



Innmelding og behandling av hendelser

Utrulling av nytt verktøy

Kjøreregler

- Ikke multitask, gi oss din oppmerksomhet
- Møtet blir tatt opp
 - viktig at alle får opplæring, også de som ikke kan være med i dag
- Gjerne Mute når du ikke snakker
- Bruk *Raise hands* for å stille spørsmål / kommentarer underveis
- QA på slutten av presentasjon
 - Bruk *Raise hands* eller skriv spørsmål i kommentarer i møtechaten

Opplæring

Overordnet om verktøyet

Gevinster

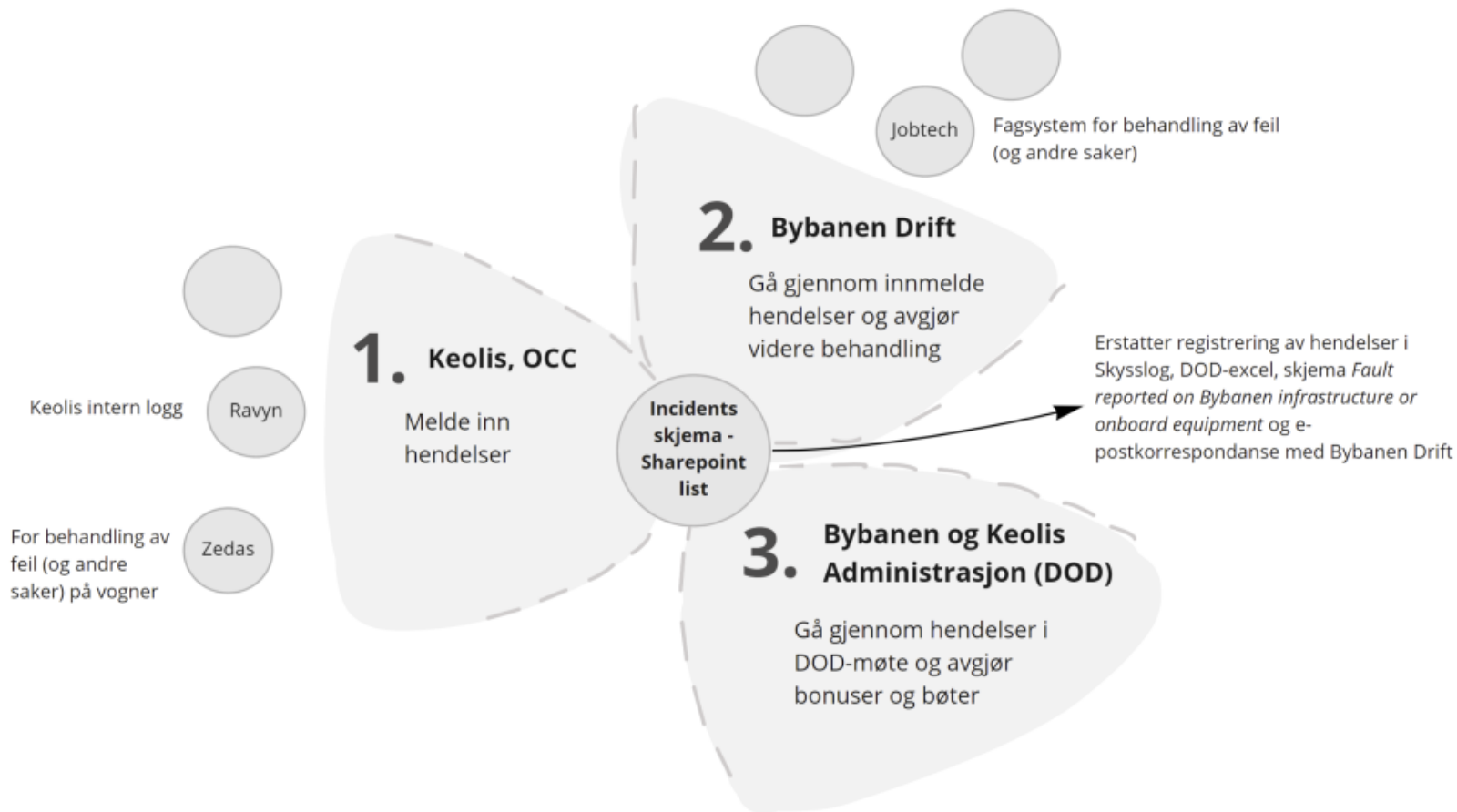
Utrulling

Praktisk demonstrasjon

QA

Hva er Incidents skjema?

Innboks for innmelding av hendelser



Hvordan fungerer det?

Overordnet prosess

1. Keolis OCC



Melde inn hendelser



Rapporter en ny hendelse ved å fylle ut feltene i Incident form.

Lagre skjemaet når du er ferdig. Dette vil automatisk sende varsling til relevante brukere.

2. Bybanen Drift



Gå gjennom hendelser og avgjør videre behandling



Sjekk varsling om ny hendelse, sendt via e-post.

Gå gjennom hendelsen og oppdater feltene med ny informasjon om feilsøking, kommentarer til OCC osv.

3. Bybanen og Keolis Administrasjon (DOD)



Gå gjennom hendelser i DOD-møte



Gå gjennom registrerte hendelser og avgjør ansvar og effekt.

Oppdater relevante felter i skjemaet. Dette trigger automatisk kalkulasjon av bonuser og bøter i et eget skjema.

Hva er gevinster?

Forenklet innmelding av hendelser – *Incident* skjema erstatter:

- Innmelding i *Skysslogg*
- Epost korrespondanse med Bybanen Drift
- Skjema: *Fault reported on Bybanen infrastructure or onboard equipment*
- *DOD-excel*

Automatisert prosess

- Relevante interessenter er varslet når hendelser er meldt inn
- Relevante hendelser er automatisk sent til *Skysslogg* (via API)
- Kalkulasjoner i *DOD*

Forenklet samarbeid mellom interessenter

- Mulig å oppdatere hendelser når som helst (endringslogg spores og er mulig å hente)
- Mulig å se informasjon og status om registrerte hendelser (når som helst)

Sporbarhet av info og historikk (analyser og rapportering)

Utrulling

Planlagt utrulling: 3. februar 2021 (*klokkeslett må avklares*)

- Etter det bør alle hendelser meldes in *Incidents skjema*

Tilgjengelighet av [Incident skjema](#):

- Generell Bybanen: Teams-MOK-Bybanen AS (kanal Generell)
- Bybanen/Keolis: Teams-MOK-Bybanen AS-Operatør (kanal Generell og Operatør - Daglig oppfølging)
- Bybanen: Teams-MOK-Bybanen AS-Driftsavdeling
- Evt. Flere teams

Tilgjengelighet av Fines skjema:

- Teams-MOK-Bybanen AS-Operatør (kanal Operatør - Daglig oppfølging)

Brukerstøtte / Kontakt

- Jostein Hauken: mobil 99 29 38 79 eller Jostein.Hauken@bybanen.no

Statusrapport tilgjengelig i Power BI (i Drift og vedlikehold App)

Hvordan har vi jobbet?

Grundig kartlegging og brukerinvolvering



Oppstartsmøte



Interessent-
analyse



Prosesskartlegging
AS-IS



Prosesskartlegging
TO-BE



Etterarbeid og
Løsningsforslag

Microsoft

POWER PLATFORM



Praktisk demonstrasjon

Hva om...

... jeg mottar tilleggsinformasjon om allerede registrert hendelse.

- Gode nyheter! Bare finn hendelsen og oppdater den (endringslogg spores).

... jeg ser at en allerede registrert hendelse bør korrigeres.

- Gode nyheter! Bare korriger hendelsen med ny info (endringslogg spores).

... jeg har feilaktig registrert en hendelse i Skysslog.

- Ingen bekymringer! Men du må registrere hendelsen i *Incident skjema* også.

... jeg har feilaktig sendt en e-post til Bybanen Drift.

- Ingen bekymringer! Men du må registrere hendelsen *Incident skjema* også.

... jeg mottar en e-post om hendelsen som skal registreres i *Incident skjema*.

- Ingen bekymringer! Bare spør avsenderen om å registrere hendelsen i *Incident skjema*.

... det er akutt krise på infrastruktur.

- Ring vakt på telefon for å melde inn hendelsen (samme som nå). Deretter registrer hendelsen i *Incident skjema*.

Anbefalinger

- Regelmessige korte stand-up møter mellom OCC og Bybanen Drift for å diskutere hendelser, gi tilbakemelding osv.

The image features a vibrant yellow background filled with various stylized illustrations of hands and arms raised in the air. The hands are depicted in different colors and patterns, including solid colors like blue, green, and grey, as well as patterns like stripes and polka dots. Some hands are outlined in bright colors like red, blue, and purple. In the upper left quadrant, there is a white rectangular box with rounded corners. Inside this box, the letters 'QA' are written in a bold, black, sans-serif font. There are also several teal-colored brushstroke-like marks in the top left corner of the white box.

QA