

Opgave titel

(Organisation 2) Etabler drifts- og supportorganisation #121849**DEADLINE**

● Grøn

PRIORITET

Anbefalet opgave

STATUS

Ikke påbegyndt

ANSVARLIG

-

UDFØRER

-

STARTDATO**SLUTDATO**

11-03-2024

MÅL

Målet med at etablere en drifts- og supportorganisation er, at der udpeges ansvarlige roller og etableres velkendte procedurer for de opgaver, der er i driftsfasen af DUBU fx at der udpeges superbrugere med ansvar for fejl- og ændringsønskehåndtering.

BESKRIVELSE

Når I ibrugtager DUBU og dermed går fra projekt- til driftsfasen, skal I etablere en drifts- og supportorganisation, der erstatter jeres projektorganisationen.

I skal udpege en række roller, der erstatter de roller I har haft i projektfasen og varetager opgaverne i driftsfasen. I kan læse mere om ansvar, opgaver og kompetencer for de enkelte roller i [KOMBIT rollegalleri](#). Det anbefales, at I som minimum udpeger følgende roller;

- DUBU-superbrugere

Superbrugeroollen i DUBU er oftest meget bred og omfatter mange forskellige roller jvf. [KOMBITs rollegalleri](#). Ud over at have ansvar for hjælp og support til brugerne af DUBU, så har superbrugerne i DUBU også rollen som supportberettigede brugere dvs. de kan indmelde fejl og ændringsønsker. Superbrugeroollen omfatter også rollen som træner/underviser med ansvar for at undervise slutbrugerne ved ibrugtagning samt oplære nye medarbejdere samt rollen som systemadministrator dvs. have ansvar for at tilpasse/konfigurere systemet til lokale arbejdsgange fx opsætte journalfraser, aktivitetsflow eller ydelseskatalog. Det er væsentligt muligt at uddelere dele af superbrugernes opgaver fx så jeres kommune fx har en særskilt DUBU-administrator fx en administrativ medarbejder med ansvar for opsætning/konfiguration. Superbrugerne vil sandsynligvis være nogle af de personer, der har været projektdeltagere i projektfasen. I kan læse mere om superbrugeroollen i [DUBU implementeringshåndbog, bilag 3](#).

- DUBU-systemansvarlig

Den systemansvarlige er overordnet ansvarlig for, at DUBU driftes og forvaltes effektivt og har dermed en koordinerende rolle fx i forhold til at koordinere superbrugerens arbejde og være 'Single Point of Contact' (SPOC) i forhold til KOMBIT. Den systemansvarlige erstatter rollen som projektleder ved overgangen fra projekt- til driftsfasen.

- DUBU-systemejer

Systemejerne for DUBU har det overordnede ansvar for det fagområde, som DUBU It-understøtter. Systemejerne har ansvar for at sikre, at målene med DUBU opnås, herunder sikrer den nødvendig økonomi, allokering og organisering mhp. en effektiv drift og forvaltning af DUBU. Den systemansvarlige erstatter rollen som projektejer ved overgangen fra projekt- til driftsfasen.

I skal I forlængelse af udpegningen af rollerne etablere producerer for følgende drift- og supportopgaver:

- Support

Det er jeres egne kommune, der skal yde support (1st level support) til brugerne omkring deres spørgsmål til anvendelsen af DUBU. Det er alene kommunens superbrugere, der kan kontakte Netcompanys servicedesk (2. level support), når brugerne oplever systemfejl i DUBU. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvem brugerne skal kontakte, når de har spørgsmål til eller oplever fejl i DUBU fx at kontakte DUBU-superbrugerne via en DUBU-postkasse eller oprette en sag i kommunens IT-support. I skal være opmærksom på at tilrettelægge en form for hypercare (ibrugtagningsupport) i de første uger efter DUBU go-live, hvor brugerne typiske har mange spørgsmål til system og arbejdsgange. Denne ibrugtagningsupport kan bestå af fx floorwalking eller daglig tjek-in møder, så brugerne hurtigt kan få svar på spørgsmål og komme videre med deres arbejde i DUBU.

- Ændringshåndtering

Videreudviklingsønsker skal indmeldes til KOMBIT. Det er KOMBIT, der sammen med en kommunal referencegruppe kvalificerer og prioriterer ændringsønsker. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvem brugerne skal kontakte, når de har ændringsønsker til DUBU som fx involvere DUBU-superbrugerne, central IT-support mfl.

- Løbende videreudvikling og optimering

DUBU lancerer en række årlige releases med ny funktionalitet/optimeringer af systemet, hvor der medfølger en releasenote, der beskriver ændringer. I skal gennemgå releases indhold og vurdere, hvordan det berøre slutbrugernes arbejdsgange, herunder vurdere behovet for eventuelle lokale tilpasninger/konfiguration samt kommunikere til slutbrugerne om ændringer i system og arbejdsgange. I vil derudover løbende have behov for optimere og tilrette jeres arbejdsgange og tilhørende redskaber i DUBU fx journalfraser, standardbreve og ydelseskatalog. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvordan eventuelle ændringer besluttet, opsættes og kommunikeres.

- Uddannelse og oplæring af nye medarbejdere

Når I får nye medarbejdere fx sagsbehandlere, administrative eller økonomimedarbejdere, der skal arbejde i DUBU, vil der være behov for at oplære dem i jeres arbejdsgange i systemet. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvordan de nye medarbejdere oplæres i jeres arbejdsgange og brugen af DUBU fx via vejledninger og sidemandsoplæring af DUBU-superbrugere.

- Brugerstyring

DUBUs styring af roller og rettigheder er baseret på de fælleskommunale komponenter adgangsstyring og organisation jf. KLIK opgaverne. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvordan de nye medarbejdere får de rette adgange i DUBU som blandt andet involverer jeres faglig leder samt centrale IT brugerstyring.

METODE OG FREMGANGSMÅDE

I skal gøre følgende for at løse KLIK-opgaven. Bemærk at denne opgave bør løses indledningsvist i ibrugtagningsfasen.

1. Udarbejd forslag til DUBU drifts- og supportorganisering
Ofte vil det være projektlederen der med involvering af projektgruppen udarbejder et oplæg til organisering i driftsfasen, der som minimum involverer udpegelse af rollerne DUBU-systemejer, DUBU-systemansvarlig og DUBU-superbrugere samt procedurer for fx oplæring af nye medarbejdere, anvendelse support, fejlhåndtering og ændringsønskeanmodning.
2. Beslut og kommuniker DUBU drifts- og supportorganisering
DUBU-projektlederen forelægger forslag til drifts- og supportorganisering for DUBU-styregruppen med beskrivelse af procedurer og roller. I forlængelse af beslutningen om drifts- og supportorganisering bør projektlederen kommunikere roller og procedurer til alle DUBU-brugere og øvrige berørte medarbejdere fx i IT-afdelingen.
3. Indmeld rollerne til KOMBIT
KOMBIT fremsender et skema til jer, hvori I bedes udfylde navn, email-adresse samt telefonnummer for de personer, der skal have rollen som DUBU- systemadministrator, DUBU-superbruger, faglig leder mv. I bedes udfylde skemaet og returnere det til KOMBIT på dubu@kombit.dk.
4. Når I har løst KLIK-opgaven, skal du ændre status på opgaven til 'fuldført'.

RESULTAT

Kommunen har etableret drifts- og supportorganisation for DUBU, og relevante medarbejdere er orienteret om roller og procedurer fx procedure for fejl- og ændringshåndtering.

ANBEFALET ANSVARLIG

DUBU-projektejer/faglig leder, DUBU-brugere, DUBU-superbrugere, IT- og digitaliseringsafdelingen

ANBEFALET UDFØRER

DUBU-projektleder

KVALITETSKRITERIER

HISTORIK

INTERNE NOTER

FORUDSÆTNINGER

-

OPGAVEN ER TÆT RELATERET TIL

-

PROJEKT

DUBU 3.0

FASE

Fase 2: Forberedelse

TEMA

Organisering og arbejdsgange

KOMMUNE

Korsbæk Kommune

EKSTERNE BILAG

-

TILFØJEDE FILER

Ingen vedhæftede filer