

Rollbeskrivning för Superanvändare

Superanvändare arbetar i linjen och kan den verksamhet som använder systemen. Då de kan verksamhetens arbetssätt och rutiner kan de besvara frågor om hur systemen ska användas utifrån den egna verksamhetens arbetssätt och rutiner.

Alla verksamheter ska ha superanvändare, antal superanvändare utses av verksamheten beroende på verksamhetens storlek och antal medarbetare som använder systemet.

Superanvändare kan vara tillgänglig för flera verksamheter under förutsättning att denne kan utföra arbetsuppgifterna nedan till de verksamheter de ska stödja.

Vilka personer som är superanvändare och vad deras uppgifter är ska vara dokumenterat.

Medarbetare på arbetsplatsen kontakter superanvändare i första hand. Vid behov av supportstöd kontakter superanvändare systemförvaltare genom att skicka ett ärende till systemsupportsaf@haninge.se

Verksamhetsnytta med superanvändare:

- Effektiv supporthantering.
- Superanvändare finns tillgänglig i/för verksamheten.
- Kommunikation kring systemfrågor når ut effektivare i organisationen.
- Eventuella förbättringsförslag kring systemen kan lättare fångas upp och hanteras med stöd av systemförvaltningen - Ökar kunskapen om systemen inom verksamheten.

Ansvar och arbetsuppgifter:

- Att ge support till medarbetare i frågor kring systemen och som rör den egna verksamhetens arbetssätt och rutiner. Ex. Vad skall jag skriva under den här rubriken i genomförandeplanen i Lifecare? Hur lägger jag in semester i Medvind?
- Att samla in förbättringsförslag för systemen och ta dem vidare till Systemförvaltningen.
- Att stödja systemförvaltningen med att sprida information inom den egna verksamheten om förändringar i systemen vid till exempel systemuppdateringar samt sprida information från systemförvaltningen vid behov.
- Att utbilda nyanställda i systemet. Finns ex. E- Learning som stöd.
- Att delta i regelbundna superanvändarträffar.
- Att superanvändare kan behövas vara delaktiga i tester som systemförvaltningen håller i vid införande av nya system och/eller systemmoduler.
- Att inkomma med beställningar av ändringar i systemet till systemförvaltningen. Beställningar skall vara förankrade hos ansvarig chef och inkomma till systemsupportsaf@haninge.se

