



OA 10 Etablér supportorganisering og procedurer for anvendelsessupport, fejl- og ændringsønskehåndtering (B1)

Master-opgave ID 347

Opgavetitel OA 10 Etablér supportorganisering og procedurer for anvendelsessupport, fejl- og ændringsønskehåndtering (B1)

Projekt KY

Fase Fase 2.2: Klargøring (Fase)

Tema Organisering og arbejdsgange (Tema)

Prioritet Prioritet 3

Er det en STS/Infrastruktur opgave? Nej

Svar til KY.Udrulning@netcompany.com

Slutdato (fra Go-Live) -63

Startdato (fra Slutdato) -14

Bølger KY - Bølge 1

Mål Målet er at sikre, at kommunen har etableret en 1st level supportorganisation samt procedurer for fejl- og ændringsønskehåndteringer, og at kommunens brugere af KY er informeret om hvordan systemfejl, ændringsønsker og spørgsmål til anvendelse håndteres.

Beskrivelse Ifm. implementeringen af KY skal hver kommune sikre etablering af egen supportorganisation samt en lokal procedure for håndtering af systemfejl, ændringsønsker og anvendelsesspørgsmål.

Her skal fokus rettes mod, at det er kommunen selv, der yder 1st level support omkring brugernes spørgsmål til anvendelse. Derfor skal kommunen sikre, at der er en række medarbejdere (superbrugere, trænere, administratorer eller it-supportere), der kan svare på anvendelsesspørgsmål omkring KY.

Det er alene kommunens supportberettigede brugere, der må kontakte Netcompanys servicedesk. Dette kan ske, når det drejer sig om systemfejl i KY. *Dette kan ske, når det drejer sig om systemfejl i KY samt ifm systemmæssig anvendelsessupport.* Derfor skal kommunen udpege supportberettigede brugere (jf. KLIK-opgave OA 09 Udpeg/indmeld supportberettigede brugere til KY) samt etablere en procedure for hvordan disse medarbejdere får kendskab til de fejl, som KY-brugene måtte opdage.

Det er altså vigtigt, at kommunens supportorganisation både har taget hensyn til, hvordan fejl håndteres og gives videre til Netcompany samt at kommunen selv

kan varetage support i forbindelse med spørgsmål omkring brug og anvendelse.

Videreudviklingsønsker sendes til KOMBIT, der er systemejer, ved at indsende beskrivelse af den ønskede ændring til e-mail adressen ky@kombit.dk. Det er KOMBIT, der sammen med en kommunal faggruppe vurderer og prioriterer ændringsønsker.

Helt overordnet er der dermed tre spor, som er vigtige at have med i etableringen af egen supportorganisation:

1. Kommunen skal selv håndtere spørgsmål omkring anvendelse og brugen af KY
2. Fejl i KY skal meldes ind til Netcompany af de supportberettigede brugere
3. Ændringsønsker til KY skal meldes ind via MinSupport i KY af de supportberettigede brugere

Metode og fremgangsmåde

Ifm. med etablering af kommunens supportorganisation, skal der udarbejdes procedurer for:

1. Anvendelsessupport
 1. Håndtering af systemfejl (Link følger)
 1. Håndtering af ændringsønsker

Kommunen skal derfor afklare:

- Hvordan skal kommunens support organiseres?
- Hvem skal tildeles rollen som supportberettiget (jf. KLIK-opgave OA 09 Udpeg/indmeld supportberettigede brugere til KY)?
- Skal trænere tildeles en supplerende supportrolle ifm. support, der omhandler anvendelse?
- Hvordan kommunikerer der om kommunens supportorganisation til brugere af KY?
- Hvordan kontakter slutbrugere kommunens supportorganisation omkring anvendelse?
- Hvordan kontakter slutbrugere de supportberettigede brugere omkring fejl i KY?
- Hvordan organiseres indmeldinger omkring ændringsønsker?

Resultat

Kommunen har etableret egen supportorganisation samt udarbejdet procedurer for fejl- og ændringsønskehåndtering og håndtering af anvendelsesspørgsmål i forbindelse med brug af KY. Brugere er orienteret om dette og ved, hvor de skal rette henvendelse om hvad.

Opgaven er tæt relateret til

OA 09 – Udpeg supportberettigede brugere til KY (B1)

Anbefalet udfører

KY-projektleder

Kvalitetskriterier Ledelsen og øvrige involverede personer har accepteret den etablerede supportorganisation og -procedurer.

Involverede parter KY-systemejer, KY-systemansvarlig, It-/digitaliseringschef, KY-supportberettigede brugere

. PUBLICERING

Publiceringsstatus Publiceret

Kommentarer **Pernille Schultz** 07/08/2020 15:12

#besked

Hej KY kommuner i Bølge 1

Følgende nye KLIK-opgaver er publiceret for jer:

OA 10 Etablér supportorganisering og procedurer for anvendelsessupport, fejl- og ændringsønskehåndtering

UI 23 Foretag opsætning af systemparameter relateret til NemKonto

UI 29 Foretag lokal opsætning af SE-numre I KY

Bedste hilsner

KY-teamet