Lukket, og antall dager mellom innsending om lukking vises i parentes bak status. En lukket rapport kan gjenåpnes ved behov. Dette gjøres via Valg -> Gjenåpne kvalitetsavvik. Alle endringer lagres i rapportens hendelseslogg.

Generelle endringer og hendelseslogg

I behandlingsmodus har du tilgang til å endre på alle felter bortsett fra innsenders navn og innsendingsdato. Alle endringer som lagres vil bli logget i hendelsesloggen. Her fremkommer hva som ble endret, når det ble gjort og hvem som gjorde endringen.

Hendelseslogg		
Dato/tid	Bruker	Beskrivelse
14.03.2019 06:55	Peter Rødberg	Kvalitetsavvik opprettet
18.03.2019 09:56	Peter Rødberg	Endret Status fra Ubehandlet til Åpen
03.04.2019 13:42	Peter Rødberg	Endret Saksbehandler fra Peter Rødberg til Roger Rask
03.04.2019 13:47	Peter Rødberg	Satt Tidsfrist for lukking av avvik til 08.04.2019 13:00:00
03.04.2019 14:01	Peter Rødberg	Endret Underprosjekt fra Utvendig arbeid til Regningsarbeid
03.04.2019 14:01	Peter Rødberg	Satt Faktisk kostnad til 15000

Eksporter til PDF Eksporter til Excel Lukk

Endre saksbehandler på en avviksrapport

Et innsendt kvalitetsavvik vil alltid bli tildelt en saksbehandler (iht. oppsett). Man kan imidlertid endre til annen saksbehandler når som helst under behandling av avviksrapporten. Dette gjøres via nedtrekkslisten under "Saksbehandler". Her kan man velge en hvilken som helst bas, prosjektadministrator eller administrator. Den nye saksbehandleren vil motta en e-postvarsling som informerer om dette ansvaret, og vil deretter finne den tildelte rapporten under HMS/KS -> Kvalitetsavvik -> Oversikt.

Sette tidsfrist for lukking av avviksrapport

Dersom det er hensiktsmessig så kan man legge inn en tidsfrist på en avviksrapport. Denne defineres i behandlingsmodus via feltet "Tidsfrist for lukking av avvik". Her velges dato og klokkeslett for når avviket senest skal være lukket og avsluttet. Denne informasjonen vil gjenspeiles i kolonnen "Tidsfrist" på oversiktssiden. Tallene er sorte helt frem til tidsfrist passerer. Deretter fremstår de som røde for å indikere at fristen har utløpt.

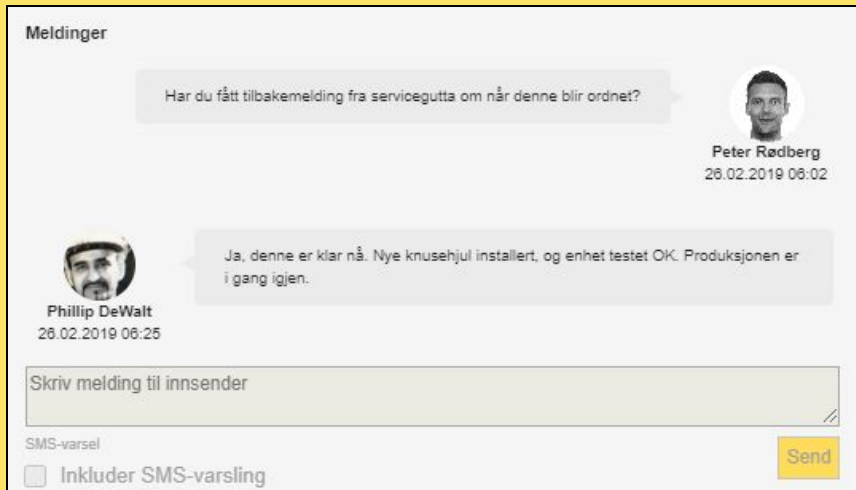
Legge til bilder under behandling

Et innsendt kvalitetsavvik kan inneholde bilder som dokumenterer hendelsen. Ved behov kan ytterligere bilder legges til under behandlingen. Dette gjøres under seksjonen Bilder. Trykk på "Velg filer" og legg til bilder direkte fra mappestruktur på din datamaskin.

Innsender kan også supplere med ekstra bilder i etterkant av at avviksrapport er sendt inn. Dette gjøres via menypanelet HMS/KS -> Innsendte avvik på appen. Her velger man korrekt avviksrapport, og trykker på Bilder og pluss-knappen for å legge til flere bilder.

Be om ytterligere informasjon fra innsender

Som saksbehandler kan du på en enkel måte kontakte innsender og be om ytterligere informasjon via meldingstjenesten nederst i behandlingsbildet. Meldinger du skriver her vil bli sendt til innsender som push-varsel, og vedkommende kan svare direkte til deg via SmartDok-appen. Du kan også velge å inkludere SMS-varsling av meldingen.



The screenshot shows a messaging interface titled "Meldinger". It displays a conversation between two users. The first message is from Peter Rødberg, dated 26.02.2019 08:02, asking "Har du fått tilbakemelding fra servicegutta om når denne blir ordnet?". The second message is from Phillip DeWalt, dated 26.02.2019 08:25, replying "Ja, denne er klar nå. Nye knusehjul installert, og enhet testet OK. Produksjonen er i gang igjen." Below the messages is a text input field labeled "Skriv melding til innsender". At the bottom left, there is a checkbox labeled "Inkluder SMS-varsling" with the text "SMS-varsel" above it. A yellow "Send" button is located at the bottom right.

PDF-eksport og e-post utsending

En rapport kan når som helst eksporteres til PDF via tilhørende knapp i verktøylinja i behandlingsmodus. Du vil da bli spurt om du ønsker å inkludere hendelsesloggen og evt. meldinger i denne. Generert PDF vil få et filnavn bestående av følgende elementer: "Kvalitet, avviksnr, prosjektnr, prosjektnavn, dato/klokkeslett for innsending"
Eksempel: "Kvalitet, Q-1048, 254, Storvika Terrasse BT2, 26.03.2019 11 35"

Rapporter kan også sendes direkte på e-post til mottakere. Dette gjøres via knappen "Send e-postkopi" i verktøylinja i behandlingsmodus. Legg inn adresse til ønskede mottakere, samt en overskrift og evt. melding. Mottakere vil da motta e-post med kvalitetsavvik-rapporten som PDF-vedlegg

Ved ytterligere spørsmål, kontakt SmartDok Servicedesk på mail support@smartdok.no eller telefon 904 03 333.

RAPPORTER – KVALITETSAVVIK

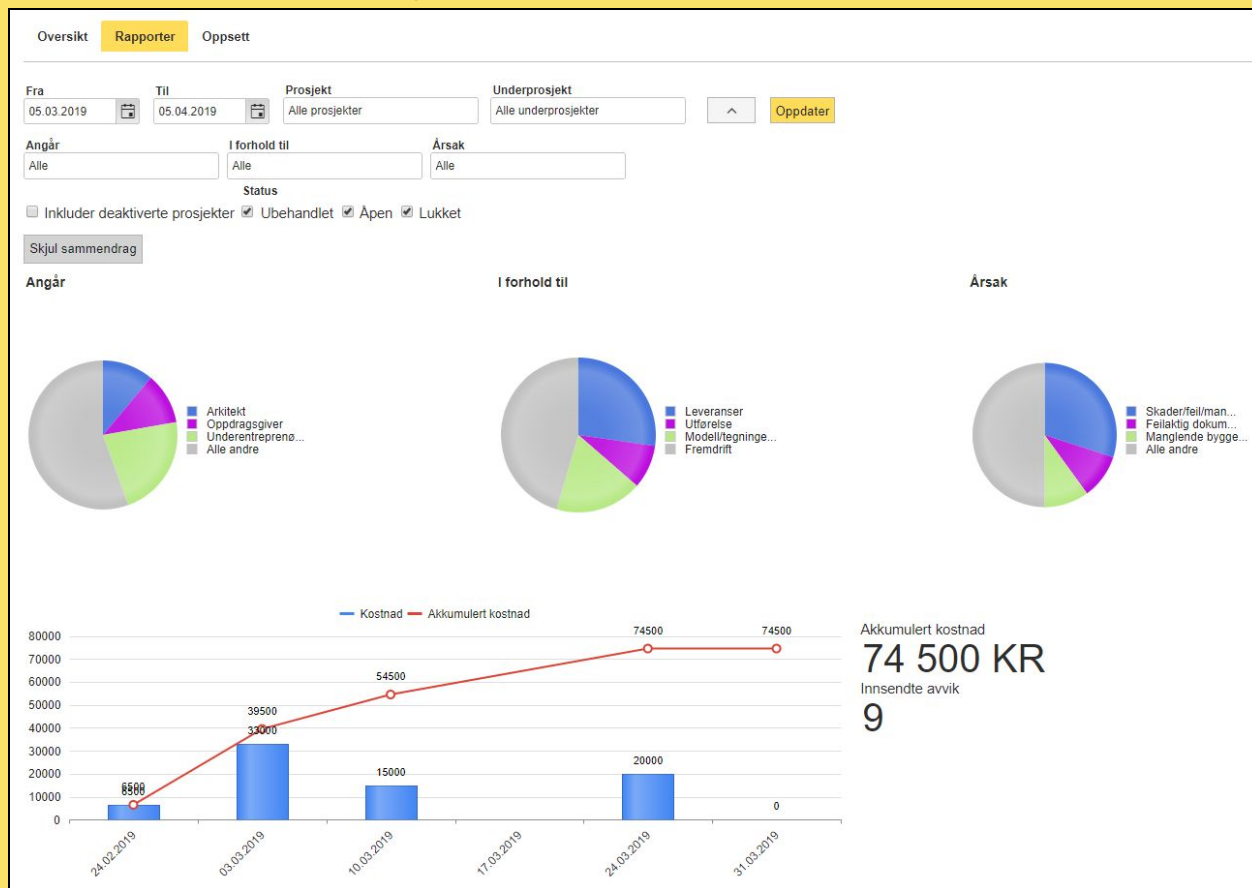
Generelt

Under fliken “Rapporter” finner du muligheten for å filtrere ut og se nærmere på rapporterte avvik fra en gitt tidsperiode. I filteret øverst kan du velge ønsket periode, prosjekt og underprosjekt. Som standard vises utvalget for siste 30 dager.

Ved å trykke på pilknappen til venstre for oppdater-knappen utvider du valgmulighetene slik at du får mulighet til å filtrere på “Angår”, “I forhold til” og “Årsak”, samtidig som du kan velge hvilke rapport statuser som skal være inkludert i visningen.

Sammendrag

Grafene i sammendraget viser fordelingen av registrerte saker i forhold til filtervalgene som er gjort. I tillegg vises kostnader tilknyttet de registrerte avvikene, både enkeltvis og akkumulert. Dette sammendraget kan minimeres ved å trykke på knappen “Skjul sammendrag”.



Ved hjelp av disse grafene kan man bore seg ned i detaljene rundt rapporteringene, f.eks:

- Hvor mange kvalitetsavvik hadde vi i perioden på prosjekt X?
- Hvor mange av disse skyldes egne arbeidere kontra underentreprenør/innleide?
- Hva er det hovedsakelig som er årsaken til rapporterte kvalitetsavvik på dette prosjektet?
- Hva er kostnaden relatert til kvalitetsavvik for hele bedriften de siste 6 månedene?

Hovedvisningen

I tabellvisningen ser du hver enkelt av avviksrapportene som er inkludert i filtreringen. Via valg-knappen til venstre kan du velge å åpne avviksrapporten for å se nærmere på den. Du kan også velge å lukke eller gjenåpne rapporter herfra.

Via valg-knappen over hovedvisningen kan du velge å eksportere denne oversikten til PDF eller Excel. Du kan også eksportere det grafiske sammendraget til PDF.

Dersom du har behov for en Excel-fil som inneholder absolutt alle registreringer tilknyttet kvalitetsavviket, så kan dette gjøres via valget "Eksporter alle data til Excel". Denne egner seg godt til videre arbeid med analysering av avvik i Excel.

Ved ytterligere spørsmål, kontakt SmartDok Servicedesk på mail support@smartdok.no eller telefon 904 03 333.