



Tjänstebeskrivning
Aurora teleQ

Innehåll

Innehåll	2
1. Aurora Innovations tjänster	3
1.1. Tjänsteerbjudande för Aurora teleQ.....	3
2. Process för att starta med Aurora teleQ	3
2.1. Behovsanalys.....	3
2.2. Uppstartsutbildning inklusive handledning	3
3. Aurora teleQ-skolan.....	4
3.1. En utbildningsportal	4
3.2. E-learning.....	4
4. Distansutbildningar	4
4.1. Onlineutbildning.....	5
5. Fördjupande utbildningar.....	5
5.1. Fördjupningsutbildning – när ni vill höja er tillgänglighet.....	5
5.2. Att leda i Aurora teleQ	5
5.3. Bemanningsplanering, analys och utbildning	5
6. Förvaltning	5
6.1. Aktiv förvaltning på koncernnivå.....	5
6.2. Konsultation	6
6.3. Användarträffar	6
7. Support	6
7.1. Teknisk och Användarsupport	6
8. Kvalitets- och miljöarbete.....	6
8.1. Ett viktigt arbete	6
8.2. Löpande utveckling av Aurora teleQ.....	6
8.3. Miljöarbete	7

1. Aurora Innovations tjänster

1.1. Tjänsteerbjudande för Aurora teleQ

Tillgänglighet är viktigt, och handlar om så mycket mer än en bra programvara. Det berör arbetsschema, arbetssätt och meddelandehantering. Därför erbjuder vi tjänster som stöttar användandet av Aurora teleQ. Vårt tjänsteutbud sträcker sig från utbildning och konsultation till förvaltning och support i alla olika stadier av användandet av Aurora teleQ.

Vi genomför alltid en behovsanalys innan beställning av våra produkter för att hitta den bästa lösningen för verksamheter. Aurora teleQ byggs upp med olika moduler vilket gör det möjligt att anpassa produkten så att den passar er verksamhet bäst.

Inför uppstarten erbjuder vi en grundlig utbildningsprocess som är högt uppskattad av våra kunder. För de som har arbetat i Aurora teleQ ett tag erbjuder vi en fördjupande utbildning, där vi tillsammans analyserar verksamhetens tillgänglighet och hittar förändringsmöjligheter för att just er tillgänglighet ska vara optimal utifrån era förutsättningar. Genom Aurora teleQ-skolan, som alltid ingår, finns det möjlighet att repetera online. Aurora teleQ-skolan är ett ypperligt komplement till våra utbildningar på plats och ger dig en snabb inblick i hur Aurora teleQ fungerar. Det är även bra när ni får en nyanställd då hen enkelt och snabbt kan komma på banan. Utöver dessa utbildningar och konsultinsatser har vi kostnadsfria lokala användarträffar varje år, där vi går igenom nyheter och tips i Aurora teleQ.

Genom en aktiv förvaltning säkerställer vi att kvaliteten i leveransen till Aurora teleQ uppfylls. I detta dokument har vi samlat hela vårt tjänsteerbjudande inklusive vårt miljöarbete.

2. Process för att starta med Aurora teleQ

2.1. Behovsanalys

För att få ett effektivt och bra arbetsflöde i ett nytt system är det viktigt att göra rätt från början. Därför gör vi alltid en behovsanalys innan verksamheten bestämmer sig för Aurora teleQ. Tillsammans på plats går vi igenom verksamhetens situation och behov och tar fram den optimala lösningen för er. Vi tittar på goda exempel från andra verksamheter för inspiration och går igenom hur det går till att implementera Aurora teleQ i verksamheten samt vem som gör vad under processen. Behovsanalysen är alltid kostnadsfri och resulterar i en offert med lösningsförslag.

2.2. Uppstartsutbildning inklusive handledning

Vi erbjuder våra nya användare en uppstartsutbildning i Aurora teleQ i samband med beställning. Ni får en utbildare som tar hand om er från start till mål. Utbildningen är uppdelad i flera steg för bästa pedagogiska effekt. Uppstartsutbildningen kan ske på plats eller distans.

- När ni har beställt Aurora teleQ får ni en bekräftelse och en första e-learningkurs, Introduktion till Aurora teleQ.
- Några dagar efter bekräftelsen kontaktar er utbildare er. Er utbildare kommer ta hand om er genom hela uppstarten. Om det inte redan är bestämt, bestämmer ni nu om ni vill ha utbildning på plats eller på distans, datum för utbildningen och datum för startdag med Aurora teleQ. Utbildning och start kan ske på samma dag, eller på olika dagar. Vi går igenom tekniska förutsättningarna både avseende telefoni och datorer.
- När datum för utbildning och startdag är bestämt får ni i uppgift att tänka över och förbereda schema för telefontider samt vilka meddelanden ni vill att era kunder ska få höra när de ringer er. Till er hjälp får ni en utbildare som ger skraddarsydda tips och råd och som finns till hands under hela processen.

Utbildning på plats

Under tre timmar utbildas först de som ska administrera er Aurora teleQ-kö. Det är bra om minst två personer från verksamheten blir administratörer. Vi går igenom och ställer in:

- Kategorier
- Talsvarsmeny
- Meddelanden
- Schema

När alla inställningar i Aurora teleQ är klara samlar vi alla som ska arbeta i systemet och visar hur det fungerar. Det tar ca 1 timme. Efter detta är det driftstart och utbildaren finns till hands.

Utbildning på distans

Vid utbildning på distans deltar ni via webben och via telefon. Utbildningen tar tre till fyra timmar och vi går tillsammans igenom och ställer in:

- Kategorier
- Talsvarsmeny
- Meddelanden
- Schema

Startdag med Aurora teleQ

Om ni börjar arbeta med Aurora teleQ en annan dag än utbildningsdagen, kommer era samtal in i Aurora teleQ direkt på startdagens morgon. Er utbildare finns till hands på telefon under startdagen för att svara på eventuella frågor.

Uppföljning

Nu är det dags att finjustera era inställningar och fånga upp eventuella frågetecken. Två veckor efter utbildningen har vi en uppföljning via telefonmöte. Innan uppföljningen har vår utbildare tittat på hur schemat fungerar och hur er tillgänglighetsstatistik ser ut för den tid Aurora teleQ har varit igång. Under uppföljningen går vi igenom:

- Hur har det fungerat att arbeta i Aurora teleQ?
- Behöver vi ändra något i schema eller meddelanden?
- Hur analyserar och söker ni i statistiken?

Efter uppföljningen är klar lämnar vår leveransavdelning över till vår support som ni kan kontakta framöver om ni har några frågor eller funderingar.

3. Aurora teleQ-skolan

3.1. En utbildningsportal

Aurora teleQ är ett användarvänligt och säkert system för kontakt med människor. Som en del i användarvänligheten ingår utbildningsportalen Aurora teleQ-skolan i alla versioner av systemet. Här delar vi med oss av vår långa erfarenhet av hur man bäst optimerar Aurora teleQ efter egna resurser och verksamhetens verklighet. Här finns också enkla instruktionsfilmer som guidar användarna genom de vanligaste funktionerna och ett stort register med frågor och svar. Aurora teleQ-skolan uppdateras löpande och ingår i Aurora teleQ-licensen.

3.2. E-learning

I Aurora teleQ-skolan finns e-learningkurser som gör det möjligt för alla att ta in information på olika sätt och i sin egen takt. E-learningkurserna varvar fakta med goda exempel och interaktiva övningar med filmer och ljud. Ett bra alternativ om du vill fräscha upp dina kunskaper eller lära dig mer om vad det finns för möjligheter i Aurora teleQ.

4. Distansutbildningar

4.1. Onlineutbildning

Vi erbjuder utbildningar online och användarträffar som beställs som en vanlig utbildning. Online-utbildningarna är interaktiva och personliga och kan t.ex. vara en kom-igång-utbildning eller djupdykningar i ett specifikt område som meddelandehantering, schemaläggning eller statistik.

5. Fördjupande utbildningar

5.1. Fördjupningsutbildning – när ni vill höja er tillgänglighet

Denna utbildning riktar sig till användarna av Aurora teleQ som arbetat i systemet ett tag och känner att de vill utveckla sitt arbetssätt. Här går vi bland annat igenom senaste nyheterna i våra tjänster. Vi anpassar utbildningen efter behov med fokus på statistik och förbättringar och ger rekommendationer.

Fördjupningsutbildning kan genomföras på plats eller via webb på distans. Om ni har flera verksamheter går det bra att utbildas samtidigt.

5.2. Att leda i Aurora teleQ

Denna utbildning riktar sig till verksamhetsansvariga. Vi erbjuder en unik möjlighet att, med hjälp av våra mycket erfarna tillgänglighetsutbildare, öka resurseffektiviteten på verksamheterna.

- Vad är det som gör att vissa verksamheter lyckas så bra med sin tillgänglighet.
- Hur kan man jobba mer effektivt med Aurora teleQ.
- Hur kan man ta hjälp av statistiken i Aurora teleQ för att bättre kunna fördela resurser och kunna följa upp med justeringar.

Tillsammans ser vi över arbetssituationen på verksamheterna. Målet med "Att leda i Aurora teleQ" är att förbättra Aurora teleQ för alla. Det gäller patienter/kunder, användare och ledning.

5.3. Bemanningsplanering, analys och utbildning

Vi erbjuder en konsultation där vi går in och ger rådgivning kring hur verksamheten kan höja sin tillgänglighet. Vi utför en noggrann analys av er Aurora teleQ med hjälp av funktionen Bemanningsplanering.

Konsultationen resulterar i rekommendation om:

- Optimal bemanning utifrån inringningsmönster och tillgänglighetskrav
- Schema
- Meddelanden
- Arbetssätt (vid t.ex. en läkarkö, hur får verksamheten det att fungera i det dagliga arbetet?)

Förstudie i samband med kundbesök på en verksamhet.

6. Förvaltning

6.1. Aktiv förvaltning på koncernnivå

Vi erbjuder regelbundna förvaltningsmöten som kan anpassas efter kundens önskemål. Syftet med förvaltningsmöten är att bibehålla och höja kvaliteten i leveransen av Aurora teleQ. Som en del i förvaltningen erbjuder vi en kundundersökning till alla Aurora teleQ-användare. Resultatet från undersökningen analyseras och används till vidareutveckling av våra produkter och tjänster, men också för att identifiera om utbildningsinsatser eller andra åtgärder behövs för en specifik kund.

Förvaltningsmötena brukar fokusera på ärenden, uppgraderingar, nyheter, tillgängligheten, resultat av kundundersökningar, drifrapportering och potentiella förbättringsområden.

Mötena utformas med en fast agenda och resulterar i en årsplan med aktiviteter som ska genomföras, både för kunden och för Aurora Innovation. Vid behov följer vi upp driftmötena med kortare intervall.

Medverkande på förvaltningsmötena från Aurora Innovation:

- Ansvarig säljare

- Supportansvarig

Vid behov deltar även följande personer:

- Projektledare
- Telefonipartner

Förslag på medverkande från kund:

- Den som ansvarar för tillgängligheten
- Telefoniansvarig
- Support/IT-ansvarig

6.2. Konsultation

Aurora teleQ har funnits i över 20 år. Vi besitter många år av samlad erfarenhet och vågar därför påstå att vi är experter på telefoni och tillgänglighet inom svensk sjukvård. Den kunskapen erbjuder vi våra kunder i form av konsultinsatser som kan köpas per timme. Det kan röra allt från att se över verksamhetens svarsmeddelanden till att genomlysa patientinflödet via telefonen och rekommendera nya arbetssätt.

6.3. Användarträffar

Vi bjuder in dig till en kostnadsfri användarträff en gång om året. Användarträffen vänder sig både till dig som chef och till dig som jobbar i systemet dagligen. Under träffen får du möjlighet att fräscha upp dina kunskaper i Aurora teleQ. Du får träffa och nätverka med andra Aurora teleQ användare och ställa frågor till Aurora Innovations personal på plats. Vi tittar tillsammans på nya funktioner och går igenom hur man kan använda statistiken för att hitta vägar att förbättra telefontillgängligheten.

7. Support

7.1. Teknisk och Användarsupport

Vi har branschens främsta användarsupport med stor teknisk kompetens. När ni är igång med Aurora teleQ kan ni vända er till vår support via telefon, mail eller chatt och få svar på allt från användarfrågor om meddelanden och schema till tekniska frågor. Vid akuta fel som driftstörningar finns det informationsmeddelanden om detta i vår supportkö. **Kom ihåg!** Svar på de vanligaste frågorna och uppdaterade manualer hittar ni enkelt och snabbt i Aurora teleQ-skolan.

8. Kvalitets- och miljöarbete

8.1. Ett viktigt arbete

Aurora Innovation arbetar fortlöpande med kvalitets- och miljöarbete. Uppföljning och utveckling av tillgängligheten i våra system görs kontinuerligt. Aurora Innovation följer det krav och kvalitetsmål som regioner och landsting idag ställer.

8.2. Löpande utveckling av Aurora teleQ

Aurora Innovation arbetar ständigt med att tillvarata synpunkter och önskemål från våra kunder; under behovsanalysen, under utbildningar, frågeställningar som kommer in till supporten och från våra kundundersökningar. Dessa sammanställs och analyseras i produktrådet.

När nya funktioner är redo för att tas i drift får alla våra användare del av dem. På så sätt kan vi leverera en ständigt uppdaterad produkt, som är utvecklad och anpassad utifrån våra kunders behov och önskemål.

8.2.1 Beskrivning och redovisning kvalitetsarbete

Processen i Aurora Innovations systematiska kvalitetsutveckling är cyklisk. Den rymmer faserna; Nuläge, Mål, Åtgärder och Utfall. Utfallet analyseras och initierar en ny cykel. På så vis löper processen vidare.

8.2.2 De fyra stegen i kvalitetsarbetet

Analys och fastställande av nuläge är en naturlig utgångspunkt för utvecklingsarbetet. För att veta vart vi ska måste vi veta var vi är. Arbetet i denna fas ska mynna ut i en lägesbedömning. Utifrån lägesbedömningen arbetar vi med nästa fas i processen: Mål. Därefter bestämmer vi hur arbetet skall utföras och vilka förändringar som måste genomföras för att nå målet på effektivast sätt. Fas fyra innebär utfall och utvärdering. När de nya arbetsmetoderna fastställts och implementerats utvärderas de. Därefter går vi in i en ny nulägesanalys och cykeln fortsätter.

8.3. Miljöarbete

Aurora Innovation arbetar för att hela tiden minska sin miljöbelastning i samband med att verksamheten bedrivs. Genom att ställa miljökrav vid upphandling av produkter och tjänster minskar miljöpåverkan. Aurora Innovation arbetar löpande med att minska sin miljöbelastning vad gäller avfallshantering, tjänsteresor och energianvändning.