

Centuri

Ärendehantering

FÖRDJUPNING



■ **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.

Funktionsbeskrivning för dig som initierar ärenden...

Enkelt. Det måste vara enkelt. Det är det viktigaste ordet för dig som initierar ärenden. Det andra nyckelordet är återkoppling. För oss på Centuri AB betyder det att den som rapporterar kontinuerligt ska kunna följa sitt ärende genom de olika stegen och se vad slutresultatet blir. Den som inte blir informerad om resultatet av sina ansträngningar kommer heller inte att uppleva det meningsfullt att rapportera.

Enkelt att rapportera

Att initiera ett ärende sker oftast enligt följande. Öppna rapportformuläret genom att klicka på önskad länk, t.ex. "Rapportera avvikelse". Formuläret öppnas i din webbläsare. Fyll i formuläret och välj "Skicka". Klart!

I normalfallet finns länken för att rapportera på din organisations Intranät.

Om du inte hinner fylla i formuläret färdigt kan du välja att spara det du skrivit och komplettera vid ett senare tillfälle.

När du väljer "Skicka" vidarebefordras ärendet oftast automatiskt till rätt person eller grupp av personer. I vissa fall kan systemet vara konfigurerat så att du själv får välja från en lista vem du vill ska handlägga ditt ärende.



Följ ditt ärende

Efter att du valt att skicka eller spara ditt ärende hittar du det på "Min sida". Därifrån kan du hela tiden följa vad som händer med ärendet. Du kan se vem som handlägger och vem som äger ärendet.

I de flesta fall kommer Centuri att vara konfigurerat så att du dessutom får information automatiskt via e-post när ditt ärende är färdigbehandlat.

...för dig som handlägger ärenden

Centuri underlättar och stödjer alla steg från det att du blir handläggare till ett ärende till dess beslutade åtgärder är genomförda och uppföljda. Nedan följer de steg som ett ärende kan passera.

Bli handläggare för ett ärende

Att bli handläggare för ett enskilt ärende kan ske på flera sätt.

- Du blir automatiskt tilldelad ett ärende genom att du är utsedd att hantera denna typ av ärende eller genom att en rapportör väljer dig som handläggare från en lista.
- Du ingår i grupp som hanterar en viss typ av ärenden där ni plockar enskilda ärenden ur en "äredepott".
- Någon annan handläggare överför ärendet till dig för fortsatt handläggning.

När ärendet blivit "ditt" har du möjlighet att komplettera med ytterligare information som kan var både obligatorisk och frivillig. Du kan också komplettera med underlag i form av bifogade filer på valfritt format.

När du är färdig med din del i handläggningen finns tre alternativ att gå vidare – överföra ärendet till annan handläggare, skicka ärendet på utredning eller skicka en föreslagen åtgärd för godkännande. Att överföra ärendet till en annan handläggare sker med ett enkelt handgrepp och kan göras med eller utan accept från mottagaren. De två senare alternativen beskrivs utförligare nedan.

Utredning

Genom att skicka ett ärende på utredning kan du involvera personer med sakkunskap. Dessa kan komplettera informationen för att på så sätt skapa ett bättre beslutsunderlag.

De personer som får ett utredningsuppdrag blir informerade via e-postmeddelande.

Du kan skicka ett ärende på utredning till hur många personer som helst.



Skicka förslag till åtgärd

När du som handläggare tycker du har tillräckligt underlag för att föreslå en lösning skickar du lösningsförslaget för godkännande. Det kan t.ex. innebära att en pump ska bytas, att halkskydd ska installeras eller att ett inkommet förbättringsförslag avslås. Ofta innehåller också förslaget en tidplan för när föreslagen åtgärd ska vara genomförd. Godkännaren får, som utredarna tidigare, ett e-postmeddelande om att det finns ett förslag att ta ställning till. Godkännaren väljer sedan antingen att godkänna förslaget eller att skicka tillbaka det till handläggaren för vidare bearbetning.

Genomför åtgärd

Om lösningsförslaget godkänns och det dessutom medför att någon åtgärd ska genomföras ska detta göras inom föreskriven tid. När det är gjort återrapporteras det i Centuri. Vanligtvis informeras berörda instanser via e-post om att åtgärden är genomförd.

Följ upp genomförd åtgärd

Det finns möjlighet att sätta upp tidsramar som stipulerar hur kort respektive hur lång tid efter en åtgärd genomförts som den får/måste följas upp.

Avsikten med uppföljningssteget är att verifiera att genomförd åtgärd haft avsedd verkan. Resultatet av uppföljningen dokumenteras enligt uppsatta kriterier och skickas sedan för godkännande.

Godkännaren får ett e-postmeddelande om att det finns en uppföljning att ta ställning till. Godkännaren avgör sedan om åtgärden haft avsedd effekt eller ej.

Arkivering

Om effekten av åtgärden godkänns anses ärenden avslutat och arkiveras automatiskt. Som handläggare behöver du alltså inte bekymra dig om hantering av avklarade ärenden.

I samband med att ett ärende avslutas sker i de flesta fall någon form av återkoppling till personer som varit involverade/påverkas av ärendet, t.ex. den som initierat det.

Sökning

Historien upprepar sig i många fall. Därför är det viktigt att du som handläggare har möjlighet att snabbt och enkelt kunna utnyttja erfarenheter från likartade ärenden. Genom en kraftfull kombination av fritext- och egenskapssökning går det snabbt att hitta ärenden som behandlar likartade problem.

...för dig som utreder ärenden

Om du blir tilldelad ett utredningsuppdrag för ett ärende informeras du via e-post. Under utredningsarbetet kan du komplettera underlagen genom att tillföra information direkt i ärendeformuläret och i form av bifogade filer. När du anser dig klar väljer du enkelt att avsluta utredningen varvid handläggaren automatiskt informeras om att du avslutat ditt arbete.

...för dig som godkänner åtgärder och uppföljningar

Om någon skickar ett lösningsförslag eller resultatet av en uppföljning till dig för godkännande informeras du via e-post.

Det du har att ta ställning till presenteras enkelt och överskådligt med fullständig historik över vad som hänt innan det hamnade hos dig.

Om du väljer att underkänna går ärendet tillbaka för fortsatt handläggning. Om du väljer att godkänna går ärendet vidare till nästa steg i kedjan, dvs. avslutas utan åtgärd, för genomförande eller för arkivering.

