# SAKSBEHANDLING i Qm+ noen anbefalinger:

Det gjelder meldingsskjermbildet.

- Hvilke navn skal dukke opp i skjermbildet for ny melding?
- Bare melders navn? Eller både melders og mottakerens (normalt nærmeste linjeleder) navn?

SVAR: Dette velger kunden ved bestilling av Qm+ databasen.

#### EKSEMPLER som viser forskjellene og mulighetene.

a. Vi kan levere Qm+ med en «Standard meldingsmodul» - som bare inneholder *melders navn* automatisk i midtspalten. Når melder klikker «Lagre», går den automatisk til nærmeste leders INNBOKS i Qm+.

Slik ser meldingsskjermbildet ut, - med bare navnet på melder (i midtspalten):



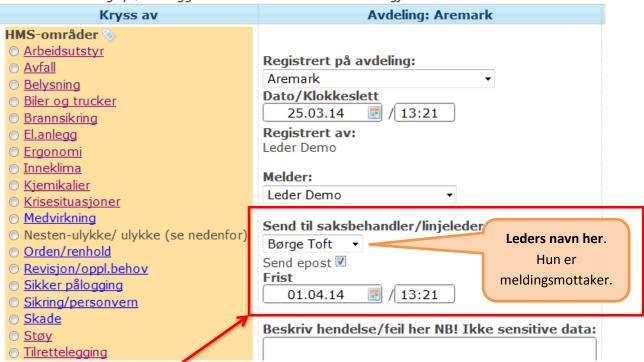
Vi opplever at noen brukere av Qm+ <u>savner</u> navnet på leder som får meldingen før melder klikker «Lagre». De ønsker at også leders navn skal komme automatisk til syne rett under melders navn. DERFOR....

b. ..... leverer vi Qm+ med en såkalt «Tidlig saksbehandling» som også inneholder navnet på lederen, dvs. *meldingsmottakerens navn*.

Slik ser dette skjermbildet ut, - nå med navnet på leder under teksten: «Send til saksbehandler/linjeleder», - og under navnet: «Send epost» + Frist angitt.

## Arbeidsmiljøloven

**HMS-melding**: Her logges alle uønskede hendelser (UH):hms-feil, mangler og avvik, men også dine feilene - hvis mulig -, før vi logger. Mål: Lære av feil for å hindre gjentakelse.



Dette er i dag den mest vanlige startløsningen hos nye kunder. Det skyldes nok at folk blir mer og mer vant med at beskjeder skal også dukke opp i deres e-post.

Tidlig saksbehandling kan aktiveres på to måter

- 1. «Standard tidlig saksbehandling» kan skrus på av **leverandøren**. Normalt betyr det, at nærmeste leder automatisk vil vises forhåndsvalgt i en nedfallsmeny, som inneholder alle ledere i avdelingen valgt i navigatoren, avdelingen over og alle avdelingene direkte under. Dette kan justeres av virksomhetens superbruker ved endringer i brukertyper og regler. (OBS! Om brukerne får flere muligheter, risikerer man at ansatte velger bort lederen for denne meldingen, og velger en person i staben under leder.)
- 2. Virksomhetens superbruker definerer «Tidlig saksbehandlingsregler». Dette er ment som en unntakshåndtering og gir mulighet til å sette opp definerte brukere som mottaker for de ulike meldingsskjemaene for forskjellige deler av organisasjonen.

Dette brukes eksempelvis slik at vaktmester får alle meldinger som handler om vaktmestertjenester direkte, uten at meldingen går til lederen i avdelingen først. Dermed slipper leder å motta slike meldinger for bare å sende dem videre.

Valg av saksbehandler i registrer meldingsbildet overfører ansvaret for meldingen til valgt person.

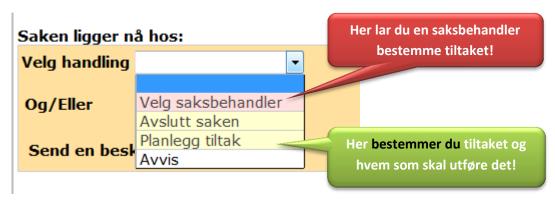
Dersom man også ønsker at flere personer skal varsles når det registreres en ny melding, uten at de får ansvaret for den, så kan man bruker regler av typen «Informeres ved ny melding». Dette gjøres i ADMIN/Regler/ klikk i nedfallsmenyen og velg: «Informeres ved ny melding».



#### SAKSBEHANDLING.

Saksbehandling kan som standard utføres av brukere med brukertypene Leder og Saksbehandler. Virksomhetens superbruker kan endre dette.

Under «**Velg handling»** vises en <u>nedfallsmeny s</u>om gir faste valg som ikke kan påvirkes av kunden.



1. **Velges «Send til saksbehandler»**, dukker det opp en ny nedfallsmeny til høyre for velg handling. Den ser slik ut:



NB! Ikke bruk dette valget «Velg saksbehandler», hvis du vet og har bestemt tiltaket! Bare bruk dette valget når du mener at en **annen** leder/saksbehandler må bestemme tiltaket. Da sender du saken fra deg og overlater ansvaret for all oppfølging og godkjenning til den saksbehandler du valgte.

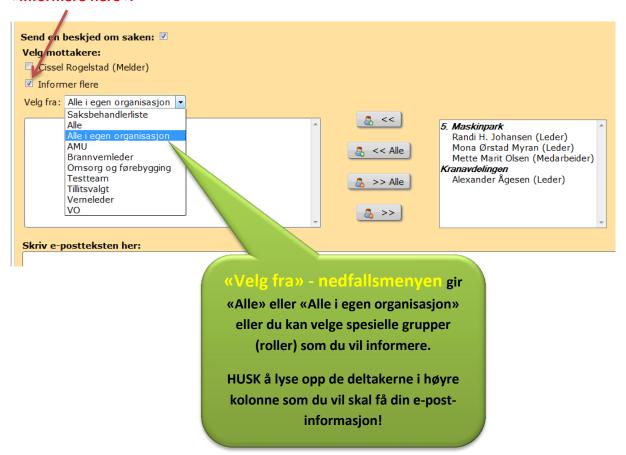
- a. Illustrasjonen viser hvem som dukker opp i nedfallsmenyen: Nærmeste leder over deg + lederne som er underordnet ditt ansvarsområde.
- b. I tillegg: Den viser også «Saksbehandler»-brukertypen <u>hvis</u> slike er lagt opp i ditt ansvarsområde.
- c. I tillegg: Den vil også viser «Ekstra saksbehandlere» som er lagt opp i REGLER/ «Ekstra saksbehandler»-tabellen. NB! Disse kan tilhøre andre organisasjons- enheter enn din egen avdeling! Denne regelen brukes...
  - i. ..når leder har behov for å kunne sende en melding på <u>tvers</u> i organisasjonen. Da er «Ekstra saksbehandler» i REGLER helt nødvendig.
  - ii. «Ekstra saksbehandlere» kan også dukke opp i nedfallsmenyen for «tidlig saksbehandling».

# 2. Velges «Planlegg tiltak», dukker flere muligheter opp:

- a. Leder kan sette sammen både ledere og saksbehandlere <u>fra egen og eventuelt</u> <u>andres</u> avdelinger for å delta i et tiltak som leder har bestemt. Standarden er fra og med egen avdeling i din organisasjon (ansvarsområde).
- b. OPSJON: Leverandøren av Qm+ kan skru på en mulighet som gir deg tilgang til alle i hele organisasjonshierarkiet!
  - Dette er metoden når du må operere på tvers av organisasjonshierarkiet. Du bruker opsjonen når du har en typisk matriseorganisering med flat struktur.
- 3. Velges «Avslutt saken» valget som brukes i 90% av tilfellene.

Uansett valg, kan du også informere flere om hva som ble gjort med saken. Trykk «Send en beskjed om saken». Om du trykker «Informer flere», kan du i en egen nedfallsmeny hente ut grupper av ansatte avhengig av roller og informere disse ved å skrive e-posten i eget tekstfelt i skjermbildet.

# I alle saksbehandlingsvarianter (1-4), vil leder alltid få opp mulighetene til å klikke i «Informere flere»:



## **NYHET!** Dynamiske grafer.

Du bestemmer hvilke dynamiske graf-oversikter du vil ha her i ADMIN/Regler:



#### Resultatene ser du her:

