



OA 09 – Udpeg supportberettigede brugere til KY (B4)

Master-opgave ID 554

Opgavetitel OA 09 – Udpeg supportberettigede brugere til KY (B4)

Projekt KY

Fase Fase 2.1: Planlægning (Fase)

Tema Organisering og arbejdsgange (Tema)

Prioritet Prioritet 2

Er det en STS/Infrastruktur opgave? Nej

Svar til KY.Udrulning@netcompany.com

Opgave varighed (antal dage) 5

Slutdato (fra Go-Live) -147

Startdato (fra Slutdato) -28

Bølger KY - Bølge 4

Mål Målet er, at kommunen har udpeget et antal supportberettigede brugere, der har kontakten til Netcompanys servicedesk.

Beskrivelse Jf. KLIK-opgave "Etablér supportorganisering og procedurer for anvendelsessupport, fejl- og ændringsønskehåndtering", er det kommunen selv, der yder 1st level support omkring brugernes spørgsmål til anvendelse, mens indberetning af systemfejl i KY håndteres af kommunes supportberettigede brugere.

Det er således kommunens supportberettigede brugere, der har kontakten til Netcompanys servicedesk, når det omhandler systemfejl i KY.

Der er udarbejdet en fordeling af, hvor mange supportberettigede brugere hver kommune kan stille med afhængig af kommunens størrelse. Kommunen behøver ikke udpege alle supportberettigede bruger med det samme. Kommunen kan til hver en tid udskifte en supportberettiget bruger med en anden.

Metode og fremgangsmåde Anbefalede trin til at udføre opgaven:

- KY-projektlederen anmoder ydelseschefen, it-/digitaliseringschefen eller andre relevante ledere om at udpege kommunens supportberettigede brugere jf. [Fordelingsnøgle for supportberettigede brugere](#).

- Ydelseschefen eller anden leder udpeger de supportberettigede brugere og introducerer dem til KY, deres rolle og den opgave de skal varetage.

KY-projektlederen skal efterfølgende indmelde kommunens supportberettigede brugere ved at udfylde en tabel i den kommunespecifikke drejebog. Den kommunespecifikke drejebog fremsendes ifm publicering af KLIK-opgaven PL 07 Færdiggør og fremsend kommunespecifik drejebog. Denne KLIK-opgave publiceres ifm med deadline for afvikling af nærværende opgave OA 09 Udpeg supportberettigede brugere til KY.

Resultat Kommunen har udpeget de supportberettigede brugere og er dermed klar til at angive disse i den kommunespecifikke drejebog.

Anbefalet udfører KY-projektleder

Kvalitetskriterier De medarbejdere, der udpeges som supportberettigede brugere, har kompetencer, som beskrevet i rollebeskrivelsen for supportberettiget bruger (se bilag 1 i [implementeringshåndbogen](#)). Personerne og deres leder(e) har accepteret tildeling af rollen og sikret, at der er allokeret tid til opgaven – særligt i hypercare perioden, når KY ibrugtages i kommunen, men også som en løbende driftsopgave.

Supportberettigede brugere kan typisk være enten KY-administrator, KY-træner (eller -superbruger) eller supporter i kommunens it-servicedesk.

Involverede parter Ydelseschef, it-/digitaliseringschef og evt. andre relevante ledere, KY-systemansvarlig

. PUBLICERING

Publiceringsstatus Publiceret