

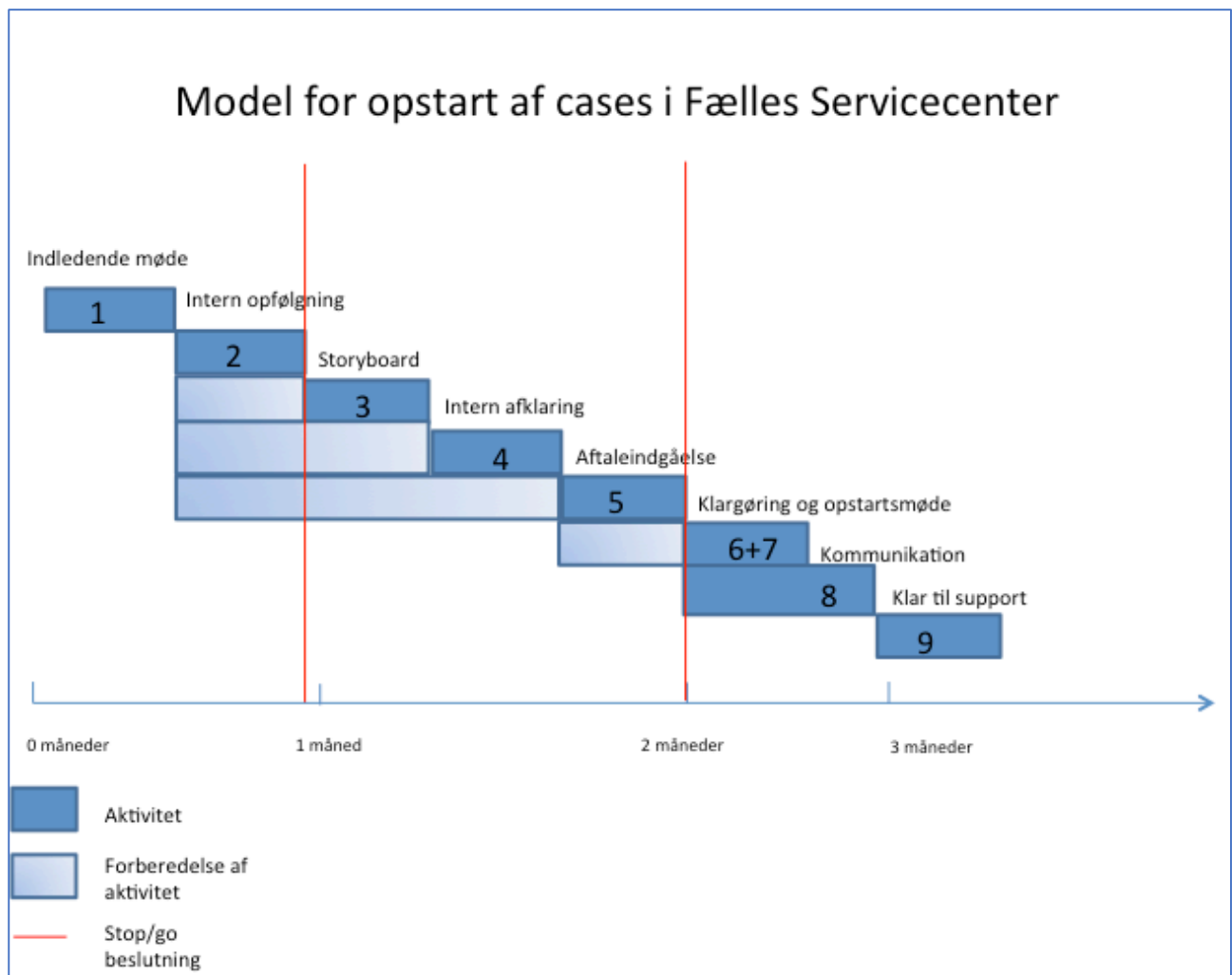
Bilag 3. Drejebog for opstart af cases i Fælles Servicecenter

Version 4. Opdateret 27. Januar 2016

Indholdsfortegnelse

Bilag 3. Drejebog for opstart af cases i Fælles Servicecenter	1
1. Indledende møde mellem Fælles Servicecenter og projekt/case	3
<i>Dialogmøde – mellem Fællesservice center og kunde/case</i>	3
2. Intern opfølgning og forventningsafstemning	3
<i>Beslutnings- og vurderingsproces</i>	3
3. Storyboard workshop	4
<i>Formål</i>	4
<i>Deltagere</i>	4
4. Intern afklaring i Fælles Servicecenter omkring opgaveløsning og betalingsmodel	4
5. Aftaleindgåelse.....	4
6. Klargøring	5
<i>Dokumentation</i>	5
<i>Oplæring</i>	5
7. Opstartsmøde	5
<i>Formål</i>	5
8. Kommunikation	6
9. Casen supporteres i Fælles Servicecenter	6





Figur 1: Model for opstart af case i Fælles Servicecenter.

1. Indledende møde mellem Fælles Servicecenter og projekt/case

Dialogmøde – mellem Fællesservice center og kunde/case

Projektledelsen i Fælles Servicecenter har ansvaret for at arrangere mødet.

Deltagerne er:

- Projektledelsen i Fælles Servicecenter (herunder videnscentermedarbejder)
- En repræsentant fra hver af projektets private partnere inviteres til mødet
- Relevante medarbejdere fra kommune/hospital (herefter kunden). Projektleder og/eller andre nøglepersoner (organisatorisk, sundhedsdaglige, teknisk).

Som forberedelse til mødet udfylder kunden "Afklaringskema til cases". Projektledelsen fremsender skemaet inden mødet.

Formål: at karakterisere projektet/casen i forhold til nedenstående punkter:

Beskrivelse af den tekniske løsning

- I forhold til brugergrupper, organisering, geografisk udbredelse, supportbehov mv.
 - Hvem leverer løsningen, og hvem har kontakten til leverandøren?
 - Hvem bruger løsningen? (brugertyper og volumen)
 - Hvordan bruges løsningen?
 - Hvem yder support og brugeroprettelse i dag? Hvilke erfaringer har man allerede?
 - Hvem underviser/oplærer nye brugere?
- Erfaringer med teknik og arbejdsgange (hvad fungerer godt?/ hvad er svært?)

Forventningsafstemning

- Hvilke opgaver skal Fælles Servicecenter løse? (kundens synspunkt)
- Hvilke opgaver kan FSCT løse? (Fælles Servicecenter's synspunkt)
- Dialog om samarbejdskultur (Hvad kræver samarbejdet af begge parter, for at samarbejdet skal blive en succes?)

Hvis kunden fortsat er interesseret i et samarbejde introduceres kunden kort til den videre proces.

2. Intern opfølgning og forventningsafstemning

Beslutnings- og vurderingsproces

- Projektledelsen filtrerer afklaringskemaerne med afsæt i Advisory Boardet's vedtagne vurderingskriterier jf. ovenstående.
- Advisory Boardet har advisory board 10 dage til at læse afklaringskemaerne og komme deres vurdering.
- Vurderingen danner grundlag for beslutning om at supportere casen. Det er styregruppen for Fælles Servicecenter som endeligt godkender optag af cases.

Projektledelsen i Fælles Servicecenter samt de private partnere afklare, hvad de kan levere med udgangspunkt i det indledende møde og som forberedelse til storyboard workshoppen, samt den senere aftaleindgåelse. Der udarbejdes et 1. udkast til en betalingsmodel.



Projektlederen i Fælles Servicecenter er ansvarlig for at indkalde til møde.

3. Storyboard workshop

Formål

Kortlægning af arbejdsgangene i projekt/casen (teknisk, kliniske og administrative). Med udgangspunkt i arbejdsgangene identificeres opgaver og ansvarlige aktører.

For hver opgave aftales:

- Hvem skal løse den?
- Hvordan skal den løses?
- Hvor hurtigt skal den løses?
- Hvem kan/skal hjælpe med at løse den? (2. line support og 3. line support)
- Hvad skal man være særligt opmærksom på i forbindelse med opgaveløsningen?
- Er der særlige ønsker ift. registrering af supporthenvendelser?

Deltagere

- Fælles Servicecenters partnere som vil være involveret i opgaveløsningen (f.eks. Falck, udviklings- og videnscenter, Next Step Citizen, Center for Telemedicin, Systematic)
- Relevante interessenter i kundens organisation (f.eks. kliniske/organisatoriske nøglepersoner, projektleder, supportmedarbejdere/superbrugere)
- Evt. en rep. fra leverandøren af telesundhedsløsningen, som har erfaring med at supportere løsningen.

Projektledelsen og udviklings- og videnscenteret i Fælles Servicecenter har ansvaret for at arrangere og facilitere workshoppen samt for dokumentation og opsamling.

4. Intern afklaring i Fælles Servicecenter omkring opgaveløsning og betalingsmodel

Med udgangspunkt i storyboard workshoppen aftaler projektledelsen og de private partnere endeligt, hvilke opgaver som skal løses af hvem, samt fastlægger den endelige betalingsmodel.

Der udarbejdes et udkast til en samarbejdsaftale (evt. i samarbejde med regionens jurister).

Med udgangspunkt i workshoppens produkt udarbejdes udkast til databehandlingsaftaler med

- Kunden/projektet
- Underleverandører

Begge udkast sendes til kunden. Det er projektledelsens ansvar at gøre dette.

5. Aftaleindgåelse

Indgåelse af serviceaftale og databehandlingsaftaler (herunder aftale om opstartsdato).

Der indgås en samarbejdsaftale med kunden. Samarbejdsaftalen indeholder beskrivelse af Fælles Servicecenters og kundens gensidige forventninger ift. samarbejdet. Der indgås evt. aftaler med systemleverandøren ift. 2. level support, indberetning af fejl samt udviklingsønsker.

Projektledelsen i FSC er ansvarlig for denne proces.



6. Klargøring

Der udarbejdes guides og FAQ-scripts til vagtcentralen og evt. logistikmedarbejdere. Udviklings- og videnscenteret er ansvarlige for at udarbejde disse i samarbejde med kunden.

Dokumentation

- Scripts med udgangspunkt i FAQ (evt. i samarbejde med systemleverandør)
- Procedurer for opgaveløsning beskrives med udgangspunkt i storyboard-workshoppen
- Liste over kontaktpersoner
 - 2.line support (internt i Fælles Servicecenter)
 - 3. line support (systemleverandør og it-afdelinger i kommuner og på hospitaler)
 - Lokale ledere (f.eks. afdelingsledere og distriktsledere)
 - Lokale nøglepersoner (f.eks. specialsygeplejersker og områdeansvarlige)

Oplæring

Udviklings- og videnscenteret arrangerer oplæring af vagtcentralen samt 2. line supportere (superbrugere) i samarbejde med Falck, kunden og evt. systemleverandøren.

- Undervisning af vagtholdet (f.eks. 4 formiddage) indeholder:
 - Introduktion til løsningen – hvad er det og hvordan bruges den?
 - Teknisk introduktion til systemet (de vigtigste funktioner) + FAQ
 - Introduktion til procedurer og arbejdsgange i Fælles Servicecenter

Briefing af logistik-medarbejdere (hvis relevant)

- Medarbejderne briefes med udgangspunkt i aftalerne fra workshoppen samt med udgangspunkt i tilkøb i forbindelse med samarbejdsaftalen.
- Briefingen skal f.eks. indeholde relevant information om indkøbsaftaler, aftaler omkring registrering af opgaver, lagerføring og fakturering.

Udviklings- og videnscenteret og vagtcentralen gør klar til at der kan registreres data om indkommende supportopkald.

7. Opstartsmøde

Møde mellem Fælles Servicecenter og lokale nøglepersoner (klinikere, ledere, teknisk/administrativt personale) tæt på driften. Formålet med mødet er forventningsafstemning med de medarbejdere, som FSC skal samarbejde med fremover.

Projektledelsen i Fælles Servicecenter er ansvarlig for at arrangere møde samt for dokumentation og opsamling.

Formål

- Informere medarbejderne om Fælles Servicecenter samt de ydelser som organisationen modtager i fremtiden
- Fælles Servicecenter får dybere forståelse for kundens organisation/organisering på området
- Indgå praktiske aftaler omkring opgaveløsning
- Forventningsafstemning
- Aftale: Hvornår går vi i gang?



- En diskussion af hvordan kendskabet til Fælles Servicecenter bedst udbredes i organisationerne

8. Kommunikation

Fælles Servicecenter hjemmeside opdateres med information om den nye case

Projektledelsen og Udviklings- og videnscenteret indarbejder kommunikation om casen i kommunikationsplan med udgangspunkt i opstartsmødet

Udviklings- og videnscentermedarbejderne er ansvarlige for udførelse af kommunikationsopgaverne.

9. Casen supporteres i Fælles Servicecenter

Fælles Servicecenter løser opgaven som planlagt og aftalt.

Afhængig af casens kompleksitet kan der være behov for at aftale med kunden, at ressourcepersoner fra kundens organisation står til rådighed ift. at understøtte opgaveløsningen i vagtcentralen og videnscenteret i løbet af de første uger. Dette aftales i forbindelse med indgåelse af samarbejdsaftale (pkt. 5) samt opstartsmødet (pkt. 7).