

RUTIN FÖR PROBLEMHANTERING

Dokumentnamn: Rutinbeskrivning
Utfärdare: Ingegerd Alenvik
Datum: 1996-01-08
Reg nr: Probl.Rut.1996.01
Beskrivning: Rutinbeskrivning
Fastställd: Håkan Hermansson

Granskad: Remissgranskad av
enheter
kvalitetsutvecklare

Utgåva: 1.1

Ersätter utgåva: 1

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

PROBLEMHANTERINGSRUTIN

REGISTRERING/LOGGNING	1
ANALYS.....	1
KORRIGERANDE ÅTGÄRDER.....	2
FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER.....	3

Problemhanteringsrutin

Denna rutin beskriver gången för ett ärende från det att det anmäls som problem till dess att det är åtgärdat samt hur förebyggande åtgärder bör vidtas.

Rutinen är generell och gäller för hela Volvo Data- gruppen.

I rutinen ingår följande avsnitt:

- registrering/loggning
- analys
- korrigerande åtgärder
- förebyggande åtgärder

Registrering/loggning

De problem med en produkt, ett system, en maskin e. dyl., som anmäls eller upptäcks skall registreras. I 'Rutin för ärendeloggning', för Volvo Datas SU-enheter, beskrivs hur sådan registrering/loggning sker manuellt. Exempel på maskinella verktyg som används för registrering/loggning är PKREG, INFOMAN, PROL, HELPLINE och QID.

Bilaga 1; Exempel på maskinella loggningsverktyg inom Volvo Data.

Registrering

När ett problem anmäls, registreras:

- tidpunkt
- ärendenummer
- ärendebeskrivning
- rapportör
- i vilken produkt e.dyl. som felet förekommer
- mottagare
- ansvarig
- prioritering (eventuellt)

Analys

Analys av problemen görs dels direkt vid anmälan och dels senare när problemet är åtgärdat. Vid den senare analysen skall vidtagna åtgärder utvärderas.

I AU-modellens 'Förstudiehandbok' beskrivs en metod som används för att analysera problemsamband - det s. k. 'Problemträdet' - samt en metod för att finna lösningar - s. k. 'Brainstorming'.

Analys vid anmälan

En första analys av ärendet görs direkt vid anmälan, då det avgörs om ett fel måste åtgärdas direkt (ett akut problem) eller under de närmaste timmarna. Ett problem som anmäls kan också vara av icke akut karaktär, d. v. s. ett problem som inte orsakar betydande störningar för användaren.

Analys av registrerade problem

Analys av registrerade problem omfattar både de problem som åtgärdats och de problem som inte åtgärdats. Uppföljning och analys skall utföras regelbundet, med en periodicitet som fastställts i direktiv eller i verksamhetens rutiner.

Analys utförs av system- produktansvarig eller motsvarande. Resultatet av denna skall dokumenteras. Förbättringsarbetet rapporteras i period- eller milstolperapporter samt avrapporteras på enhetsnivå.

Analys av *åtgärdade problem* kan omfatta *trender*, om de förekommit under någon *viss tid*, om de förekommit för någon *viss utrustning, programvara eller produkt* eller om felen förekommit inom någon *viss verksamhet*.

Analysen skall också utvärdera om de åtgärder som vidtagits var de rätta eller om ytterligare korrigeringar skall göras.

Analys av *icke åtgärdade problem* görs på motsvarande sätt som för de åtgärdade problemen.

Korrigerande åtgärder

Rutinen för korrigerande åtgärder skall tillämpas vid korrigeringar av anmälda/upptäckta problem och vid förebyggande åtgärder.

Rutin för korrigerande åtgärder

Rutinen för korrigerande åtgärder skall handlägga kunders klagomål, t. ex anmälningar om problem eller fel, på ett verkningsfullt sätt.

- A. Anmälningar om problem eller fel, klagomål etc. skall registreras.
Ansvarig utses direkt vid registreringen. Om ansvaret övergår till annan person skall detta framgå där ärendet registrerats.
- B. Ansvarig undersöker orsaken till de anmälda problemen, felen etc. Resultatet av undersökningen dokumenteras tillsammans med beskrivningen av problemet.
- C. Korrigerande åtgärder för akuta problem påbörjas och genomförs direkt.
För icke akuta problem föreslås, dokumenteras, planeras och verkställs korrigerande åtgärder.
- D. Ansvarig skall vid behov meddela rapportören vilken åtgärd som kommer att vidtas och när felet beräknas vara avhjälpt.
- E. När de korrigerande åtgärderna är genomförda skall, det noteras vilka åtgärder som vidtogs och vem som genomförde dem.
- F. Ansvarig skall följa upp ärendet och säkerställa, att den åtgärd som genomförts fått avsedd verkan, genom kundens eller rapportörens godkännande.

Förebyggande åtgärder

Syftet med att vidta förebyggande åtgärder, är att förebygga fel och problem i den utrustning, de produkter eller de programvaror, som Volvo Data ansvarar för. Därigenom kan vi leverera högre kvalitet till våra kunder.

Underlag för förebyggande åtgärder är analys av loggar, uppgifter om lagringskostnad, uppgifter om förbrukade resurser, kvalitetsuppföljningar, t. ex kundenkäter, rapporter från internrevisioner, förvaltningsrapporter, slutrapporter från projekt o.dyl.

Rutin för förebyggande åtgärder

- A. Ansvarig för system, produkt, maskinell utrustning eller motsvarande skall regelbundet analysera befintliga underlag för förebyggande åtgärder.
- B. Ansvarig skall föreslå relevanta förebyggande åtgärder. Förslagen skall dokumenteras.
- C. Ansvarig utvärderar, prioriterar, beslutar och planerar förebyggande åtgärder.
- D. Ansvarig ser till att de beslutade förebyggande åtgärderna blir genomförda.
- E. Ansvarig ser till att dokumentera vidtagna förebyggande åtgärder, vem som utförde dem, anledningen till dem samt tidpunkten för genomförandet.
- F. Ansvarig ser till att berörda, - t. ex användare, uppdragsgivare, systemägare, förvaltningsledare, chefer, processägare och övriga rapporteringsskyldiga - informeras om vilka åtgärder som vidtagits och varför.
- G. Genom uppföljning och kontroll skall ansvarig följa upp att avsedd effekt uppnåts. Detta skall dokumenteras.

Bilagor

Bilaga 1: Exempel på loggningsverktyg inom Volvo Data december 1995

Bilaga 2: Plan för information och spridning av 'Problemhanteringsrutinen'

----- Slut dokument -----

Bilaga 1

**Exempel på LOGGNINGSVERKTYG inom Volvo Data
december 1995**

Avdelning /beteckning	Loggningsverktyg
21XX Datordrift MVS, DEC	SDPM, INFOMAN, HELPLINE
2230 SU-miljöer och verktyg	SR, CHREQ, BASEDOC
2240 Teknikutveckling	Manuellt
2250 Programprodukter	PKREG
2310 Personal, lönesyst, konsultt	PKREG
2320 Beslutsstöd	Internt verktyg i SAS
2340 Ekonomisystem	PKREG
2390 Personlig databehandling	PKREG (memo)
2640 Transportsystem	Delsyst i TIR,
2650 Inköpssystem/EDI	PKREG
2710 VR/Volvia	PKREG
2720 Återförsäljarsyst	CMVC - UNIX
2750 Eftermarknadssystem	Manuellt
8780 Systemutveckling Skövde	QID
8800 Köping	PROL

Bilaga 2.

Plan för information och spridning av 'Problemhanteringsrutin'

Information om problemhanteringsrutinen kommer att ske under Q 1 1996.

Januari 1996	Information till FV-teamet
Januari - mars 1996	Information till ledningsgrupperna för Volvo Datas enheter.
Februari 1996	Information till filialchefer
Februari 1996	Information till förvaltningsrådet
Januari - mars 1996	Information till cheferna för VDB, VDLAG, VDGB, VDNA
Kvartal 1 1996	Information till kvalitetsutvecklarna