

Veileder for opprettelse av arbeidsordre (AO)

Dokument historikk

Versjon / dato	Oppdatert av	Status

Overordnet prosess

OBS: Arbeidsordre (AO) skal alltid tilknyttes sak/henvendelse, med mindre AO startes samme dag som behov oppstod og avsluttes samme eller påfølgende dag.

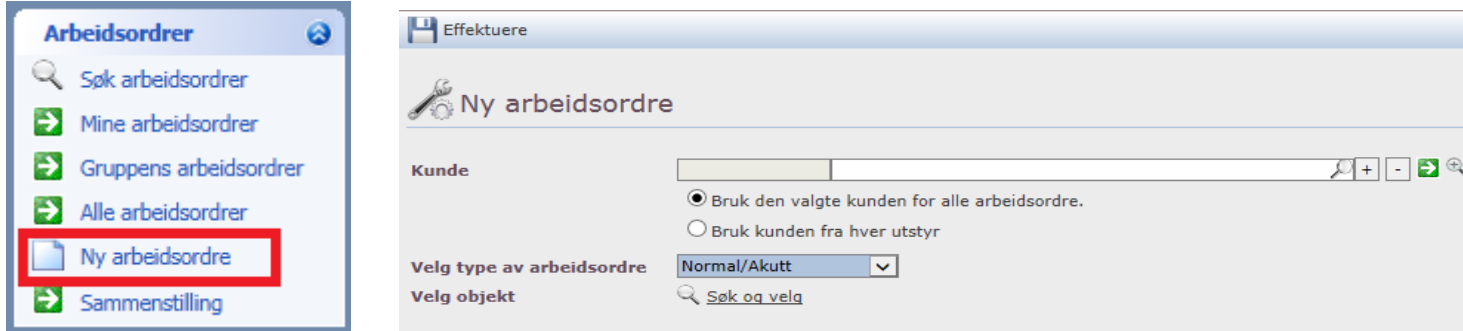
Tid mellom opprettet og avsluttet AO, danner grunnlag for leveringstid, med eventuelt fratrukket tid hos ekstern leverandør, deleleveranser eller venting på kunde. AO som ikke er tilknyttet sak/henvendelse gis begrensede muligheter til å måle leveringstider, og kan få det til å se ut som lang behandlingstid.

Opprett ny AO



Alternative måter å opprette AO på

Alternativ 1: Ny arbeidsordre via meny



The screenshot shows a software interface for creating a new work order. On the left, a menu titled 'Arbeidsordrer' contains several options: 'Søk arbeidsordrer', 'Mine arbeidsordrer', 'Gruppens arbeidsordrer', 'Alle arbeidsordrer', 'Ny arbeidsordre' (highlighted with a red box), and 'Sammenstilling'. On the right, the 'Ny arbeidsordre' form is displayed. It includes a 'Kunde' field with a search icon, a radio button for 'Bruk den valgte kunden for alle arbeidsordre.' (selected), another radio button for 'Bruk kunden fra hver utstyr', a dropdown menu for 'Velg type av arbeidsordre' set to 'Normal/Akutt', and a 'Velg objekt' field with a search icon.

Alternative måter å opprette AO på:

- 1) Ny Arbeidsordre via meny
Velg kunde
Velg type
Velg objekt (søk etter utstyr)
- 2) Opprett arbeidsordre fra Sak/henvendelse

Alternativ 2: Fra sak/henvendelse

Følgende felt skal fylles ut:

- 1) **Registrert dato:** Når AO er påbegynt
- 2) **Ferdig-dato:** Arbeid utført / utstyr utlevert
- 3) **Øk-ferdig:** Når alle administrative oppgaver er utført. *OBS: Ikke kryss av her dersom du har bestilt arbeid/deler og ikke har mottatt alle ordrelinjer som skal knyttes til AO.*
- 4) **Signatur:** Din signatur
- 5) **Prosess:** Vanligvis 600 Kundestøtte
- 6) **Selger:** F.eks. Rikshospitalet MTU
- 7) **Oppgave/feilbeskrivelse:** Kundens feilbeskrivelse. Skal fortrinnsvis skrives ordrett slik det er meldt av kunde.
- 8) **Kontaktperson:** Den som har meldt saken. Evt. kundes kontaktperson - kan være MTU-kontakt, avd. sykepleier osv. Synlig på servicebilag.
- 9) **Kundemelding:** Kort tilbakemelding til kunde. Sørg for god lesbarhet!
- 10) **Internt notat:** Intern beskrivelse av løsning. *OBS: Kort konklusjon/oppsummering skrives først, for å bedre lesbarhet i listevisning. Feltet er ikke synlig i kundeweb, men synlig i felles database. Interne kommentarer som ikke ønskes delt legges under kommentarfelt under sak/henvendelse. Se side 3.*
- 11) **Tiltak:** Interne og eksterne tiltak (arbeid utført av leverandør) -> se side 2
- 12) **Dokument:** Skal lastes opp eller linkes til hvis det foreligger servicereport eller PV-sjekkliste fra serviceleverandør
- 13) **Feiltype:** Er obligatorisk på tiltak 603 og 604



Følgende felt skal fylles ut:

- 1) **Signatur:** Fylles ut automatisk
- 2) **Tiltak type:** Fylles ut automatisk
- 3) **Prosess:** Velg en prosess, se eget dokument for forklaring på prosesser
- 4) **Dato:** Når tiltaket er utført
- 5) **Vis:** Velg under-aktivitet for prosessen
- 6) **Beskrivelse:** Utfyllende beskrivelse av tiltak
- 7) **Feiltype:** Obligatorisk ved tiltak 603 og 604. Trykk **+** for å velge.
- 8) **Tid:** brukt tid på tiltaket
- 9) **Pris** (timepris fylles automatisk)

I dette eksempelet er det lagt til et tiltak for å få fram at årsaken til defekt komponent skyldes produktsvakhet. Dette er viktig informasjon og skal føres som eget tiltak (uten timer) med feiltype "Produktsvakhet".

Ved å føre det strukturert på denne måten er det lett søkbart for andre og nyttig ved framtidig felles nasjonal database (deling av informasjon mellom sykehus). Denne måten å føre det på gjør det også enkelt å ta ut statistikk på utstyr (hva er feil og hvorfor).



Henvendelse ID	Registrert	Emne	Tildelt signatur	Kategori	Status	Prioritet	Dato
	17.02.2016 13:54	Skjærer ujevnt		Service RA		Normal	17.02

Andre felt og faner:

- 1) **Ekstern service:** For å sende utstyr på ekstern service: På AO-siden, klikk "Endre" i meny og velg "Ekstern service" → Se egen veileder.



- 2) **Sak / henvendelse:** Liste over allerede tilknyttede henvendelser eller tilknytte en.

- 3) **Kommentar:** Kommentarer knyttet til Sak/Henvendelse. Dette deles verken i felles database eller til kundeweb.

- 4) **Bestilling:** Bestille deler. Viser liste over allerede tilknyttede bestillinger, tilknytte eksisterende bestillinger eller fjerne tilknytninger.

- 5) **Dokument:** Brukes til å legge ved servicereporter, PV-rapporter fra leverandør osv. Se egen veileder

