

DUBU

IMPLEMENTERINGSHÅNDBOG

Version 8

Dokumenthistorik

Version	Dato	Forfatter	Status	Bemærkninger
	23-01-2020	Bodil Carlsen	Udkast	Dokumenthistoriktabel indsat. Merget afsnit 8.4 fra release 3.4 versionen af dokumentet Håndteret en delmængde af kommentarerne
	31-01-2020	Charlotte Marker-Balenda	Udkast	Fjernet gevinsttræ og kortsigtet gevinster, idet der er fokus på overgang fra DUBU 2.0. Håndteret en delmængde af kommentarerne
	03-02-2020	Per Nielsen	Udkast	Slettet bilag 1 og refererer til den opdaterede liste af tilkøb i stedet. Slettet sektion 5.3 (Teknisk støtte og support)
	04-02-2020	Charlotte Marker-Balenda og Bodil Carlsen	Færdigt	Internt review og smårettelser
	19-02-2020	Christa Charlotte Bergmann og Christina Jarnit	Færdigt	Generelt review med rettelser
	25-02-2020	Christoffer Appel Hansen	Klar til review	Foretaget rettelser ud fra kommentarer i dokumentet
	02-03-2020	Christa Charlotte Bergmann	Review	
	02-03-2020	Christoffer Appel Hansen	Sendt til godkendelse	
1.0	11-03-2020	Christa Bergmann	Godkendt	Godkendt ifm. release 3.4.
8	19-01-2022	Christoffer Appel Hansen	Udkast	Ny version, i forbindelse med revidering af KLIK opgaver
	20-01-2022	Charlotte Marker-Balenda	Færdigt	Internt review og smårettelser

	12-01-2023	Bente Marie Elstrøm Jørgensen	Review	Opdatering med KLIK 2.0 rollegalleri samt oversigt over nye KLIK opgaver
	15-01-2023	Helle Kristensen	Review	Review af tekniske afsnit: <ul style="list-style-type: none">• Afsnit 8.1 Fælleskommunal infrastruktur• Bilag 2 Systemlandskab
	20-06-2023	Frederik Madsen Halberg	Review	Erstattet SF1600 med SF1601 i afsnit 8.1.3.
	30-06-2023	Helle Kristensen	Review	Review af <ul style="list-style-type: none">• Afsnit 8.1 Fælleskommunal infrastruktur• Bilag 2 Systemlandskab
	02-08-2023	Charlotte Marker-Balenda	Ændringer på baggrund af review	Ændringer til følgende afsnit: Bilag 2 Systemlandskab
	03-08-2023	Helle Kristensen	Review	Review af <ul style="list-style-type: none">• Afsnit 8.1 Fælleskommunal infrastruktur• Bilag 2 Systemlandskab
	14-08-2023	Bente Marie Elstrøm Jørgensen	Godkendt	Godkendt ifm. release 3.8.7 Tilføjelse af afsnit 5.3.4 Arkivering
	15-08-2023	Charlotte Marker-Balenda		Gennemgang af afsnit 5.3.4
	21-08-2023	Helle Krogh Kristensen		Tilrettet teksten omkring forudsætninger for tilmelding til FK Org
	29-08-2023	Bente Marie Elstrøm Jørgensen		Tilføjelse af bilag 7; interessentanalyse - skabelon
	31-08-2023	Charlotte Marker-Balenda	review	Gennemgang af tilføjet bilag

Forord

Velkommen til implementeringshåndbogen for Digitalisering Børn og Unge (herefter DUBU).

Implementeringshåndbogen er udarbejdet med henblik på at støtte kommuner i forberedelsen til at implementere og tage DUBU i brug i kommunen.

Kommunen er ansvarlig for implementering i egen kommune, og det er vigtigt, at kommunen forbereder sig grundigt frem mod ibrugtagningen af DUBU. For at hjælpe kommunen igennem denne proces, er denne implementeringshåndbog blevet udformet.

I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på at implementeringshåndbogens del 1, er udarbejdet som et forslag til kommunens forberedelse til implementeringen ud fra et generisk kommuneperspektiv. Det er dermed vigtigt at reflektere over hvordan indholdet af Implementeringshåndbog del 1, kan tilpasses til kommunens egen organisation.

Implementeringshåndbogen er delt op i tre dele.

- Første del af håndbogen omhandler rammerne for kommunens implementering, herunder ansvarsfordeling og indsatser der understøtter implementeringen. Ydermere vil del 1 præsentere strategier og koncepter for implementeringen.
- Den anden del af implementeringshåndbogen er en konkret beskrivelse af et implementeringsforløb for DUBU, der skal give kommunen overblik over, samt indsigt i hvilke opgaver der skal løses i kommunen i forbindelse med implementeringen.
- Den tredje del af implementeringshåndbogen er bilag, og indeholder fx uddybende materiale om tilkøb af støtte og gevinster.

Implementeringshåndbogen er et dynamisk værktøj og indholdet kvalificeres ved systematisk at opsamle erfaringer og tilbagemeldinger fra kommunale brugere, som har anvendt håndbogen samt gennemført opgaver og aktiviteter.

Indholdsfortegnelse

DEL 1: RAMMER OG KONCEPT	7
1 HVAD ER DUBU	8
2 OM IMPLEMENTERINGSHÅNDBOGEN	9
2.1 Formål og mål.....	9
2.2 Målgruppe.....	9
2.3 Læsevejledning.....	9
3 ANSVAR OG ROLLER.....	11
3.1 Ansvarsfordeling.....	11
3.2 Kommunale roller og ressourcepersoner	12
4 RAMMER OG KONCEPTER FOR IMPLEMENTERINGEN	16
4.1 KOMBITS implementeringsmodel	16
5 BISTAND DER UNDERSTØTTER KOMMUNENS IMPLEMENTERING	18
5.1 Materiale	18
5.1.1 Undervisningsmaterialer.....	18
5.2 Digitalt styringsværktøj – KLIK	18
5.2.1 Opgaveopfølgning i KLIK	18
5.2.2 Rollegalleri i KLIK	20
5.3 Tilkøb	21
5.3.1 Konvertering af data fra et eksisterende system.....	22
5.3.2 Uddannelse af superbrugere.....	22
5.3.3 Kommunebesøg	22
5.3.4 Arkivering.....	22
6 RISICI VED IMPLEMENTERING	23
DEL 2: FASER OG OPGAVER	25
7 OPSTARTSFASEN	26
8 FORBEREDELSESFASEN	27
8.1 Fælleskommunal infrastruktur	29
8.1.1 Fælleskommunal Adgangsstyring for brugere	29
8.1.2 Fælleskommunal Filudveksling	29
8.1.3 Fælleskommunal Postkomponent (Forsendelser)	30
8.1.4 Fælleskommunal Sags- og dokumentindeks	30
8.1.5 Fælleskommunal Organisation.....	30
8.1.6 Fælleskommunal Fordelingskomponent	32
9 IBRUGTAGNINGSFASEN	34
10 FORANKRINGSFASEN	36

DEL 3: BILAG	37
Bilag 1 Hvis DUBU ikke virker som forventet i kommunen	37
Bilag 2 Systemlandskab	38
Bilag 3 Rollebeskrivelser	40
DUBU-systemansvarlig	40
DUBU-superbruger.....	41
Specificering af rollen som superbruger og forandringsagent	42
Bilag 4 Forberedelse af brugerundervisning	46
Bilag 5 Kontaktinformationer	50
Bilag 6 Kommunikationsplan - skabelon	51
Bilag 7 Interessentanalyse - skabelon	52

DEL 1: RAMMER OG KONCEPT

Implementeringshåndbogen del 1: 'Rammer og koncept' skitserer de overordnede rammer, strategier og koncepter for kommunens implementering af DUBU. Tidsplanen for implementeringen aftales individuelt med hver enkelt kommune, der tilslutter sig løsningen.

1 HVAD ER DUBU

Digitalisering – Udsatte Børn og Unge (DUBU) er en fællesoffentlig it-løsning, der fremmer sammenhæng og kvalitet på området for udsatte børn og unge. Brug af systemet understøtter, at de lovmæssige krav til dokumentation overholdes, og giver overblik over sagsbehandling og dokumentation på området - samtidig med, at DUBU kan være med til at understøtte en bedre økonomistyring.

DUBU baserer sig på Integrated Children's System - ICS-metoden, der er en socialfaglig metode til sagsbehandlerens arbejde med barnet og familien. DUBU understøtter en metodisk og lovmedholdelig tilgang til sagsbehandlingen fra modtagelse af en underretning, henvendelse eller ansøgning til gennemførelse af den børnefaglige undersøgelse og videre til udarbejdelse af handleplanen. Derudover understøtter systemet lovmedholdelig opfølgning af handleplanen, samt automatisk indberetning til Danmarks Statistik, når dette er nødvendigt. Samtidig indeholder systemet muligheden for at lave børnehandicapudredning. Dette understøtter en mere systematisk udredning af barnet eller den unges funktionsevne, til brug for afklaring og evt. tildeling af handicapkompenserende ydelser.

DUBU blev sat i drift 1. januar 2019, og understøtter bedre styring og sagsbehandling på det kommunale område for udsatte børn og unge. Det understøtter både den enkelte sagsbehandlers arbejdsprocesser og ledelsesinformation, hvor der skabes overblik og statistik på tværs af de enkelte sager.

I forbindelse med DUBU er der en række væsentlige funktionelle elementer, som kommunen kan tage i brug:

- Resultatdokumentation
- Børnehandicapudredning
- Forenkling af ICS-metoden
- Mulighed for effektivisering af arbejdsgange.

2 OM IMPLEMENTERINGSHÅNDBOGEN

KOMBITs projektteam for DUBU, herunder leverandøren Netcompany, er ansvarlige for implementeringshåndbogen for DUBU.

2.1 Formål og mål

Formålet med implementeringshåndbogen er at kommuner, der tilslutter sig DUBU, selvstændigt kan forestå implementeringen. Målet med implementeringshåndbogen er at sikre:

- Klarhed om rolle-, ansvars- og opgavefordeling imellem kommunen, leverandøren Netcompany og KOMBIT som projektansvarlig.
- Klarhed over de tekniske krav og forudsætninger.
- Sammenhæng og koordinering mellem den organisatoriske implementering og den tekniske idriftsættelse.
- Overblik over kommunerettede opgaver i de forskellige faser af implementeringen af DUBU.
- Overblik over de opgaver Netcompany og KOMBIT udfører i forbindelse med implementeringen af DUBU. Du kan læse nærmere om dette i Kapitel 3 *ANSVAR OG ROLLER*.

Netcompany vil således sørge for, at kommunen på baggrund af håndbogen kan forstå og håndtere den kommunale implementering.

2.2 Målgruppe

Den primære målgruppe for implementeringshåndbogen er kommunens projektejer og projektleder, som skal forestå implementeringen af DUBU. Kommunen skal bruge de retningslinjer, som implementeringshåndbogen angiver til håndtering af implementeringen.

2.3 Læsevejledning

Implementeringshåndbogen er fyldestgørende i den forstand, at det er kommunens samlede indgang til materiale af relevans for implementering af DUBU. Implementeringshåndbogen kan læses fra ende til anden eller anvendes som opslagsværk.

Implementeringshåndbogen består af 3 dele:

- Del 1 - Rammer og Koncept: skitserer de overordnede rammer og koncepter for kommunens implementering
- Del 2 – Faser og Opgaver: skitserer den operationelle del af kommunens implementering herunder faser og opgaver
- Del 3 – Bilag: Uddybende bilagsmateriale

Projektejere for DUBU bør læse del 1 samt tilhørende bilag. Projekt- og afdelingslederen/lederne for DUBU-medarbejdere kan med fordel læse del 1, 2 og 3.

Desuden kan de daglige ledere for kommende DUBU-medarbejderne i kommunen have glæde af at læse implementeringshåndbogen igennem, så de har overblikket over den implementering, som de og deres medarbejdere skal igennem.

Kommende DUBU-superbrugere og DUBU-systemansvarlig kan have glæde af at læse håndbogen, særligt *Bilag 3 Rollebeskrivelser* som forberedelse til drøftelse af ressourceforbrug.

3 ANSVAR OG ROLLER

I dette afsnit beskrives ansvarsfordelingen mellem henholdsvis kommunen, Netcompany og KOMBIT. Formålet er at sikre et effektivt implementeringsprojekt, ved at give information til kommunen om, hvem der har ansvar for de forskellige opgaver igennem implementeringen.

3.1 Ansvarsfordeling

Ansvarsfordelingen i projektet er delt mellem KOMBIT, leverandøren Netcompany og kommunen, som det fremgår af figuren herunder.



Figur 1 Oversigt over aktører i implementeringsorganisationen

Ovenstående ansvarsfordeling betyder også, at Netcompany vil være kommunens primære kontakt gennem implementeringsforløbet. Netcompany vil sørge for tydelig støtte, opfølgning og kommunikation. KOMBIT står for den initiale kommunikation med kommunen.

3.2 Kommunale roller og ressourcepersoner

For at implementeringen kan styres sikkert i kommunen, er det vigtigt, at der etableres et projekt og etableres en projektorganisation. Projektetablering kan blandt andet indbefatte udarbejdelse af budgetter for implementeringsindsatsen, etablering af en projektgruppe og allokering af ressourcer.

Kommunen kan således forvente at skulle allokere eller trække på følgende roller i tabellen nedenfor, Tabel 1. Dette alt efter størrelse af kommunen, kommunens ambitionsniveau og tidligere system. Det anbefales, ud fra tidligere erfaringer, at daglige ledere af medarbejderne er en del af projektgruppen.

Oversigten kan anvendes til inspiration og værktøj i forhold til kommunens rammesætning af projektet. Rollerne i tabellen er ikke faste og samme person kan godt varetage flere af rollerne i projektet. Læs mere om roller, opgaver og ansvar i hhv. implementeringsfasen og drifts- og forvaltningsfasen i [KOMBITs rollegalleri](#).

Rolle	Opgaver
Projektejer	<ul style="list-style-type: none"> • Træffer overordnede beslutninger og sikrer ressourceallokering • Koordinerer beslutninger på tværs af kommunale afdelinger og forvaltninger • Er ansvarlige for realisering af gevinster • Vil oftest være styregruppeformand, hvis der nedsættes en styregruppe ifm. implementering af DUBU • Kan være eskalationspart, hvis kommunen ikke løser KLIK-opgaver jf. deadlines og iht specifikationer
Projektleder	<ul style="list-style-type: none"> • Motiverer medarbejdere i projektet og plejer/håndterer kommunens/projektets interesser • Rapporterer til projektejer, styregruppe m.fl. • Lukker projektet ned og overleverer it-systemet til drift og forvaltning (og ift. gevinster til gevinstejer) • Ansvarlig for, at kommunen løser KLIK-opgaver jf. fastsatte deadlines og specifikationer • Er KOMBIT's/leverandørens kontaktperson (SPOC) i kommunen.
Økonomi medarbejder	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvar for at løse økonomiopgaver på fagområdet • Bidrage til løsning af KLIK-opgaver, hvor økonomimedarbejder er nævnt som udførende eller involveret part
Administrativ medarbejder	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvar for at løse administrative opgaver på fagområdet • Bidrage til løsning af KLIK-opgaver, hvor administrativ medarbejder er nævnt som udførende eller involveret part
IT-medarbejder	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvar for at løse it-tekniske opgaver • Løse KLIK-opgaver hvor det er it-tekniske opgaver • Opsætte kommunens it-miljø, så kommunen kan idriftsætte DUBU • Udføre den tekniske udfasning af evt. gammel DUBU-version • Evt. teknisk fejlrapportering til leverandøren
Faglig leder	<ul style="list-style-type: none"> • Understøtter den daglige brug af løsningen • Rammesætte opgaveløsningen • Træffe beslutninger i forhold til lokal anvendelse af DUBU
Superbruger	<ul style="list-style-type: none"> • Deltager i superbrugeruddannelse (tilkøb) • Planlægger og afholder brugeruddannelse

	<ul style="list-style-type: none"> • Opsætning/konfiguration af DUBU fx forsidevisninger, aktivitetsplaner mv. • Support af brugere • Ansvar for fejlhåndtering dvs. indberetning og kommunikation omkring fejl
Infrastrukturansvarlig	<ul style="list-style-type: none"> • Rolleadministratoren er overordnede ansvarlig for drift, forvaltning og nyttiggørelse af den fælleskommunale infrastruktur • Bidrager til løsning af KLIK opgaver relateret til den fælleskommunale infrastruktur • Alle kommuner har udpeget en infrastrukturansvarlig jf. rollegalleriet i KLIK
Rolleadministrators (FK Adgangsstyring)	<ul style="list-style-type: none"> • Adgangen til DUBU sker via det centrale adgangsstyringssystem 'FK adgangsstyring' • Løser relevante KLIK opgaver ift adgangsstyring • Rolleadministratoren er ansvarlig for, at brugere af DUBU bliver oprettet i adgangsstyringssystemet • Alle kommuner har udpeget en rolleadministrators jf. rollegalleriet i KLIK
Aftaleadministrators (Serviceplatformen)	<ul style="list-style-type: none"> • Aftaleadministrators er bemyndiget til at godkende aftaler på kommunens vegne i Serviceplatformen • Løser KLIK-opgaver, der handler om godkendelse af serviceaftaler • Alle kommuner har udpeget en aftaleadministrators jf. rollegalleriet i KLIK
KOMBIT-programleder	<ul style="list-style-type: none"> • Understøtter DUBU projektleder med tværgående perspektiv • KOMBIT-programlederen kan støtte lokale projektledere (fx DUBU-projektleder), når de skal løse implementeringsopgaver i KLIK som vedrører den fælleskommunale it-infrastruktur fx (Serviceplatformen og Støttesystemerne) • KOMBIT-programlederen er KOMBITs kontaktperson fx ved behov for eskalering i forbindelse manglende udførelse af obligatoriske opgaver • KOMBIT-programlederen har typisk se-adgang til alle projekter og relaterede KLIK-opgaver i KLIK

Tabel 1 Oversigt over centrale kommunale projektressourcer

Udover projektgruppen vil der være behov for samarbejde med andre involverede igennem forløbet f.eks. ressourcepersoner med særlige kompetencer indenfor it. Det er vigtigt, at kommunen gør sine egne overvejelser ift. projektorganisering. En af metoderne til at vurdere hvilke deltagere, der kan være relevante i jeres projektorganisation, er at udarbejde en interessentanalyse.

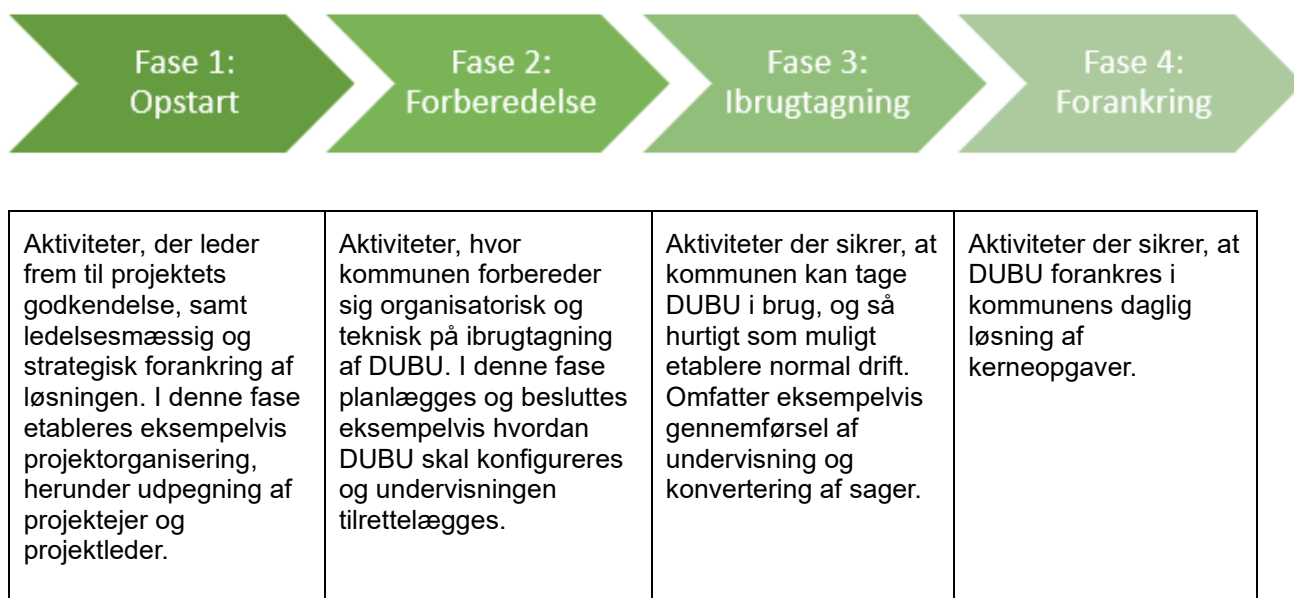
4 RAMMER OG KONCEPTER FOR IMPLEMENTERINGEN

I dette kapitel præsenteres grundlæggende principper og rammer for hvordan KOMBIT og Netcompany understøtter kommunen med implementering af DUBU. Implementeringen af DUBU sker efter princippet hjælp-til-selvhelp. Din kommune er selv ansvarlig for implementeringen herunder også ansvarlig for at løse de opgaver, der stilles i forbindelse med implementeringen.

4.1 KOMBITs implementeringsmodel

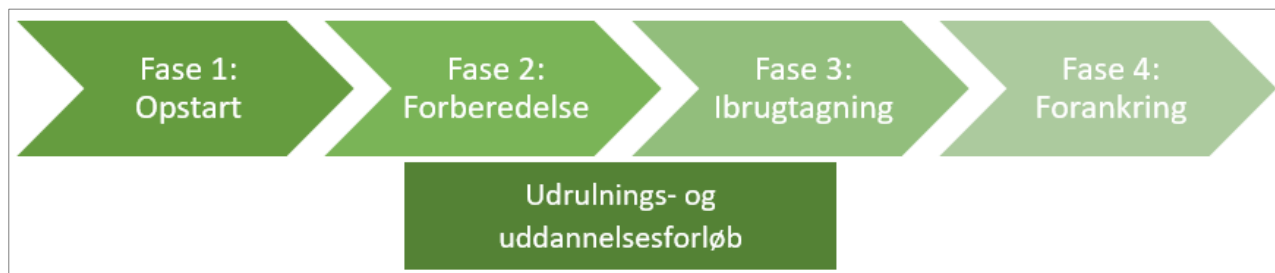
Implementeringen af DUBU tager udgangspunkt i KOMBITs implementeringsmodel. Modellen er inddelt i fire faser, hvor fokus er på kommunernes rolle i implementeringen af DUBU. Modellen beskriver DUBU's "liv" i kommunen, fra initiering af projektet til DUBU er blevet en naturlig del af brugernes dagligdag.

Implementeringen er opdelt i fire faser, som er illustreret i nedenstående figur 2.



Figur 2 Implementeringens faser.

Implementeringsmodellen danner rammen for, hvordan DUBU bliver implementeret i samarbejde med Netcompany.



Figur 3 illustrerer implementeringen som består af fase 1-4, samt udrulningen og uddannelsesforløbet

Som beskrevet i ovenstående giver figur 3 et overblik over den samlede implementering og udrulningsforløbet. De fire pile illustrerer implementeringen fra start til slut, mens 'Udrulnings- og uddannelsesforløb' illustrerer, hvornår aktiviteter, relateret til udrulning og uddannelse, finder sted.

Konceptet for hvordan implementeringen af DUBU vil foregå, bliver uddybet i de følgende afsnit.

5 BISTAND DER UNDERSTØTTER KOMMUNENS IMPLEMENTERING

I dette afsnit beskrives de elementer og aktiviteter i DUBU, der understøtter kommunens implementering. Dette omfatter informations- og undervisningsmaterialer og opgavestyringsværktøjet KLIK samt mulighed for tilkøb af bistand fra Netcompany.

5.1 Materiale

Kommunen får udleveret undervisningsmateriale og får adgang til uddannelsesmiljøet, derudover kan kommunen tilgå en superbruger- og brugervejledning til DUBU (Onlinehjælpen), herunder uddannelsesvideoer.

5.1.1 Undervisningsmaterialer

Kommunen får adgang til et samlet sæt af uddannelsesmaterialer, der kan anvendes ved introduktion til og undervisning i DUBU. Materialet er elektronisk tilgængeligt i redigerbart og printbart format, således at superbrugerne kan tilpasse og differentiere materialet i forhold til brugerne og deres behov. Formålet er at understøtte superbrugernes undervisning af de forskellige målgrupper i kommunen.

Undervisningsmaterialet består af en række forskellige produkter:

- Materiale, der understøtter introduktion af DUBU.
- Cases med opgaveformuleringer til hands-on-øvelser, der understøtter, at (Super)brugere kan blive fortrolige med DUBU
- Videoer, der forklarer specifikke funktioner, som kan bruges til (Super)brugernes selvtræning/-studie.

5.2 Digitalt styringsværktøj – KLIK

Dette afsnit introducerer det digitale styringsværktøj KLIK, som understøtter samarbejdet mellem kommunen, KOMBIT og leverandører, når kommunen skal implementere DUBU. KLIK er et opgaveopfølgingsværktøj, hvor kommunen kan se de opgaver, som de skal løse lokalt for at blive klar til udrulning og ibrugtagning af DUBU. Derudover indeholder KLIK kommunens rollegalleri såvel i projekt som drifts- og forvaltningsfasen.

På [KOMBITs hjemmeside](#) kan kommunen læse mere om KLIK, hvor de kan finde KLIK-brugervejledning, tilmelde sig KLIK-nyhedsbrev og finde kontakt til KLIK-support.

5.2.1 Opgaveopfølgning i KLIK

KLIK er projektlederens opgavestyringsredskab. Opgavelisten med farvemarkeringerne understøtter en kontinuerlig og præcis opfølgning i kommunen i forhold til opgaveløsningen i forbindelse med implementeringen. Således vil det være muligt for projektets parter at have et simpelt overblik over kommunens fremdrift på én platform. I KLIK kan projektlederen også uddelegere opgaver til andre projektmedarbejdere.

Formålet med opgavelisten er, at kommunen kan skabe sig et overblik over hvilke arbejdsopgaver, kommunen skal udføre, som forberedelse til implementeringen af DUBU, samt danne et overblik over hvilke opgaver, der er udført og hvilke der mangler.

Opgaverne i KLIK er struktureret og opdelt efter følgende temaer:

- Projektstyring- og ledelse
- Gevinster og værdier
- Viden og færdigheder
- Organisering og arbejdsgange
- Ud-/indfasning
- It-miljø og infrastruktur
- It-sikkerhed og aftaler

PROJEKT	OPGAVETITEL	FASE	TEMA	DEADLINE	PRIORITET	STATUS	SLUTDATO
FLIS	K01 Bestil nye datapakker for områderne DREAM, Sundhed, Ydelsesrefusion og Beskæftigelse	Forberedelse	Projektstyring		Anbefalet	Ikke påbegyndt	04-06-2018
FLIS	K02 - Rediger liste over brugere som skal have adgang til den nye administrationsside	Forberedelse	Teknik		Obligatorisk	Ikke påbegyndt	31-05-2018

Figur 5 Eksempel på KLIK - digital opgaveliste. Et eksempel på en opgaveliste med opgaver i temaerne projektstyring og teknisk.

Opgaverne i KLIK kan have flg. prioriteter:

- Obligatorisk på kritisk vej (prioritet 1)
- Obligatorisk (prioritet 2)
- Anbefalet (prioritet 3)

Prioriteterne angiver hvilke opgaver, der er afgørende for at DUBU kan tages i brug, og hvilke opgaver kommunen anbefales at udføre for at få en succesfuld implementering og ibrugtagning af DUBU. Opgaver der er markeret med 'obligatorisk på kritisk vej' skal udføres senest på deadline og skal udføres for at systemet kan tages i brug og er funktionelt. Opgaver der er markeret "obligatorisk", skal udføres for at systemet kan tages i brug. Udføres disse ikke, er systemet ikke funktionelt. Opgaver markeret med "anbefalet", er opgaver som kommunen anbefales at udføre for at sikre kvaliteten af implementeringen. Dette kunne f.eks. være opgaver i relation til kommunikation og opfølgning på anvendelse af DUBU.

Alle opgaver er angivet med deadline for udførsel og er angivet hierarkisk, så kommunen har et klart overblik over afhængigheder mellem opgaver og deadlines. For at understøtte projektlederens overblik over hvilke opgaver, der nærmer sig deadline eller opgaver, hvor deadline er overskredet, så gør KLIK brug af fire farvekoder:

- Rød markerer, at opgaveløsningen ikke er løst inden for deadline.
- Gul markerer, at deadline foreligger snart.
- Grøn markering afspejler, at opgaven stadig kan løses indenfor deadline.
- Grå markerer, at opgaven er til orientering for projektlederen og der ikke endnu er sat en deadline for løsning af opgaven.

Overblikket over kommunens parathed til ibrugtagning giver mulighed for to niveauer af opfølgning:

- **Kommunal opfølgning:** Netcompany angiver en række arbejdsopgaver i KLIK som kontrolpunkter. Det er kritisk, at kommunen gennemfører obligatoriske opgaver i KLIK til rette tid, hvis implementeringen skal foregå planmæssigt. Dette kan eksempelvis være vurdering af eget IT-miljø eller uddannelse af egne brugere – begge er kritiske kommunale arbejdsopgaver ifm. udrulningen. Hvis Netcompanys implementeringskonsulenter skønner, at kommunen ikke har løst arbejdsopgaverne rettidigt, vil Netcompany inddrage kommunens projektleder via mail eller telefon og afsøge årsagen til, at opgaven ikke er udført.
- **Eskalering til KOMBIT:** Overgang mellem faserne giver anledning til, at Netcompany og KOMBIT følger op på kommunens fremdrift ud fra status på de obligatoriske opgaver. Dette gøres via statusmøder mellem Netcompany og KOMBIT, på baggrund af rapporter trukket fra KLIK. Hvis kommunen ikke i tilstrækkelig grad har løst opgaverne, der er markeret som obligatorisk i KLIK, vil en Netcompany implementeringskonsulent afrapportere til KOMBIT. Dette vil medføre, at både Netcompany og KOMBIT kan være proaktive i forhold til styre og hjælpe kommunen med implementeringsudfordringer.

5.2.2 Rollegalleri i KLIK

KLIK indeholder [KOMBITs rollegalleri](#), som betyder, at det er i KLIK, at kommunen vedligeholder de roller, som er nødvendige, for at kommunen effektivt og med succes kan implementere, drifte og forvalte DUBU. KLIK integrerer til Fælleskommunal Adgangsstyring og Fælleskommunal Organisation, hvormed kommunale KLIK-brugere opnår Single Sign on og kontaktoplysninger på brugerne vedligeholdes automatisk via kommunens autoritative organisationsregister. Effekten af rollegalleriet i KLIK er transparens i roller og ansvar fx er det i KLIK muligt for projektlederen på DUBU at se, hvem der er udpeget som kommunens infrastrukturansvarlige og aftaleadministrator, når de skal løse opgaver, hvor disse har en udførende rolle.

I opstartsfasen skal kommunens projektleder kontakte kommunens egen KLIK-administrator mhp. at få adgang til KLIK og få de nødvendige rettigheder som projektleder for DUBU-projektet. Er I i tvivl om, hvem der er jeres kommunens KLIK administrator, så kontakt jeres IT afdeling.

I ibrugtagningsfasen skal følgende roller udpeges og oprettes i KLIK:

- DUBU systemansvarlig
Ansvarlig for at DUBU og relateret it-infrastruktur fungerer, administreres, supportes, driftes og forvaltes. Er KOMBIT's kontaktperson (SPOC) på DUBU og står i spidsen for at koordinere på

tværs af superbrugere, faglig ledelse mv. Vær opmærksom på, at der kun kan være én DUBU systemansvarlig.

- DUBU superbrugere
Ansvarlig for at it-systemet konfigureres, at undervise og hjælpe brugere samt at rapportere fejl, så it-systemet fungerer og udnyttes optimalt. Vær opmærksom på at superbruger-rollen på DUBU også indeholder rollerne 'supportberettiget bruger', 'træner/underviser' samt 'systemadministrator' jf. KOMBITs rollegalleri. Systemadministrator-opgaven med at konfigurere/opsætte systemet til kommunens egne arbejdsgange, kan helt eller delvist overdrages til en administrativ- eller økonomimedarbejder fx opsætning af lokalt ydelses- og leverandørkatalog. I anbefales som minimum at have 2-3 superbrugere fx et fra hvert team, hvis kommunen har en handicap-enhed og en social-enhed.
- Faglig leder
Ansvarlig for udsatte børn og unge-området – typiske med titlen afdelingschef samt teamledere og fagkoordinatorer – og er ansvarlig for forandringsledelse, herunder at potentielle gevinster realiseres.
- DUBU sikkerhedsansvarlig
Ansvarlig for at samarbejde med It-/digitalisering og den faglige ledelse omkring GDPR og sikkerhed i relation til DUBU
- FBS-underskriftberettiget ift. databehandleraftaler
Ansvarlig for, at kommunen har juridisk grundlag for at overlade behandlingen af personoplysninger til tredjepart

I kan læse mere om ansvar, opgaver og kompetencer på de enkelte roller i [KOMBITs rollegalleri](#) eller i KLIK på den enkelte rolle.

5.3 Tilkøb

Netcompany tilbyder kommunen et tilpasset undervisningsforløb for superbrugere og en række sparrings- og støttemuligheder. Tilkøb af støtte vil kunne sikre at nye kommuner, der tilslutter sig DUBU, men som ikke har brugt DUBU som sagsbehandlingssystem tidligere, kan hente de fulde gevinster ved ibrugtagningen af det nye system.

Støtten vil som udgangspunkt blive tilpasset den enkelte kommunes organisation, i et samarbejde mellem kommunen og en implementeringskonsulent fra Netcompany. Gennem nøje udvalgte tiltag vil Netcompany og kommunen spore sig ind på, hvad der er vigtigt for den enkelte kommunes organisation – og ikke med udgangspunkt i en centralt styret 'one size fits all'-model.

Nedenstående giver kommunen overblik over nogle af de skræddersyede aktiviteter, som kan tilkøbes alt efter behov. Der tilbydes desuden en række standardaktiviteter, som kan være meget relevante efter, og specielt under, tilslutningen. Den opdaterede liste kan findes her: <https://www.netcompany.com/dubu>

5.3.1 Konvertering af data fra et eksisterende system

Konverteringen af data fra et eksisterende system til DUBU kan tilkøbes hos Netcompany. Muligheder for konvertering af data er afhængige af kommunens eksisterende system, og vurderes derfor i samarbejde med kommunen, i forbindelse med planlægning af tilslutning.

5.3.2 Uddannelse af superbrugere

Kommunen kan tilkøbe en grundig og dybdegående uddannelse af superbrugere, der omfatter alle bruger- og superbrugerrettede områder og funktionaliteter i systemet. Netcompany anbefaler et kursus med en varighed på 2-3 dage afhængigt af kommunens tidligere erfaringer med et lignende it-system og superbrugernes forudsætninger for at forstå funktionaliteter i systemet, af såvel teknisk som faglig karakter. Kurset vil give en indføring i opbygningen og brugerfladen i systemet, samt praksiserfaring med forskellige sagsgange for brugere og superbrugere.

Uddannelsen af superbrugere sker i et uddannelsesmiljø, som er opsat til formålet. Efter superbrugeren har deltaget i uddannelsen, har kommunen adgang til kommunens eget uddannelsesmiljø, som anvendes i forbindelse med undervisning af brugere i egen kommune. Efter endt uddannelse er det som udgangspunkt superbrugernes ansvar at planlægge og undervise kommunens egne brugere samt at stå for eventuel faglig opsætning i DUBU.

5.3.3 Kommunebesøg

Kommunerne tilbydes også muligheden for kommunebesøg af en konsulent fra Netcompany fx omkring udrulningens start eller lignende, der passer ift. den enkelte kommunes fremdrift. Dette er for at sikre, at den enkelte kommune har mulighed for at indhente ekstra hjælp, hvis dele af implementeringsopgaven virker uoverskuelig. Opgaverne kunne eksempelvis være hjælp til tekniske forhold ift. klargøring til støttesystemerne eller hjælp til sikkerheds- og adgangsrettigheder.

5.3.4 Arkivering

Arkivering jf. bestemmelserne i arkivloven og efterfølgende sletning af sager kan bestilles hos DUBU leverandøren Netcompany. På [KOMBITs eksterne dokumentbibliotek](#) kan kommunen finde mere information om, hvad der arkiveres, hvad der slettes samt pris, proces og opgaver i forbindelse med arkivering.

6 RISICI VED IMPLEMENTERING

Kommunal risikostyring er et gennemgående spor for det kommunale projekt. Risikostyring skal sikre, at den kommunale projektleder i første omgang holder styr på fremdriften af kommunale aktiviteter.

Risikostyring vil således også kontinuerligt være et punkt på opgavelisten for hver fase, mens listen af identificerede risici, som projektlederen bør holde øje med, kan skifte fra fase til fase i takt med, at projektet udvikler sig.

I det følgende vil eksempler på risici i forbindelse med kommunens implementering af DUBU, blive gennemgået. Nedenstående omfatter den tekniske idriftsættelse og den organisatoriske implementering samt forslag til, hvordan kommunen kan håndtere disse.

Kommuner er forskellige. Eksempelvis kan størrelse, organisering, forandringsparathed mv. have indflydelse på de risici, der gør sig gældende i den enkelte kommune. Hver kommune kender sine egne "svagheder". Det er derfor op til kommunen at vurdere sandsynligheden for, at de nævnte risici indtræffer i kommunen, identificere om der kan være andre risici, samt vurdere hvordan de bedst håndteres.

Risiko	Konsekvens	Forslag til kommunernes håndtering
Afdelingsledere for kommende DUBU-medarbejdere er ikke involveret i planlægningen af implementeringen.	Implementeringen bliver uhensigtsmæssig for kommunens DUBU-afdeling. Der opstår modstand mod implementeringsprocessen, hvilket ofte giver anledning til modstand mod løsningen.	Implementeringen planlægges i tæt samarbejde mellem kommunens projektejer, projektleder og relevante DUBU-afdelingsledere og medarbejdere.
Superbrugerne kender ikke deres rolle i kommunen og der er ikke afsat tid til, at de kan understøtte de almindelige brugere.	Superbrugerne kan ikke nå deres opgaver, fordi de både skal nå egne arbejdsopgaver samt superbrugeropgaver. Superbrugerne får modstand mod løsningen. De almindelige brugere får ikke den hjælp de har behov for.	Superbrugerne udvælges nøje. Der forventningsafstemmes i forhold til superbrugerens andre opgaver, samt tidsforbrug.
Kommunen har ikke løst de kommunerettede opgaver,	Brugerne kan ikke bruge systemet og dermed løse deres opgaver.	Projektejer og projektleder følger opgavelisterne i KLIK tæt, samt

<p>som er blevet angivet i opgavelisten i KLIK.</p>		<p>laver en plan for hvem der løser hvad, hvornår.</p> <p>Projektleder kontakter Netcompany, hvis kommunen går i stå i en opgave. Netcompany hjælper kommunen på vej, så kommunen selv kan komme videre med opgaven.</p>
<p>Brugerne af DUBU følger ikke de nye arbejdsgange men følger gamle arbejdsgange eller laver egne arbejdsgange.</p>	<p>Datakvaliteten falder.</p> <p>Kommunen bruger unødigt tid på DUBU-opgaverne.</p>	<p>Afdelingsledere for brugerne af DUBU laver en plan for hvordan nye arbejdsgange tages i brug og fastholdes.</p>
<p>Brugerne af DUBU er ikke klædt på til go live.</p> <p>Eksempelvis er der ikke afsat ressourcer til brugernes forberedelse. Det kan fx give sig udslag i, at brugerne ikke kender systemets funktionaliteter.</p>	<p>Brugerne kan ikke udføre deres arbejdsopgaver i det forventede tempo og sagsmængden stiger.</p> <p>Datakvaliteten falder.</p>	<p>Afsætte ressourcer til brugernes forberedelse og den videre forankring.</p>
<p>Mindre kommuner kan blive sårbare i implementeringen fordi de kun har få DUBU-medarbejdere.</p> <p>Problematikken er generel, men vigtig at tænke igennem.</p>	<p>Kommunen når ikke i mål med opgaverne på opgavelisten.</p> <p>Kommunen får ikke den rette undervisning og er utrygge ved at tage systemet i brug.</p>	<p>Kommunen organiserer sig i erfagrunder med andre kommuner.</p> <p>Det giver ikke flere hænder til at løse opgaverne, men kan være en støtte i tilfælde af tvivlsspørgsmål osv.</p>

Tabel 2 oversigt over mulige risici ved implementering

DEL 2: FASER OG OPGAVER

Implementeringshåndbogen del 2 fungerer som beskrivelse for projektlederen og giver et samlet overblik over de forestående og konkrete opgaver, som kommunen skal udføre i de forskellige faser i forbindelse med implementering af DUBU. Sammen med opgavestyrværktøjet KLIK vil implementeringshåndbogens del 2 være projektlederens primære værktøj til at styre de samlede implementeringsopgaver.

Implementeringshåndbogens del 2 er opdelt i de fire forestående faser for implementeringen:

- Opstartsfasen, hvor kommunen forankrer løsningen strategisk og ledelsesmæssig.
- Forberedelsesfasen, hvor kommunen gør sig klar til at tage den nye løsning i brug.
- Ibrugtagningsfasen, hvor kommunen tager den nye løsning i brug og yder support til brugerne.
- Forankringsfasen, hvor kommunen drifter løsning og sikrer stærk forankring i det daglige arbejde.



Alle opgaver vil blive oprettet i opgavestyrværktøjet KLIK, hvor opgaverne er oplistet med angivelse af hvornår opgaven bør opstartes og færdiggøres. Du kan læses mere om KLIK i *Afsnit 5.2 Digitalt styrværktøj – KLIK*.

7 OPSTARTSFASEN

I opstartsfasen skal kommunen forankrer implementeringsprojektet og løsningen ledelsesmæssigt og strategisk. Centralt i denne fase er, at kommunen sikrer en projektorganisering, der har beslutningsmandat, kan sikre fremdrift og ressourceallokering og sætte retning for, hvordan gevinster indfries. Som en del af organiseringen bør kommunen udpege de ønskede superbrugere, der kan bistå projektlederen med fagligt input og være med til at løse de opgaver, der er nødvendige for at kommunen kan implementere DUBU fx KLIK-opgaver.

I opstartsfasen bør projektlederen i samarbejde med projektgruppen udarbejde et projektgrundlag/-plan i forhold til den organisatoriske og tekniske implementering. I den forbindelse anbefales kommunen at udarbejde en interessentanalyse og en kommunikationsplan for projektet. For at sikre et godt samlet implementeringsforløb, herunder fastholde motivation og sikre fremdrift i projektet, anbefales det at gå struktureret til værks i forhold til at sikre rettidig kommunikation til relevante interessenter. Det er afgørende, at kommunen tidligt i processen informerer og involvere bl.a. sagsbehandlere, IT-medarbejder, økonomiansvarlig og kommunens infrastrukturansvarlige for at sikre den nødvendige tid til kommunens beslutningsprocesser samt tekniske opsætninger både i og uden for DUBU.

Nedenfor ses en oversigt over KLIK-opgaver i opstartsfasen:

Tema	Opgavetitel	Prioritet	Anbefalet udfører	Involveret part
Projektstyring og ledelse	(Organisation 1) Etabler projektorganisation	3	DUBU-projektleder	Faglig chef/leder, it-/digitaliseringschef, KOMBIT-programleder
Projektstyring og ledelse	(Projektstyring 1) Udarbejd interessentanalyse	3	DUBU-projektleder	DUBU-superbrugere mfl.
Projektstyring og ledelse	(Projektstyring 2) Udarbejd kommunikationsplan	3	DUBU-projektleder	DUBU-superbrugere mfl.

Tabel 3 Oversigt over KLIK-opgaver i opstartsfasen

8 FORBEREDELSESFASEN

I forberedelsesfasen gør kommunen sig klar til at kunne ibrugtage DUBU dvs. udfører alle de planlægnings- og beslutningsaktiviteter, der er en forudsætning for at gå i luften med DUBU. Opgaverne er af både teknisk og organisatorisk karakter.

De tekniske opgaver omfatter integration til den fælleskommunale infrastruktur, herunder sikring af at brugerne får de rette roller og rettigheder i DUBU. Se også *Afsnit 8.1 Fælleskommunal infrastruktur*.

Derudover skal kommunen planlægge konverteringen fra eksisterende sagsbehandlingssystem til DUBU.

De organisatoriske opgaver omfatter en række beslutninger om, hvordan kommunen ønsker at anvende og arbejde i DUBU, som har betydning for, hvordan DUBU skal opsættes/konfigureres. Derudover omfatter opgaverne planlægning af superbrugeruddannelse og brugeruddannelse som grundlag for en lokal forankring af de nye arbejdsgange i DUBU. Der kan være behov for at iværksætte kortere uddannelsesforløb for brugere med specifikke behov. Det er væsentligt for superbrugernes mulighed for at gennemføre vellykkede uddannelsesforløb for slutbrugere, at superbrugerne selv har de rigtig rammer for deres forberedelse af forløb for deres brugere. Du kan se yderligere forslag til forberedelse af brugerundervisning i *Bilag 4 Forberedelse af brugerundervisning*. Sidst men ikke mindst skal kommunen etablere en drifts- og supportorganisation, der fx kan håndtere fejl- og ændringsønskehåndtering.

Kommunen skal selv varetage den daglige support af brugere af DUBU. Det er derfor vigtigt at overveje og afklare hvordan kommunen ønsker at organisere sig omkring support af brugerne, når DUBU tages i brug i kommunen. Se også *Bilag 3 Rollebeskrivelser*.

Nedenfor ses en oversigt over KLIK-opgaver i forberedelsesfasen:

Tema	Opgavetitel	Prioritet	Anbefalet udfører	Involveret part
Organisering og arbejdsgange	(Arbejdsgange 1) Design aktivitetsplaner	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbrugere
Organisering og arbejdsgange	(Arbejdsgange 3) Aftal nye arbejdsgange	3	DUBU-projektleder	DUBU-superbrugere, økonomi- og administrative medarbejdere
Organisering og arbejdsgange	(Forside 1) Design forsidevisning	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbrugere, administrative, økonomimedarbejdere samt eventuelt øvrige brugere af DUBU

Organisering og arbejds gange	(Fraser 1) Udarbejd fraseordbog	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbrugere
IT-miljø og infrastruktur	(Skabelon 1) Opsæt eksternt skabelonsystem/blank etløsning	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU superbrugere og IT-afdeling
Organisation og arbejds gange	(Skabelon 2) Udarbejd standardskabeloner	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbrugere
Organisering og arbejds gange	(Ydelser 1) Udarbejd ydelses- og leverandørkatalog	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbruger, økonomimedarbejder-/controller, BI-medarbejder/konsulent
Organisering og arbejds gange	(Trivselslineal 1) Beslut resultatdokumentation	3	DUBU-projektleder	Faglig leder, faglig koordinator, DUBU-superbrugere
Viden og færdigheder	(Undervisning 1) Planlæg undervisning	3	DUBU-projektleder	DUBU superbrugere, faglig leder/koordinator
IT-sikkerhed og aftaler	(Infrastruktur 1) Godkend serviceaftale	1	KOMBIT-aftaleadministrator	DUBU-projektleder
IT-miljø og infrastruktur	(Infrastruktur 2) Tilmeld fælleskommunal organisation	3	KOMBIT-organisationsadministrator	DUBU-projektleder og KOMBIT-infrastrukturansvarlig
IT-miljø og infrastruktur	(Infrastruktur 3) Ibrugtag fælleskommunal fordelingskomponent	3	KOMBIT-fordelingskomponentadministrator	KOMBIT-infrastrukturansvarlig, ESDH-systemansvarlig, SAPA- systemansvarlig samt faglig leder for de medarbejdere, der skal anvende DUBU

IT-miljø og infrastruktur	(Infrastruktur 4) Opret og tildel roller og rettigheder	1	KOMBIT-rolleadministrator	DUBU projektleder, ansvarlig leder
IT-miljø og infrastruktur	(Statistik 2) Kontakt Danmarks Statistik	2	DUBU-projektleder	Faglig leder, BI-afdeling, Økonomimedarbejde
Ind- og udfasning	(Konvertering 1) Planlæg konvertering af sager	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder

Tabel 3 Oversigt over KLIK-opgaver i forberedelsesfasen

8.1 Fælleskommunal infrastruktur

I dette afsnit får du en kort introduktion til, hvordan DUBU integreres til en række komponenter i den fælleskommunale infrastruktur. Det betyder, at kommunen ved ibrugtagning af DUBU skal foretage en række opsætninger. Opsætninger skal foretages af kommunes infrastrukturansvarlige. Der vil også være løsninger, som kommunen kan vælge at ibrugtage på et senere tidspunkt. De forskellige løsninger er beskrevet nedenfor.

8.1.1 Fælleskommunal Adgangsstyring for brugere

Adgangen til DUBU sker gennem den fælleskommunale Adgangsstyring for brugere, hvor kommunen skal opsætte en række jobfunktionsroller, fx sagsbehandler, økonomimedarbejder. Disse jobfunktionsroller indeholder en række brugersystemroller. Brugersystemroller er rettigheder, som bestemmer hvilke handlinger som en bruger har adgang til at foretage i DUBU. En brugersystemrolle kan også have en dataafgrænsning, der betyder, at en bruger fx kun kan se egne sager. Når der kommer nye funktioner i DUBU, kan det betyde at der indføres nye brugersystemroller. En opdateret liste over brugersystemroller (rolle- og rettighedsmatrice) vil altid være tilgængelig i DUBU. Når en kommune tilslutter sig DUBU, vil kommunen få den seneste rolle- og rettighedsmatrice tilsendt i forbindelse med introduktion af KLIK opgaver. Læs mere i KLIK-opgaven '[Infrastruktur 4 – opret og tildel roller og rettigheder](#)'.

8.1.2 Fælleskommunal Filudveksling

Kommunen har mulighed for at få tilsendt et ledelsesinformationsudtræk (LIS udtræk) fra DUBU til Serviceplatformens SFTP service via Fælleskommunal filudveksling, hvor udtrækket kan hentes ud gennem kommunens egen SFTP bruger eller gennem en LIS-leverandør.

Processen for levering og bestilling af data til ledelsesinformation findes på KOMBITs eksterne dokumentbibliotek. Link: <https://share-komm.kombit.dk/P134/Delte%20dokumenter/Forms/Proces%20Ledelsesinformation.aspx>.

Kommunen behøver ikke at bestille et udtræk inden ibrugtagning af DUBU, men kan en hver tid bestille et udtræk senere. Det kan dog være en fordel, at kommunen inden ibrugtagning, har taget stilling til hvilke oplysninger, som forventes at kunne trække ud af DUBU, og hvorvidt disse forudsætter, at kommunen

modtager et LIS udtræk med henblik på at se en udvikling over tid. Læs mere i KLIK-opgaven ['Ledelsesinformation - bestil LIS-leverancer'](#).

8.1.3 Fælleskommunal Postkomponent (Forsendelser)

DUBU skal gøres klar til at kunne udsende breve til borgerne via digital post samt fjernprint. Dette kræver en opsætning hos Serviceplatformen, og er obligatorisk for at kunne foretage forsendelser via DUBU, til Digital Post og Fjernprint. DUBU sender Digital Post/fjernprint via Serviceplatformens snitflade SF1601, som I kan læse mere om i [Digitaliseringskataloget](#) og i KLIK-opgaven ['Infrastruktur 6 – opsæt digital post og fjernprint'](#).

8.1.4 Fælleskommunal Sags- og dokumentindeks

DUBU udstiller sags- og dokumentoplysninger via Fælleskommunal Sags- og Dokumentindeks til anvendelse af andre systemer på den fælleskommunale rammearkitektur fx SAPA. Udstilling af sags- og dokumentmetadata i Sags- og Dokumentindekset er en forudsætning for at anvende DUBU. Kommunen skal være opmærksomme på, at oprette den nødvendige afgrænsning i SAPA og eventuelt andre systemer, der benytter oplysninger fra sags- og dokumentindekset. I kan læse mere om Sags- og Dokumentindeks i [Digitaliseringskataloget](#) og i KLIK-opgaven ['Infrastruktur 5 - afgræns data fra fælleskommunal sags-og dokumentindeks'](#).

8.1.5 Fælleskommunal Organisation

I DUBU kan man enten benytte Fælleskommunal Organisation (FK Organisation) eller DUBU's egen organisationskomponent for at administrere og vedligeholde brugere og organisation. Dette afsnit beskriver fordele og opmærksomheder ved anvendelse af FK Organisation, både som ny kommune, der tager DUBU i brug, og som eksisterende DUBU-kommune, der vil begynde at anvende FK Organisation. Hver enkelt kommune beslutter selv, om de ønsker at anvende FK Organisation til administration og vedligeholdelse af brugere og organisation, eller om de ønsker at anvende DUBU's egen organisationskomponent. Bemærk, at beslutning om tilmelding er en engangsbeslutning. Det er ikke muligt for kommunen efterfølgende at framelde integrationen til FK Organisation.

FK Organisation giver kommunen mulighed for at administrere og vedligeholde deres brugere og organisation centralt, så der sker en synkronisering på tværs af kommunens it-systemer, som har en integration til FK Organisation. I kan også læse mere om FK organisation i [Digitaliseringskataloget](#). Fordelen ved at tilmelde sig synkronisering med FK Organisation er, at kommunen ikke behøver at opdatere kontaktoplysninger på deres medarbejdere eller organisatorisk tilhørsforhold i flere forskellige it-systemer, men kan opdatere det gennem FK Organisation.

En forudsætning for at tage FK Organisation i brug i sammenhæng med DUBU er, at kommunens opsætning i FK Organisation indeholder direkte tilknytninger mellem brugere og de organisatoriske enheder, man ønsker at benytte i DUBU. Alle brugere skal være tilknyttet en organisatorisk enhed uden enhedstype eller med enhedstype 'afdeling', mens det er valgfrit om brugeren tilknyttes et team.

Hvis man ønsker at anvende både afdelinger og teams i DUBU, er det en forudsætning, at kommunens lokale organisationsløsning understøtter opmærkning af organisatoriske enheder i enhedstyper 'afdeling' og 'teams'. Brugernes organisatoriske tilhørsforhold kan have betydning i DUBU for brugernes adgang til sager, hvis der er foretaget dataafgrænsning på afdeling eller teams. Derudover anvendes kontaktoplysningerne i forhold til brevflætning.

Når en ny kommune tilslutter sig DUBU, vil kommunens første bruger blive oprettet af Netcompany. Herefter vil resterende brugere kunne indlæses fra FK Organisation ved deres første login i DUBU, såfremt kommunen tilmelder sig til FK Organisation inde i DUBU. Hvis kommunen ikke tilmelder sig FK Organisation, vil kommunen skulle oprette brugerne i DUBU manuelt. Læs mere i KLIK-opgaven ['Infrastruktur 2 – tilmeld fælleskommunal organisation'](#).

8.1.5.1 Løbende opdateringer af oplysninger

Hvis man er tilmeldt FK Organisation, vil oplysninger omkring kommunens brugere og organisation enten skulle vedligeholdes direkte i FK ORG GUI/FK brugergrænseflade eller gennem en integration til kommunens lokale organisationsløsning fx MS AD, hvor oplysningerne vedligeholdes – se nedenstående illustration.

I FK organisation indlæses og verificeres data om brugerne og organisationen.



DUBU opbevarer en kopi af oplysningerne omkring brugerne og organisation og indlæser natligt oplysningerne fra FK Organisation. Hvis der oprettes en ny bruger i FK Organisation og brugeren endnu ikke er synkroniseret, vil DUBU ved første login lave opslag i FK Organisation og herefter gemme brugeren i den lokale kopi af organisation og brugere.

8.1.5.2 Brugere

Når en kommune, der allerede har taget DUBU i brug og efterfølgende ønsker at tilmelder sig til FK Organisation, vil hver enkelt eksisterende bruger i DUBU blive indlæst fra FK Organisation, ud fra deres Brugernøgle i DUBU. Tilmeldingstjekket vil undersøge, om der er en bruger i DUBU med en brugernøgle svarende til UUID for en bruger i FK Organisation. Hvis kommunen har fejl i UUID i FK Organisation, og der ikke kan findes en bruger i FK Organisation ud fra DUBU brugernøglen, vil DUBU brugeren ikke blive synkroniseret ved tilmelding og vil derfor ikke kunne logge ind.

Superbrugeren, som foretager tilmeldingen til FK Organisation, vil blive gjort opmærksom på brugere, der ikke kan synkroniseres inden den endelige tilmelding skal foretages, og brugeren vil dermed kunne vente med at udføre tilmeldingen, indtil brugernes Brugernøgler er rettet til.

Bemærk at følgende felter vil blive synkroniseret i DUBU fra FK Organisation:

- Post adresse, Email adresse, Telefonnummer og Mobiltelefon.
- Gyldighedsperiode for brugeren.
- Medlemskaberne brugeren har til Organisatoriske Enheder inklusiv fremtidige

Brugerens navn hentes/opdateres fra FK Adgangsstyring ved login.

Kommunen skal være opmærksom på, at alle organisatoriske tilhørsforhold, som en bruger måtte have, indlæses og vil være synlig i dropdowns i DUBU.

8.1.5.3 Organisatoriske Enheder

Ved tilmelding til FK Organisation vil alle organisatoriske Enheder, som en bruger er tilknyttet, blive indlæst i DUBU. Det vil sige, at når en ny kommune, som ikke har oprettet brugere eller organisatoriske enheder i DUBU tilmelder sig synkronisering betyder det, at de organisatoriske enheder først vil eksistere i DUBU, når brugerne har været logget ind første gang.

Hvis en kommune med eksisterende organisatoriske enheder tilmelder sig synkronisering, vil hver enkelt organisatorisk enhed i DUBU blive indlæst fra FK Organisation ud fra deres enhedskode i DUBU. Kommunen skal derfor sikre sig, at der for hver organisatorisk enhed i DUBU (afdelinger og teams) eksisterer en organisatorisk enhed, hvor UUID i FK Organisation stemmer overens med enhedskoden i DUBU. Alle afdelinger og teams oprettet i DUBU skal eksistere i FK Organisation med samme enhedstype ('Afdeling' eller 'Team') for at kommunen kan blive tilmeldt – forudsat at enhedstypen er angivet i FK Organisation. Hvis enhedstype ikke er sat i FK Organisation, bliver sådanne organisatoriske enheder som default behandlet som afdelinger i DUBU. Hvis ikke der er overensstemmelse mellem de organisatoriske enheder, vil kommunen ikke kunne blive tilmeldt. Det vil fremgå af resultatet af tilmeldingstjekket hvilke organisatoriske enheder, der blokerer for tilmeldingen. Det kan fx være at en organisatorisk enhed i DUBU har enhedstypen 'team', men i FK Organisation er samme enheds enhedstype 'afdeling'.

Bemærk at følgende felter vil blive synkroniseret i DUBU fra FK Organisation:

- Enhedsnavn
- Enhedstype
- Post adresse, Email adresse, Telefonnummer og URL adresse
- Gyldighedsperiode for enheden.

8.1.6 Fælleskommunal Fordelingskomponent

Fordelingskomponenten er en del af Serviceplatformen, der gør det muligt at overdrage dokumenter og journalnotater fra sekundære systemer fx SAPA til de primære fagsystemer fx DUBU, hvor de behandles.

Fordelingen fra det sekundære system til det primære fagsystem sker gennem fordelingskomponenten, der indeholder fordelingsregler. En fordelingsregel består overordnet af kommunens CVR nr., et KLE-emne, en handlingsfacet og navnet på det modtagne fagsystem.

Det er nødvendigt, at jeres kommune opretter en fordelingsregel, hvis DUBU skal kunne modtage dokumenter og journalnotater fx fra SAPA. Fordelingsreglerne opsættes gennem Serviceplatformens administrationsmodul. I kan læse mere om Fordelingskomponenten i [Digitaliseringskataloget](#), hvor I blandt andet finder '[Vejledning til Fordelingskomponenten for kommuner: Sådan implementerer du fordelingskomponenten i kommunen og konfigurerer fordelingsregler](#)'. Læs også KLIK-opgaven '[Infrastruktur 3 - ibrugtag fælleskommunal fordelingskomponent](#)'.

9 IBRUGTAGNINGSFASEN

I ibrugtagningsfasen tager kommunen DUBU i brug. I denne fase skal kommunen afslutte flere KLIK opgaver opstartet i forberedelsesfasen fx opsætte/konfigurere DUBU i henhold til de beslutninger, der er truffet omkring anvendelse af DUBU. Derudover skal brugerne undervises, og data skal konverteres fra eksisterende sagsbærende løsning til DUBU. Som led i undervisningen får slutbrugerne information om, hvordan DUBU konkret skal tages i brug og hvilke muligheder brugerne har for support.

Nedenfor ses en oversigt over KLIK-opgaver i ibrugtagningsfasen.

Tema	Opgavetitel	Prioritet	Anbefalet udfører	Involveret part
Organisering og arbejdsgange	(Arbejdsgange 2) Opsæt aktivitetsplaner	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
Organisering og arbejdsgange	(Forside 2) Opsæt forsidevisning	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
Organisering og arbejdsgange	(Fraser 2) Opsæt fraseordbog	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
Organisation og arbejdsgange	(Skabelon 3) Opsæt standardskabeloner	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
IT-miljø og infrastruktur	(Kommunal opsætning 1) Indsæt kommunelogo	1	DUBU-projektleder	DUBU-superbruger
IT-miljø og infrastruktur	(Kommunal opsætning 2) Angiv modtager af overførte sager	1	DUBU-projektleder	DUBU-superbruger
IT-miljø og infrastruktur	(Infrastruktur 5) Afgræns data fra fælleskommunal sags- og dokumentindeks	2	SAPA-systemansvarlig	DUBU-projektleder, faglig leder, KOMBIT-rolleadministrator
IT-miljø og infrastruktur	(Infrastruktur 6) Opsæt Digital Post og Fjernprint	1	Digital Post-ansvarlig	DUBU-projektleder og DUBU-superbruger
IT-miljø og infrastruktur	(Ledelsesinformation) Bestil LIS-leverancer	2	DUBU-projektleder	Faglig leder, evt. BI-afdeling eller økonomiafdeling, der skal aftale ledelses- og styringsinformation

IT-miljø og infrastruktur	(Statistik 1) Opsæt indberetning til Danmarks Statistik	1	DUBU-projektleder	DUBU-superbruger
Organisering og arbejdsgange	(Ydelser 2) Opsæt ydelses- og leverandørkatalog	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
Viden og færdigheder	(Undervisning 2) Gennemfør undervisning	3	DUBU-superbruger	DUBU-slutbrugere
Organisering og arbejdsgange	(Trivselslineal 2) Opsæt resultatdokumentation	3	DUBU-superbruger	DUBU-projektleder
Ind- og udfasning	(Konvertering 2) Konverter sager	3	DUBU-projektleder	DUBU brugere mfl.
Organisering og arbejdsgange	(Organisation 2) Etabler drifts- og supportorganisation	3	DUBU-projektleder	DUBU-projektejer/faglig leder, DUBU-brugere, DUBU-superbrugere, IT- og digitaliseringsafdelingen

Tabel 3 Oversigt over KLIK-opgaver i ibrugtagningsfasen

10 FORANKRINGSFASEN

I forankringsfasen overgår DUBU til driftsstatus i kommunen. I denne fase kan der gennemføres opfølgning i forhold til brugen af DUBU. I forankringsfasen er målet, at brugen af DUBU forankres i organisationen. For nogen vil det kræve lidt ekstra støtte og tid.

Der kan være behov for at justere den lokale supportindsats. Det kan være relevant, at kommunen vurderer og planlægger, hvordan superbrugerne fastholder og videreudvikler deres viden og kompetencer i forhold til brugen af DUBU, herunder også ansvarsfordeling i den løbende kontakt på supportsager til Netcompany.

Det anbefales desuden, at kommunen tager stilling til hvordan opfølgningen i forhold til brugen af DUBU gennemføres efter forankringsfasen. Denne opfølgning kan bestå af selvstudie fx via instruktionsvideoer, eller kortere fælles oplæg til gennemgang af delfunktioner i DUBU. Der kan i forankringsfasen være behov for at genopfriske bestemte funktionaliteter ved DUBU, for at sikre en korrekt brug af systemet. I forhold til at fastholde den læring, som implementeringen af DUBU har bragt kommunen, kan det være en god ide at rammesætte en evaluering af det samlede implementeringsforløb.

DEL 3: BILAG

Del 3: Bilag indeholder en oversigt over de bilag, der understøtter din kommunes implementering af DUBU.

Bilag 1 Hvis DUBU ikke virker som forventet i kommunen

Når idriftsættelsen af DUBU er sket succesfuldt, men DUBU ikke fungerer som forventet, så bedes projektlederen gå gennem følgende liste for fejlfinding, før der tages kontakt til Netcompanys Service Desk.

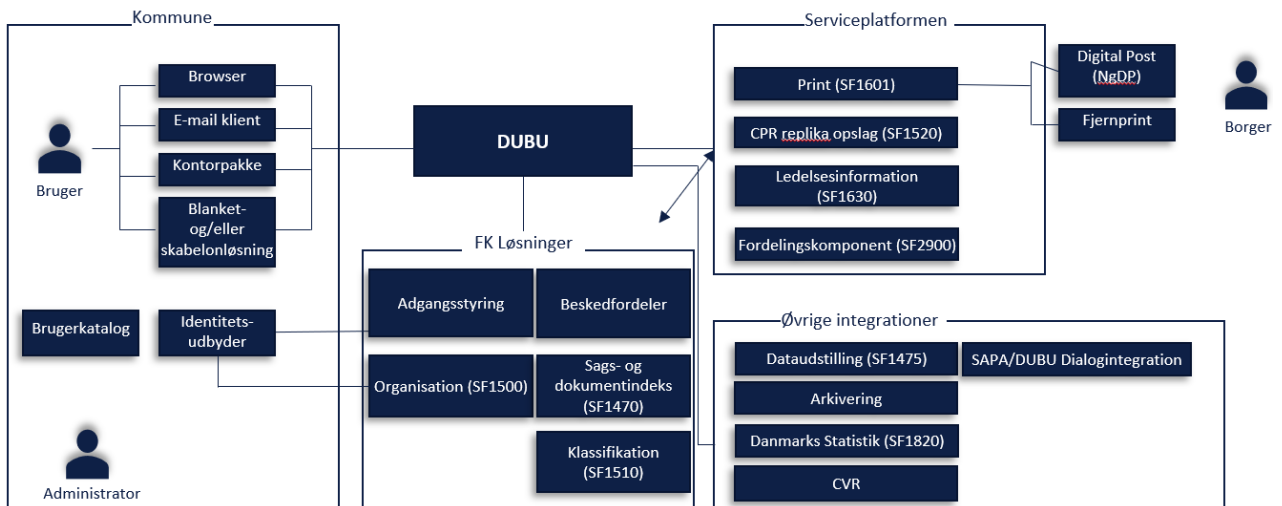
- Tjekliste for fejlfinding i DUBU
- Tjek at obligatoriske KLIK-opgaver i forberedelsesfasen er gennemført korrekt
- Tjek at obligatoriske KLIK-opgaver i ibrugtagningsfasen er gennemført korrekt
- Tjek at brugeren/brugerne har de rigtige rettigheder:
- Hvis der findes brugere i kommunen, med manglende skrive/læse rettigheder, bør kommunens opsætning af brugersystemroller kontrolleres. Denne opsætning findes i kommunens adgangsstyring, og indeholder de rettigheder en bruger har i DUBU. Der kan med fordel orienteres i KLIK-opgaven angående Adgangsstyring og opsætning.
- Kontakt egen it-afdeling med henblik på at få afdækket, om problemet fx relaterer sig til opsætningen af kommunens netværk.
- Kontakt Netcompany (Se *Bilag 5 Kontaktinformationer*)

Bilag 2 Systemlandskab

DUBU er en fælleskommunal it-løsning, som hænger sammen med eksisterende systemer og trækker på, og leverer data til andre systemer via integrationer.

I nedenstående figur kan du se, hvilke integrationer DUBU har med andre systemer.

DUBU systemlandskab



Figur 7: Oversigt over DUBUs systemlandskab

I kommunen vil DUBU være afhængig af en række interne systemer, som eksempelvis kommunens browser, e-mail klient, kontorpakke og eventuelle blanket/skabelon-systemer. Hvis kommunen ikke er tilmeldt FK Organisation – se også *Afsnit 8.1.5 Fælleskommunal Organisation* - vedligeholder en DUBU-administrator – se *Bilag 3 Rollebeskrivelser* - brugernes tilknytning i DUBU (Afdeling/ Team), som sammen med Adgangsstyring benyttes til at styre adgang til sager mv. i DUBU.

Derudover findes en række fælleskommunale løsninger, som skal understøtte brugen af DUBU. Dette indbefatter FK Adgangsstyring, der gør det muligt at styre og sikre, hvilke oplysninger den enkelte medarbejder har adgang til i DUBU. FK Beskedfordeleren modtager ændringer omkring personer (f.eks. flytning), og afsendelsesstatus fra digital post.

Serviceplatformen er et stykke infrastruktur, som sikrer at de kommunale it-systemer, herunder DUBU, let har adgang til forskellige services, som f.eks. CPR-registeret og print. Via print sendes breve til borgerens digital post, og hvis borgeren er fritaget for digital post, sendes dette til kommunens fjernprintleverandør, som pakker og sender manuelle breve. Ledelsesinformation leverer rådata for DUBU-sager, som kommunen kan benytte til andre systemer (f.eks. Ledelsesinformation). Ligeledes leverer DUBU data til Danmarks Statistik.

Det er muligt at læse mere om integrationer til FK Sags og dokumentindeks, FK Organisation og Fordelingskomponenten i *Afsnit Fejl! Henvisningskilde ikke fundet. Fælleskommunal infrastruktur*. Se o

gså KLIK-opgaver med benævnelsen 'Infrastruktur', der alle er at finde på [KOMBITs eksterne dokumentbibliotek](#).

Bilag 3 Rollebeskrivelser

Nedenfor finder du en beskrivelse af hhv. rollen som DUBU systemansvarlig samt rollen som DUBU superbruger samt en specificering af rollen som superbruger og forandringsagent.

DUBU-systemansvarlig

Rolle	DUBU-systemansvarlig		
Effekten	At it-systemet og relateret it-infrastruktur fungerer, administreres, supportes, driftes og forvaltes.		
Opgaver		Implementering	Drift og forvaltning
	<ul style="list-style-type: none"> Er KOMBIT's kontaktperson (SPOCFejl! Bogmærke er ikke defineret.) på it-systemet og det fagområde, som it-systemet vedrører, når it-systemet er i drift og forvaltning 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Står i spidsen for og koordinerer på tværs af personer, der drifter, forvalter og supporter it-systemet 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Understøtter og samarbejder med centrale interessenter såsom superbrugere, faglig ledere, sikkerhedsansvarlige og andre der har ansvar og opgaver relateret til it-systemet 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Bistår superbrugere ved fejlhåndtering og understøtter effektiv håndtering af fejl. Hjælper fx ved eskalation internt og/eller til KOMBIT. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Holder sig orienteret om drift og udvikling af relaterede it-infrastruktur og it-systemer af betydning for it-systemet 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Modtager og formidler drifts- og systemmeddelelser til relevante parter. I samarbejde med superbrugerne 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Opsamler, prioriterer og videreformidler kommunens ændrings- og udviklingsønsker til it-systemet og relaterede it-infrastruktur til KOMBIT 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Modtager oversigt over ændringsønsker til prioritering fra KOMBIT, og ansvarlig for prioritering af disse i samarbejde med superbrugerne 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Modtager og formidler information om ny funktionalitet og nye releases til systemejer, superbrugere, , faglig leder, slutbrugere og andre relevante parter 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Modtager og besvarer brugertilfredshedsundersøgelse 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Bistår sikkerhedsansvarlig fx ved sikkerhedsbrud/-hændelser 		X
Ansvar		Implementering	Drift og forvaltning
	<ul style="list-style-type: none"> Ansvarlig for brugeradministration i it-systemet og specifikt for at brugerrettigheder opdateres fx ved til-/fratrædelse og når brugernes opgaver ændres. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Ansvarlig for at kommunens ændrings- og udviklingsønsker opsamles og formidles til KOMBIT/leverandøren. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Ansvarlig for kommunens drifts- og supportorganisation. 		X
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Har indsigt i it-systemet, systemets funktionalitet og i de arbejdsgange som it-systemet understøtter 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Kan identificere om it-systemet fungerer som det skal • Konflikt håndtering • Kender procedurer for rapportering af fejl, fejlhåndtering og rapportering af ændrings- og udviklingsønsker
Kendetegn	Systemspecifik rolle. Rollen udpeges, når it-systemet er ibrugtaget og er del af den organisering, der anbefales for at drifte og forvalte it-systemet. Nogle projekter vil udpege rollen ved implementeringen for at sikre inddragelse og grundlag for ejerskabet i drift og forvaltning.
Kendetegn	Systemspecifik rolle, udpegnings initieres af det systemspecifikke projekt i KOMBIT. Udpeges i fase 2:Forberedelse. Rollen er relevant, så længe it-systemet eksisterer.

DUBU-superbruger

Rolle	DUBU-superbruger		
Effekten	Slutbrugerne kan kompetent og effektivt arbejde i it-systemet, der er konfigureret til at understøtte lokale arbejdsgange. Fejl, udviklingsønsker og releases håndteres effektivt.		
Opgaver		Implementering	Drift og forvaltning
	<ul style="list-style-type: none"> • Bistår og hjælper kollegaer videre, når de har spørgsmål eller oplever udfordringer i brugen af it-systemet inkl. opsamler tips og tricks til brugen af it-systemet 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Understøtter etableringen og fastholdelsen af ændrede arbejdsgange, som brugen af it-systemet muliggør 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Er ambassadør/forandringsagent for it-systemet og nye/ændrede arbejdsgange der introduceres 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Er sparringspartner for og rapporterer status for brugen af løsningen til systemansvarlig og faglig leder 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Analyserer, dokumenterer og rapporterer fejl, der opstår, når kommunen anvender it-systemet 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakter og indgår i dialog med leverandørens helpdesk/support ved rapportering af fejl og fejlrettelse 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakter og indgår i dialog med kommunens it-/digitaliseringsafdeling, hvis det viser sig, at fejlen skyldes lokale forhold 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Eskalerer til KOMBIT, hvis leverandøren ikke retter fejl eller overholder aftaler 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetstjekker leverandørens rettelser af fejl 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Opsamler, dokumenterer og rapporterer ændrings- og videreudviklingsønsker til it-systemet til KOMBIT 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Løser KLIK-opgaver, hvor superbruger er udfører og bidrager til løsning af KLIK-opgaver der, hvor superbruger er anbefalet ansvarlig eller involveret part 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Konfigurerer it-systemet til kommunen jf. input fra det fagområde, som it-systemet vedrører fx tilpasning af visninger 	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> Udarbejder uddannelsesplan, der beskriver, hvornår kommunens slutbrugere skal have introduktion og undervisning i it-systemet 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Tilpasser undervisningsmateriale mm. til kommunale forhold og forskellige slutbrugeres behov 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Tilrettelægger og afvikler introduktion/undervisning i brugen af it-systemet for slutbrugerne, herunder gennemfører og samler op på praksisnære øvelser i brugen af it-systemet 	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> Holder sig orienteret om fejlstatus/-rettelser og releases for it-systemet og er tilmeldt til it-systemets driftssite 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Allokeres særligt ved kommunens go-live og i perioden herefter, hvor det er væsentligt, at slutbrugerne får hjælp og support umiddelbart, så anvendelsen af it-systemet bliver optimal 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Modtager og besvarer brugertilfredshedsundersøgelse 		X
Ansvar		Implementering	Drift og forvaltning
	<ul style="list-style-type: none"> Ansvarlig for at it-systemet konfigureres, at undervise og hjælpe brugere samt at rapportere fejl, så it-systemet fungerer og udnyttes optimalt. 	X	X
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Har gennemført superbrugeruddannelse, der afvikles af leverandøren Kan logge på og har rettigheder til at konfigurere it-systemet Er bemyndiget til at kontakte leverandørens helpdesk/support og kender relevante procedurer og vilkår for rapportering og rettelser af fejl for it-systemet Har særlig indsigt i it-systemet og kender til snitflader og integrationer, som it-systemet benytter Har godt kendskab til hvordan forskellige slutbrugere skal anvende it-systemet i deres opgaveløsning og til brugerdocumentation fx lokale vejledninger Har pædagogiske og tekniske kompetencer Er motiveret og har lyst til opgaven 		
Kendetegn	Systemspecifik rolle, udpegning initieres af det systemspecifikke projekt. Udpeges i fase 2: Forberedelse. Rollen er relevant både i forbindelse med implementering, drift og forvaltning.		

Specificering af rollen som superbruger og forandringsagent

Når der udpeges superbrugere til DUBU er det væsentligt at have for øje, at DUBU er et fagsystem, hvorfor det vil være en fordel at udpege nogle superbrugere indenfor de forskellige socialfaglige områder social, unge og handicap. Det er brugbart, at superbrugerne forstår de lovgivningsmæssige rammer for det socialfaglige arbejde for at kunne forstå automatikken i DUBU i forhold til fx generede frister og aktiviteter/handlinger, som DUBU afkræver af brugeren. At være superbruger på DUBU kræver således en bred viden, og det er vigtigt, at der afsættes tid til superbrugerrollen.

Nedenfor er oplistet en række mulige superbrugeropgaver i forankringsfasen, der efterfølgende kort gennemgås. Nogle af opgaverne vil eventuelt også kunne varetages af en lokal administrator.

Superbrugeropgaver:

- At skabe motivation for forandringen
- At foretage løbende undervisning af brugere
- At yde support
- At håndtere fejlrapporter
- At holde sig orienteret om releases samt tips og tricks
- At opsætte forsider og søgninger til ledelsesinformation
- At være bindeled til IT-afdeling
- At skabe motivation for forandring

Det kan være en fordel at superbrugerne involveres i arbejdet med gevinsttræet og især de kortsigtede gevinster, idet disse kan virke som motivation for brugerne, når de skal lære et nyt system at kende. Det er vigtigt, at superbrugerne har tid til at sætte sig ind i begrundelsen for designvalg, da brugerne erfaringsmæssigt vil have større mod på forandringen, hvis de kan få forklaret hvad formålet med forandringen er. Det kan være direkte gevinster for brugeren, men også være indirekte fordele, fx hvis det bliver muligt i højere grad at trække ledelsesinformation, så det ikke er nødvendigt at "forstyrre" brugerne med spørgsmål om statistiske data. Det er vigtigt for at undgå modstand mod Systemet, at det gøres klart, hvad der er lovgivningsmæssige krav og hvad der er designbeslutninger.

At foretage løbende undervisning af brugere

Netcompany stiller uddannelsesmateriale til rådighed, samt brugervejledning i form af Onlinehjælp og videoer. Det er vigtigt, at kommunen gør sig overvejelser omkring hvor mange ressourcer der vil afsættes i forhold til at sikre løbende undervisning af brugerne, fx ved opstart af nye medarbejdere eller ved ibrugtagning af nye funktioner. Vil kommunen fx gøre brug af sidemandsoplæring, tavle-undervisning, ugentligt DUBU-café? Eller vil kommunen orientere om nye funktioner ved at videresende mails med KOMBITs nyhedsbreve og releasenotes?

At yde support

For at sikre en succesfuld implementering og drift er det væsentligt, at der er klare aftaler om hvor tilgængelige superbrugerne skal være i forhold til brugernes behov for hjælp. Nedenstående punkter omhandler overvejelser, der kan være relevante at gøre sig, når det overvejes hvor meget tid superbrugeren skal have afsat til opgaven:

- Skal brugerne kunne søge hjælp hos deres superbruger hele dagen på kontoret eller skal de opsøge hjælp på mail eller gennem kalendersatte aftaler/møder?
- Hvis brugerne skal opsøge hjælp på en mail, skal der så oprettes en fælles mail for alle superbrugerne og skal superbrugerne skiftes til at behandle disse mails?
- Skal der udvælges en superbruger, som lokal administrator, der som den eneste gives adgang til at slette data, oprette nye leverandører/ydelser mv. eller skal alle superbrugere have disse rettigheder?

At håndtere fejlrapporter

Når kommunen tager DUBU i brug, er der en menu, som hedder Teknisk support. Hvis brugerne støder på systemfejl, mens de navigerer rundt i systemet, får de mulighed for at oprette en fejlrapport. De kan også manuelt oprette en fejlrapport, hvis de oplever en fejl i systemet. Fejlrapporter vil lægge sig i Teknisk support.

Det er superbrugernes opgave at håndtere disse fejlrapporter. Hvis fejlrapporterne er oprettet af brugere, skal superbrugere afklare, om der er tale om en egentlig fejl i systemet, der skal indberettes ved hjælp af en supportsag til Netcompany, eller om brugeren har anvendt systemet anderledes, end det er tiltænkt i designet.

Systemet kan også oprette fejlrapporter, hvis der for eksempel har været nedbrud i 3.-partssystemer. Disse fejlrapporter skal også håndteres af superbrugere. Ved et generelt nedbrud i 3.-partssystemer på tværs af kommunerne, vil Netcompany melde ud, hvordan fejlrapporterne med systemfejl skal håndteres.

At holde sig orienteret om nye opdateringer til DUBU, samt tips og tricks

Det anbefales, at der afsættes tid af til at alle superbrugere kan holde sig orienteret omkring opdateringer af systemet, eventuelle tips og tricks fra andre kommuner, den optimale brug af systemet, til bestemte sagsgange eller hvis der er behov for ledelsesinformation.

Information om planlagte ændringer/opdateringer af systemet vil blive udsendt pr. mail som releasenotes til DUBU-kontaktpersoner og superbrugere. KOMBIT sender også løbende nyhedsbreve ud. Det er væsentligt, at der er sat tid af til, at sætte sig ind i eventuelle ændringer og tid til at teste dem i Uddannelsesmiljøet, hvor kommende releases ofte vil blive frigivet en uge før der releases på produktionsmiljø.

KOMBIT administrerer et Yammer Netværk for DUBU-superbrugere, hvorfra det er muligt at få og give sparring med andre kommuners superbrugere. Superbrugere bliver oprettet ved at sende en mail til dubu@kombit.dk. Det er muligt på Yammer at søge efter tidligere spørgsmål og svar, eller at stille nye spørgsmål.

I nogle regioner er flere kommuner desuden gået sammen i netværk omkring brugen af DUBU.

KOMBIT afholder ICS/DUBU-superbrugernetværksmøde 1 gang årligt og afholder ledernetværksmøde 1 gang årligt.

At opsætte forsider og foretage avancerede søgninger til ledelsesinformation

I DUBU er det muligt at opsætte flere lokale forsider. Forsiderne kan opdeles i forhold til målgruppen, fx afdelingsleder, sagsbehandler, administrativ mv., men kan også sættes op til at vise ledelsesinformationer indenfor bestemte områder eller måltal. Forsiderne opsættes ud fra avancerede søgninger. Det bør overvejes, om det er en superbruger eller en anden medarbejder, som skal udpeges til at have en særlig funktion i forhold til disse opgaver.

At være bindeled til IT-afdelingen

Det anbefales, at der fortsat efter implementeringen, bevares en kontaktperson fra IT-afdelingen, der kan afhjælpe eventuelle udfordringer med lokale indstillinger og opsætninger, som ikke er en del af Netcompanys supportområde. For eksempel kan der opleves udfordringer med et tilføjesprogram til Outlook eller lokale wordopsætninger. Den infrastruktur ansvarlig(STS FK projektlederen) kan afhjælpe eventuelle udfordringer med tildeling af rettigheder i DUBU.

Bilag 4 Forberedelse af brugerundervisning

Den enkelte kommune udpeger en række superbrugere i DUBU. Superbrugerne står for undervisningen af kommunens brugere i forbindelse med implementeringen, medmindre kommunen har tilkøbt brugerundervisningen. Netcompany stiller en række undervisningsmaterialer til rådighed, som kan tilpasses den enkelte kommune.

Indledende refleksioner

Når kommunen planlægger undervisningen af brugerne i forbindelse med implementeringen, bør det overvejes om der er særlige forhold vedrørende brugerne eller i organisationen, der kan have betydning for hvordan kommunen bedst tilrettelægger undervisningen.

Hvem der skal lære?

Overvej brugernes holdning til at få nyt system, eventuelle tidligere erfaringer med lignende system og deres opfattelse af rammerne for undervisningen.

Hvad de skal lære?

Overvej om det er alle funktioner eller udvalgte funktioner i DUBU, og om brugerne også skal lære nye sagsgange.

Fra hvem skal de lære?

Overvej om det er en superbruger i hver enkelt team/gruppe eller en blanding af superbrugerne, der skal undervise.

Hvornår skal de lære?

Overvej hvor meget undervisning, der skal planlægges før og efter Go-live dato.

Sammen med hvem?

Overvej om undervisningen skal være på tværs af teams, rådgivere, administrativt personale mv.

Hvor læres der?

Overvej lokation.

Hvordan læres der?

Overvej om det er gennem instruktion, individuelle øvelser eller samarbejde.

Hvormed læres der?

Overvej hvilke redskaber, fx uddannelsesvideoer, håndbog, PowerPoints, padlet, handouts øvelser.

Hvorfor?

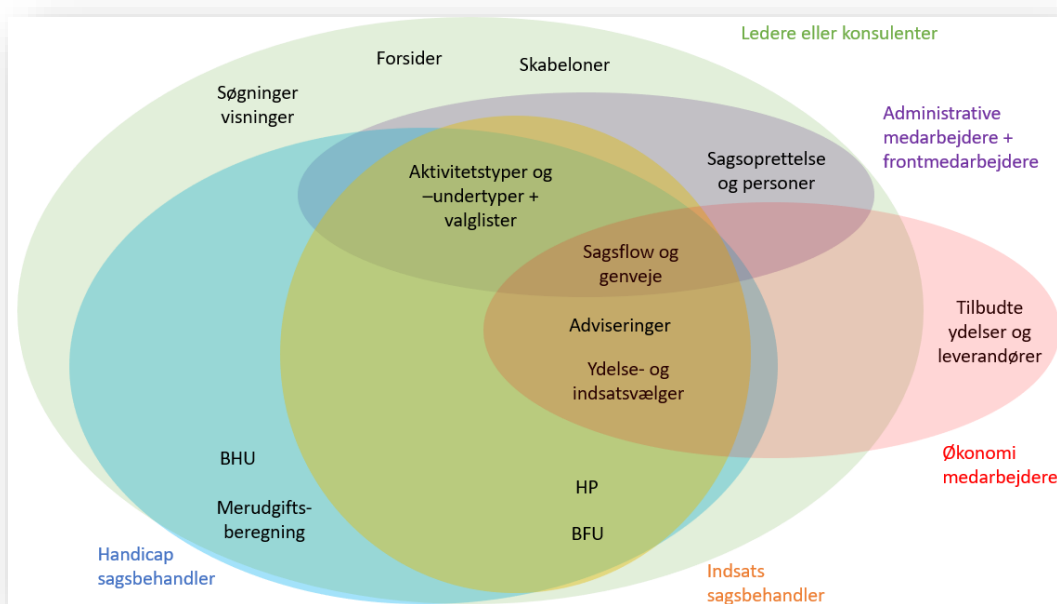
Overvej hvorfor det er vigtigt at brugerne lærer DUBU at kende, fx ved at tage udgangspunkt i gevinstrealiseringen. Vær tydelig på hvilken opgaveløsningsadfærd som kommunen forventer brugerne har, når de har gennemført uddannelsesforløbet.

Brugerne

Det kan være en fordel hvis kommunens projektleder tidligt inddrager kommunens kommende DUBU superbrugere, når der skal planlægges undervisning af brugerne, så brugernes forskellige følelser og holdning til undervisningen, samt deres færdigheder i forhold til en given undervisning forstås. Der vil fx være forskel på den enkeltes oplevelse af om DUBU giver mening i forhold til deres kerneopgave. Det kan også overvejes om brugerne i højere grad vil føle, at de har indflydelse på tilrettelæggelse af deres arbejde, hvis de selv kan tilmelde sig et undervisningshold frem for at blive tildelt en bestemt dato, der måske konflikter med anden kalenderaftale. Kommunens projektleder kan fx gøre tilmelding muligt via Doodles med et max. deltagerantal pr. undervisningsgang. Kommunens projektleder kan også involvere brugerne i diskussioner omkring lokal anvendelse af nye funktioner, som fx resultatdokumentation

I forhold til brugernes færdigheder, bør kommunens projektleder overveje, om der er brugere med synsnedsættelse eller brugere, der har svært ved fx at anvende bærbar uden mus mv.

Hvilke funktioner skal brugerne lære og hvornår?



Figur 1 Eksempel på funktioner

I *Figur 1 Eksempel på funktioner*, er et eksempel på forskellige funktioner i DUBU og hvilke medarbejdergrupper, der kan tænkes at anvende de forskellige funktioner. Figuren kan bruges som et udgangspunkt for at diskutere om alle medarbejdergrupper skal kunne alle funktioner, eller kun de funktioner de anvender i dagligdagen. Er der i kommunen f.eks. behov for at medarbejdere kan afløse hinanden? Hvis der er en superbruger indenfor hver medarbejdergruppe, skal de så kun undervise i bestemte funktioner gældende for deres gruppe?

Afhængigt af om medarbejdergrupperne skal lære samme funktioner, bør kommunen overveje om undervisningen skal foregå i grupper eller på tværs af afdelingen. Det kan være en fordel at sammensætte forskellige faggrupper eller teams, da det kan skabe et positivt læringsmiljø med refleksioner og erfaringsudveksling.

Figuren kan også bruges til en drøftelse af hvad der er behov for at de enkelte brugere skal kunne ved Go live dato. Og hvilke funktioner der kan give bedre mening at undervise brugerne i senere. Fx kan det give mening først at undervise ledere og konsulenter i søgning og visninger, når DUBU har været i anvendelse et stykke tid, og der er oprettet flere aktiviteter i kommunen. Det kan også give mening at vente med undervisning i indsats og ydelser indtil efter Go live dato, da superbrugerne eller en kommunal administrator først skal have oprettet jeres kommunes lokale ydelseskatalog, før det kan anvendes af brugerne.

Overvej hvilke uddannelsesdata der skal opsættes i uddannelsesmiljøet for at kunne undervise i bestemte funktioner. Skal der for eksempel opsættes specifikke lokale ydelser eller en handleplan, for at kunne lave ny version af handleplan? Eller opretter brugerne selv den data, som de skal anvende i uddannelsesforløbet?

Rammer for undervisningen

Praktiske forhold som undervisningslokale, bærbare computere eller tablets kan være begrænsende for brugerne. Tag derfor stilling til om fx alle brugerne vil kunne se en præsentation.

Tag også stilling til om kommunen kan friholde brugerne for andre opgaver, mens de har undervisning, fx så eventuelle akutte sager og vagttelefon videregives til andre kollegaer. Det kan gå ud over brugernes fokus og deltagelse i øvelser, hvis de også har andre opgaver sideløbende med undervisningen.

Opbygning af undervisning

Tilpas uddannelsesmateriale så det tager udgangspunkt i sagsgange i kommunen, så det bliver tydeligt at DUBU kan understøtte disse sagsgange. Brugere bør involveres, i løbet af undervisningen, fremfor udelukkende at introduceres til en række it-funktioner. Når brugerne bliver involveret, fx gennem øvelser eller summemøder, begynder brugerne at reflektere og skabe ny viden selv, der gør det nemmere at huske DUBUs opbygning og funktioner.

Forventningsafstemning

Det bør være tydeligt for brugerne hvad der forventes at brugerne lærer i løbet af undervisningsforløbet. Målene skal stå i forhold til hvad brugerne har mulighed for at lære indenfor den givne tidsramme. Hvis undervisningen for eksempel kræver aflæring af tidligere sagsgange, før der kan læres nye sagsgange i systemet, kræver undervisningen flere mentale ressourcer af brugerne, og det bør derfor overvejes at have flere pauser imellem lektionerne, enten i løbet af en heldagsundervisning, eller ved at have lektionerne over flere omgange. Overvej eventuelt om der skal evalueres efter hver lektion, så der gives mulighed for at lave småjusteringer, hvis fx tilbagemeldingen er, at undervisningen er i for højt et tempo. Hvis alle brugere

har bærbar eller smartphone med, kan tilbagemeldingen evt. foregå med det samme, anonymt via. Padlet, da det kan være svært for en kollega at komme med en kritisk tilbagemelding.

Bilag 5 Kontaktinformationer

Kontakt til Netcompany Service Desk kan ske gennem de kontaktoplysninger, der er beskrevet nedenfor.

Netcompany Service Desk kan benyttes af kommunens Supportberettede brugere, der ofte er kommunens Superbrugere. Som udgangspunkt bør DUBUs indbyggede fejlrapporteringsværktøj benyttes. Her modtages nemlig yderligere information omkring fejlene, som vil give kommunen en hurtigere sagsbehandling af fejlen. Telefoniske henvendelser bør kun benyttes ved hastesager.

Netcompanys Service Desk kan kontaktes af Superbrugere inden for den aftalte åbningstid på:

Tel. +45 3334 8931 (mandag-onsdag & fredag kl. 8 til 16 og torsdag kl. 8 til 18)

E-mail: Kombit.DUBU@netcompany.com (00.00-24.00)

Teknisk support via DUBU (00.00-24.00)

Bilag 6 Kommunikationsplan - skabelon

Målgruppe /Modtagere	Budskab og indhold	Kommunikationsform /Kanal	Timing /Tidspunkt	Ansvarlig	Bemærkninger

Bilag 7 Interessentanalyse - skabelon

Interessent	Fordele eller udbytte ved projektet	Ulemper og omkostninger ved projektet	Interessentens forandringsparathed (høj, mellem, lav)

