

Arbejdsgang vedr. indberetning af og tilbagemeldinger på fejl i Optima

Denne arbejdsgang er designet til at håndtere indberetning af fejl i Optima så effektivt som muligt, samtidig med at kommunikationen mellem driftsområderne og Løn og Personalekontoret forenkles.

Vær opmærksom på, at hvis du selv retter en fejl (eller laver en work-around), efter fejlen er indberettet, kan de hos Optima ikke 'se' den beskrevne fejl, og kan dermed ikke arbejde på at rette den.

1) Indberetning af fejl

- a) Hvis der opleves en fejl i Optima, skal Optima-kontaktpersonen for det pågældende driftsområde kontaktes først.
- b) Hvis den oplevede fejl ikke kan udbedres i samarbejde med Optima-kontaktpersonen, skal den indberettes til den tilknyttede lønkonsulent.
- c) Hvis Optima-kontaktpersonen for det pågældende driftsområde ikke kan kontaktes (hvis vedkommende eksempelvis har ferie, er syg mv.) kan fejlen indberettes direkte til den tilknyttede lønkonsulent via mail, altid med Optima-kontaktpersonen med på mailen Cc.

2) Tilbagemeldinger på indberettede fejl

- a) Løn og personalekontoret vil give tilbagemeldinger om indberettede fejl, inkl. besked om oprettelse af fejlsag, til den Optima-kontaktperson, der har indberettet fejlen (inkl. evt. den medarbejder, der har indberettet fejlen jf. punkt 1.c). Der påføres altid relevant sagsnr. i tilbagemeldingen.
- b) Hvis en tilbagemelding på en given fejl herudover vurderes at være relevant for flere personer (af enten lønkonsulenten eller Optima-kontaktpersonen) kan informationen lægges i Erfa-Optima gruppens kanal i teamet Superbrugergruppen SÆH.

Indholdsbeskrivelse vedr. teknisk indberetning af konkrete fejl i Optima

Denne indholdsbeskrivelse er designet til at være behjælpelig ved teknisk indberetning af konkrete fejl i Optima.

Vær opmærksom på, at hvis du selv retter en fejl (eller laver en work-around), efter fejlen er indberettet, kan de hos Optima ikke 'se' den beskrevne fejl, og kan dermed ikke arbejde på at rette den.

Overvej/inkludér følgende ift. indberetning af den konkrete fejl:

- Beskrivelse af problemet; Hvad oplever du? Hvad er du i gang med at lave, da fejlen opstår?
- Hvilke(n) afdeling(er) er berørt?
- Er det en generel fejl, der vedrører hele afdelingen eller en specifik fejl, der vedrører en enkelt medarbejder?
- I hvilken uge (hvor i planlægningen) opstår fejlen?
- Vedhæft relevante skærbilleder, der viser den oplevede fejl.

Overvej/inkludér følgende ift. indberetning af *performance*-fejl:

- Beskrivelse af problemet; Hvad oplever du? Hvad er du i gang med at lave, da fejlen opstår?
- Hvilke(n) afdeling(er) er berørt?
- Er det en generel fejl, der vedrører hele afdelingen eller en specifik fejl, der vedrører en enkelt medarbejder?
- Hvor mange ikke-tildelte vagter er der cirka?
- Hvilken handling medfører, at Optima arbejder langsomt?
- Hvor lang tid tager den konkrete handling cirka?
- Arbejder Optima konsekvent langsomt eller langsomt på bestemte dage/tidspunkter (og i så fald hvilke)?
- Udfør en speedtest på det tidspunkt, hvor ydeevnen er langsom og vedhæft et skærbillede af resultatet: <https://speedtest.allocate-cloud.co.uk/>
- Vedhæft eventuelt andre relevante skærbilleder