

Handlingsplan for lokal opfølgning på målingerne om kvalitet og trivsel

Baggrund

Som opfølgning på kvalitets- og trivselsmålingerne i FIT er det specifikt valgt at arbejde videre med følgende initiativer. Indsatserne baserer sig på afholdte workshops, hvor der så efterfølgende blandt sektionslederne er udvalgt 4 indsatser. Det skal nævnes, at denne oversigt ikke endeligt har været drøftet med medarbejderne, hvorfor den kan ændre sig.

Kommunikation og prioritering af opgaverne ligger implicit i de valgte indsatser.

Indsats	Beskrivelse	Tidshorisont	Ansvarlig
Indfak	<p>En gennemgang af fakturaworkflowsystemet IndFak. Opgaven er at gennemgå opsætningen i IndFak, sådan at der fremover kun vil være ca. 40 varemodtagere og ca. 30 disponenter med adgang til IndFak.</p> <p>Formålet er, at IndFak opleves som mere overskuelig og hurtigere at kontere/godkende i, sådan at RUC kan betale sine leverandører. Herved frigives der ressourcer i Regnskab, som vil kunne yde bedre regnskabsservice overfor de decentrale økonomimedarbejdere.</p> <p>Formålet er også at aflaste VIP, sådan at det opleves, at det administrative system understøtter deres arbejdsområde.</p> <p>Indkaldt til konsulentmøde 21.3.13 med henblik på en workshop midt april med deltagelse af decentrale medarbejdere.</p> <p>Efterfølgende skal IndFak sættes op til ny organisation og der skal afholdes undervisning og informationsmøder for den mindre kreds af varemodtagere/disponenter</p>	3. kvartal	Bjarne Clausen
Service-katalog	<p>RUC mangler en oversigt over, hvilke services Campus-it leverer.</p> <p>I dag spildes ofte meget tid med at finde ud af, hvor man kan bestille en service, hvordan man bestiller en service, samt hvilke informationer der skal være til stede ved bestillingen.</p> <p>I det nye servicekatalog vil vi beskrive de ydelser, som er standardiserede, og som Campus-it kan sikre en leverance-garanti på. Vi vil bl.a. arbejde med følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beskrivelse af de services som Campus-it leverer - Standardisere de services, der tilbydes - Reducere manuel håndtering - Flytte arbejdet over til brugerne, gennem selvbetjeningsservices - Hurtigere levering af services 	3. kvartal	Henrik Jensen
Hjemmesiden	<ul style="list-style-type: none"> - En organisatorisk oversigt, hvor FIT og sektioner beskrives (ansatte, hvad kan du kontakte dem om osv.). Sektioners services listes alfabetisk. - En slutbruger orienteret måde, hvor hver service beskrives, med kontaktperson. Service siderne vil blive samlet i logiske grupperinger (ofte på tværs af sektioner), så grupperingerne giver mening for slutbrugerens work-flow. 	3. kvartal	Birthe Randrup

	<p>HRK producerer en fuld skabelon til hver sektion, som så udfyldes med hjælp fra Thomas Chamberlain/HRH.</p> <p>Hver sektionsleder kan forberede dette arbejde ved at sikre at medabrejderne er beskrevet mht. hvad RUC'erne kan kontakte dem om. Max 5 emner pr person.</p> <p>Formålet med opgaven er, at særligt budget og regnskab (men også en del af IT) er forståelsesmæssigt en udfordring for mange ansatte, derfor skal der påregnes en del tid til at skrive pædagogiske forklaringer, som introducerer en service. Denne tid er godt investeret, da færre opbringninger og hjælp kan forudsættes ved at lægge hjælpen ud på intranettet. Herefter kan vi med fordel have samme praksis som Studieadministrationen, der beder henvender/medarbejder om først at læse på hjemmesiden inden man vil bruge tid på at rådgive pr. telefon.</p>		
Ticket-system	<p>RUCs ticketsystem skal forbedres.</p> <p>Det skal bl.a. ske ved at opgradere til sidste nye version af OTRS.</p> <p>Der er behov for hurtigere sags-behandling, løbende information til brugere om sagens forløb, og mere selvbetjening.</p> <p>I den nye version af ticketsystemet få brugerne bl.a. mulighed for følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sende kommentarer til egne sager - se egne sager fordelt efter nye, igangværende og afsluttede sager - søge i egne sager via browser - se korrespondance under egne sager - læse og søge efter svar og vejledninger i viden database (FAQ) <p>Den nye version af ticketsystem giver mulighed for automatisk at sende et foruddefineret spørgeskema til slutbrugerne og få resultaterne analyseret af OTRS. Hermed får vi et løbende overblik over kvaliteten.</p>	3. kvartal	Mads Kjærgaard
Rapporteringsdel	<p>Vi ønsker at arbejde videre med brugervenligheden i de økonomiske rapporteringssystemer, samtidig med at adgangen til tidstro data udbygges.</p> <p>Der skal videreudvikles på adgang til data om økonomi, som præsenteres på en nem og overskuelig måde. Desuden skal adgang til tidstro data udvides, og brugerne skal selv have mulighed for at tilgå data og nøgletal, som det p.t. ikke er muligt på egen hånd at trække i systemet.</p> <p>I undersøgelsen om den oplevede kvalitet af Budgets leverancer blev det blandt andet fremført, at en større brugervenlighed i RUCBI vil være ønskelig, ligesom en række standardrapporter hver måned efterspørges.</p> <p>Arbejdet vil endvidere blive kædet sammen med de opgaver, som ligger i forlængelse af rapporteringsstrategien og de nedsatte styre- og projektgrupper i dette regi.</p>	<p>3. kvartal 2013</p> <p>Der forventes udarbejdet en specifik plan med milepæle i løbet af april måned efter en nærmere drøftelse i Budgetteamet.</p>	Helle Groth