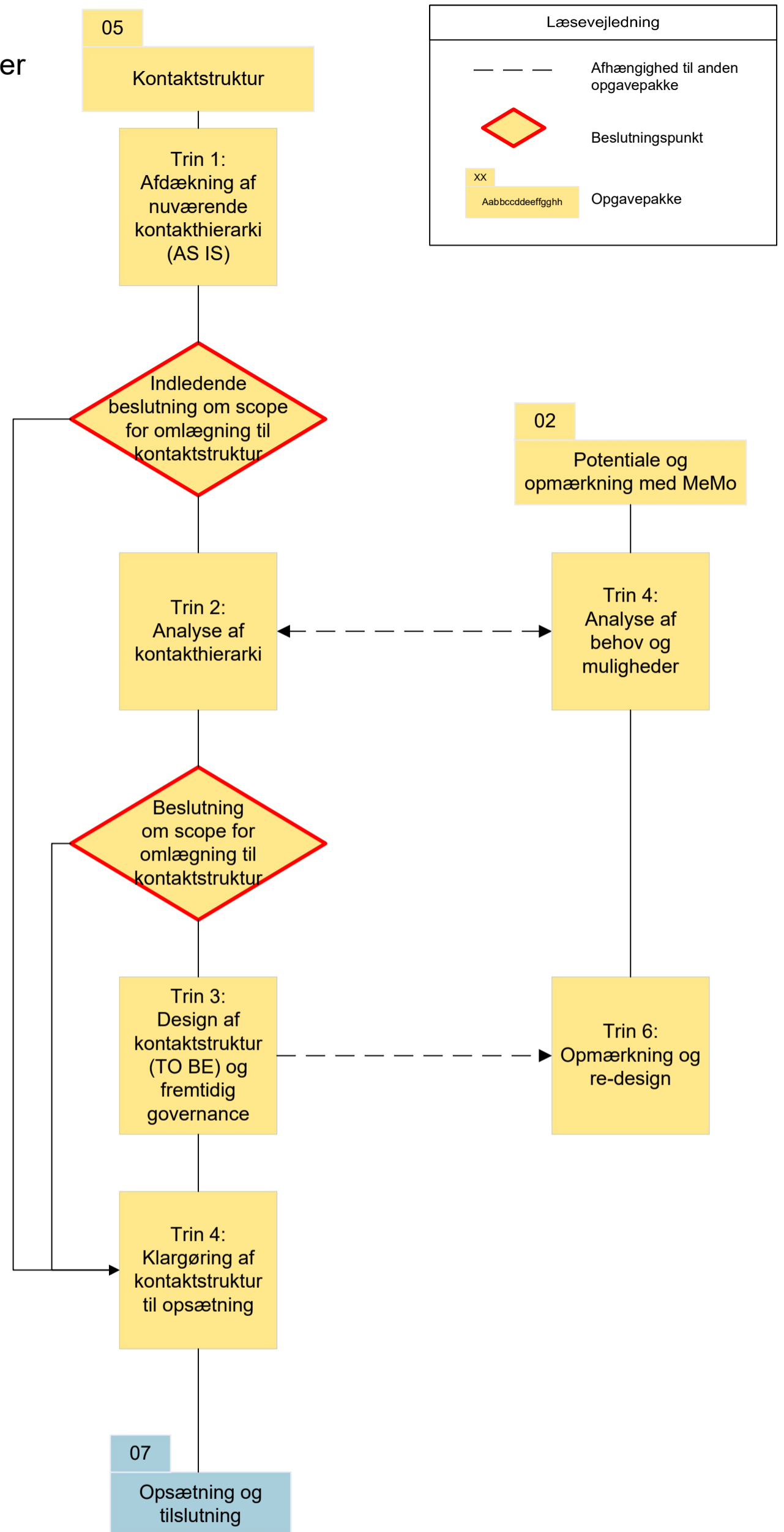


# Opgavepakkens hovedtrin og afhængigheder til andre opgavepakker



# Guide - forslag til fremgangsmåde

05

## Kontaktstruktur

Trin 1:  
Afdækning af  
nuværende  
kontakthierarki  
(AS IS)

Identificér  
(super)administrator og  
lav udtræk over  
nuværende  
kontakthierarki

Verificér udtræk  
af nuværende  
kontakthierarki

Afdæk nuværende  
governance ift.  
opsætning og  
vedligehold af  
kontakthierarki

Afdæk nuværende  
kontaktstrategi (hvordan/  
hvornår bruges digital post,  
selvbetjening, E-mail,  
telefon mv.)

Indledende  
beslutning om scope  
for omlægning til  
kontaktstruktur

Trin 2:  
Analyse af  
kontakthierarki

Planlæg og  
igangsæt  
analyseforløb  
og inddrag egen  
organisation

Undersøg hvem der  
kontakter jer, hvilke  
postkasser, der benyttes, -  
og i hvilken grad (volumen  
og frekvens)

Undersøg i hvilken grad det  
nuværende kontakthierarki  
imødekommer brugernes  
behov, jeres behov og jeres  
kontaktstrategi

Kortlæg udfordringer og  
identificér forbedrings-  
muligheder og klargør input til  
et eventuelt re-designforløb af  
kontaktstrukturen

Beslutning  
om scope for  
omlægning til  
kontaktstruktur

Trin 3:  
Design af  
kontaktstruktur  
(TO BE) og  
fremtidig  
governance

Planlæg og  
igangsæt  
designforløb og  
inddrag egen  
organisation

Indtænk  
kontaktstrategi,  
brugervenlighed og  
minimumskrav i  
designforløbet

Udarbejd og  
anvend sprog- og  
designprincipper  
for jeres  
kontaktstruktur

Design ny kontaktstruktur,  
herunder valg af  
navngivning, felter,  
søgeord, eksterne  
beskrivelser mm.

Beslut fremtidig  
governance ift.  
oprettelse og  
vedligehold af  
kontaktstrukturen

Trin 4:  
Klargøring af  
kontaktstruktur  
til opsætning

Opryd i, korriger og omdøb  
nuværende kontakthierarki,  
så det opfylder minimumskrav  
for kontaktstruktur

Identificér søgeord og  
sigende eksterne  
beskrivelser for hvert  
kontaktpunkt

Beslut hvorvidt der skal  
laves interne/ eksterne  
brugertests på  
kontaktstrukturen

Evt. gennemfør  
interne/eksterne  
brugertests

Kontrollér at minimumskrav  
til kontaktstrukturen er  
opfyldt, og tilpas herudfra  
kontaktstrukturen

Sørg for, at  
oversættelsesfelterne er  
udfyldt korrekt

07

Opsætning og  
tilslutning

Nuværende kontakthierarki  
oversættes 1:1 i kontaktstrukturen

Re-design ikke nødvendigt

Direkte fra  
Trin 1 el. 2

Fra Trin 3