

Opgave titel

(Organisation 2) Etabler drifts- og supportorganisation #138110

DEADLINE

● Grøn

PRIORITET

Anbefalet opgave

STATUS

Ikke påbegyndt

ANSVARLIG

-

UDFØRER

-

STARTDATO

SLUTDATO

16-06-2025

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 driftsfase, 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 rollegalleriet i KLIK eller se de generiske rollebeskrivelser i [KOMBITs rollegalleri](#). I skal som minimum udpege følgende roller;

- DUBU-superbrugere

Superbrugerrollen i DUBU er meget bred og omfavner flere forskellige roller jf [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. Superbruger-rollen 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 være 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 superbrugerrollen 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 fx indkalde og afholde superbrugermøder og er '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.

Rollerne skal registreres i KOMBITs rollegalleri i KLIK af din kommunes KLIK-administrator. Bemærk, at rollen DUBU-systemejer hedder DUBU-faglig leder i KLIK, og I har mulighed for at registrere flere faglige ledere fx den overordnede chef og teamledere. Bemærk derudover, at I udelukkende har mulighed for at registrere én DUBU-systemansvarlig i KLIK. Registrering af rollerne i KLIK er en forudsætning for, at KOMBIT i driftsfasen kan sende jer relevant information målrettet forskellige roller fx nyhedsbreve. Derudover er registrering af DUBU-superbrugere i KLIK en forudsætning for, at DUBU-superbrugerne får adgang til teams-netværk, hvor de har mulighed for at videndele på tværs af DUBU-kommuner.

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 DUBU-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 (ibrugtagningssupport) i de først uger efter DUBU go-live, hvor brugerne typiske har mange spørgsmål til system og arbejdsgange. Denne ibrugtagningssupport 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. DUBU-superbrugerne 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 DUBU-superbrugerne oplærer de nye medarbejdere i jeres arbejdsgange og brugen af DUBU fx via vejledninger og sidemandsoplæring.

- Brugerstyring

DUBUs styring af roller og rettigheder er baseret på Fælleskommunal Adgangsstyring jf. KLIK opgaven 'Opret og tildel roller og rettigheder'. I skal derfor sikre, at der er etableret procedurer for, hvordan 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, anvendelsessupport, fejlhåndtering og ændringsønskeanmodning.
2. Beslut DUBU drifts- og supportorganisering
DUBU-projektlederen forelægger forslag til drifts- og supportorganisering for DUBU-styregruppen med beskrivelse af procedurer og roller.
3. Kommuniker DUBU drifts- og supportorganisering
I forlængelse af beslutningen om drifts- og supportorganisering bør projektlederen kommunikerer roller og procedurer til alle DUBU-brugere fx i forbindelse med undervisningen af alle brugerne af DUBU samt øvrige berørte medarbejdere fx i IT-afdelingen.
4. Udpeg roller i KLIK
I skal kontakte jeres kommunes KLIK-administrator, der er ansvarlig for at oprette roller i KLIK. Kender I ikke jeres KLIK-administrator, så kontakt jeres IT-afdeling. Oplys KLIK-administratoren om hvem, der varetager rollen som hhv. DUBU-superbrugere, DUBU-systemansvarlig samt DUBU-faglig leder og at følgende trin skal udføres i nævnte rækkefølge:
 1. Kommunens rolleadministratør tildeler adgangen 'KLIK-bruger' i Fælleskommunal Adgangsstyring til medarbejderen.
 2. Medarbejderen logger ind i KLIK <https://klik.kombit.dk> via feltet 'Fælleskommunal login til KLIK', hvormed medarbejderes kontaktoplysninger hentes fra Fælleskommunal Organisation.
 3. KLIK-administratoren tildeler under Brugerhåndtering i KLIK medarbejderen KLIK-rettigheder fx rettigheden plus-bruger til DUBU-superbrugerne.
 4. KLIK-administratoren tildeler under Rollegalleri i KLIK medarbejderen den rolle, som medarbejderen skal varetage.
5. Når I har løst KLIK-opgaven, skal du ændre status på opgaven til 'fuldført'.

RESULTAT

Kommunen har etableret drifts- og supportorganisation for DUBU med tydelig opgave- og ansvarsfordeling samt procedurer, og at kommunen har adgang til og kan modtage vigtig information vedr. DUBU.

ANBEFALET ANSVARLIG

Projektleder

ANBEFALET UDFØRER

DUBU-superbruger,DUBU-faglig leder,Projektejer

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