

## 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.**

- 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):

The screenshot shows the 'HMS - melding' form. On the left is a list of 'HMS-områder' including Arbeidsutstyr, Avfall, Belysning, Biler og trucker, Brannsikring, El.anlegg, Ergonomi, Inneklima, Kjemikalier, Krisesituasjoner, Medvirkning, Nesten-ulykke/ ulykke (se nedenfor), Orden/renhold, Revisjon/oppl.behov, Sikker pålogging, Sikring/personvern, and Støy. The main form area is titled 'Avdeling: Virksomheter'. It contains fields for 'Registrert på avdeling:' (Virksomheter), 'Dato/Klokkeslett' (25.03.14 / 12:58), 'Registrert av:' (Leder Demo), and 'Melder:' (Leder Demo). A green callout bubble points to the 'Melder:' field with the text 'Her er det bare navnet på melder!'. Below these fields is a large text area labeled 'Beskriv hendelse/feil her NB! Ikke sensitive data:'.

Vi opplever at noen brukere av Qm+ savner 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.

Kryss av	Avdeling: Aremark
<b>HMS-områder</b> <input type="radio"/> Arbeidsutstyr <input type="radio"/> Avfall <input type="radio"/> Belysning <input type="radio"/> Biler og trucker <input type="radio"/> Brannsikring <input type="radio"/> El.anlegg <input type="radio"/> Ergonomi <input type="radio"/> Inneklima <input type="radio"/> Kjemikalier <input type="radio"/> Krisesituasjoner <input type="radio"/> Medvirkning <input type="radio"/> Nesten-ulykke/ ulykke (se nedenfor) <input type="radio"/> Orden/renhold <input type="radio"/> Revisjon/oppl.behov <input type="radio"/> Sikker pålogging <input type="radio"/> Sikring/personvern <input type="radio"/> Skade <input type="radio"/> Støy <input type="radio"/> Tilrettelegging	<b>Registrert på avdeling:</b> Aremark <b>Dato/Klokkeslett</b> 25.03.14 / 13:21 <b>Registrert av:</b> Leder Demo <b>Melder:</b> Leder Demo <b>Send til saksbehandler/linjeleder</b> Børge Toft Send epost <input checked="" type="checkbox"/> <b>Frist</b> 01.04.14 / 13:21 <b>Beskriv hendelse/feil her NB! Ikke sensitive data:</b>

*Note: A red box highlights the 'Send til saksbehandler/linjeleder' section, and an orange callout points to the name 'Børge Toft' with the text: 'Leders navn her. Hun er meldingsmottaker.'*

**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 skrues 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 bruke regler av typen «Informeres ved ny melding». Dette gjøres i ADMIN/Regler/ klikk i nedfallsmenyen og velg: **«Informeres ved ny melding»**.

**Regler**

Informeres ved ny melding ▼ Ekstra saksbehandlere Tidlig saksbehandlere Tiltaksgodkjenner Informeres ved ny melding	Fra avdeling	Meldingsskjemaer	Kategorier	Prioritet	Tekst for E-post varsel	Endre
	+	+	+	+		-

Her skriver du den standardteksten som følger med i eposten om meldingen.

## SAKSBEHANDLING.

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

Under «**Velg handling**» vises en nedfallsmeny som gir faste valg som ikke kan påvirkes av kunden.

**Saken ligger nå hos:**

**Velg handling** ▼

**Og/Eller**

**Send en beskjed**

Velg saksbehandler  
Avslutt saken  
Planlegg tiltak  
Avvis

Her lar du en saksbehandler bestemme tiltaket!

Her bestemmer du tiltaket og hvem som skal utføre det!

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

**Saken ligger nå hos:**

**Velg handling** Velg saksbehandler ▾ Leder Demo ▾

Frist 01.04.14 15:05

**Send en beskjed om saken:** ☒

**Velg mottakere:**

☒ Leder Demo

☐ Cissel Rogelstad (Melder)

**Virksomheter**

Leder Demo

**5. Maskinpark**

Randi H. Johansen

Mona Ørstad Myran

**Kranavdelingen**

Alexander Ågesen

*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 hvis slike er lagt opp i ditt ansvarsområde.
- c. I tillegg: Den vil også vise «Ekstra saksbehandlere» som er lagt opp i REGLER/«Ekstra saksbehandler»-tabellen. *NB! Disse kan tilhøre andre organisasjonsenheter enn din egen avdeling! Denne regelen brukes...*
  - i. ..når leder har behov for å kunne sende en melding på tvers 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 fra egen og eventuelt andres 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!
  - i. 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 «Informere 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»:

Send en beskjed om saken: ☒

Velg mottakere:

☐ Cissel Rogelstad (Melder)

☒ Informere flere

Velg fra: Alle i egen organisasjon

- Saksbehandlerliste
- Alle
- Alle i egen organisasjon
- AMU
- Brannvennleder
- Omsorg og førebygging
- Testteam
- Tillitsvalgt
- Verneleder
- VO

<< << Alle >> Alle >>

5. Maskinpark  
Randi H. Johansen (Leder)  
Mona Ørstad Myran (Leder)  
Mette Marit Olsen (Medarbeider)

Kranavdelingen  
Alexander Ågesen (Leder)

Skriv e-postteksten her:

«Velg fra» - nedfallsmenyen gir «Alle» eller «Alle i egen organisasjon» eller du kan velge spesielle grupper (roller) som du vil informere.

HUSK å lyse opp de deltakerne i høyre kolonne som du vil skal få din e-post-informasjon!

## NYHET! Dynamiske grafer.

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

The screenshot shows the 'Regler' configuration page. The left sidebar contains a 'NAVIGATOR' with 'Virksomheter' selected. The main area has a header with 'Navn: Leder Demo' and 'Avdeling: Virksomheter'. Below this is a tab bar with 'Organisasjon', 'Brukere', 'Kategorier', 'Skjemaer', 'Dokumenter', 'Roller', 'Regler' (selected), and 'Ansvarskoder'. The 'Regler' section is titled 'Regler' and contains a table for configuring dynamic graphs. A blue arrow points to the 'Oppsett for dynamiske grafer' dropdown menu.

Y-akse	X-akse	Kommentar	Endre
Meldingsskjemaer	Kategorigruppe HMS-områder		+
Kategorigruppe HMS-områder	Status		+

Resultatene ser du her:

