

**Centuri**

## Ärendehantering



■ **Centuri – ärendehantering gör** det möjligt att hantera olika typer av ärenden eller flöden i en organisation. Det kan t.ex. röra sig om rapportering av avvikelser, reklamationer, förbättringsförslag och tillbud.

Centuri – ärendehantering gör det möjligt att hantera olika typer av ärenden eller flöden i en organisation. Det kan t.ex. röra sig om rapportering av avvikelser, reklamationer, förbättringsförslag och tillbud. Långtgående konfigurationsmöjligheter medför att flöden kan skräddarsys för att exakt passa varje organisations behov. Centuri lever upp till högt ställda krav från bl. a. SWEDAC, FDA och kravstandarder som ISO 9000 och ISO 14 000. Detta återspeglas i vår kundstruktur där en stor majoritet har ackrediterade eller certifierade ledningssystem.

### Fördelar med Centuri

Fördelarna med att ha ett systemstöd för ärendehantering är många – förutsatt att det är väl fungerande. Det medför enklare inrapportering, kortare genomloppstider, automatisk information till berörda personer, statistikmöjligheter för att identifiera problemområden och sökbarhet för att dra nytta av tidigare erfarenheter. Att bedriva ett systematiskt förbättringsarbete blir allt vanligare. Företag med fungerande ledningssystem ser det som en naturlig del i arbetet med ständiga förbättringar som i förlängningen syftar till att öka konkurrenskraft och lönsamhet. Behovet av att driva ett systematiskt förbättringsarbete accentueras dessutom ofta av externa krav från olika standarder och regelverk, till exempel ISO 9000 och ISO 14000.



### Enkelt att rapportera

Att rapportera exempelvis en avvikelse eller lämna ett förbättringsförslag är inget som sker av sig självt. Tvärtom kräver det en aktiv insats av en medarbetare. Därför är det av största vikt att ärendehanteringssystemet är användarvänligt och lättillgängligt. För att tillgodose detta har vi valt en lösning som ger möjlighet att skräddarsy rapportformulär som sedan görs tillgängligt via det ordinarie intranätet och hanteras med hjälp av en vanlig webbläsare. I normalfallet konfigureras Centuri så att den som rapporterar bara behöver fylla i formuläret och trycka på "Skicka". Resten hanteras automatiskt av systemet.

### Automatisk återkoppling

Under ett ärendes livscykel är det ur flera aspekter viktigt att rätt personer informeras.

Dels ska den som tagit sig tiden att initiera ärendet kunna följa det och få information när beslut har fattats. Saknas återkoppling kommer medarbetare i långa loppet att uppleva rapportering som meningslöst. Inte minst gäller detta inom förslagsverksamhet.

Lika viktigt är att berörda nyckelpersoner får information om händelser de bör känna till. Exempelvis att en kvalitetschef automatiskt får reda på att en kvalitetsavvikelse har rapporterats eller att en produktionschef informeras om ett driftstopp.

### Inget tappas bort

De ärenden som initieras via Centuri tappas inte bort! Det kan t. ex. röra sig om en allmän kundförfrågan som varken är en reklamation eller en offertförfrågan men där det är viktigt att ett svar levereras för att bibehålla en god relation.

Att säkerställa att saker inte "faller mellan stolar" är en viktig funktion i ett väl fungerande systemstöd.

### Sökbarhet

För att på ett snabbt och enkelt sätt kunna dra nytta av tidigare erfarenheter krävs att enskilda ärenden snabbt kan sökas fram. Centuri har stöd för både fritextsökning och sökning på egenskaper. Det gör det möjligt att t.ex. hitta alla ärenden som rör "leveransförsening", ett visst reservdelsnummer eller "trikloretylen".

### Identifiera problemområden

Förutom att hantera enskilda ärenden ska ett bra system också se till att problemområden kan identifieras för att sedan elimineras. Exempelvis "vilka tio kunder har flest reklamationer", "vilken produkt står för flest avvikelser" och "vilken avdelning har flest tillbud".

Centuri erbjuder statistikunderlag till sådan analys på en mängd format, från inbyggda standardrapporter till export mot data-warehouse lösningar.



### Konfigurerbar standardprodukt

Centuri är en konfigurerbar standardprodukt. Att konfigurera i stället för att programmeringsmässigt anpassa varje installation är en viktig princip för oss. Det innebär att våra kunder använder exakt samma version av Centuri, som sedan konfigurerats tillsammans med respektive företag för att passa deras förutsättningar. Fördelarna visar sig i form av låga licens- och konsultkostnader, standardiserade installations- och utbildningsförfaranden samt problemfria uppgraderingar.



## Produktinformation Ärendehantering

### Stabil plattform

Den viktigaste komponenten för prestanda och stabilitet är databasen. Vi har valt att utveckla Centuri för den marknadsledande plattformen Microsoft SQL Server. Befintliga installationer visar att det är ett klokt val.

### Låg ägandekostnad (TCO)

Centuri ger en mycket låg ägandekostnad. Tack vare att det är en standardprodukt hålls konsultinsatsen för installation, utbildning och konfiguration på en låg nivå. Standardproduktstänkandet gör att uppgraderingar till nya versioner flyter smidigt, då det inte finns några lokala anpassningar. Dessutom delar alla på utvecklingskostnaden vilket leder till låg licenskostnad. Ovanstående i kombination med stabila databaser gör att Centuri erbjuder en ägandekostnad som är svårslagen

### Användningsområden

Nedan ges ett antal exempel på användningsområden för ärendehanteringsdelen i Centuri. En hög grad av konfigurerbarhet gör det möjligt att använda Centuri till en mängd tillämpningar utöver de här beskrivna.

### Avvikelser

Hantering av interna avvikelser är kanske den mest uppenbara tillämpningen. Speciellt för företag med certifierade ledningssystem. Vinsterna med att hantera avvikelser på ett strukturerat sätt är uppenbara. Ett arbetssätt som säkerställer att det som rapporteras tas om hand och att beslutade åtgärder genomförs och följs upp ger möjlighet att identifiera problemområden, eliminera brister och i förlängningen minska bristkostnader.

### Reklamationer

Hantering av reklamationer eller externa avvikelser påminner i hög grad om hanteringen av interna avvikelser. Ofta har de dock högre prioritet på grund av att en bra kundrelation står på spel.

### Förbättringsförslag

Förslagsverksamhet i olika former är idag ett viktigt inslag i arbetet med ständiga förbättringar. Centuri stödjer alla steg i detta arbete. För en fungerande förslagsverksamhet krävs att medarbetare känner engagemang och delaktighet. Centuri underlättar detta genom att de som lämnar förslag fortlöpande kan följa sina egna förslag genom beslutsprocessen.

### Olycks- och tillbudsrapportering

Att förhindra att tillbud blir till olyckor och att olyckor upprepas är naturligtvis viktigt i alla organisationer. Centuri underlättar arbetet genom att underlätta rapporteringen samt säkerställa att beslutade åtgärder genomförs och följs upp.

### Begäran om underhåll

Oavsett om det handlar om en trasig kopieringsmaskin eller driftstopp i ett produktionsavsnitt finns i de flesta företag behov att på ett enkelt sätt begära assistans för att inte förlora i produktivitet.

Genom att göra det enkelt att begära underhåll som sedan automatiskt skickas till t.ex. underhållsavdelningen kortas ledtider från behov till åtgärd. Ärendet kan också hamna under utredning för att förhindra att problemet upprepas.

### IT-support

IT-support är egentligen ett specialfall av begäran om underhåll. Det är också ett återkommande problem som finns i de flesta organisationer.

Genom att hantera IT-support via Centuri ges möjlighet till en strukturerad hantering av det individuella ärendet. Minst lika viktigt är att IT-avdelningen automatiskt bygger upp en erfarenhetsbank där erfarenheter på ett enkelt sätt kan återanvändas och därmed handläggningstiden per ärende kortas.