



## OA 11 Planlæg og igangsæt kommunens ibrugtagningssupport (test)

<b>Master-opgave ID</b>	161
<b>Opgavetitel</b>	OA 11 Planlæg og igangsæt kommunens ibrugtagningssupport (test)
<b>Projekt</b>	KY
<b>Fase</b>	Fase 2.2: Klargøring ( Fase )
<b>Tema</b>	Organisering og arbejdsgange ( Tema )
<b>Prioritet</b>	Prioritet 2
<b>Er det en STS/Infrastruktur opgave?</b>	Nej
<b>Bølger</b>	KY - TEST bølge
<b>Mål</b>	<p>Målet med opgaven er at tage stilling til og få planlagt, hvordan slutbrugerne skal supporteres internt i kommunen i forbindelse med ibrugtagning af KY.</p> <p>Målet er desuden, at kommunen selv yder ekstra support til KY-brugerne de første uger efter ibrugtagning.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Ibrugtagningssupport er den hjælp som kommunens egne trænere, administratorer, superbrugere og it-folk giver til slutbrugerne de første dage eller uger efter at man har taget et nyt it-system i brug. Denne support foregår sideløbende med den almindelige support fra Netcompany. Kommunen skal selv beslutte hvor meget man vil gøre ud af ibrugtagningssupporten, når slutbrugere begynder at konvertere og arbejde i KY.</p> <p>De første uger efter at kommunen har taget KY i brug, bør der således være et udvidet supportberedskab i kommunen, da brugerne endnu ikke er erfarne med KY. Ibrugtagningssupport kan med fordel tænkes sammen med kommunens undervisning af slutbrugerne og med brugernes konvertering af sager.</p> <p>Ibrugtagningssupport kan typisk foregå ved at sikre, at både administratorerne, trænere, og eventuelt superbrugere og supportberettigede brugere har afsat ekstra tid i en periode på fx 4 uger efter go-live til at være synligt til stede i afdelingerne og hjælpe med konvertering og brug af KY (floorwalking).</p>
<b>Metode og fremgangsmåde</b>	Kommunen kan fx tage udgangspunkt i, hvordan man i forvejen supporterer slutbrugerne, når nye fagsystemer implementeres i kommunen.
<b>Resultat</b>	Vurdering af behov for omfang af ibrugtagningssupport samt kommunikation til relevante trænere, administratorer, superbrugere m.fl., så disse har afsat tiden, og KY-brugerne dermed får ekstra hjælp til at konvertere til og arbejde med KY.

**Anbefalet udfører** KY-projektleder

**Kvalitetskriterier** De involverede medarbejdere har accepteret planen.

**Involverede parter** It-/digitaliseringschef, KY-systemansvarlig, KY-administratorer, KY-superbrugere, KY-supportberettigede brugere og ledere i afdelinger der skal have KY.

## . PUBLICERING

---

**Publiceringsstatus** Publiceret