

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

GUS – Delprocess Hantera underhållsbehov

Version	Datum	Ändring	Namn
0.1	2017-09-04	Dokumentet skapat	Schlyter / Lindvall
0.2	2018-10-17	Dokument uppdaterat	Björn Rangdén
0.9	2019-02-04	Uppdaterat med senaste version av process	Björn Rangdén
1.0	2020-03-30	Uppdaterat med Process, Go Live Gus Basnivå	Björn Rangdén

Innehåll

1	Inledning	2
1.1	Syfte och omfattning	2
1.2	Processgraf.....	2
1.3	Roller och ansvar i processen	2
2	Processteg och HUKI-matriser	4
2.1	1.1. Registrera behov	4
2.2	1.2 Behandla behov	4
2.3	1.3 Välj åtgärd	5
2.4	1.4 Avsluta	5
3	Applicering av process med HUKI i verksamheten/underhållssystem.....	6
4	Processmätning	7

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

1 Inledning

1.1 Syfte och omfattning

Syftet med processerna för GUS är att bli en mer professionell förvaltare av Trafikverkets anläggningar genom kvalitetssäkrade arbetssätt och ökad transparens kring underhållsarbete; tidpunkt och metod.

Gus delprocessen Hantera underhållsbehov har som syfte att bedöma inkomna behov och avvikelser som inte ingår i rapportörens mandat för skapa en underhållsåtgärd, för beslut från ansvarig på Trafikverket avseende fortsatt hantering.

Målet med processen är att samtliga inkomna underhållsbehov som inte tydligt ingår i avtal, eller där mandat för beslut om åtgärd saknas hos rapportören, ges en korrekt bedömning för fortsatt hantering så vi säkerställer optimalt nyttjande av tillgängliga resurser gentemot Trafikverkets övergripande leveranskvaliteter.

Samtliga aktiviteter i processen behöver inte ingå i specifik tillämpning av processen.

1.2 Processgraf



1.3 Roller och ansvar i processen

Följande roller omfattas av processen och förekommer i HUKI-matriserna:

Roll	Förkortning	Kommentar
Beställare	B	Ansvarig för kontraktet på TRV
Planerare	Plan	Kan vara både entreprenör eller Trafikverket i denna roll
Utförare	Utf	Kan vara både entreprenör eller Trafikverket i denna roll
Drifttekniker	DT	

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

GUS-Rapportör	RT	*RT kommer att utföras av olika roller (ex.vis B, Utf, Driftekniker, kundtjänst, eller ett förutbestämt underhållsprogram för förebyggande underhåll) beroende på situation. Rollen finns enbart i detta dokument för att gruppera de olika faktiska rollerna som faktiskt agerar i denna roll för en specifik aktivitet.
Kundtjänst		Har rollen RT, Rapportör, i ärenden som inkommer till kontaktcenter

Rollerna kan finnas både inom Trafikverket och hos Entreprenörerna. Var rollerna är placerade styrs av hur entreprenadkontraktatet är formulerat.

HUKI används i nedanstående matriser för att förtydliga roller och ansvar i processtegens olika aktiviteter.

- H = Huvudansvarig. Person/roll som är ytterst ansvarig, säger stopp/gå och har vetorätt. Varje aktivitet/beslut kan bara ha ett "H".
- U = Utför. Personer/roller som utför aktiviteten.
- K = Konsulteras. Personer/roller med vilken/vilka en dialog ska föras i samband med aktivitetens genomförande eller innan beslut fattas. Tvåvägskommunikation, tillhandahålla aktuell information för att ajourhålla information som behövs för SB eller AO faktura processen. Konsultation vid knepiga tekniska lösningar.
- I = Informeras. Personer/roller som ska informeras i efterhand när beslut fattats eller aktivitet genomförs. Envägskommunikation där informeras kan ske genom att information finns tillgänglig för rollen i Gus eller på Gus startcenter för den personen/rollen.

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

2 Processteg och HUKI-matriser

2.1 1.1. Registrera behov

Processteget handlar om att registrera ett inkommet underhållsbehov hos VO Underhåll.

Id	Aktivitet	H	U	K	I	Kommentar och hänvisning till dokument
a	Registrera ett underhållsbehov	RT	RT		DT	Enbart behov som ska hanteras av VO Underhåll ska registreras, händelser som hanteras genom tex Rutiner hos Trafikledning ska ej registreras. Tex felaktiga larm eller trafikala händelser som inleder till ett underhållsbehov. Kategorisera innebär att säga vilken typ av behov ärendet gäller, tex underhållsbehov, dokumentationsuppdateringsbehov, skadeanmälan/försäkringsärendet.
b	Beskriv underhållsbehovet	RT	RT		DT	Bedömd prioritet avseer behovsskaparens bedömning av ärendet, detta inkluderar bedömning från utförd besiktning-

2.2 1.2 Behandla behov

Processteget handlar om att mer i detalj analysera och detaljera behovet så ett beslut om hantering kan tas.

Id	Aktivitet	H	U	K	I	Kommentar och hänvisning till dokument
a	Validera ankommet underhållsbehov.	B	B	RT		Kan behöva konsultera Rapportören. Verifiera och synka med andra åtgärder och behov på samma plats
b	Precisera åtgärdsförslag	B	Plan	B	RT	Detaljera vad ärendet gäller i detalj och bedöm utförande.
c	Granska underhållsbehov	B	U	Plan	DT	Verifiera åtgärdsbehov vad som ska genomföras är inom sitt ansvar.

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

2.3 1.3 Välj åtgärd

Processteget handlar om att välja rätt åtgärd för vidare hantering av underhållsbehovet.

Id	Aktivitet	H	U	K	I	Kommentar och hänvisning till dokument
a	Uppdatera dokumentation	B	Utf		B	
b	Skapa underhållsåtgärd	B	B		B	Beslut att arbete ska initieras
c	Avvakta underhållsåtgärd	B	B		RT	Behov till nästa års VP, eller avvaktar initiering i väntan på upphandling av kontrakt med entreprenör.
d	Avslå underhållsbehov	B	B		RT	Bedöms att vi ej ska göra något.

Output, en ny AO till delprocess Hantera Arbetsorder.

2.4 1.4 Avsluta

Processteget innebär att efter behovet är åtgärdat avsluta Servicebegäran och återkoppla information om det till den intressent som lyfte behovet från start.

Id	Aktivitet	H	U	K	I	Kommentar och hänvisning till dokument
a	Stänga underhållsbehov	B	B		RT	Ett ärende kan enbart stängas när eventuellt skapade underhållsåtgärder har avslutats.
b	Återkoppla till intressent	RT	RT			Intressent är bortom rapportören, tex lokföraren som kontaktade Drifttekniker, Personen som ringde Kundtjänst, eller t.o.m allmänheten generellt vid stora åtgärder (Via KMi). Återkoppling kan vara via integration till GELD, kundtjänst, LISA etc. Kan ske automatiskt via e-post Kan ske via telefon eller fysiskt möte.

Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

3 Applicering av process med HUKI i verksamheten/underhållssystem

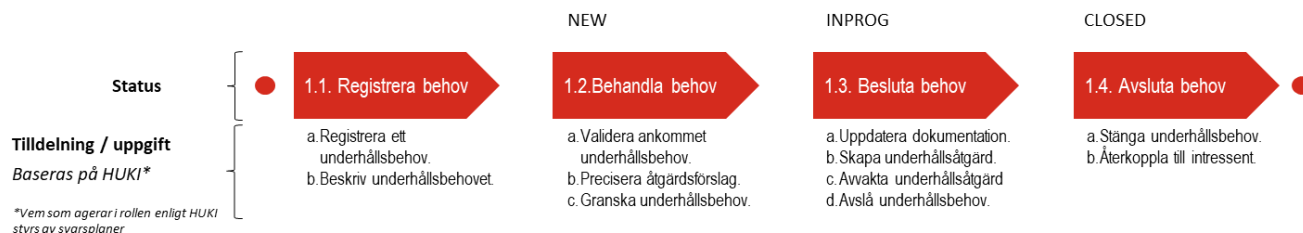
När processen appliceras i verksamheten kan olika verksamhetsroller agera utifrån olika processroller, beroende på kontraktsform eller organisation. Beroende på typ av fall kan exempelvis Drifttekniker, Entreprenör eller Trafikverkets projektledare alla agera i rollen som Gus Rapportör och registrera nya ärenden.

Detsamma gäller samtliga roller i processen, även om Trafikverket har en övergripande generell rollfördelning i nomralfallet.

Vid applicering av processen i underhållssystemet Gus så styr statusen på ärendet i vilken övergripande processsteg som ärendet befinner sig, och tilldelning av ärendet sker till olika roller utifrån Huki-matris.

Vem som agerar i de olika rollerna kan anpassas med hjälp av svarsplaner som styr vilken verksamhetsroll som ska agera i de olika processrollerna. Detta kan vara generellt oberoende av fall, eller för specifika fall.

Exempelvis; Om behovet specifikt gäller en ritningsändring på belyningsanläggning på väg, ska utförare vara Teknikstöd Vägbelysning.



Skapat av (Efternamn, Förnamn, org)	Dokumentdatum	Version
Rangdén, Björn, Evh	2021-03-30	1.0
Ev dokumentID	Ärendenummer	Projektnummer
		Gus

4 Processmätning

För att följa upp hur väl processen fungerar och få underlag till förbättringar används olika mätetal. Mätetal kan delas upp i två kategorier; styrtal och analystal. Styrtal används för att sätta mål, *styra* beteenden och utvärdera prestation. Analystal används för att *förklara* ett utfall och skapa förståelse för verksamheten. Initialt är alla mätetal nedan analystal till dess specifika mål formulerats.

Följande mätetal (analystal) har definierats för processen.

Mätetal	Syfte	Definition	Mått
Genomloppstid	Att säkerställa att processen har rätt prestanda	Genomsnittlig tid från att ärende inkommit tills det överlämnats för realisering eller stängts.	Dagar