
Referat fra mødet d. 12-03/2024

Deltagere: Martine (punkt 1), Stella (punkt 1), Heidi L. Sand (punkt 2), Kis Æbeløe (punkt 2), Lennart H. Kastbjerg (punkt 2), Conny B. Sørensen, Inga B. Petersen, Sofie Nielsen, Tina Ketelsen, Joan Martinussen, Anna-Marie B. Lundgaard, Johannes Emil Hannibal

Afbud: Marianne S. Nielsen, Tanja Ruwald, Tora J. B. Djernæs, Anders V. Knudsen.

1. Sletning i Acadre v. Martine og Stella

Varighed: 20 minutter

I BDS har der i samarbejde med IT kørt en indledende afklaringsproces ift. sletning i Acadre. I processen har der været fokus på de tekniske og juridiske forhold, der har været dialog med Formpipe, og der er indhentet erfaringer fra andre kommuner. På mødet præsenteres den fremadrettet proces, og der lægges op til en drøftelse af potentielle opmærksomhedspunkter. Sekretariatslederne præsenteres ligeledes for processen frem til nu og den fremadrettede proces på sekretariatsledermødet den 6. marts 2024.



Proces for sletning i
Acadre marts 2024_4

Diskussion:

Martine: Først skal vi snakke arkivering, her følger vi byrådsperioden. Vi sletter kun i system, så alt ligger stadig i arkivet. Det har også særlig relevans, når vi snakker M365.

Først sker logisk sletning (ude af syne) før man laver fysisk sletning.

Hvorfor sletter vi? Pga. lovgivning. Borgeren har fx ret til at blive glemt. Serveren er også meget fyldt, så vi betaler ekstra for at have data liggende.

Inga: Det oplever vi også, når Acadre er nede. Vores database er så stor, at serveren begynder at fejle i sin back-up proces.

Martine: Lige nu ligger der 1 million sager og 8 millioner dokumenter.

Tina: Bliver vores papirkurv slettet?

Stella: Det bliver den ikke nej, da det skal overleveres til arkiv, og det er først derefter, at det bliver kasseret, og reelt set bliver slettet.

Martine: Fremadrettet proces er at kigge på alle sager fra 2007 og bagudrettet, altså de gamle kommuner. Når man er færdig med det, kigger vi fremad pr byrådsperiode, og gennemgår sletning der.

Johannes: Tænker det Martine spørger om, når hun kommer i forummet her, er: Hvordan får vi sorteret ud i hvad der skal slettes og hvad der skal arkiveres, for det er en stor opgave. Også fordi vi ofte snakker om, at der nogle steder, er problemer med at journalisere korrekt.

Joan: Tænker det er en god ide, at gå ud og snakke med hvert fagområde for at finde ud af, hvad vi gør med alle de tvivlsspørgsmål vi har, ift. de sager, der er bevaringsværdige på vores fagområde. Men det tænker jeg ikke giver mening, at vi gennemgår her.

Stella: Der er også nogle udfordring med at journalisere med korrekt KLE nr og facet, derfor er det også sandsynligt, at vi ikke har præcist overblik over, hvad der skal slettes, og hvad der skal bevares.

Beslutning:

- Acadre-teamet går tilbage og ser på, hvad de kan trække af lister.
- Tvivlsspørgsmål på hvilke sager, bliver afklaret, og derefter bliver den efterfølgende proces taget op på et senere Acadreforum møde.
- Orientering taget til efterretning.

2. Opfølgning/status på udrulning af webklienten v. Lennart

Varighed: 40 minutter

Vi mødes og gør status på, hvor vi befinder os lige nu ift. udrulning:

- Hvor mange bruger er i dag gået fuldt over på webklienten i hver forvaltning?
- Hvem er fortsat i CM, og hvad er udsigterne ift. at få dem over i webklienten?
- Nuværende udfordringer i webklienten og status herpå.
- Eventuelle opmærksomhedspunkter...
- Behov for evaluering – hvordan skal det foregå?

Diskussion:

Lennart: Forestiller mig, at vi er godt i gang med Web klient. Sidst vi snakkede, var der stadig undtagelser, nu har jeg ikke hørt videre, så derfor vil jeg høre status på, hvor vi er lige nu?

Social og Sund skulle have sendt en liste, der siger, at Social og Sund skulle være ovre?

Joan: Det ser godt nok ud i J&B, der stadig undtagelser, primært i Borgerservice, og så der er en enkelt og nogle nøglebrugere. Lige haft 2 opfølgingsmøder med nøglepersoner i J&B, også fordi jeg rigtig gerne vil have dem over på vores forvaltningsprofil.

Anne-Marie: Vi har ikke lavet en forvaltningsprofil, bør vi det?

Joan: Det har været en fordel for os. Vores er sat op til borgersager, og det er lettere kun at skulle opdatere og rette i én.

Conny: Det kommer an på, hvordan i arbejder. I har jo en standard for Aabenraa Kommune, den kunne måske være god nok?

Inga: Det er et ændringsønske, at man deler en profil, for det kan man faktisk ikke lige nu.

Tina: Kun indblik i mit eget kontor, men det går stille roligt videre.

Sofie: Ikke overblik over andet end personale, men der er stadig nogle undtagelser, der bruger CM.

Conny: Det er særligt ifbm. aktindsigt. Web klienten crasher nogle gange, når det er store dokumenter.

Lennart: Med andre ord, så bliver der arbejdet på de fejl, der er registreret.
Hvad med brugerens og jeres egen oplevelse?

Anne-Marie: Det går fint, men frustrationer over manglende driftssikkerhed. Det kan webklienten nogle gange få skylden for.

Inga: Vigtigt for mig at understrege, at det, der sker lige nu, ikke skyldes webklienten, og at CM også var fejlbehæftet i nogle perioder.

Tina: Ærgerlig over, at fejl, som fx at PDF ikke kan åbnes, bliver fikset.

Inga: Den er faktisk fikset, det kræver bare en opgradering, før rettelsen slår igennem.

Lennart: Hvad med de positive oplevelser?

Joan: Vi tror de er ved at være klar til nogle flere funktionaliteter. Men Acadre bliver brugt mindre, idet fagsystemer bliver brugt mere, idet de bliver mere dokumentbærende. Acadre bliver mest brugt til historiske opslag. Meget af det skyldes, at vi også har dobbelt registreret tidligere.

Inga: Af hvad jeg hører, er dem der aldrig har set CM, glade for Webklienten.

Heidi: Vi har nogle funktionaliteter, der stadig mangler. Fx hvis vi sætter en sag i kø, så kan man ikke se det i Webben.

Inga: Jeg mener, at det faktisk er løst i ny opgradering. Husk at melde ændringsønsker ind til FormPipe.

Lennart: Nu taler vi om, hvad der bliver løst af opgradering, har vi udsigter på den opgradering?

Inga: Jeg vil helst have den nyeste version, men ikke være den første på den nye version. Vi har fået tilbud, og det var i sommerferien, som ikke kunne lade sig gøre, men jeg har presset på med en plan, der gjorde at vi gik i produktion i september. Men der er M365 projektet, og der kommer en ny MM, da MM er indlejret i Webklienten, så derfor er det svært at love noget, da det også skal testes først.

Lennart: En frygt vi havde var, at mange nye brugere på Webklienten, ville skabe en belastning, har det været tilfældet?

Inga: Nej ikke umiddelbart.

Tina: Den har dog været langsom for nyligt.

Inga: Burde ikke skyldes selve Acadre.

Lennart: Hvordan skal vi gribe en evaluering an? Det som vi lige har lavet, er en slags evaluering, men giver det mening at tage fat i brugere, superbrugere, eller hvad giver mening?

Inga: Til tidligere møde er det blevet efterspurgt, at kun udvalgte brugere bliver brugt til evaluering.

Kis: Hvordan kan det være?

Johannes: Formentligt et ressourcspørgsmål; for ikke at genere brugerne i deres daglige arbejde.

Lennart: Jeg vil særligt gerne evaluere på uddannelsesforløbet, fordi mange af brugerne ikke behøves at være til sådan et kursus. Skulle vi have vist mere fleksibilitet til en anden gang: Lade nogen prøve selv i stedet for kursus for eksempel?

Anna-Marie: Fungerede utroligt godt, at nøglepersoner kom på kursus før de andre brugere. Ift. mængden af uddannelse, valgte vi at satse på de der 3 timers web kurser, både så folk ikke behøvedes at komme ind på rådhuset, og så var det den mindst indgribende. Man kunne måske have gjort endnu mindre, hvis man tør.

Lennart: Interessant at finde ud af, om det kunne bruges til noget eller ej.

Joan: Ved os tog vi nøglepersoner ind fra hvert kontor og skræddersyede hvad hvert kontor skulle bruge af undervisning.

Anne-Marie: Det ville vi ikke have ressourcer til.

Joan: Det har dog givet pote for os at lægge ressourcer i det, og det gjorde vi, for at reducere driftsomkostninger. Men, vi oplevede at vores brugere var køreklar, da vi var færdige med undervisningen.

Conny: Det handler jo også om, at undervisningen var meget overordnet, og at folk på undervisningen bliver præsenteret for flere funktionaliteter end de skulle bruge.

Lennart: Vi vil gerne evaluere for at vide, hvad vi i Acadre-teamet kan gøre bedre?

Tina: Glad for at vi ikke bare fik en times web kursus, som vi har oplevet i andre sammenhænge.

Heidi: Min oplevelse er, at mange syntes det var langhåret, at alle skulle igennem det samme undervisning. Derfor kunne det være godt med noget mere komprimeret. Hvis vi skal lave en evaluering, så hold det til undervisning, for brugeren kan ikke gennemskue, hvilke problematikker, der skyldes Acadre og hvilke, der fx skyldes Outlook.

Kis: Er der e-learning, fx til MM?

Inga: Ved jeg ikke, det vi har, er slet ikke opdateret. Vi har en brugerklub for Acadre Sydjylland, hvor vi kan presse Formpipe sammen. Min holdning er, at vi ikke skal have e-learning til funktionaliteter vi ikke har endnu.

Heidi: Har haft gode oplevelser med e-learning ved os i BDS, folk kunne stort set helt selv, efter at have været igennem e-learning.

Beslutning:

Orientering tage til efterretning

Pause

Varighed: 5 minutter

Status fra Acadre teamet

Varighed: 25 minutter

Acadre-teamet giver status.

Diskussion:

Inga: Rigtig mange af de fejl, der er meldt ind er ikke fejl, men er meldt ind som ændringsønsker i stedet.

Webklienten crasher ved store aktindsigt sager, den er meldt ind, og vi afventer at få det testet, men det kan først gøres efter arbejdstid.

Der er meldt en opgave til Formpipe om, at der skal sættes flueben ved, at notater skal oprettes i Word.

Brev med flere modtager – bliver løst med digital post modul, det er simpelthen OneTooX, der ikke kan håndtere det. Det er en ny forsendelsesmetode. Den bliver installeret i testmiljøet, så skal vi have hjælp til at få det testet.

(red: Fejl ligger ikke i OneTooX, men i måden data genereres og overføres i brevfløjet fra Acadre Web til OneTooX).

Tina: Går vi så videre med at bruge det som forsendelsesmodul?

Johannes: Det ser lovende ud, men det kommer virkelig an på folks arbejdsgange, og om den er så god, som den lover. Jeg vil se den testet, før jeg tror på, at den fuldt kan erstatte OneTooX eller PrintViaServiceplatformen.

Inga: Kræver heller ikke en opgradering at få forsendelsesmodulet, men kræver at vi får et servicevindue at installere det på, og det bliver svært at finde. Men det finder vi ud af.

Anne-Marie: Hvad med DynamicTemplate skabelonerne, vi ser i CM, skal vi vælge dem?

Inga: Vælg kun de skabeloner, der er "Web" foran. (RED: PowerPoint skabeloner og andre skabeloner, der ikke brevfløjet, kan åbnes både vha. CM og Web).

Joan: Hvad med de skabeloner, der hedder old?

Johannes: Det får vi kigget på.

Joan: Skal man sende et dokument inden for Acadre, så åbner Outlook, så kan man vælge at åbne mailen som bilag, og vælger at sende mailen sikkert, så bliver mailen ikke vedhæftet som bilag, det bliver den kun, hvis man sender "usikkert".

Inga: Det er sendt til udvikling, men vil formentlig kræve en opgradering.

Inga: Der er nogen, der ønsker at få vist hvordan man journaliserer fra drev. Har man ikke CM længere, har man ikke længere muligheden for at journalisere ved at højreklikke, man skal i stedet gå ind på sagen og få importeret.

Johannes: Hvor kommer henvendelsen fra?

Conny: Særligt fra Social og Sund og personale.

Inga: Det er meningen på sigt, når der bliver lavet en TopDesk opgave til os, at man skal skrive, hvad det handler om, så skal vores vejledninger lægges ind i TopDesk, så vejledningen popper op.

Joan: Håber ikke i får mange fra vores forvaltning, for vi har arbejdet med vores brugere omkring det.

Tina: Det har vi også.

Inga: Det er ikke jer, men det er også det vi bruger forummet her til at kommunikere ud.

Anne-Marie: I må gerne fortælle os, hvis vores brugere fx ikke bruger vores superbrugere i stedet.

Inga: Det er fx social og sund samt børn og kultur.

Inga: Husk gerne på, at Conny og jeg stadig er "nye", ift. at forstå fejlmeddelelser fra Acadre Web. Særligt i CM kunne jeg dem i søvne, men her med Acadre Web er det stadig nyt.

Inga: I skal have tak fordi i på Superbrugermødet fortæller, at det giver uro, at Acadre nedbrud ikke bliver meldt ud, særligt at folk ikke får det samme af vide, når nedbrud bliver meldt ud på SMS. Folk får forskellig mængde SMS, nogen får ingen, nogle får fire.

Baghistorien er, at vi opdagede at Acadre var HELT nede forrige søndag. Men jeg sendte til alle Acadre lister efter en vejledning jeg ikke kendte, så nogen fik mange beskeder. Jeg kontakter rådighedsvagten, der heldigvis var den rigtige, Carsten, så skal IT-helpdesk tage over på kommunikationen, så de sender endnu en besked ud. Tirsdag er det nede igen, og der er uenighed om, hvad og hvor meget vi kommunikerer ud til brugeren, så derfor forsøger jeg at følge proceduren. Men jeg kunne godt tænke mig, at i går videre til jeres DDS medlemmer omkring det, for at tage proceduren op.

Tina: Der er en forventning om, at der er en procedure fra IT-helpdesk, der sikrer, at der er ensformig kommunikation omkring nedbrud i Acadre. Særligt vigtigt fordi, Acadre ikke bare er Acadre, og er integreret i mange fagsystemer.

Joan/Anne-Marie: Det tilslutter vi os.

Beslutning:

Orientering taget til efterretning

Acadre-teamet videreformidler ønske om nedbrudsbesked til IT-helpdesk fra Acadreforum.

Status fra forvaltninger

Varighed: 25 minutter

Punkt udgår, da det fremgik under mødet løbende.

Eventuelt

Varighed: 10 minutter

Diskussion:

Beslutning:

Orientering taget til efterretning.