

A07 Planlæg kommunens ibrugtagningssupport

Fase	Planlægning
Tema	Arbejdsgange og organisering
Prioritet	Anbefalet
Slutdato	3 uger efter idriftsættelsesdato
Mål	Målet med opgaven er at tage stilling til og få planlagt, hvordan slutbrugerne skal supporteres internt i kommunen i forbindelse med ibrugtagning af SAPA.
Beskrivelse	<p>De første uger efter hver brugergruppe tager SAPA i brug, bør der være udvidet supportberedskab i kommunen, da brugerne endnu ikke er erfarne med SAPA.</p> <p>Typisk løses dette ved at sikre, at både administratorerne, superbrugerne og de supportberettigede brugere har afsat den fornødne tid i en periode på fx 14 dage efter ibrugtagning.</p> <p>Behovet for support skal selvfølgelig vurderes ud fra brugergruppens forudsætninger mht. it, samt i forhold til hvor store ændringerne i arbejdsgangene i den pågældende afdeling er.</p> <p>Ibrugtagningssupport kan med fordel tænkes sammen med kommunens undervisning af slutbrugerne. Fx kan en kort SAPA-intro inden go-live kombineres med at superbrugerne i ugerne efter go-live er synligt til stede i afdelingerne og hjælper med SAPA (floorwalking).</p>
Metode og fremgangsmåde	Kommunen kan fx tage udgangspunkt i, hvordan man i forvejen supporterer slutbrugerne når nye fagsystemer implementeres i kommunen.
Resultat	Vurdering af behov for omfang af ibrugtagningssupport samt kommunikation til relevante superbrugere m.fl., så disse har afsat tiden.
Anbefalet udfører	SAPA-projektleder
Kvalitetskriterier	De involverede medarbejdere har accepteret planen.
Involverede parter	It-/digitaliseringschef, SAPA-systemansvarlig, SAPA-administratorer, SAPA-superbrugere, SAPA-supportberettigede brugere og ledere i afdelinger der skal have SAPA.