

**Deltagende:** Inga B. Petersen, Gitte D. Krog, Tora J. B. Djernæs, Joan Martinussen, Michelle B. Nielsen, Anette L. Jepsen, Tanja Ruwald, Sofie Nielsen, Tina Ketelsen, Anne-Marie B. Lundgaard, Conny B. Sørensen, Johannes E. Hannibal

**Afbud:** Stella Bøttger, Marianne S. Nielsen, Heidi L. Sand, Kis Æbeløe, Sanne H. Kramer.

## Referat til Acadre-forum møde d. 21/11-2023.

### 1. Opdatering vedr. forummets medlemmer v/ Johannes

Varighed: 5 Minutter.

- Sanne Hougaard Kramer bliver som Acadre-underviser bliver erstattet af Sofie Nielsen.
- Anette Lone Jepsen skifter job. Erstatning som Acadre-underviser og ansvarlig i Staben uafklaret
- Gitte Damm Krogh skifter går på pension. Conny overtager Gittes plads i Acadre-teamet i IT-digitalisering.
- Connys ansættelse i IT-digitalisering og Anettes afgang gør det fremtidige Acadre-teams arbejdsopgaver og organisering uklart pt. Nyheder kommer ifbm. afklaring på dette, på et senere møde.

### 2. Status på udrulning af Acadre Web v/ Inga

Varighed: 45 minutter.

Følgende punkter forventes drøftet:

1. Kort status fra Acadre teamet om fejlrettelser, opdateringer og lignende
2. Bordet rundt – hvordan går det med udrulningen i de forskellige forvaltninger, og hvordan har brugerne taget imod webklienten indtil nu?
3. Tidsplan for det resterende forløb. Her dykker vi lidt dybere ned i følgende:
  - a) Opsamlingsdagene d. 4-6. december, hvor Anette fra Formpipe er booket: d. 6. er afsat til almindelig undervisning, som det står de Acadre-ansvarlige frit for at tilmelde kursister til. Derudover har Jobcentret booket formiddagen d. 4. december, og det er blevet foreslået at afholde 1 times kursus i dagsordenspunkter. Hvis I ønsker at booke et tidsrum til noget opfølgning eller sætte et emne på dagsordenen, kan I melde det ind indtil d. 24. november.
  - b) Foreløbig skæringsdato på fratagelse af CM-ikon d. 1. februar for alle slutbrugere: herefter har kun superbrugere, acadreansvarlige og acadreteamet adgang til CM. Ikonet vil være fjernet, og muligheden for at vælge CM i processkema ligeså. Er der andre ting vi skal tænke med i samme omgang?
  - c) Evaluering: Er der behov for evaluering i 2024, i så fald hvad, hvordan og hos hvem?
4. Eventuelt

#### Diskussion:

Inga: Den 15. november blev abonnementsmodul blev installeret ved os. Er der nogen af jer, der har prøvet det? Det skulle være smart. Det skulle kunne bruges til det, vi

havde i CM, altså at notificere. Fx at man får mail på, hvis der kommer ny sagsbehandler på. Det kigger vi på, om vi skal have særskilt undervisning til. En kendt fejl er åbning af PDF filer, men vi har ikke fået opgaver omkring det. Fejlen består i, at når man skal åbne en PDF, fejler den.

Joan: Ved mails og Excel filer også. Det kommer ved, at man klikker på ikonet.

Inga: Der kommer en dialogboks, hvor der står den forsøger, 1 af 10, 2 af 10 og så videre, og når den ikke til 10 af 10 så vises dokumentet ikke. Den er meldt til Kim i IT drift.

Joan har meldt to brugere, der oplever problemet, så Inga har ikke set det som en kritisk fejl, men Joan siger, at der er flere. Inga vil gerne have, at de bliver meldt ind, ellers kender vi ikke til omfanget af fejlen.

Anne-Marie: Har sendt opgave til drift omkring, at hvis jeg ikke fjerner ved automatisk sletning af mail, sker der ikke noget. Vil man ikke kunne til at starte det sådan, at man slår det fra, at fluebenet er til automatisk?

Conny: Prøv at kig i brugerindstillinger for at tilpasse det.

Joan: Hvor går vi hen med de her fejl? Folk kan ikke huske alle deres workarounds, fordi de kommer sporadisk.

Inga: Vi bliver nødt til at forholde os til det her, som hvis vi havde fået nyt ESDH-system.

Tora: Ledelsesmæssigt fokus i PTM har de her. Jeg regner med at gå gennem Barbara Frenzel og så til Lene Bader. Oplevelsen er, at hvis man laver en opgave forkert, at så bliver det ikke løftet.

Johannes: Jeg orienterer Stig Jakobsen og Lene Bader om dette (red: IT-helpdesk leder, og IT-digitaliseringschef).

Inga: Vi har en superbrugerorganisation, og den bliver vi også nødt til at bruge sådan, at det er superbrugeren, der samler henvendelser fra ens organisation.

Det er også vigtigt ift. at få ensrettet fejlmeldingerne.

Tanja: En af mine ringede i går fordi vi havde en fejl, og den sag, vidste jeg ikke hvordan jeg skulle håndtere, derfor gav jeg den videre.

Inga: Den kommunikation, vil jeg helst have med dig. Og det er ikke fordi, at man ikke må henvende sig, hvis ens superbruger ikke er der.

Conny: Hvis brugeren skal henvende sig, kan man skrive i opgaven, at det er efter aftale med superbruger.

Inga: Ift. samme brev til flere, er fejlen der stadig, men det er mellem leverandører lige nu.

Hvis i har nogen, hvor nogle af de kritiske funktionaliteter for jeres kontorer mangler i Acadre Web, og stadig er i CM, så bliver CM ikke fjernet, før den her fejl er fikset.

Inga: Vi har fået tilbud om opgradering til Acadre Web i uge 32. Det kommer ikke til at ske, fordi det er i sommerferien, og der er for mange folk, der måske har sommerferie på det tidspunkt.

Der er flere faktorer der spiller ind, vi skal måske have nye servere, og der ligger også et tilbud fra Formpipe, om at de kan hoste Acadre for os. Jeg vil gerne vente til vi kan få Acadre 2023 SP1, fordi der i den er nogle funktionaliteter, vi gerne vil have.

Formpipe har ikke meldt ud, hvornår Acadre 2023 SP1 bliver frigivet, men mit bud er sidst i 2024

(Red: Se billede for funktionalitetsliste)

## Status på migreringsrejsen.

### CM funktionalitet planlagt til frigivelse med Acadre 23 SP1

- Fritekstsøgning på tværs af sager, dokumenter og notater
- Avanceret søgning
- Tilføj Acadre dokumenter til e-mails
- Integration til Outlook opgaver
- Journaliser kopi af dokument
- Kontakt relationer – mulighed for at oprette og se relationer
- Understøttelse af "Svar på"
- Ekstern høringsfunktionalitet
- Understøttelse af sagsrapport
- Udskriv funktionalitet

### CM funktionalitet som ikke overføres

- Offline funktionalitet (Attache)
- Søgning på sagsparter

Og selvfølgelig også Acadre MM Web

Bordet rundt:

Anne-Marie: Vores tidsplan for udrulning er, at vi har et på undervisning d. 7. november, og nogle flere hold i løbet af de næste par dage. Første gang, der sad jeg med, og det gik egentlig fint. De fik fjernet CM fra halvanden uge siden. Der har ikke været "revolter" endnu, men vi kan ikke vide det endnu, fordi den store klump af brugere ikke har fået fjernet CM endnu. Havde jeg mere tid til Acadre, ville jeg gerne have gjort noget for at hjælpe folk med autoprofiler.

Anders: Har haft online og fysisk hold endnu, men har stadig mange, der ikke er igennem endnu, så vi har et skraldespands kursus for resten d. 6. december.

Inga: Dem der har været online, har de fået frataget CM?

Anders: Nogle af dem. Mange af dem, der har været på online kursus, kommer fra PPR, og dem vil jeg ikke flytte fra CM endnu, pga. BEO modulet.

Inga: Vil du ikke sende mig listen over dem, der har været på kursus?

Anders: Ja. Det gør jeg.

Conny: De har rigtig mange spørgsmål. Jeg bruger meget tid som superbruger lige nu. Det er sådan noget med, hvor let det er, at få fjernet en sag.

Inga: Det er også et ændringsønske.

Conny: Hvis jeg ikke er der, så finder de en løsning. Men de er fuldt over på Web.

Anette: I havde fysisk undervisning, og de tilbagemeldinger, jeg har hørt, er, at de har været glade for den fysiske undervisning.

Så er der en håndfuld der skal på opsamlingshold d. 6. december. Der har været en del spørgsmål også i BDS, ikke så mange i økonomi eller beredskabet. Vi har bedt Anette Nielsen om at tage telefonnotat ud, og hvordan vi opretter det. Meget af det, der meldes ind, er pga. manglende erfaring. Brugeren har svært ved at skelne, om fejl er Acadre relateret eller ej.

Joan: Vi har undervist 7 eller 8 hold, primært fra jobcenteret. Vi underviser selv med eget materiale, og det bliver taget godt imod. Vi har 3 timer til undervisningen, vi ikke får fyldt ud, men det er dog de lette brugere vi har haft indtil videre. De avancerede brugere, tager vi først til januar.

Der er nogle forvirringer omkring browser funktionaliteterne.

Acadre Web får skylden for en masse fejl og uhensigtsmæssigheder.

Inga: Har i ændringsønsker, så meld dem ind. Hvis vi melder ønskerne ind, er der større chance for, at de kommer igennem til FormPipe.

Husk at melde fejlene ind i det omfang, de kommer ind.

Tora: Har haft 14 hold igennem, og vi er rullet ud. Der nogle få stykker ved os vi ikke har fået over, fordi der var noget, vi skulle få styr på. Undervisningen er gået godt. Vi startede med at bruge alle de 3 timer, men nu er jeg blevet mere rutineret i det, og nu går det hurtigere.

En del frustrationer omkring lange svartider. Det kunne tyde på, at vores P-dreje er skylden, fordi der ikke er ret meget ledig kapacitet. Det, der bøvler, er, at man ikke kan huske det hele, og det fører til frustrationer, fordi jeg ikke er kommet tilstrækkeligt rundt endnu. Indtrykket er dog, at de går til superbrugeren med fejlene. Kan jeg få oversigt over, hvem der rent faktisk stadig har adgang til CM?

Inga: På initialer og forvaltning.

Tina: Kan man søge på systemet inden i AD?

Tora: Det tjekker lige først inden.

Inga: Jeg så lige kort, at du har kigget på styringsreol, og Joan snakkede også om styring.

Joan: Det var ift. at lave opgaver og workflows, som de kan dele med nogen. Ved ikke om dem de deler med, er hæftet op på brugerprofiler, man laver. Vi har lavet mange forskellige brugerprofiler, så der er tilpasset til hvert kontor. Derfor skal jeg ændre x17, hver gang jeg har en fejl, fordi jeg har x17 sæt brugerprofiler. Nogle gange går den tilbage til flisevisning.

Gitte: Det har noget med cookies at gøre. Du kan fikse det med at vælge brugerprofilen igen.

Inga: Er der behov for fælles tiltag, som vi i Acadre-teamet kan gøre, fx at jeg kommunikerer ud, at man skal ændre standard apps. Ellers så send mig en mail, hvis det er, så tager jeg det til mig.

Tanja: Ift. at lave dagsordener, er det særskilt i Web klienten?

Anne-Marie: Kan ikke finde det i trin-for-trin vejledningen.

Tora: Jeg har ikke fået undervisning i det, men jeg kunne godt finde ud af det.

Inga: Jeg nævner det for Kis og Heidi.

Problematikken er, at noget af det er i Formpipes vejledning for 2023, men den indeholder også en masse, som vi ikke har. Derfor er mit forslag, at lave en vejledning ved siden af.

Anette: Hvad med medarbejderportalen?

Gitte: Det er en superbruger ting at kunne lave skabeloner og autoprofiler, så det giver ikke mening at have på medarbejderportalen.

Inga: Ift. undervisning i december, opsamlingsdagene, deadline for tilbagemelding for om opsamlingsdagene til Formpipe er d. 24. november.

Joan: Jeg har meldt ind, at vi gerne vil have et hold d. 5. december, men ikke hvilke punkter, der ønskes, der følger jeg op på.

Inga: Indtil videre er der kommet 2 punkter til specifikke workshops. Jeg har meldt alt, der er kommet ind, til Lennart.

Anette: Alt efter mængden af tilmeldte, er det fysisk eller online, at kursuset bliver.

Inga: Invitationer til special workshops bliver sendt ud til Acadre ansvarlige, der så videresender ud til dem, der skal deltage.

Første februar er skæringsdato for fratagelse af CM-ikon, men det er umiddelbart ikke realistisk for alle, fx fejlen med brevplet, så vi tager snakken når vi kommer tættere på.

Anders: Problemet med at udsætte er fx, at mange ikke tager på kursus, fordi Acadre Web udrulningen er blevet annonceret og trukket tilbage før. Får vi så længere tid nu, eller?

Inga: Så længe det er FEJL, der gør, at vi ikke kan gå over, så udskyder vi. Men er det ikke fejl længere, bliver der lukket for CM fra den ene dag til den anden.

Vi vil også gerne evaluere det her forløb.

Tora. Fint med evaluering, men vil gerne, at det kun er udvalgte brugere, der deltager i det.

### Beslutning:

Indberet alle fejl i forbindelse med Acadre Web udrulningen til Acadre-teamet via Acadre-ansvarlig eller Superbruger. Undgå som udgangspunkt at tage kontakt direkte til Acadre teamet som bruger. Henvender brugeren sig direkte, skal dette gøres efter aftale med superbruger.

Anders sender liste over brugere, der har været på kursus, til Inga.

Forsøg at kig i brugerindstillinger for at imødekomme automatisk sletning af mail.

Inga kontakter Kis og Heidi i forbindelse med trin-for-trin vejledning for dagsordener.

Joan følger op på ønsker på opfølgingsundervisnings hold d. 5.

Skal Acadre Webforløbet evalueres, så hold evalueringen afgrænset til udvalgte brugere.

Orientering taget til efterretning.

## **3. Status på fejl vedr. Acadre web v/ Joan**

Varighed: 15 minutter.

Acadreunderviserne har mødtes og opsamlet de fejl, der opleves som "problematisk" i takt med at flere og flere brugere anvender Acadre WEB.

Fejl, som begynder at blive problematisk:

- At skrive samme brev til to sags parter
- Konvertering til PDF i forbindelse med mail
- Brevfletning – hvor samme brev flettes til mange modtagere via en flettekilde.

Der indstilles til, at disse løses inden CM fjernes.

#### Diskussion:

Se punkt 1

#### Beslutning:

Brugere, der er afhængige af funktionaliteter, der ikke virker pga. fejl i Acadre-web klienten, vil ikke få fjernet CM ikonet før fejlen er rettet.

**NB!!!** Når fejlen bliver rettet, bliver CM ikonet fjernet uden varsel. Derfor er fejlen IKKE en årsag til ikke at lære webklienten.

### **4. Pause – 5 minutter.**

### **5. Genbesøg rammer- og spilleregler for Acadreforum møderne v/ Johannes**

Varighed: 5 minutter:

Rammer- og spilleregler for forummet er blevet genbesøgt. Er der kommentarer, forslag, mm., så diskuterer vi det kort. Er der forslag til større ændringer, der kræver yderligere drøftelse, tager vi det op igen på et senere tidspunkt.

#### Diskussion:

Anders: Der står beskrevet, at jeg skal orientere mit DDS (red: Den Digitale Styregruppe) medlem, hvad indebærer det?

Johannes: Acadreforummet er, ligesom Systemkoordinator forummet SKF, Webredaktør udvalget WRU og vores superbrugerorganisation, en del af den organisation, der rapporterer til DDS som chefororganisation. Derfor er det, du vurderer er relevant, der skal rapporteres ind til dit DDS medlem, ligesom ved de øvrige fora.

#### Beslutning:

Orientering taget til efterretning.

Rammer- og spilleregler godkendt.

### **6. Guidelines for lukning og genåbning af sager v/ Tora**

Varighed: 15 minutter

Med udrulning af Acadre Web bliver der lukket op for, at brugerne selv kan låse dokumenter op og genåbne sager. I den forbindelse har jeg vurderet, at vi i PTM har brug for nogle guidelines, så brugerne ved hvornår man kan/må låse op eller genåbne.

Med udgangspunkt i de retningslinjer (skrevne og uskrevne) superbrugerne arbejder efter har jeg udarbejdet følgende som vil blive sendt ud til alle brugere i PTM:

#### ***Dokumenter må låses op når***

- Dokumenter er fejljournaliseret
- Fejlplacerede dokumenter som skal flyttes til anden sag
- Ikke relevante dokumenter som skal flyttes til skraldespandsag
- Dokumenter under udarbejdelse som er låst ved en fejltagelse
- Dokumenter som skal gøres webtilgængelige

! Når der dannes aktindsigtssag låses dokumenterne automatisk op. Husk at låse når du er færdig.

### **Sager må genåbnes når**

- Det er åbenlyst at sagen er afsluttet før den var færdigbehandlet
  - Det er åbenlyst at en henvendelse/indsendt materiale hører til en afsluttet sag
    - ⇒ hvis henvendelser vedr. en afsluttet sag resulterer i, at der skal ske fornyet behandling bør det håndteres i en ny sag, så det er helt klart, hvad der ligger til grund for den fornyede behandling/afgørelse
  - Der viser sig at være fejljournaliserede dokumenter som skal flyttes anden sag
- ! Vær opmærksom på, at der kan være lokale hensyn som skal tages, f.eks.
- ⇒ Hvis der er integration mellem Acadre og et fagsystem
  - ⇒ Der er særlige procedurer som skal overholdes i forbindelse med opgaveløsningen
- Det er teamlederens ansvar at fastlægge interne retningslinjer.

### **Sager må ikke genåbnes hvis**

- Sagens sagsbehandler er fratrukket (OLD\_bruger)
  - Henvendelser vedr. en afsluttet sag medfører at der skal ske fornyet behandling
- ! Hvis du alligevel vurderer, at der er behov for at genåbne en sag, skal du aftale det med din teamleder
- ! Hvis det er nødvendigt at genåbne en sag hvor sagsbehandler er fratrukket, skal der straks skiftes sagsbehandler
- ! Er du i tvivl så kontakt altid din teamleder, superbruger eller forvaltningens Acadre ansvarlige

### Diskussion:

Tora: Det er her vores retningslinjer, og i må gerne bruge dem, hvis det er relevant for jer.

Inga: Husk at kigge efter i vores sikkerhedsindretning for hvornår dokumenter skal låses, og hvornår de må låses op igen.

Anne-Marie: Hvis man retter et dokument til at være webtilgængelig, fordi et dokument skal indgå i en sagsfremstilling og fremgå som bilag, er det så nødvendigt og retfærdiggjort at låse dokumentet op for at gøre det webtilgængeligt?

Johannes: Ja, det er det. Pas desuden på med at bruge Acadres "send som PDF" funktion, fordi den ikke generer lige så gode PDF'er som Assist Pro gør. Ifølge FormPipe er Acadres PDF konverter funktion også i stand til at generere webtilgængelige PDF'er, men den genererer fx ikke indholdsfortegnelsen. Brug derfor kun Assist Pro.

Anne-Marie: Kan word dokumenter også være webtilgængelige?

Johannes: Ja, så snart dokumentet er gjort webtilgængeligt via Assist Pro, er dokumentet webtilgængeligt, også selvom det ikke er konverteret til PDF. Derfor kan i gøre det til en del af arbejdsgangen for at lave dokumenter, at gøre dem til webtilgængelige i Word før i gemmer dem, så burde de være webtilgængelige uanset.

### Beslutning:

Orientering taget til efterretning.

RED: Dokumenter konverteret til PDF via Acadre er stadig webtilgængelige, men kvaliteten af disse er lavere end hvis de er lavet via Assist Pro.

## **7. Status fra fagforvaltningerne m. Acadreansvarlige- og undervisere.**

Varighed: 25 minutter

### Staben:

Anette: De nye powerpoint er ikke kommet med over i Acadre Web, men der arbejdes på sagen.

Conny: Hvordan får vi meldt ind, at det er Sofie der er Acadre-underviser i personale. Det har også noget at gøre med rettigheder.

Inga: Meld det ind til Stig. Det er IT-helpdesk, der løfter den.

### Social og Sundhed:

Se punkt 2

### Børn og Kultur:

Se punkt 2

### Jobcenter-Borgerservice:

Se punkt 2

### Plan, teknik, Miljø:

Se punkt 2

## **8. Eventuelt**

Varighed: 5 minutter

### Diskussion:

Tora: Ift. at finde hjælp, også ift. styringsreol. I Acadre CM kunne vi sætte frist og OBS. dato på, så der genereres en opgave. OBS er åbenbart gået ud

Inga: Kig fx på abonnementsmodul. OBS

Anne-Marie: Ift. at det er let at slette og fjerne sager og dokumenter, hvad gør vi ift. papirkurven?

Conny: Den kan aktiveres som en widget i Acadre Web.

Joan: Kunne det være en ide, at lave en times funktionalitets undervisning med Anette fra Formpipe.

Inga: Meld ønsket ind til Lennart. Kan være at vi skal sætte flere undervisningsdage, alt efter hvor meget vi kan lægge ind under det her projekt ift. udrulning.

### Beslutning:

Orientering taget til efterretning.