

Amido

Kvalitetshandbok

2022



Innehållsförteckning

KVALITETSARBETE	3
AMIDOS ORGANISATION	3
FUNKTIONER	3
ROLLER	3
INTERN OCH EXTERNINFORMATION	4
PRODUKTUTVECKLING	5
UTVECKLINGSPROCESSEN	5
KVALITETSSÄKRING	5
RELEASERUTIN	6
TEKNIKSTÖD	6
HANTERING AV DEFEKTER	7
KVALITET I UPPDRAG	7
PROJEKTETS START	7
UNDER PROJEKTET	8
PROJEKTETS AVSLUT	8
KUNDSUPPORT	9

KVALITETSARBETE

Amidos kvalitetsstyrningsdokument består av kvalitetspolicy, denna kvalitetshandbok, miljöpolicy, miljöplan och policy för informationsspridning och säkerhet samt Spotlight Stock Markets regelverk.

Styrelsen svarar för att tillse att uppföljning och utveckling av kvalitetsarbetet genomförs regelbundet. Med regelbundet avses en gång per år alternativt när väsentliga förändringar sker under året.

AMIDOS ORGANISATION

Amido är organiserat enligt funktionsgrupper där uppgifter primärt fördelas till funktioner och där delegeras till personer. Amido jobbar aktivt och kontinuerligt på att automatisera flöden och processer i verksamheten genom samverkande system och att delegera beslutsfattande så nära kunden som möjligt.

Funktioner

Styrelsen

Bolaget har en styrelse med minst två externa ledamöter varav en av dessa är styrelsen Ordförande. Styrelsen skall totalt även ha en majoritet av oberoende externa ledamöter. Styrelsen ansvarar för Bolagets långsiktiga strategi och utveckling samt "corporate governance" förbättringar.

Admin

Består av Ledning med vd, ekonomi och marknad.

Utveckling

Består av utvecklingsansvarig och programmerare.

Försäljning

Består av försäljningsansvarig och säljare.

Customer Success

Består av CS ansvarig, kundtjänst, support, leverans, projektledning och drift. CS är den primära kommunikationskanalen till Amido med ansvaret för ärendehanteringssystemet samt projektledning och förvaltningsmöten med Amidos kunder.

Roller

Inom Amido finns följande roller/funktioner:

Arbetsledande/beslutande roller

VD

Ansvar för kontakter gentemot andra aktörer på marknaden, strategi, kommunikation genomförande av styrelsebeslut och övergripande organisation.

Head of marketing/Marknadsansvarig

Ansvarar för och exekverar på strategi för Bolagets marknadskommunikation i alla former av medier.

Head of sales/Försäljningsansvarig

Ansvarar och exekverar på Bolagets försäljningsstrategier och har personalansvar för säljare.

Ekonomiansvarig

Ansvarar för bolagets övergripande budget, uppföljning och ekonomisk rapportering i interna och externa rapporter samt tillser att den dagliga ekonomihanteringen blir utförd och vidareutvecklas löpande med målbilden att automatisera processer för all ekonomihantering i Amido.

Head of Customer Success/CS ansvarig

Ansvarar för strategi och affärsutveckling av Customer Success och har personalansvaret för CS-teamet och projektledare

Utvecklingsansvarig

Ansvar för att planera och leda arbetet med produktutveckling, teknikleverans, samt strategi för intern IT. Ansvarar för kvalitetsuppföljning inom dessa områden och har personalansvar för utvecklare.

Produktägare

En produktägare ansvarar för kravbildningen av en specifik teknisk tjänst från Amido. Det innebär att hen har beslutat vilka funktioner tas in och prioriteras och att återkoppling från marknaden och Amido vägs in i besluten.

Medarbetare

Säljare

Amidos säljare har huvudansvaret för kontakten gentemot kunder, både potentiella kunder och befintliga.

Projektledare

Projektledare utses vid större projekt, och ansvarar då för att planera och leda arbetet.

Utvecklare

Utvecklare har till uppgift att utveckla, underhålla och dokumentera Amidos produkter och tjänster.

Support/driftsättare/kundtjänst

Dessa roller ansvarar för att hantera driftsättningar och supportfrågor från kunder och agerar första och andra linjens support.

Marknadsassistent

Grafisk och webbdesign, utformning och genomförande av kampanjer, inlägg i sociala medier och relaterade aktiviteter.

Organisation

Vd: Johnny Berlic

Ekonomiansvarig: Vd

Marknadsansvarig: Matilda Zelander

Försäljningsansvarig: Anton Thynell

Utvecklingsansvarig: Oskar Berggren

CS-ansvarig: Daniel Levrén

INTERN OCH EXTERN INFORMATION

Var och en av företagets medarbetare ansvarar för att sprida relevant information till övriga medarbetare, och att detta görs vid lämplig tid.

För intern kommunikation används primärt ett internt chattsystem för korta frågor med få inblandade, videosamtal samt möten för mer komplexa eller längre frågor samt e-post där delningen av information ska vara dokumenterad och sökbar. Regelbundna återkommande interna möten hålls för grupper där genomgång av den dagliga verksamheten görs.

Extern information inkluderar bland annat dokumentation av produkter, förändringsbeskrivningar, finansiell information, m.m. Kommunikation kring detta styrs av Bolagets informationspolicy.

För dokumentation av produkter ansvarar utvecklare för att dessa uppdateras i samband med förändringar i produkten.

För finansiell information till exempelvis Skatteverket, kvartalsrapporter och Bolagsverket ansvarar Vd.

PRODUKTUTVECKLING

Amido bedriver aktiv mjukvaruutveckling av applikationer, både generella och kundspecifika.

Amidos säljare utgör den primära kontakten mot kunden vid inledande behovsanalys. Säljare har återkommande kontakt med befintliga kunder för att säkerställa att nya och förändrade krav, brister i systemet, m.m. identifieras. Säljare ansvarar för att informationen kommer företagets produktägare till del.

Utvecklingsprocessen

Företagets produktutveckling bedrivs för närvarande enligt två modeller – dels underhållsutveckling, dels nyutveckling av nya produkter och större funktioner inklusive forskning och utveckling.

Nyutveckling

Med nyutveckling avses nya produkter samt nya funktioner och större omarbetningar i existerande produkter. Denna typ av utveckling bedrivs i projektform, enligt en agil modell. Nyutveckling inkluderar att där det är möjligt patentera forskningsresultat.

Underhållsutveckling

Med underhållsutveckling avses korrigerande av defekter och smärre justeringar. Detta arbete bedrivs löpande för att ha en kort responstid gentemot kunder.

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring i produkterna handlar om många olika saker och kvalitetsaspekten finns därför med i alla delar av ett projekt. Amido tillämpar följande moment för att

uppnå en god kvalitet. Eftersom varje projekt har unika förutsättningar, används de moment som är relevanta i ett enskilt projekt.

Dessa moment kan tillämpas flera gånger i en iterativ process.

Analys

Kundens och användarnas behov och önskemål analyseras. Användarfall identifieras, och eventuella användargränssnitt dokumenteras i skissform. Dessa kan utgöra diskussionsmaterial tillsammans med kunden, och som underlag för utvecklingarna. En preliminär domänmodell för systemet skapas. Denna används för att skapa ett gemensamt språk mellan kund/användare/utvecklare, för att underlätta kommunikation och ömsesidig förståelse.

Design

Utifrån funktionsanalys och identifierade användningsfall konstrueras produkten. Domänmodellen beskrivs mer i detalj. Grafiska skisser för användargränssnitt skapas eller utökas för att närmare beskriva det färdiga utseendet.

Implementation

Produkten/funktionen implementeras i linje med resultatet av analys och design. Eftersom Amido tillämpar omfattande automatiserade tester, så implementeras även dessa testfall under implementationsfasen.

Granskning

Granskning kan ske i flera steg genom processen.

Dels granskas design och skisser från projektets inledande delar för att säkerställa att de ligger i linje med projektets krav och önskemål såväl som produktens

övergripande konstruktion. När det gäller användarinteraktion så är det t.ex. viktigt att ta hänsyn till att systemets olika delar ska passa ihop och upplevas konsekvent av användarna.

Under implementationsfasen sker också kodgranskning av föreslagna kodändringar innan dessa accepteras i huvudlinjen som leder till nästa versionsläpp. Målet med kodgranskningen är både att upptäcka och avhjälpa strukturella avvikelser från systemets övergripande arkitektur, och att hitta brister i implementationen. Exempel på brister är missade krav eller att implementationen inte uppfyller grundläggande krav på korrekthet, t.ex. avseende autentisering och auktorisering av användare, säkerhet i övrigt, stabilitet, robusthet med mera.

En viktig funktion med kodgranskning är också att vara ett tillfälle till kunskapsöverföring mellan utvecklare. Detta bidrar till att flera personer är insatta i alla delar av programmet, vilket skapar en mer flexibel organisation genom att flera personer kan hantera defektrapporter med mera i olika delar av programmet.

Test och acceptans

Första nivån av test sker löpande under arbetet, både med hjälp av automatiserade tester och manuellt. När implementationen är klar görs avslutande tester och leverans till kund för acceptanstest.

Inrapportering av buggar, utvecklingsförslag och processförbättringar

Bolaget har ett offentligt forum dit egen personal, kunder och intressenter kan bidra med upptäckta buggar, workarounds och andra förslag.

Releaserutin

För att säkerställa en god kvalitet och repeterbarhet i varje enskild leverans följer vi följande checklista. Målsättningen med rutinen är även att arbetet ska ske effektivt, då man slipper fundera varje gång vad som ska göras.

- All källkod m.m. källmaterial ska vara incheckat i avsett projekt i versionskontrollsystemet. På så vis säkerställs att backup sker, att historisk uppföljning är möjlig, och att alla berörda utvecklare har tillgång till källkoden.
- Uppdatera versionsnummer i källkoden och checka in.
- Dokumentera förändringar i Förändringsdokumentet.
- Den branch i versionskontrollsystemet som släppet sker ifrån ska "taggas". Namnet på etiketten blir normalt produktnamnet och versionsbeteckningen.
- Gör en komplett kompilering av komponenten. Arkivera binärpaketet i filarkivet.
- För komponenter som byggs i Teamcity, så är det vanligen det binärpaket som Teamcity producerat som ska arkiveras och publiceras. Denna ska "taggas" i versionskontrollsystemet genom funktionen "Label build sources" i Teamcity.
- Amido har som målbild att släppa en större release med ny funktionalitet per kvartal.

Teknikstöd

Vi lagrar källkod m.m. källmaterial kring våra produkter i ett versionskontrollsystem. Som system använder vi i dagsläget Subversion.

Defekter och registreras i vårt utvecklings ärendehanteringssystem YouTrack. Defekter inrapporterade till Customer Success och forumet flyttas in i YouTrack.

Customer Success använder ärendehanteringssystemet Freshdesk vilket är den primära kommunikationskanalen in till Amido.

Vi tillämpar kontinuerlig integrering och automatiserade tester. För detta ändamål används byggservern Teamcity, som automatiskt kompilerar och testar alla förändringar som sker. Vi har som mål att öka användningen av Teamcity, så att Teamcity används för alla komponenter, och bygger ett färdigt installationspaket, för att på så sätt minska leveranstiden och säkerställa att varje enskild ny version är byggd och paketerad på rätt sätt.

Hantering av defekter

Vår hantering av defekter syftar till att uppfylla följande mål:

- Att vi inte tappar bort vetskap om rapporterade defekter.
- Att vi korrekt prioriterar korrigerig av defekter i förhållande både till dess påverkan på kunders verksamhet och övriga arbetsuppgifter för utvecklarna.
- Att vi undviker att upprepa samma defekt flera gånger.
- Att vi får möjlighet till uppföljning och spårbarhet.
- Att defekter som fixas i släppt version genom "hotfix" också fixas i

nästkommande version.

KVALITET I UPPDRAG

Följande gäller då arbete bedrivs i uppdragsform mot kund.

Projektets start

Projektinformation

Tidigt i projektet ska projektinformationsdokumentet upprättas. Dokumentet ska innehålla:

- Projektorganisation med inblandade parter, kontaktpersoner med kontaktuppgifter och roller, och hur samordning ska skötas.
- Uppdragets namn, omfattning och syfte (kortfattat).
- Tidsramar.
- Vilka dokument som beskriver krav/ramar för projektet i detalj.
- Uppgifter om vad som ska levereras (t.ex. mjukvaror, driftsättningsarbete, utbildning).
- Mötesschema – vilka (typer av) möten behöver hållas under projektet, vilka ska vara med och vem är sammankallande.

Dokumentationsplan

Dokumentationsplanen beskriver vilken dokumentation som projektet ska ta fram innan avslut.

Detta kan innefatta existerande dokumentation såsom exempelvis användarmanual för befintlig mjukvara. Här tas också upp vilken projektspecifik dokumentation som behövs, exempelvis dokumentering av driftmiljön.

Under projektet

Tid- och aktivitetsplan

Projektledaren ansvarar för att en tidplan för projektet upprättas. Denna ska komma inblandade parter till del. Under projektmöten ska avstämningar mot tidplanen göras.

Aktivitetsplanen beskriver vilka aktiviteter som ska vidtas i projektet, exempelvis utveckling, test, installation, driftsättning, utbildning, kopplat till tidplanen.

Projekt av olika storlek kan ha varierande inslag av utvecklingsarbete, och därmed varierande behov av test. Aktivitetsplanen ska ange vilka testfaser som ska göras under projektet.

Projektmöten

Möten ska hållas i projektet enligt upprättat mötesschema. Projektledare/mötesledare ska tillse att mötesanteckning där beslut dokumenteras tillsänds alla deltagare.

Projektets avslut

Underhållsplan

Underhållsplanen upprättas under projektets gång, och tar upp hur underhållet ska skötas efter projekts slut. Här beskrivs:

- Vilka driftsinstruktioner som lämnats till driftansvariga, exempelvis i fråga om övervakning.
- Uppgifter om eventuella regelbundna servicebesök (frekvens och under vilken tidsperiod), samt vem som är sammankallande för dessa.
- Hur avvikelser (garantiärenden) ska rapporteras från kunden.
- Vad som överenskommit om support och eventuell beredskap. Vilka kan

initiera ett supportärende mot Amido, vilken typ av support ska ges, vilka tider gäller för support. Om beredskap avtalats så anges tider för detta och hur initiering av ärende görs.

Intern supportdokumentation

Under projektet, senast innan projektets avslut, ska supportdokumentation internt för Amido upprättas. Detta är ett komplement till underhållsplanen och de övriga dokumenten, och ska innehålla information om hur Amidos support och underhållsaktiviteter löses rent praktiskt, exempelvis:

- Uppgifter för fjärrinloggning.
- Kontaktperson hos kunden för avstämning av service som kan innebära avbrott i tjänst.

Slutavstämning

Besiktningar och avstämningar ska hållas enligt överenskommelse under projektets gång. Vanligtvis görs också en slutavstämning tillsammans med kunden där man bekräftar att allt är levererat enligt plan och att projektet nu kan avslutas (övergå i underhållsfas). Avstämningen dokumenteras i skriftligt protokoll som ska komma kunden till del.

Avvikelser

Customer Success

När avvikelser upptäcks hanteras dessa för att omedelbart åtgärda den uppkomna situationen och i de fall dessa är av teknisk natur så tas de upp med utvecklingskontakten för Customer Success som lägger in en bugg-rapport i Utvecklings-ärendehanteringssystem vilken sedan utvärderas av respektive Produktägare

och Utvecklingsansvarig.

Avvikelse som uppkommit i processer rapporteras till Customer Success ansvarig för analys och åtgärder för att förebygga att en liknande avvikelse sker i framtiden. Detta dokumenteras som tickets i Customer Success ärendehanteringssystem.

Övriga typer av avvikelser i organisationen rapporteras till närmast ansvarig för klassificering, uppföljning och åtgärd i syfte att nå en kontinuerlig förbättring av Bolagets processer och teknologi.

KUNDSUPPORT

Kundsupport erbjuds främst via support.amido.se där kunder och intressenter direkt kan skapa ärenden. Amido har även chat som nås via Bolagets hemsida www.amido.se samt supportsidan support.amido.se. Vidare tillhandahålls kontakt via telefon 031 719 20 70 och e-post på support@amido.se.

Detaljer kring detta regleras genom Service Level Agreement som tecknas med Bolagets kunder.

Amido AB (publ)

Första långgatan 22
413 28 Göteborg
031-719 20 70
www.amido.se

