

Opgave titel

**(OA 01) Etablér supportorganisering og procedurer for anvendelse-support, fejl- og ændringsønskehåndtering #81540****DEADLINE**

● Grøn

**PRIORITET**

Valgfri

**STATUS**

Ikke påbegyndt

**ANSVARLIG**

-

**UDFØRER**

-

**STARTDATO****SLUTDATO**

30-09-2021

**MÅL**

Målet er, at I har udarbejdet en organisering og relevante procedurer for, hvordan I skal håndtere spørgsmål til brugen af KP Basis, samt hvordan brugere skal melde fejl og ændringsønsker ind. I skal desuden have planlagt hvordan og hvornår, I melder dette ud til brugerne i jeres kommune.

**BESKRIVELSE**

**OBS:** Denne KLIK-opgave har prioritet "Anbefalet". Hvis I ikke mener, at den er relevant for jer at løse, så kan I blot ændre status til "Fuldført".

Ifm. implementeringen af KP Basis anbefaler vi, at alle kommuner sikrer etablering af egen supportorganisation samt lokale procedurer for, hvordan kommunen skal håndtere anvendelsesspørgsmål, systemfejl og ændringsønsker.

I den forbindelse skal I udpege supportberettigede brugere ifm. KLIK-opgaven "(OA 02) Udpeg supportberettigede brugere til KP".

**Anvendelsesspørgsmål**

Det er kommunen, som skal yde lokal support omkring brugernes spørgsmål til anvendelse af KP Basis. Derfor skal I sikre, at der er en række medarbejdere (f.eks. superbrugere), der kan svare på anvendelsesspørgsmål omkring KP Basis.

Hvis det ikke lykkes at få afklaret anvendelsesspørgsmål med hjælp fra superbrugere og de tilgængelige vejledninger, kan de supportberettigede brugere henvende sig til Netcompany via "Min Support"-modulen, email eller telefon.

**Systemfejl**

Det er ligeledes de supportberettigede brugere, der må kontakte Netcompanys servicedesk i forbindelse med systemfejl. De supportberettigede brugere får adgang til "Min support"-modulet i KP Basis, hvor de kan indmelde systemfejl. Det er også muligt at kontakte Netcompany via email eller telefon. Ved systemfejl bør I overveje, hvordan de supportberettigede brugere oplyser brugerne i kommunen om kendte fejl og work-arounds.

### **Ændringsønsker**

Ændringsønsker skal I sende til KOMBIT, der er den overordnede systemejer af KP Basis. I sender ændringsønsker ved at udarbejde en beskrivelse af den ønskede ændring til e-mailadressen "[socialpension@kombit.dk](mailto:socialpension@kombit.dk)".

For at lette KOMBITs arbejde med håndtering af ændringsønsker, vil det være en hjælp, hvis I arbejder sammen om at oprette disse, så I lokalt i kommunerne foretager en form for visitation før indsendelse.

Det er KOMBIT, der sammen med en kommunal faggruppe vurderer og prioriterer ændringsønsker.

### **METODE OG FREMGANGSMÅDE**

I fm. etablering af jeres supportorganisation, anbefaler vi at I udarbejder procedurer for:

- Håndteringen af spørgsmål til brugen af KP
- Håndtering af systemfejl
- Håndtering af ændringsønsker

I kan benytte følgende spørgsmål til inspiration ift. udarbejdelse af procedurer:

- Hvordan vil I organisere kommunens support?
- Hvem skal tildeles rollen som supportberettiget bruger (jf. KLIK-opgave "(OA 02) Udpeg supportberettigede brugere til KP")?
- Hvordan kontakter slutbrugere kommunens supportorganisation omkring brugen og fejl i KP Basis?
- Hvordan skal I organisere indmeldinger omkring ændringsønsker?
- Hvordan skal I kommunikere ud omkring kommunens supportorganisation til brugere af KP Basis?

### **RESULTAT**

Resultatet er, at I har udarbejdet procedurer for, hvordan I skal håndtere spørgsmål til brugen af KP Basis, samt hvordan fejl og ændringsønsker skal meldes ind. I har desuden planlagt kommunikation omkring ovenstående til slutbrugerne.

### **INVOLVEREDE PARTER**

KP-projektejer, supportberettigede brugere og relevante ledere

### **ANBEFALET UDFØRER**

KP-projektleder

## KVALITETSKRITERIER

## HISTORIK

## INTERNE NOTER

## FORUDSÆTNINGER

-

## OPGAVEN ER TÆT RELATERET TIL

-

### PROJEKT

Kommunernes Pensionssystem (KP)

### FASE

Fase 2: Forberedelse

### TEMA

Organisering og arbejdsgange

### KOMMUNE

Korsbæk Kommune

## EKSTERNE BILAG

-

## TILFØJEDE FILER

Ingen vedhæftede filer

## BESKEDER

**KOMBIT - Podio Automations**

2021-09-06 13:57:43

Kære KP-projektleder, Vi har publiceret en ny KLIK-opgave. KLIK-opgaven har prioritet "Anbefalet". Med venlig hilsen, Cecilie