

versjon

16

brugerhåndbok

# AVVIKSMODUL

Copyright 2016 Input Data AS  
Alle rettigheter er reservert

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Avviksprosessen</b> .....	<b>4</b>
2.1 Registreringen .....	4
2.1.0 Avviksmaler.....	4
2.1.1 Rapporttype .....	6
2.1.2 Kategori samt avviksdato og klokkeslett.....	7
2.1.3 Rapportert fra/til .....	7
2.1.4 Tilløp eller hendelse.....	8
2.1.5 Registrering av andre statistikk parametere .....	8
2.1.6 Avviksbeskrivelsen.....	9
2.1.7 Strakstiltak .....	9
2.1.8 Kostnader.....	9
2.1.9 Forbedringsforslag .....	9
2.1.10 Filvedlegg, bilder etc. ....	9
2.1.11 Innsending av rapport .....	10
2.1.12 Min status, oversikt over hendelser og oppgaver .....	10
2.2 Avviksbehandlingen/Problemløsningen.....	11
2.2.1 Verifisere/korrigere innrapporterte hendelse.....	11
2.2.2 Tiltak .....	11
2.2.3 Årsaksetterforskning .....	11
2.2.4 Risikovurdering før eventuelle tiltak .....	12
2.2.5 Korrigerende/Forebyggende tiltak.....	13
2.2.6 Lukke/arkivere sak.....	13
<b>3. Søk etter hendelser</b> .....	<b>14</b>
<b>4. Rapporter og statistikk</b> .....	<b>15</b>
4.1 Generere rapporter .....	15
4.1.1 Søk bildet og rapporter .....	15
4.1.2 Rapportgenerator i Input Process.....	15
4.1.3 Ekstern rapportgenerator .....	16
4.1.4 Dashboard .....	16
4.1.4.1 Kategori.....	16
4.1.4.2 Saksbehandlingstid .....	16
4.1.4.2 Oppsett av KHMS-rapport i Word (docx).....	19

# 1. Innledning

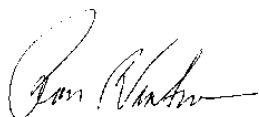
Velkommen til denne dokumentasjonen av Input Process, system for styring av prosessdokumentasjon.

Input Process er utviklet etter ISO 9001:2000 standardens krav til kvalitetssystemer samt våre kunders tilbakemeldinger vedr. funksjonalitet.

Input Process er utviklet med tanke på at systemet skal kunne kjøres på flere plattformer, både når det gjelder database, webserver og operativsystem. Da vi ikke legger føringer på kundenes valg av plattformløsning mener vi også at vi kan bidra til en friere verden hva gjelder valg av slike server løsninger.

Vi er takknemmelige for tilbakemeldinger på eventuelle feil eller ting som kan forbedres i dokumentasjonen.

Med vennlig hilsen

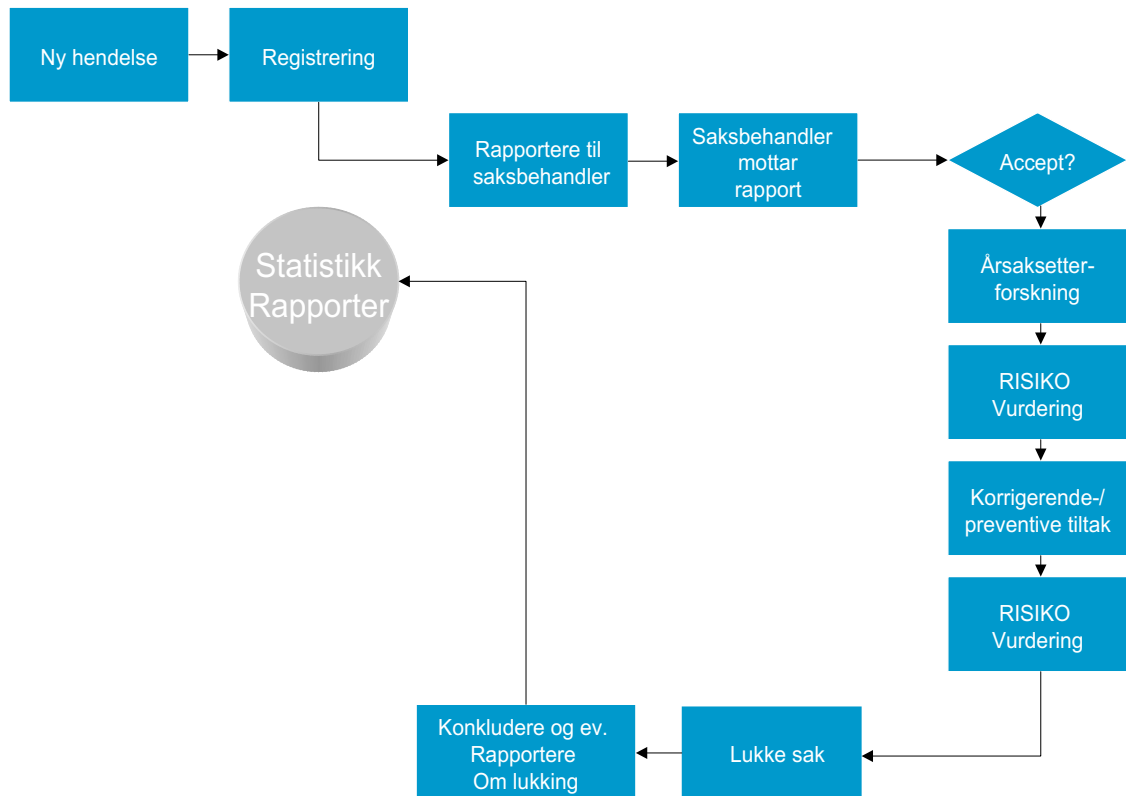


Ron W. Waatsveen  
Prosjektansvarlig  
Input Data AS

## 2. Avviksprosessen

Avviksprosessen i Input Process er utviklet etter standarden ISO 9000:2000.

I grove trekk kan man si denne standarden til detalj legger føringer på hvordan Input Process utvikles fremover.



### 2.1 Registreringen

Den første aktiviteten i avviksprosessen er å registrere tilløpet/hendelsen i Input Process. Denne registreringen foregår ved at du logger deg på applikasjonen og oppretter et nytt avvik. Alternativt kan man gå via avviksmaler (anbefalt). Disse må opprettes dersom de ikke er levert i installasjonen.

#### 2.1.0 Avviksmaler

Ved å opprette maler for avvik kan man gjøre skjemaet mer eller mindre ferdig før man starter registreringen. Dette vil forenkle prosessen for registreringsbrukeren slik man vil kunne oppnå å få inn flere rapporter.

Det er administrator som kan opprette nye maler ved å klikke på nedpilen ved Avvikssystem og der velge Ny Avviksmal eller gå inn på Avviksmaler for å redigere eksisterende maler.







For å lage en link i for eksempel venstremenyen i hovedmenyen til avviksmalene kan linken under Avviksmaler benyttes. Høyreklikk på linken og velg Kopier lenkeadresse og lag linken.



For å redigere en avviksmal velger du Avviksmaler og dersom du er administrator får du tilgang til følgende liste:

### Avviksmaler

Du er i ferd med å opprette en ny hendelse, trykker du på knappen Ny hendelse opprettes en ny sak med nytt s

NAVN	
 [Nytt avvik]	Support på Input Process
 [Nytt avvik]	Support på EuroMek
 [Nytt avvik]	Avvik på infrastruktur og/eller servere
 [Nytt avvik]	Brudd på sikkerhet

Trykk på ikonet til venstre i listen for å endre rapporten.

### 2.1.1 Rapporttype

Når avviksbildet kommer frem får du først et valg om avviket er Internt, Fra kunde eller mot leverandør.(Rapporttyper).

**Interne** avvik er avvik som oppstår og rapporteres internt. For eksempel vil en personskade på eget personell være av typen intern. Kvalitetsavvik kan også være av typen intern, for eksempel ved feil som oppstår i produksjonen før produktet leveres til kunde. Dette er hovedforskjellen på hendelser og **fra kunde**, der fra kunde er avvik som oppstår etter at kunden har tatt produktet i bruk.

**Til leverandør** er avvik som leverandører forårsaker og som dere oppdager, avviksrapporten sendes til leverandør med oppfordring om utførelse av tiltak.

Når du velger et av de tre valgene endres Rapportert av og Rapportert til. Dette er omtalt i kapittelet for rapportert fra/til.



## 2.1.2 Kategori samt avviksdato og klokkeslett

Kategorien er valget du gjør for å plassere avviket riktig i forhold til deres statistikk. Kategorien kan være et viktig måleparameter for KHMS arbeidet, eksempler her er Kvalitetsavvik, HMS avvik m/u personskade osv. Når du velger kategorien endres hele skjemaet etter ditt valg. Skjemaet har spesielle egenskaper for HMS og forbedringskategorier. Du får også tildelt et saksnummer ved valg av kategori.

Avviksdato og klokkeslett gjelder for når avviket oppsto. Selve registreringsdatoen er automatisk registrert i databasen som en følge av at du opprettet et nytt avvik. Dersom du registrerer avvik for 2006 i 2007 må du endre datoen for at statistikken skal vise korrekte data.

## 2.1.3 Rapportert fra/til

Når Rapporttypen velges endres **Rapportert fra/til**. Ved interne hendelser er rapportert av og rapportert til interne forretningsområder/avdelinger.

Endres rapporttypen til Fra Kunde vil Rapportert av være eksterne selskaper og Rapportert til være interne som skal behandle rapporten. Ved Til leverandør/kunde endres Rapportert av til interne mens Rapportert til blir eksterne. Valg av saksbehandler gjøres da på venstre side under Rapportert av.

Hvis kunden/leverandøren ikke finnes i listen kan du opprette en ved å klikke på knappen til høyre for rullgardinen og opprette denne der.

**Registrering av rapport**

<b>Rapporttype :</b>	<b>Saksnr.:</b> : 2008-06496
<input checked="" type="radio"/> Intern hendelse	<b>Status</b> : Registrert
<input type="radio"/> Fra Kunde/Leverandør	<b>Saksfrist</b> : 2008.04.01
<input type="radio"/> Til Leverandør/Kunde	<b>Antall vedlegg</b> : 0

**Rapportbeskrivelse**

Kategori: Avvik

Dato/kl oppdaget: 2008.03.18 10:42

**Initiativtaker/Ansvarlig**

<b>Rapportert av:</b>	TT-Firma	<b>Rapportert til:</b>	TT-Firma
Kontaktperson	-- Velg kontakt --	Kontaktperson	-- Velg kontakt --
Stilling	Vikar	Stilling	Vikar
Avdeling/Lokasjon	Not reg.	Avdeling/Lokasjon	Not reg.
Telefon	69949705	Telefon	69949705
E-Post:	ron@inputdata.no	E-Post:	ron@inputdata.no

## 2.1.4 Tilløp eller hendelse

Nå har vi kommet ned til registrering av om dette er et tilløp eller ikke. Grunnen til at man også velger å registrere tilløp er at dette er hendelser som kunne ha forårsaket avvik, og det er generelt billigere og ikke minst sikkerhestmessig bedre å gjennomføre forebyggende tiltak fremfor korrigerende. Disse tiltakene er beskrevet lenger ned i boka.

Initiativtaker/ Ansvarlig	
<b>Rapportert av:</b>	TT-Firma
Kontaktperson	-- Velg kontakt --
Stilling	Vikar
Avdeling/Lokasjon	Not reg.
Telefon	69949705
E-Post:	ron@inputdata.no

<b>Rapportert til:</b>	TT-Firma
Kontaktperson	-- Velg kontakt --
Stilling	Vikar
Avdeling/Lokasjon	Not reg.
Telefon	69949705
E-Post:	ron@inputdata.no

Rapportbeskrivelse	
	<input type="radio"/> Tilløp til hendelse <input checked="" type="radio"/> Hendelse
Rapporttype	-- Velg Rapporttype --
Avdeling	-- Velg Avdeling --
Prosjektnr.	
Serienr./id	
<b>Beskrivelse</b>	

## 2.1.5 Registrering av andre statistikk parametere

Nå skal du rapporterte forskjellige parametere som f.eks. rapporttype, produkt, prosjektnr. M.m. Disse valgene er valgbare i konfigurasjonen av systemet og vil variere fra kunde til kunde.

Rapportbeskrivelse	
	<input type="radio"/> Tilløp til hendelse <input checked="" type="radio"/> Hendelse
Rapporttype	-- Velg Rapporttype --
Avdeling	-- Velg Avdeling --
Prosjektnr.	
Serienr./id	
<b>Beskrivelse</b>	



### **2.1.6 Avviksbeskrivelsen**

Beskrivelsen av avviket skal gjøres så detaljert som mulig slik at saksbehandler kan behandle dette på en mest mulig korrekt måte. Saksbehandler skal bla. Gjennomføre en årsaksetterforskning og er avhengig av at de registrerte dataene er så utfyllende som mulig. Dersom saksbehandler ikke finner beskrivelsen utfyllende nok vil dette kunne medføre merarbeid og heftelser i behandlingen av avviket.

Eventuelle vedlegg kan legges til saken ved å gå inn på valget for dette i menyen. Ofte vil et dokument kunne være selve avviksbeskrivelsen. Det vil forenkle saksbehandlers arbeid dersom eventuelle vedlegg nevnes i saksbeskrivelsen.

### **2.1.7 Strakstiltak**

Dette er tiltak som utføres der og da uavhengig av årsaksforhold. Strakstiltakene kan i mange avvikshendelser være de eneste tiltakene som gjennomføres. Dette avhenger igjen av avviksårsakene og virkningen/konsekvensen av disse. I saksbehandlingen vil dette avdekkes gjennom årsaksetterforskningen og deretter risiko vurderingen. Strakstiltak kan etter konfigurasjon både være som en liste med tiltak eller et stort fritekst felt.

### **2.1.8 Kostnader**

Kostnadene som oppstår initialt i forbindelse med en hendelse registreres i rapporten. Systemet kan settes opp til å registrere både en kostnadsbeskrivelse og selve kostnaden, eller bare beskrivelsen eller bare kostnaden.

Tid brukt er all den tiden det har gått med til håndtere hendelse, også registreringen av hendelsen.

Du kan også registrere eventuelle materielle kostnader og andre. Dersom du ikke har noen kostnader her kan du sette 0 i disse feltene.

### **2.1.9 Forbedringsforslag**

Her skal du rapportere hvilke forslag til forbedringer som kan være hensiktsmessig å innrapportere for at avviket ikke skal oppstå igjen. Denne informasjonen er viktig for saksbehandler med hensyn til hvilke korrigerende tiltak hun eventuelt må gjennomføre.

### **2.1.10 Filvedlegg, bilder etc.**

Du kan legge ved filer og bilder osv for å dokumentere hendelsen ytterligere. Dette gjøres i området nederst i skjermbildet. Der kan du velge fil ved å trykke på knappen **Bla gjennom** og velge fil.

Når filen er valgt trykker du på last opp for å bekrefte og laste opp filen til serveren.

Filen legger seg da i en liste under Navn på vedlegg osv.

### 2.1.11 Innsending av rapport

Når hele rapporten er fylt ut skal rapporten videresendes for avviksbehandling til den du har valgt som saksbehandler. Trykk på knappen for dette i menyen, dersom du får opp en melding om at visse felter ikke er utfylt må du gå tilbake i skjemaet og fullføre registreringen før du kan sende rapporten på nytt.

Når du kommer inn i bildet for å videresende rapport kan du der også legge til en kommentar til saksbehandler, dette kan f.eks. være en oppfordring om å prioritere denne saken e.a. Saken sendes så på e-post og mottaker kan klikke på en link i denne for å se på avviket og deretter gi en tilbakemelding til deg om at avviket vil behandles.

Når du har trykket på knappen for å videresende kommer du inn i bildet under der du kan gi en beskjed til mottaker/saksbehandler. Når du har skrevet beskjeden trykker du på knappen for endelige å videresende. Rapporten sendes da på e-post til mottaker/saksbehandler.

Dersom det er satt opp roller for å motta e-post kopi av avviksrapporter på din org. enhet under Rolle administrasjon vil det sendes en kopi til de som har denne rollen på din avdeling eller ditt organisasjonsnivå. Denne funksjonen fordrer at dere har satt opp at alle avvik skal sendes til Koordinator på mitt nivå i organisasjonen. Se Systemoppsett under Administrasjonen.

Det kan også settes opp under hver kategori hvem som skal ha kopi av rapporten. Dette er personer uavhengige av organisasjon. Dette er en funksjon som er uavhengig av hvordan selve rapporten sendes inn.

### 2.1.12 Min status, oversikt over hendelser og oppgaver

I hovedmenyen har du en oversikt alle avvik og oppgaver som du har registrert eller blitt tildelt. Alle hendelser og oppgaver har en status som endres etter hvert som disse tas igjennom behandlingen. Avviksstatus bildet varierer avhengig av din rolle i systemet. Dette er forklart lenger ned i dette kapittelet. Oppgaver er i systemet korrigerende tiltak, preventive tiltak og tiltak.

#### Statuser for hendelser:

Registrert -> Videresendt -> Akseptert&Behandles -> Lukket

#### Statuser for oppgaver:

Registrert -> Videresendt -> Pågår -> Utført

#### Forklaring til Avviksstatus

- **Innboks**  
Inneholder alle hendelser og oppgaver som er sendt til deg. Du kan ikke få tilsendt Hendelser dersom du ikke er saksbehandler. Oppgaver vil alle brukerne i systemet kunne få. Hendelsene vil ligge i din innboks til de er besvart av deg eller rett og slett trukket tilbake fra saksbehandler (oppgaver).
- **Utboks**  
er Hendelser og oppgaver du har sendt i fra deg. Du kan ikke sende oppgaver dersom du ikke er saksbehandler og er ansvarlig for å gjennomføre saksbehandling av hendelser. Din utboks vil endre status så fort mottaker har besvart henvendelsene.
- **Mine avvik og oppgaver**  
gir en oversikt over alle hendelser og oppgaver der du er involvert enten som den

som har innrapportert hendelser, saksbehandler eller dine pågående oppgaver dvs. de du har fått i oppgave å utføre.

- Åpne avvik/hendelser i vår organisasjon viser alle åpne hendelser og oppgaver i din organisasjon. Denne statusen vises kun for saksbehandlere.
- Saker og oppgaver som har overskredet fristen vises på bakgrunn av fristen som settes i konfigurasjonen eller fristen som settes på den enkelte sak. Her kan saksbehandler se hvor mange saker som har gått over frist med forskjellige statuser.

## 2.2 Avviksbehandlingen/Problemløsningen

Nå er vi inne på behandlingen av avviket, her skal vi søke å finne årsaker samt gjennomføre korrigerende/forebyggende tiltak og til slutt lukke/arkivere avviket.

Denne delen av avvikssystemet behandler problemet og skal løse dette gjennom for eksempel korrigerende tiltak. Skjemaet for saksbehandlingen vil variere etter som konfigurasjon dere har valgt.

### Saksgangen kan være som følger:

1. Akseptere saken fra avsender
2. Vurdere sakens alvorlighet og risiko
3. Iverksette ytterligere strakstiltak om nødvendig
4. Finne den egentlige årsaken til hendelsen
5. Vurdere og eventuelt å iverksette korrigerende tiltak
6. Lukke saken når risiko er på akseptabelt nivå og tiltak er gjennomført
7. Vurdere virkningen av eventuelle korrigerende tiltak

### 2.2.1 Verifisere/korrigere innrapporterte hendelse

Saksbehandlers første oppgave i avviksbehandlingen vil være å verifisere og eventuelt korrigere den innsendte rapporten slik at denne stemmer mest mulig overens med den faktiske hendelsen. Men også at saksbehandler faktisk har fått en forståelse av det inntrufne slik at videre saksgang kan være så korrekt som mulig. Dette er en operasjon som bør foregå i dialog med den som har innrapportert hendelsen

### 2.2.2 Tiltak

Tiltak er ytterligere oppgaver som må utføres for å løse opp i hendelsen. Dette er ikke pr. definisjon korrigerende tiltak, men heller strakstiltak.

### 2.2.3 Årsaksetterforskning

Årsaksetterforskningen i Input Process kan baseres på en 5 trinns modell etter følgende sortering.

**Kategori** som er den overordnede inndelingen og som også viser om dette er et s.k. HMS, Kvalitetsavvik eller forbedringsforslag. Valget her vil styre de andre valgene under på samme måte som neste valg vil styre de under der igjen osv.

**Rapporttype** velges deretter, dette er en typeinndeling av avviket for å skille på hva slags HMS hendelse dette er. F.eks. Fallskade eller Kuttskade m.m.

**Direkte årsak/Konsekvens** er den årsaken som vil være direkte knyttet mot hendelsen. Eksempler her er negativ påvirkning på sikkerhet, redusert inntjening.

**Virkelig årsak** er den årsakstypen der man relaterer årsak opp mot selve oppførselen som resulterte i avviket.

**System/bakenforliggende årsaker** er de årsaker som relateres til f.eks. at det mangler rutiner eller det sies å være en menneskelig svikt i hendelsesøyeblikket.

Å finne årsaken til avviket vil kunne resultere i et korrigerende tiltak basert på en risikovurdering som har avdekket virkningen av avviket. Og avslørt at et korrigerende tiltak vil være lønnsomt. Årsaksetterforskningen er selve kjernen i avviksbehandlingen, det er årsaken til avviket som søkes å elimineres gjennom de korrigerende tiltak.

**Årsaksetterforskning**

**Kategori**

- Forbedringsforslag
- HMS-avvik
- Kvalitetsavvik**
- Oppsigelse
- Problem
- RUH Hardvare og infrastruktur
- RUH Programvare

**Utfall/konsekvens**

- Fikk frem feil data
- Fikk ikke sendt inn
- Fikk ikke utført arbeid**
- Mistet data
- Mistet data fra backup
- Mistet dokument
- Produksjonsstans på server 1-2 timer
- Produksjonsstans på server 2-3 timer
- Produksjonsstans på server < 1 time
- Produksjonsstans på server > dag
- Produksjonsstans på server en dag
- Uvedkommende fikk tilgang til servere

**System årsaker**

- Mangelfull brukerdokumentasjon
- Mangelfull opplæring**

**Rapporttype**

- Administrativt
- Brukerstøtte
- Bug**
- Helpdesk & Support
- Kapasitet på server
- Tilgang til servere

**Virkelig årsak**

- Brukerfeil
- Feil i hovedinstallasjon
- Feil i klientinstallasjon
- Hardvare feil
- Mangelfull testing
- Mangelfullt brukerrensesnitt**
- Operativsystem
- Programvarefeil

## 2.2.4 Risikovurdering før eventuelle tiltak

Denne delen av avviksbehandlingen tar for seg en risikovurdering av avviket basert på årsaken. Dette innebærer at årsaken må være avdekket før denne vurderingen kan gjennomføres. Å vurdere risiko vil danne grunnlaget for det korrigerende tiltaket. Vurderingen er skjønnsmessig og baseres på frekvens, konsekvens og kostnader.

Du kan vurdere på materiell, personell, miljø og kvalitet. Det er ikke et krav at risikovurderingen skal være gjennomført før du kan lukke en sak.

### **2.2.5 Korrigerende/Forebyggende tiltak**

Korrigerende tiltak er tiltak som skal eliminere årsaken til avviket slik at avviket ikke oppstår igjen. Disse tiltakene kjøres på grunnlag av årsaksetterforskningen og risikovurderingen som er foretatt i punktene foran. Disse tiltakene må skilles fra vanlige strakstiltak da de skal verifiseres for sin virkning.

Dersom man kan utføre forebyggende tiltak anbefales dette da det er mer kostnadseffektivt å ligge i forkant av problemene. Forebyggende tiltak er tiltak som iverksettes for å eliminere årsaken til tilløp til hendelser. Oppgaveskjemaet inneholder mange felter og viser blant annet oppgavens status og hvem som er ansvarlig.

Du kan legge til vedlegg og dersom du har dokumentmodulen opprette dokumenter direkte i skjemaet. I oppgaveskjemaet er det også mulig å opprette en egen oppgave som skal følge opp den aktive. Dette for at du som saksbehandler skal kunne få en påminnelse om at du skal verifisere et tiltak sin virkning.

Kostnadene legges inn på oppgaven på samme måte som ellers i systemet. Skjemaet har en verifisering for kontroll av innlagte data slik at du ikke utelater felter ved innrapportering om utført oppgave.

Når du blir tildelt en oppgave MÅ du svare bekreftende på om du aksepterer denne. Dette gjøres i et gult område som dukker opp i oppgaveskjemaet når du på åpner denne første gang.

### **2.2.6 Lukke/arkivere sak**

Når risikoen er vurdert som tilfredsstillende kan saken lukkes. Dersom en kunde har initiert avviket vil det være god forretningsskikk å spørre kunden om tiltakene er tilfredsstillende før avviket lukkes.

Du kan også velge å rapportere tilbake til henstiller om sakens endelige konklusjon. Dette er valgfritt. Kryss vekk dersom du ikke ønsker å sende konklusjonen til henstiller.

### 3. Søk etter hendelser

Alle hendelser kan søkes opp vha søkeskjemaet. Dette kan benyttes til å finne spesielle saker eller for å lage en statistikk. Søkeresultatet kan hentes ut i en Excel fil. Denne filen viser stort sett alle felter fra databasen. Du kan også velge å kun vise klassifiseringen som er valgt på de forskjellige sakene fra søket.

I søkeskjemaet kan dere kombinere flere felter sammen og jo flere felter du velger å spesifisere jo færre treff vil du få. Hvis du velger å ikke huke av for noen valg vil du liste opp samtlige hendelser.

I trefflisten har du alle hendelser som søket har resultert i, disse inneholder forskjellige parametere som er angitt av brukerne. Listen viser kun 20 om gangen og du må bla til Neste>> om du vil se ytterligere saker enn de 20 som vises. Listen viser også en e-post logg for hver sak. Dette innebærer at alle saker kan enkelt spores tilbake i sin historikk. Sender du en purring i en sak vil denne fremkomme i e-post loggen.

#### **Excel**

Ved å trykke på knappen Excel kan du ta ut listen til MS Excel. Du kan velge mellom å liste ut de fleste data fra databasen eller kun klassifiseringen som Kategori, rapporttype, Konsekvens osv.

#### **Purre på saksgangen**

Ved å trykke på saksbehandler i listen vil du kunne purre ved sende en epost til saksbehandler med henstilling om fortløpende om fortløpende i saksbehandlingen.

## 4. Rapporter og statistikk

Rapporter, statistikk osv. er en selvfølge i ethvert avvikssystem. Disse skal danne beslutningsgrunnlaget for videre forbedringstiltak i virksomheten. Hvilke rapporter som behøves er også avhengig av virksomhetens behov basert på hvor grundige man er i forbindelse med årsaksetterforskning og forbedrende tiltak.

### Viktig ved søking og bruk av resultatet i statistikk

Ved søking kan resultatet være avhengig av hvem du er og hvor i organisasjonen du er plassert. Dette pga. bruk av såkalt OTH som lagrer dataen på de forskjellige organisasjonsenhetene/avdelingene. Denne funksjonen bidrar til at du som vanlig bruker ikke blir informert om alt som skjer av hendelser men filtrerer slik at informasjonsmengden ikke blir unødig stor. Så sjekk ut om din bedrift bruker dette før du benytter vanlig søk til statistikk.

Skal du i dette tilfellet kunne bruke vanlig søk til statistikk for hele organisasjonen må du være en bruker som er plassert øverst, dvs under konsern. I statistikk modulen vil du se alle hendelser uavhengig av din plassering i organisasjonen og hvordan systemet er satt opp.

### Ved bruk av konsernmodul og rapportering på tvers av organisasjonen

En hendelse havner i statistikken på det selskapet som har mottatt rapporten. Dette innebærer at en hendelse som er rapportert av Selskap 1 mot Selskap 2 skal havne i Selskap 2 sin statistikk. Årsaken til dette er at det vil være Selskap 2 som blir belastet med saksbehandlingen og eventuelle tiltak.

## 4.1 Generere rapporter

### 4.1.1 Søkebildet og rapporter

Input Process har tre innfallsvinkler til statistikk og rapporter. Det ene er søkebildet der man kan sortere ut på en rekke kriterier og få en liste på skjermen. Denne listen kan deretter kjøres ut i Excel for videre bearbeidelse.

### 4.1.2 Rapportgenerator i Input Process

Input Process leveres med en innebygd rapportgenerator, denne er fleksibel og gir deg muligheten til å kjøre ut rapporter både i Excel og PDF med grafiske søyle- og kake-diagrammer. Rapportgeneratoren kan kjøres med inntil 4 perioder for sammenligning av data.

Rapportgeneratoren lar deg også lagre dine rapportoppsett slik at du kan hente opp rapporter for senere bruk.

Det er også andre rapporter som lister opp og viser antall/kostnader avhengig av din systemkonfigurasjon.

Vi tilstreber hele tiden å ha rapporter som kundene har behov for derfor oppfordrer vi dere til å ta kontakt dersom dere har behov for en rapport. Send for eksempel en e-post til [support@inputdata.no](mailto:support@inputdata.no).

### 4.1.3 Ekstern rapportgenerator

Dersom Input Process er installert i kundens nettverk vil det kunne kjøres med ekstern rapportgenerator. Input Process benytter en jdbc for å koble seg til databasen og har ingen logikk knyttet direkte i databasen. Det er kun lagring av data som utnyttes av Input Process.

Rapportene i Input Process lages av rapportgeneratoren Jasper Report med det grafiske verktøyet IReport som støtte til utarbeidelsen av design m.m.

### 4.1.4 Dashboard

#### 4.1.4.1 Kategori

Dashbordet viser status hittil i år og det er anbefalt å lukke flest mulig av avvikene før dere tar fatt på et nytt år. Dette er prinsipper som er viktige for å vedlikeholde statistikken fra år til år.

Den første fanen er Kategoriene. Her vises alle kategorier med antall og kostnader per år grupper på forskjellige perioder.

Hendelser siste 3 år viser trenden av antall hendelser og gir en god indikasjon på utviklingen fra år til år.

Antall tiltak viser hvor mange tiltak av typene Strakstiltak, Tiltak, Korrigerende tiltak og Preventive tiltak du har i år. Du kan trykke på antallet og få opp en liste med de aktuelle tiltakene.

#### 4.1.4.2 Saksbehandlingstid

Denne rapporten viser trenden i deres behandling av hendelser. Å behandle og lukke avvik er kjernen i avviksprosessen og at avvikene lukkes så raskt som mulig er svært viktig for å unngå at ting skjer om igjen. Hvis et avvik tar for lang tid å lukke vil viktig informasjon om avviket kunne forvitte og nye avvik kan oppstå som følge av at tiltak ikke iverksettes. Dette blir fort en ond sirkel og avvikssystemet er helt avhengig av en høy lukkefrekvens som mulig for at det skal fungere optimalt.

Grafen nedenfor består av to linjer hvor den ene er antall Åpne avvik (rød linje) og den andre antall Lukket i aktuelle periode som her er hittil i år. Dersom antall Åpne avvik skiller seg for mye fra antall Lukkede vil du se en trend der man etter hvert kan få et uforholdsmessig høyt antall åpne ikke ferdigbehandlede avvik som beskrevet over.

Grafene bør i størst mulig grad følge hverandre med ikke for stort rom mellom de.

Rapporten nedenfor viser mange viktige parametere for å vurdere saksbehandlingstiden i avviksbehandlingen.

**Åpne rapporter til dato:** viser alle hendelser som er åpne uavhengig av når de ble opprettet.

**Sum Åpne Ikke OK=Sum åpne minus Sum åpne OK.**

Lukkede rapporter i valgte periode er alle som er lukket i tidsperioden:

Sum OK = Alle som er er lukket innenfor fristen

Sum IKKE OK = Alle som ikke er lukket innenfor fristen



**Prosent & gjennomsnitt i valgte periode:**

Prosent av totalt antall rapporter lukket innenfor fristen; er hvor mange hendelser som er lukket innenfor fristen angitt i prosent. Dette innebærer at om det er 100 hendelser totalt og 20 av de er lukket innenfor fristen vil tallet være 20%.

**Gjennomsnittlig behandlingstid for alle rapporter;** viser hvor lang tid det tar fra hendelsen registreres til den lukkes innenfor perioden.

**Gjennomsnittlig behandlingstid for lukkede rapporter;** viser den gjennomsnittlige tiden det har tatt å behandle for lukkede hendelser i perioden.

**Statusoversikt for valgte til-dato;** viser alle hendelser registrert i perioden og hvilken status de har.

**Bruker og systemprofilering**

Denne grafen viser antall pålogginger og vil være til hjelp for å overvåke bruken av systemet og se eventuelle nedadgående trender rundt bruken. Grafen viser siste 3 år.

**Topp 10 registreringer**

Viser hvem som registrerer flest hendelser.

**Kunde**

Grafen viser antall kundehendelser siste 3 år. Lista viser antallet og kostnader gruppert på hver kunde. Ved å klikke på navnet kommer du inn i kundekortet.

**Leverandør**

Grafen viser antall hendelser relatert til leverandører siste 3 år. Lista viser antallet og kostnader gruppert på hver leverandør. Ved å klikke på navnet kommer du inn i leverandørkortet.

**Risiko**

I denne fanen vises risikobildet akkumulert siste 3 årene. Risikofaktoren beregnes på bakgrunn av den satte risikoen på hver sak og akkumuleres utover i året. Med denne grafen vil dere kunne overvåke tilstanden og se hvilken påvirkning korrigerende tiltak og andre risikoreducerende tiltak har.

**KPI /Målstyring**

Denne funksjonen gir dere mulighet til å overvåke forskjellige målsettinger. Målsettingene kan settes kontinuerlig og periodene Måned, kvartal og År kan overvåkes.

## Opprette et nytt mål

Trykk på knappen Ny KPI. Følgende skjermbilder vil fremkomme.

**KPI**

Active	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei
KPI Navn	Antall Salg EM PKK
Beskrivelse	Antall Salg EM PKK
Prosess	Salgsprosessen
Mål	17.0 <input type="radio"/> Maks <input checked="" type="radio"/> Minimum
Toleranse	0.0 Enhet Antall
Oppnådd	0.0
Periode	Kvartal 2012.01 to 2012.03
Status	IKKE OK (-17.0)

Ny

Dato	Oppnådd	Akkumulert
------	---------	------------

Oppdater OK Avbryt uten å

**Active**, setter KPI-en som utdatert og den havner i historikken.

**Prosess**, gir muligheten til å se utviklingen fra lesemodus på prosessen.

**Mål**, hva skal man oppnå.

**Maks/Minimum**, skal målet være minst det angitte eller er det maks av hva man skal oppnå. For eksempel vil fraværsskader være angitt som maks.

**Toleranse**, hvor stort avvik kan vi akseptere.

**Oppnådd**, er status på hva du har registrert av oppnådde tall.

## Redigere en målsetting

Du må være administrator for å endre en målsetting. Trykk på ikonet med en penn og du vil få opp skjermbildet for redigering av målsettingen.

#### 4.1.4.2 Oppsett av KHMS-rapport i Word (docx)

Det kan settes opp rapporter i Word o.l. for å kunne lage årsrapporter/Kvartalsrapporter til rapportering av KHMS.

Oppsettet er basert på faste rapporter/grafer som kan knyttes inn i word-dokumentet vha. Flettekoder.

Den enkelte flettekode skal ligge i en tabell med en rad og en kolonne.

Nedenfor er det angitt hvilke rapporter som er tilgjengelige og hvilke flettekoder som skal brukes.

Flettekoder	Beskrivelse
<code>#{categorys_barchart}</code>	Stolpediagram totale antall interne/eksterne rapporter Q1
<code>#{injury_barchart}</code>	Stolpediagram av skadestatistikk – interne hendelser – RUH Personell hittil i år pluss tre siste år.
<code>#{injury_table}</code>	Tabell av skadestatistikk – interne hendelser – RUH Personell hittil i år pluss tre siste år.
<code>#{reporttype_injury_barchart}</code>	Stolpediagram av rapporttype – interne hendelser - RUH Personell hittil i år.eporttype_injury_barchart + reporttype_injury_table
<code>#{reporttype_injury_table}</code>	Tabell av rapporttype – interne hendelser - RUH Personell hittil i år.eporttype_injury_barchart + reporttype_injury_table
<code>#{directcauses_barchart}</code>	Stolpediagram av direkte årsaker - interne hendelser - RUH Personell – topp 5
<code>#{managementcauses_barchart}</code>	Stolpediagram av bakenforliggende årsaker - interne hendelser - RUH Personell– topp 5
<code>#{utfall_table_text}</code>	Tabell med alle hendelser fra Stolpediagram av bakenforliggende årsaker - interne hendelser - RUH Personell– topp 5
<code>#{injury_misses_barchart}</code>	Stolpediagram av skadestatistikk – tilløp til interne hendelser - RUH Personell hittil i år pluss tre siste år.
<code>#{injury_misses_table}</code>	Tabell av skadestatistikk – tilløp til interne hendelser - RUH Personell hittil i år pluss tre siste år.

<b>`\${directcauses_misses_barchart}`</b>	Stolpediagram av direkte årsaker – tilløp til interne hendelser - RUH personell - topp 5
<b>`\${managementcauses_misses_barchart}`</b>	Stolpediagram av bakenforliggende årsaker - interne tilløp til hendelser – RUH personell – topp 5
<b>`\${managementcauses_misses_text}`</b>	Tabell med alle hendelser fra bakenforliggende årsaker - interne tilløp til hendelser – RUH personell – topp 5
<b>`\${reporttype_env_barchart}`</b>	Tabell av interne hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${reporttype_env_table}`</b>	Stolpediagram av interne hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${consequenses_env_barchart}`</b>	Stolpediagram av utfall/konsekvens – interne hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${consequenses_env_table}`</b>	Tabell av utfall/konsekvens – interne hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${reporttype_env_misses_barchart}`</b>	Stolpediagram av tilløp til hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${reporttype_env_misses_table}`</b>	Tabell av tilløp til hendelser - RUH Miljø hittil i år.
<b>`\${managementcauses_total_barchart}`</b>	Stolpediagram av bakenforliggende årsaker - interne hendelser og tilløp til hendelser – RUH Miljø – topp 5
<b>`\${managementcauses_all_environ_text}`</b>	Tabell av bakenforliggende årsaker - interne hendelser og tilløp til hendelser – RUH Miljø – topp 5
<b>`\${consequenses_NC_internal_barchart}`</b>	Stolpediagram av Avvik – type (utfall/konsekvens)
<b>`\${consequenses_NC_internal_table}`</b>	Tabell av Avvik – type (utfall/konsekvens)
<b>`\${consequenses_NC_from_barchart}`</b>	Stolpediagram med oversikt over interne avvik(saker), saker meldt FRA kunde/leverandør
<b>`\${consequenses_NC_from_table}`</b>	Tabell med oversikt over interne avvik(saker), saker meldt FRA kunde/leverandør
<b>`\${consequenses_NC_to_barchart}`</b>	Stolpediagram med oversikt over interne avvik(saker), saker meldt TIL kunde/leverandør

<b>`\${consequenses_NC_to_table}`</b>	Tabell med oversikt over interne avvik(saker), saker meldt TIL kunde/leverandør
<b>`\${consequenses_NC_red_barchart}`</b>	Stolpediagram av Avvik – utfall/konsekvens – «alvorlighetsgrad»
<b>`\${consequenses_NC_red_table}`</b>	Tabell av Avvik – utfall/konsekvens – «alvorlighetsgrad»
<b>`\${nc_3year_barchart}`</b>	Stolpediagram og tabell av Avvik – tre siste år
<b>`\${directcauses_barchart_thisyear}`</b>	Stolpediagram av direkte årsaker avvik topp 5
<b>`\${managementcauses_thisyear_barhcart}`</b>	Stolpediagram av bakenforliggende årsaker avvik topp 5
<b>`\${managementcauses_thisyear_text}`</b>	Tabell av bakenforliggende årsaker avvik topp 5
<b>`\${numlogons_line}`</b>	Diagram over antall pålogginger hittil i år
<b>`\${openvsclosed_line}`</b>	Diagram over åpne kontra lukkede saker siste 12 måneder
<b>`\${processingtime_table_open}`</b>	Statustabell på åpne saker siste 12 måneder
<b>`\${processingtime_table_closed}`</b>	Statustabell på lukkede saker siste 12 måneder
<b>`\${risk_bar}`</b>	Stolpediagram over saker med potensiell risiko
<b>`\${risk_tbl}`</b>	Tabell over saker med potensiell risiko
<b>`\${risk_misses_bar}`</b>	Stolpediagram over saker med potensiell risiko - Tilløp
<b>`\${risk_misses_tbl}`</b>	Tabell over saker med potensiell risiko - Tilløp
<b>`\${hira_table}`</b>	Oversikt over alle risikoevalueringer som er gjort. Viser i en risikomatrix (HIRA)