



Håller ordning på tekniken.



Blått kryss för Anette.



Rött kryss för Maria

Nyhetsbladet i Klartext Advokatsystem ges ut av SoftIT SK AB  
Ansvarig utgivare: Bo Myrén  
Adress:  
Starrbäcksgatan 1  
172 74 SUNDBYBERG  
Tfn: 08-705 80 10  
Fax: 08-705 80 55  
hemsida: www.softit-sk.se  
i Klartext produceras av:  
Ulf Hansson Text & Bild och  
Text å Form AH AB



## Team KLARTEXT

Av: Ulf Hansson

*KLARTEXT-gruppen på SoftIT är ett väl fungerande och professionellt lag med rätt man och kvinna på rätt plats. Ett nytt ärendehanteringssystem bidrar till tydligare struktur i den egna verksamheten och ger kunderna ännu bättre service.*

För något år sedan blev man klar med den resurskrävande processen att konvertera alla gamla "Tidredor" till KLARTEXT Advokatsystem. SoftIT kunde därmed börja ägna mer tid och kraft åt att förbättra, kundanpassa och utveckla KLARTEXT. Målsättningen är givetvis att erbjuda kunderna det bästa systemet.

Ordet systemutveckling hade inte funnits om allt vore klappat och klart i och med att första versionen av ett program släpps. Administrativa system behöver trimmas kontinuerligt och anpassas till en föränderlig värld. Självklart gäller detta också KLARTEXT.

**Här berättar medarbetarna i KLARTEXT-gruppen om hur man arbetat fram tydligare rutiner och**

strukturer både internt och i support- och utvecklingsarbetet. Allt för att på bästa sätt tillgodose kundernas behov, synpunkter och önskemål.

**Jörgen Olsson** har många års erfarenhet av systemutveckling och är "spindeln i nätet" i KLARTEXT-gruppen. Med sin långa erfarenhet är han bra på att omsätta kundernas önskemål till praktisk systemutveckling.

Jörgens roll är också att ha överblick, hålla ihop verksamheten och vara lite av visionär. Han håller koll på antalet kunder och beräknar tidsaspekter på leveranser. Jörgen jobbar även med teknik och programmering och utför också en del av specialbeställningarna.

– Det kan handla om konvertering till annat system, sammanslagning av byråer/kontor, flytt till annat kontor eller gemensam jävskontroll mellan kontor, säger Jörgen. Om kunden önskar hjälper vi även till med integreringen av KLARTEXT till andra system som kunden har behov av att jobba i.

**Maria Grass** är den i gruppen som har störst erfarenhet av såväl KLARTEXT som andra advokatsystem genom att i många år ha arbetat praktiskt som användare på både små och stora byråer.

– Det är ju en process i sig att översätta användarnas önskemål till utveckling av systemet, säger Maria, men jag har ju själv varit kund och har därför kanske störst möjlighet att verka för att utveck-



## Effektivitet, utveckling och utbildning

Äntligen har värmen kommit och sommaren står för dörren. Vi ser nu alla fram mot en lång, skön och välförtjänt semester med härliga dagar på stranden.

I detta nummer av i KLARTEXT gör vi en närmare och mer djupgående presentation av KLARTEXT-gruppen.

Vi har lagt mycket energi på att strömlinjeforma den interna organisationen samt effektivisera support- och utvecklingsarbetet. Under senaste året har det hänt en hel del på personalsidan i KLARTEXT-gruppen och vi har fått möjlighet att renodla kompetenssegmenten på ett bättre och effektivare sätt, det vill säga "rätt man/kvinna på rätt plats".

Vi har bland annat infört ett helt nytt ärendehanteringssystem som vi integrerat med vårt eget KLARTEXT som vi naturligtvis använder som kundsystem. Mer om detta i tidningen.

När vi nu är inne på temat effektivisering vill jag slå ett slag för nödvändigheten av relevant utbildning. Några timmars utbildning på distans i KLARTEXT Advokatsystem sparar pengar på sikt eftersom man lär sig att utnyttja systemet bättre och därmed får mer gjort på kortare tid. Maila oss gärna på [klartext@softit-sk.se](mailto:klartext@softit-sk.se) för mer information.

Avslutningsvis vill jag tillönska alla våra läsare en riktigt skön sommar med sol, bad och tillfälle till vila och rekreation!

Jörgen Olsson

[jorgen.olsson@softit-sk.se](mailto:jorgen.olsson@softit-sk.se)

la KLARTEXT så att det fungerar effektivt i det dagliga arbetet.

**Maria berättar entusiastiskt** om vad som hänt i KLARTEXT-gruppen när det gäller att ta hand om synpunkter, idéer och önskemål.

– Utöver våra kunders värdefulla synpunkter har jag med min erfarenhet som användare också idéer om hur systemet ska utvecklas. För att få struktur på såväl egna som externa idéer och förbättringsförslag har vi skapat ett ärendehanteringssystem med tydliga rutiner för hur ärendena ska behandlas effektivt.

En stor del av de synpunkter och önskemål som rör utvecklingen av KLARTEXT kommer från den egna gruppen på SoftIT.

– Det handlar om saker som vi själva upptäckt måste åtgärdas eller förbättras, säger Maria och förklarar närmare hur det nya ärendehanteringssystemet fungerar:

– Alla supportärenden som inte kan klaras av direkt i telefonen, inkomna synpunkter, idéer eller önskemål registreras samt tilldelas ett ärendenummer och läggs upp på advokatbyrå/modul. Ärendet kan också vara ett mail där man beskriver problemet eller önskemålet.

– Vi vill givetvis hjälpa kunden direkt, men visar det sig att ärendet är mer komplicerat har vi som målsättning att kunden ska få besked om att ärendet är noterat för åtgärd samma dag som det kommer in. Man tilldelas ett ärendenummer och kan sedan referera till det vid alla kontakter. Det kan i princip liknas vid postens paketförändelser som kan spåras från avsändare till mottagare.

– En gång i veckan har vi avstämningsmöte och ser över vilka "öppna" supportärenden vi har. Likaså har vi utvecklingsmöte varje vecka och går igenom de önskemål som tillkommit. Efter lite "brainstorming" om hur vi ska lösa pro-

blemet noteras vad vi kommit fram till. Ärendet klassas i prioritet och får en tidplan för när det ska vara färdigt. Vi antecknar också om korrigeringen eller ändringen ska vara klar i nästa version, eller om den behöver bearbetas ytterligare. Det ska alltid framgå i vilken version en ändring ska ske.

**Winay Camaly** tar hand om ärendet och börjar "omvandla" det till dataspråk. När han är klar går gruppen igenom allsammans på nästa möte.

– Det kan då bli ytterligare några detaljer man måste slipa på innan allt är klart, förklarar Winay, när vi testat detaljerna ordentligt och ser att det fungerar är allt klart för slutlig uppdatering i KLARTEXT.

**När man arbetat fram** ett färdigt "paket" – en ny version – upprättar Jörgen ett testprotokoll och låter sedan Anette Söderman testa hur den nya versionen fungerar.

– Anette är van datoranvändare och testar förutsättningslöst för att se att allt är begripligt ur en "vanlig" användares perspektiv, säger Maria, det kan dyka upp så enkla saker som att texten i en meddelanderuta är dåligt formulerad och måste korrigeras.

**När allt är färdigtestat** läggs efter överenskommelse uppdateringen ut på några kunder för att köras "skarpt" någon vecka.

– Vi är väldigt tacksamma för den hjälpen från kunderna, säger Jörgen, de får ju på så vis också chansen att tycka till om något inte känns bra innan vi slutför jobbet.

**Det är viktigt med kontinuitet** och uppdateringar av KLARTEXT8 sker ungefär en gång i månaden. Målsättningen är att alla kunder ska ha senaste versionen av KLARTEXT, oavsett om man har KLARTEXT7 eller 8. Med den nya uppdateringsrutinen i KLARTEXT8, där kun-

**Anette Söderman och Maria Grass är "first" respektive "second line support". Så snabbt som möjligt försöker man hjälpa kunden tillrätta.**





*Varje vecka deltar hela KLARTEXT-gruppen i planerings- och supportavstämningsmöten.*

*Winay, Jörgen och Maria går gemensamt igenom den kompletterande kodningen utifrån synpunkter som kommit fram på mötet.*

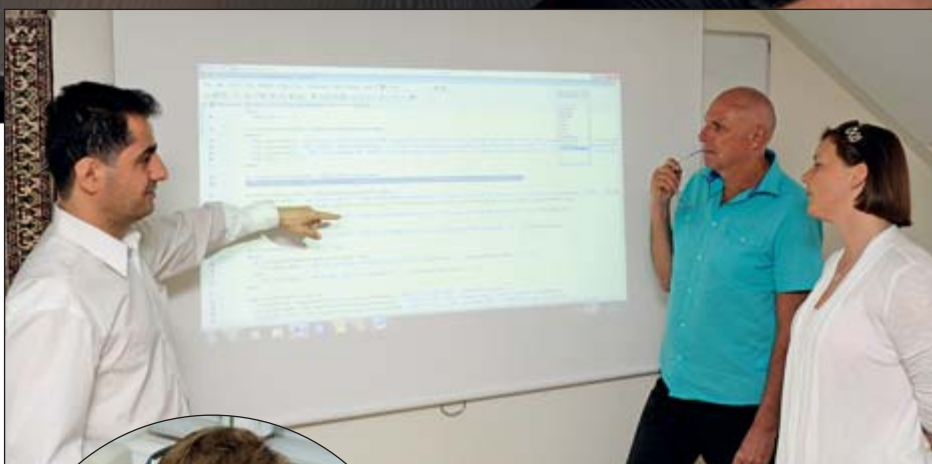
den själv hämtar hem nya versioner, blir det målet mycket lättare att nå. Alla kunder som har KLARTEXT8 får mail med information om att den nya uppdateringen finns att hämta. Har man missat detta kommer det även information direkt via KLARTEXT till systemansvarige varje gång han/hon loggar in.

**I supporten jobbar** Anette och Maria som "first" respektive "second line support":

- Alla arbetar mer eller mindre med support och backar upp varandra, säger Maria, men i huvudsak går samtalen först till Anette. Är hon upptagen går samtalet till mig och därefter till övriga medarbetare.

**Det märks att medarbetarna** i gruppen är glada över att ha en strukturerad arbetssituation, bland annat genom införandet av det nya ärendehanteringssystemet.

- Varje medarbetare är professionell inom sitt område och vi har nu kontroll på vad som ska göras och när, säger Jörgen.
- Alla har tydliga mål att arbeta mot, allt för att ge kunderna maximal service.



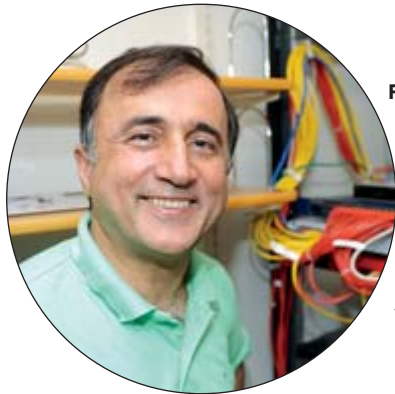
**Inger Björå** är sedan ett år tillbaka i KLARTEXT-gruppen efter att ha jobbat i ett stort konsultuppdrag. Inger har hand om utvecklingen av fakturamallar och redovisningsrapporter. I sommar blir det en semester till Kroatien. Bästa sommardrinken?  
– Ett glas kallt Rosévin är gott!

**Jörgen Olsson** är systemansvarig och "spindeln i nätet". Jobbar bland annat med specialuppdrag tillsammans med Fayeze Chahrstan. Kopplar i sommar av med att åka till Santorin för att fira tjugoförårsbröllopsdag. Bästa sommardrinken?  
– "BPB", svarar Jörgen och förstår att det krävs en förklaring; "Bira På Balkongen"!





**Maria Grass** arbetar främst med KLARTEXT Tid/Faktura (markerat med rött kryss i KLARTEXT). I sommar ägnar hon all ledig tid åt den nybyggda villan vid Vallentunasjön.  
– Massor av jobb men väldigt spännande! säger Maria, våra barn kommer att uppskatta att få tillbaka sina föräldrar när bygget är klart.  
"Då blir det två veckor i Grekland" avslutar Maria och tipsar om sommardrinken, ett glas iskallt Retsina såklart!



**Faye Chahrstan** är gruppens tekniker som bland mycket annat håller ordning på servrar, installationer och uppdateringar.  
– Men när det händer något mystiskt får programmeraren gripa in! säger han. Faye åker till Frankrike på semester där planen är att också besöka en vingård. Sommarens favoritdrink är Ouzo eller en Arraksdrink.  
– Perfekta aptitretare vid grillen!



**Anette Söderman** har i huvudsak hand om support på KLARTEXT Redovisning (markerat med ett blått kryss i KLARTEXT). Anette kommer att jobba större delen av sommaren, men sticker till Rhodos på försommaren.  
– Jag tycker det är rätt skönt att bara vara hemma och ta det lugnt också, säger hon. Anettes tips på bästa sommardrinken:  
– Jag är dålig på sådant där, men iskylt champagne och jordgubbar är inte dumt!



**Bernt Caspersson** bygger aktimporten och har hand om integreringen med MS Office. Ansvarar också för kundstödet inom dessa områden. Bernt har också en konstnärlig ådra och på semestern ska han ägna så mycket tid han kan åt att måla tavlor.  
– Det är en underbar avkoppling! säger han och rekommenderar en kopp varmt Rooiboste framåt kvällen.



**Winay Camaly** arbetar i huvudsak med utveckling av KLARTEXT Tid/Faktura och Redovisning. Det handlar om problemlösning i samarbete med Jörgen och den övriga gruppen samt färdigställande av nya versioner. I sommar åker Winay till Teheran för att hälsa på sina släktingar. Förslag på sommardryck?  
– Inget går upp mot en kall öl!

## Välkommen att prata KLARTEXT med oss!

Tfn: 08-705 80 21



Jörgen Olsson  
Systemansvarig



Maria Grass  
Support & Utbildning



Anette Söderman  
Support & Utbildning



Faye Chahrstan  
Teknisk support



Winay Camaly  
Systemutveckling



Inger Björå  
Systemutveckling



Bernt Caspersson  
Officespecialist