<Indsæt systemnavn>

<Dato>

Implementeringshåndbog

Version 0.1

# Vejledning til skabelonen

Denne vejledning er til dig, som skal i gang med at skrive implementeringshåndbogen. Formålet med vejledningen og de korte indledende tekster ved hvert afsnit er dels at hjælpe dig godt i gang med at forstå, hvad implementeringshåndbogen er og dels fremhæve, hvad du bør være opmærksom på, når du skriver den. Opgaven med at skrive implementeringshåndbogen er en formidlingsopgave, hvor der skal være fokus på, hvad den kommunale projektleder har behov for at vide for at kunne løse opgaven som projektleder. Kommunen har valgt projektlederen, som har ansvaret for kommunens implementering af IT-systemet.

* Implementeringshåndbogen er kommunernes redskab til at få et overblik over den forestående implementering af et nyt IT-system.
* Det er essentielt, at implementeringshåndbogen skrives med blik for, hvilken sammenhæng implementeringshåndbogen indgår i, hvilke implementeringsværktøjer, kommunen har til rådighed, og hvordan de supplerer hinanden.
* Implementeringshåndbogen skal først og fremmest være overskuelig, anvendelig og behandle de væsentligste emner ift. implementering og udrulning af det nye IT-system.
* Sproget i implementeringshåndbogen skal i være aktivt og præcist. Det betyder, at du bør undgå sætninger som f.eks. ”Ibrugtagningen kan initieres, når klientversionen er frigivet og installeret” og f.eks. i stedet skrive ”Kommunen kan tage systemet i brug, når kommunens IT-afdeling har installeret den nye klientversion”.
* Koncepter, strategier, tidsplaner og lignende kan sagtens indgå i implementeringshåndbogen, men det er nødvendigt at tage aktiv stilling til, hvilke elementer kommunen har behov for at kende for at opnå en succesfuld implementering og ibrugtagning af IT-systemet.
* Genbrug af tidligere udarbejdet materiale kan være fint, men det er altid nødvendigt at overveje, om der er behov for at omformulere, opdatere og præcisere teksten, så du tager højde for målgruppen, og den nye kontekst materialet skal indgå i.
* Det er afgørende, at kommunens projektleder kan finde tid til at læse implementeringshåndbogen, og at implementeringshåndbogen formidler relevant og nødvendig viden. Derfor skal den helst ikke være på mere end 30 sider og gerne færre.

*I skabelonen er der visse steder indsat tekst til inspiration. Teksten skal formodentlig tilpasses fra gang til gang. Ved hvert afsnit er der desuden indsat forklaringer til forfatteren i firkantede parenteser. De skal selvfølgelig fjernes, inden publicering til kommunerne ligesom denne vejledning. Hvis der står [indsæt systemnavn] eller [indsæt leverandørnavn] erstattes den firkantede parentes blot med systemets navn/leverandørens navn.*

God fornøjelse med at skrive implementeringshåndbogen.

*Med venlig hilsen,*

*KOMBITs implementeringskonsulenter*

# Versionslog

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versionsnummer | Ændringsdato | Forfatter | Kommentarer |
| [Indsæt versionsnummer] | [Indsæt dato] | [Indsæt leverandørnavn/KOMBIT] | [beskriv hvilken ændring der er foretaget] |

**Indholdsfortegnelse**

[Vejledning til skabelonen 2](#_Toc98665682)

[Versionslog 3](#_Toc98665683)

[1 forord 5](#_Toc98665684)

[2 hvem bør læse implementeringshåndbogen? 6](#_Toc98665685)

[3 læsevejledning 6](#_Toc98665686)

[4 Del 1: rammer for implementeringen 6](#_Toc98665687)

[4.1 Hvad er [indsæt systemnavn]? 6](#_Toc98665688)

[4.2 Hvad får kommunen ud af at ibrugtage [indsæt systemnavn]? 6](#_Toc98665689)

[4.3 Hvad betyder [indsæt systemnavn] for kommunens arbejdsgange? 7](#_Toc98665690)

[4.4 Hvordan planlægger kommunen implementeringen? 7](#_Toc98665691)

[4.5 Hvilke aktører spiller en aktiv rolle i kommunens implementering? 7](#_Toc98665692)

[4.5.1 Ansvarsfordeling 8](#_Toc98665693)

[4.5.2 Kommunens organisering ift. KOMBITs projekt 9](#_Toc98665694)

[4.6 Hvilke indsatser understøtter kommunens implementering? 9](#_Toc98665695)

[4.6.1 Mails, nyhedsbreve m.m. 9](#_Toc98665696)

[4.6.2 KLIK-opgaver, monitorering og opfølgning 10](#_Toc98665697)

[4.6.3 Uddannelse 10](#_Toc98665698)

[4.6.4 Supplerende støttematerialer 10](#_Toc98665699)

[4.6.5 Teknisk støtte og support 10](#_Toc98665700)

[5 Del 2: Sådan implementerer kommunen [indsæt it-systemets navn] 10](#_Toc98665701)

[5.1 Kommunens implementeringsforløb 10](#_Toc98665702)

[5.2 Kommunens implementerings- og udrulningsoversigt 10](#_Toc98665703)

[6 Del 3: Bilag 11](#_Toc98665704)

[6.1 Tidsplan for implementeringen og sammenhæng til udfasning af eksisterende løsning 11](#_Toc98665705)

[6.2 Understøttende materialer 11](#_Toc98665706)

[6.3 Hvis løsningen ikke virker som forventet (rettelser af typiske fejl) 11](#_Toc98665707)

[6.4 Teknisk support og kontaktoplysninger til leverandøren 11](#_Toc98665708)

# forord

Velkommen til implementeringshåndbogen for [indsæt systemnavn].

Implementeringshåndbogen er udarbejdet med henblik på at støtte kommunerne i forberedelserne til at implementere og tage [indsæt systemnavn] i brug. [indsæt systemnavn] forventes idriftsat d. [indsæt dato] for [indsæt ’alle 98 kommuner’ ved Big Bang eller ’i x antal bølger’ hvis relevant samt link til bølgeplan].

Målgruppen for denne implementeringshåndbog er den enkelte kommunes projektleder med ansvaret for implementeringen af [indsæt systemnavn]. Projektlederne er forskellige kommunerne imellem. Derfor er implementeringshåndbogen skrevet med ønsket om at ramme bredt.

Kommunerne er ansvarlige for implementering i egen kommune, og det er vigtigt, at den enkelte kommune forbereder sig grundigt frem mod ibrugtagningen af [indsæt systemnavn]. For at hjælpe landets 98 kommuner igennem denne proces, har [indsæt leverandørnavn/KOMBIT] udarbejdet nærværende implementeringshåndbog.,

[Indsæt leverandørnavn/KOMBIT] opdaterer implementeringshåndbogen løbende, og versionsnummeret vil fremgå af forsiden af implementeringshåndbogen. Når [indsæt leverandørnavn/KOMBIT] foretager opdateringer i implementeringshåndbogen, og gør en ny version tilgængelig for kommunerne, vil ændringerne være fremhævede med gule markeringer og versionsloggen vil være opdateret.

Hvis kommunens projektleder for [indsæt systemnavn] er i tvivl om noget i forhold til implementeringen af [indsæt systemnavn] eller implementeringshåndbogen, så kontakt gerne KOMBITs [indsæt systemnavn]-team på: [indsæt emailadresse til projektets funktionspostkasse]

Med venlig hilsen og god arbejdslyst fra

[indsæt leverandørnavn] og KOMBITs [indsæt systemnavn]-team

# hvem bør læse implementeringshåndbogen?

Implementeringshåndbogen er først og fremmest skrevet til dig, som er [indsæt systemnavn]-projektleder i din kommune. Du har en vigtig rolle i din kommunes succesfulde implementering af [indsæt systemnavn], og implementeringshåndbogen er din mulighed for at få et overblik over, hvad der skal ske i forbindelse med implementeringen og ibrugtagningen af [indsæt systemnavn].

Som [indsæt systemnavn]-projektleder er du selvfølgelig også velkommen til at dele implementeringshåndbogen med dine kolleger.

# læsevejledning

Implementeringshåndbogen er projektlederens håndbog og er et af kommunens værktøjer i forbindelse med implementeringen af [indsæt systemnavn].

Implementeringshåndbogen består af tre dele:

*Del 1:* *Rammer for implementeringen* indeholder rammerne for kommunens implementering, ansvarsfordeling og beskrivelse af de indsatser, der understøtter implementeringen.

*Del 2: Sådan implementerer kommunen [indsæt systemnavn]* indeholder en konkret beskrivelse af implementeringsforløbet for [indsæt systemnavn], der skal give din kommune overblik over og indsigt i hvilke opgaver, der skal løses i kommunen i forbindelse med implementeringen.

*Del 3: Bilag* indeholder [diverse bilag/en bilagsoversigt] som du som projektleder og dine kolleger i kommunen kan have gavn af, f.eks. tidsplan for implementering og uddannelse, liste over kommunernes opgaver (KLIK-opgaver), supplerende støttematerialer, kontaktoplysninger til leverandøren i tilfælde af, at der opstår fejl eller driftsproblemer m.m.

# Del 1: rammer for implementeringen

I implementeringshåndbogens del 1 kan du læse mere om rammerne for implementeringen, og hvorfor kommunen skal tage et nyt IT-system i brug.

## Hvad er [indsæt systemnavn]?

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvem der har sendt systemet i udbud (hvis det er en del af Monopolbruddet bør det nævnes), hvem der er leverandør, og hvad systemet skal anvendes til.]

## Hvad får kommunen ud af at ibrugtage [indsæt systemnavn]?

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvilket IT-system det nye IT-system erstatter, eller hvilket område kommunerne får digitaliseret ved ibrugtagningen af det nye IT-system. Beskriv kommunens mulige genvinstrealiseringer. Hvis der behov for at vise gevinstrealiseringstræer eller lignende kan det med fordel ligge på KOMBITs dokumentbibliotek, og et link dertil kan indgå i dette afsnit. Beskriv en eventuel risikovurdering ift. kommunens implementering – hvad skal der til for at opnå en succesfuld implementering, samt hvad sker der i den enkelte kommune og for alle 98 kommuner, hvis en kommune ikke følger de øvrige kommuner i forberedelserne til ibrugtagningen? Indsæt henvisning til implementerings- og udrulningsoversigt for alle kommuner i implementeringshåndbogens del 3].

## Hvad betyder [indsæt systemnavn] for kommunens arbejdsgange?

[I dette afsnit skal du kort beskrive de ændringer, som det nye system vil medføre for kommunens arbejdsgange. Skal kommunerne f.eks. gå fra at afgøre sager til at berige sager?, Vil det nye IT-system betyde, at kommunen har adgang til færre data? Giver det mening at beskrive, om det nye IT-system vil betyde, at kommunerne får ændrede arbejdsgange på mange områder eller på få områder? etc.]

## Hvordan planlægger kommunen implementeringen?

Implementeringen af [indsæt systemnavn] er opdelt i fire faser med hvert sit fokus:

**Fase 1 - Opstart:** fokus på kommunens organisering og ledelsesinvolvering.

**Fase 2 - Forberedelse**: fokus på de forberedelser, som ligger forud for udrulningen.

**Fase 3 - Udrulning og uddannelse:** fokus på udrulning af [indsæt systemnavn], og på at kommunens medarbejdere bliver klar til at tage systemet i brug.

**Fase 4 - Ibrugtagning:** fokus på at [indsæt systemnavn] bliver forankret hos brugerne, så de kan anvende systemet i deres daglige opgaveløsning, samt at der så hurtigt som muligt er normal drift og support på systemet.

Hver fase har til formål at skabe det bedste grundlag for den næste fase. I praksis betyder det, at kommunen skal sørge for at løse de opgaver, der ligger i hver fase. Hvis kommunen venter med at løse sine opgaver, kan de uløste opgaver give problemer i den næste fase. Læs mere om kommunens opgaver i afsnit [indsæt afsnitsnummer og navn på tekstafsnit om KLIK og link til opgaveoversigt i del 3].

## Hvilke aktører spiller en aktiv rolle i kommunens implementering?

I dette afsnit kan du læse om pilotkommunerne, kommunernes, tredjeparters (f.eks. andre leverandører, andre IT-systemer, andre afdelinger i kommunen), [indsæt leverandørnavn]s og KOMBITs ansvar i forbindelse med implementeringen af [indsæt systemnavn]. Formålet er at sikre et effektivt implementeringsforløb.

Ved hjælp af KOMBITs rollegalleri får du som [indsæt systemnavn]-projektleder samtidig et overblik over, hvem i din egen kommune du med fordel kan identificere så hurtigt som muligt, så du ved, hvem du skal i dialog med, og hvem der skal løse nogle KLIK-opgaver.

For at kommunen er klar til at håndtere opgaverne, når de kommer, bør kommunen sikre sig, at de fornødne ressourcer er til stede, og [indsæt systemnavn]-projektlederen kan med fordel på forhånd tale med de kolleger, som kommunen forventer skal hjælpe med at løse opgaverne.

I den forbindelse kan [indsæt systemnavn]-projektlederen have gavn af at læse mere om [indsæt afsnitsnumre og navn på de relevante afsnit. Det kunne f.eks. være afsnit, der beskriver KLIK, aktører i implementeringen, uddannelse og de øvrige redskaber/værktøjer, som kommunerne får fra leverandøren/KOMBIT.]

### Ansvarsfordeling

[I dette afsnit skal du beskrive, hvilke roller pilotkommunerne, kommunerne, leverandøren og KOMBIT spiller i forhold til kommunens implementering. Der er indsat tekst til inspiration i dette afsnit. Juster gerne punkterne ift. den implementering, som denne implementeringshåndbog drejer sig om og tilføj gerne flere punkter, hvis det er relevant viden for kommunerne. Hvem der har ansvaret for de forskellige opgaver, afhænger af de aftaler, der er indgået mellem KOMBIT og leverandøren.]

**Pilotkommunerne** har ansvaret for at:

* ibrugtage [indsæt systemnavn] før de øvrige kommuner
* kontrollere at dataflow og processer fungerer som forventet i [indsæt systemnavn]
* hjælpe med at kvalificere KLIK-opgaver før, de øvrige kommuner modtager dem
* hjælpe med at kvalificere implementeringsmaterialet før, de øvrige kommuner modtager det

**Kommunerne** har ansvaret for at:

* afsætte ressourcer til implementeringen
* planlægge, udføre og samle op på egen implementering
* gennemføre de kommunerettede opgaver som publiceres i KLIK
* kontakte [indsæt leverandørnavn/KOMBIT afhængig af hvem der har ansvaret for monitorering og opfølgning], hvis der er problemer med at løse KLIK-opgaverne
* registrere i KLIK, når kommunen påbegynder eller har løst en KLIK-opgave

[indsæt **Leverandørnavn**](leverandøren) har ansvaret for at:

* udarbejde implementeringshåndbogen, uddannelsesmateriale og øvrige implementeringsværktøjer[[1]](#footnote-1)
* afholde netværksmøder
* uddanne superbrugere
* udsende varslingsmail og servicebrev til kommunerne op til ibrugtagning
* sikre den tekniske idriftsættelse
* sikre teknisk support

**KOMBIT** har ansvaret for at:

* holde de kommunale [indsæt leverandørnavn]-projektledere orienterede i forhold til implementeringen
* udarbejde procesbeskrivelser med udvalgte skærmbilleder samt supplerende støttematerialer
* skrive og publicere de kommunerette opgaver i KLIK
* følge op på de kommunerettede opgaver i KLIK

### Kommunens organisering ift. KOMBITs projekt

[I dette afsnit skal du indsætte tabel med de systemspecifikke og tværgående roller fra [KOMBITs rollegalleri](https://kombit.dk/indhold/rollegalleri), der skal bidrage til kommunens succesfulde implementering og gevinstrealisering af det specifikke system. Der kan være roller, der ikke er relevante, og opgaver hos de relevante roller, som med fordel kan fremhæves ift. netop denne implementering. Du skal derfor tilpasse ift. implementeringen af det specifikke IT-system]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rolle/navn | Beskrivelse |  |
| Fx Projektleder |  |  |
| Projektejer |  |  |
|  |  |  |

Tabel [x]: Beskrivelse af kommunale roller, opgaver og ansvar i implementeringen af [indsæt systemnavn]

## Hvilke indsatser understøtter kommunens implementering?

[I dette afsnit skal du kort beskrive de kommunevendte leverancer jf. kontrakten/afklaringsfasen under implementeringsforløbet, som uddybes i 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 og 4.6.4., så kommunen får et overblik over, hvordan de bliver understøttet og hjulpet på vej i implementeringsforløbet, samt hvilke værktøjer de vil have til rådighed., f.eks. tidsplaner, teknisk tjekliste, brugervejledninger o.lign.]

### Mails, nyhedsbreve m.m.

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvilken kanal leverandøren/KOMBIT kontakter kommunen, og hvilke kanaler der anvendes til at kontakte og informere kommunens projektleder samt hvilke kanaler der anvendes til at informere øvrige kommunale interessenter (f.eks. borgerservicechefer, ydelseschefer, medarbejdere). Der bør også være link til det sted på KOMBITs hjemmeside, hvor kommunens projektleders kollleger kan abonnere på nyhedsbreve om IT-systemet.]

### KLIK-opgaver, monitorering og opfølgning

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvad KLIK er, hvordan projektlederen skal håndtere KLIK-opgaverne, hvordan leverandøren/KOMBIT udfører monitorering og opfølgning, samt hvad formålet er = hvad kommunerne skal opnå. Du bør indsætte link til KOMBITs hjemmeside om KLIK og henvisning til eventuelle uddybende oversigter over processen for monitorering og opfølgning (enten i Del 3 af denne implementeringshåndbog eller link til share-komm.)]

### Uddannelse

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvordan kommunerne kan blive uddannet i brugen af systemet, og hvilket materiale, der vil blive tilgængeligt i denne forbindelse. Vil der være forskellige former for uddannelse, f.eks. en type til superbrugere og en anden til f.eks. administratorer? Det vil også være relevant for kommunen at vide, om der skal uddannes kommunale superbrugere, der efterfølgende kan supportere kommunens brugere, eller om der skal uddannes train-the-trainere, og hvad det betyder for kommunens planlægning. Kommunen vil også have glæde af at vide, hvor mange medarbejdere, der skal på uddannelse.]

### Supplerende støttematerialer

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvilke materialer kommunen vil have til rådighed for at understøtte dem med implementeringen, f.eks. tidsplaner, teknisk tjekliste, brugervejledninger o.lign. Du bør indsætte en henvisning til, hvor kommunen kan finde de supplerende støttematerialer, f.eks. link til share-komm.]

### Teknisk støtte og support

[I dette afsnit skal du kort beskrive, hvordan kommunen kan få teknisk støtte og support. Du bør indsætte henvisning til uddybende dokument med kontaktoplysninger o.lign. (enten i Del 3 af denne implementeringshåndbog eller link til share-komm.)]

# Del 2: Sådan implementerer kommunen [indsæt it-systemets navn]

## Kommunens implementeringsforløb

[I dette afsnit skal du indsætte KOMBITs implementeringsmodel, men du skal tilpasse den, så den er konkret og operationel ift. implementeringen af det pågældende IT-system. Dette afsnit skal ligeledes indeholde overblik over faserne med kort beskrivelse af, hvad der konkret sker i de enkelte faser, og hvad kommunerne skal i de enkelte faser, varighed af hver fase og go-live/idriftsættelsesdato for det pågældende IT-system.]

## Kommunens implementerings- og udrulningsoversigt

[I dette afsnit skal du beskrive, hvad implementerings- og udrulningsoversigten er, og hvad kommunen kan bruge den til. Der skal ligeledes være et link til et dynamisk dokument på share-komm. med kommunens implementerings- og udrulningsoversigt (dokumentet er ikke kommunespecifikt, men udarbejdes til K98 ved big bang eller til de enkelte bølger).]

# Del 3: Bilag

[I dette afsnit skal du indsætte diverse bilag eller en bilagsoversigt med link til bilagene som dokumenter på share-komm., så kommunens projektleder kan finde detaljerede og konkrete planer m.m. Herunder ser du bilag, som skal være en del af implementeringshåndbogen. Det kan sagtens være nødvendigt at have flere bilag. Dette vurderes i samarbejde med KOMBIT i forhold til den konkrete implementering af det pågældende IT-system. Bilagene, som er nævnt herunder kan fremgå af en bilagsoversigt indsat her i Del 3 af implementeringshåndbogen og med links til dokumenter på share-komm.]

## Tidsplan for implementeringen og sammenhæng til udfasning af eksisterende løsning

[Her skal du indsætte link til dokument, der viser tidsplanen, og som beskriver sammenhængen mellem implementeringen af det nye IT-system og udfasningen af det eksisterende IT-system.]

## Understøttende materialer

[Her skal du indsætte en oversigt over de understøttende materialer, som skal hjælpe kommunen med at opnå et succesfuldt implementeringsforløb inkl. link til, hvor kommunen kan finde materialerne.]

## Hvis løsningen ikke virker som forventet (rettelser af typiske fejl)

[Her skal du indsætte link til dokument, som beskriver, hvad kommunen med fordel kan tjekke, før de kontakter leverandøren ved mistanke om fejl o.lign. (Det kan f.eks. være, at tjekke at alle KLIK-opgaver er gennemført, kontake kommunens egen IT-afdeling m.m.)]

## Teknisk support og kontaktoplysninger til leverandøren

[Her skal du indsætte link til dokument med informationer om, hvad kommunen kan få hjælp til og kontaktoplysninger til leverandøren.]

1. [Indsæt reference til afsnit i implementeringshåndbogen, hvor projektlederen kan finde et overblik over kommunevendte implementerings-, udrulnings- og uddannelsesleverancer.] [↑](#footnote-ref-1)