

# Funktionsbeskrivelse

## WorkZone – superbruger

Version 1.0

## Rollen som superbruger

En superbruger er en specifikt udpeget medarbejder fra forretningen, der har et stort kendskab til forretningsområdet og den praktiske brug af WorkZone. Superbrugeren har derfor en god forståelse for samspillet mellem **forretningsprocesser** og systemunderstøttelse.

Superbrugeren er en bruger, der rutineret og regelmæssigt anvender ESDH-systemet til oprettelse af sager og deraf er i stand til at hjælpe og rådgive sine kolleger i forbindelse med systemanvendelse, ikke mindst i forbindelse med indføring til WorkZone eller ved større opgraderinger/ændringer i WorkZone, hvor der kan ske en markant ændring af arbejdspraksis/processer. Superbrugeren modtager særlig uddannelse i WorkZone og Journalinstruksen. Det er vigtigt, at superbrugeren i begrænsede perioder kan frigøres fra sit daglige virke for at varetage sin rolle, da den i perioder kan være ressourcekrævende.

## Superbrugerenes opgaver

- En superbruger skal være en regelmæssig bruger af ESDH-systemet, herunder oprettelse af sager og journalisering af dokumenter
- Superbrugeren er den lokale WorkZone ambassadør i afdelingen
- Hjælp og sparring med kolleger i afdelingen. F.eks. hvad er WorkZone, og hvad skal vi med det?
- Kendskab til SDU's ESDH-retningslinjer og lokale vejledninger/procedurer
  - Kendskab til krav om journalisering på netop jeres fagområde – hvad journaliserer I?
  - Kendskab til jeres lokale arbejdsgange – hvordan journaliserer I?
  - Kendskab til jeres generelle brug og sagsbehandling af systemet WorkZone lokalt
- Vedligeholdelse af lokale brugervejledninger/undervisningsmateriale (hvis der er udarbejdet lokale tilpasninger)
- First line support - Støtte til daglige brugere i anvendelse af WorkZone
- Sparring med proces-/systemejer og ESDH-systemforvalter vedr. ændringer/uhensigtsmæssigheder i systemet
- Deltage i test af systemet
- Controlling af datakvaliteten og efterlevelse af lokale retningslinjer og journalisering i systemet
- Daglig opfølgning på, at processer til efterlevelse af Persondataloven og SDU's retningslinjer for informationssikkerhed følges, herunder at systemets eventuelle instruks vedligeholdes, i tæt samarbejde med lokal GDPR-ambassadør.
- Sikre, at nye medarbejdere får nødvendig information om SDU's journaliseringspligt, samt at de er til-delt adgang til systemet
- Deltage i superbrugerforum og evt. andet superbrugernetværk med henblik på erfarings- og videndeling
- Deltage i WorkZone/ESDH-kursus
- Vedligeholdelse af lokale Word skabeloner i WorkZone

Superbrugeren har i samarbejde med ESDH-systemforvalter en særlig indflydelse på, hvordan systemerne skal anvendes og kan indstille forslag til et ændringsboard til vurdering og godkendelse af udvidet anvendelse af WorkZone.

## Deltagelse i superbrugerkursus

Superbrugere tilbydes tre kurser som med online og fysisk afholdes – som udgangspunkt på Campus Odense, hvis ikke andet er angivet:

- KMD Superbrugerkursus i WorkZone**  
 Kurset omhandler brugen af WorkZone og de funktioner, der tildeles en superbruger. Kurset tilbydes som udgangspunkt via e-læring og kan gennemføres løbende.
- SDU Superbrugers rolle og opgaver**  
 Kurset er målrettet superbrugers rolle og opgaver i forhold til organisationens brug af WorkZone. Der udbydes 1-dags kurser med afholdelse på Campus Odense, hvis ikke andet er anført. Undervisningen varetages af ESDH-teamet.
- Udarbejdelse af lokale journalinstrukser, vejledninger og dashboards**  
 Superbrugeren tilbydes 1-dags kursus med introduktion til opgaven og får efterfølgende mulighed for individuel support til opstart.  
 Hvis der ikke eksisterer lokale journalinstrukser og vejledninger til journalisering, er det superbrugers opgave at vurdere behovet lokalt i forhold til behovet for dette. Vurderingen foretages ud fra, hvorvidt centrale journalinstrukser og vejledninger er fuldt ud dækkende for lokale processer. Ved udarbejdelse af nye lokale journalinstrukser og vejledninger skal disse revurderes af den kommende superbruger i samarbejde med dennes afdeling og ESDH-teamet. Derudover skal der oprettes lokale dashboards i WorkZone til brug for controlling og anden nødvendig lokal information.

### Estimat på løbende tidsforbrug

Der må forventes en særlig allokering af ressourcer i forbindelse med varetagelse af rollen som superbruger. Det er afgørende for funktionen som superbruger, at den udpegede medarbejder får tid til at udfylde rollen og arbejde med de opgaver, som skal løses herunder understøttelse af kommende slutbrugere.

Til daglig varetagelse af superbrugersrollen forventes nedenstående opgaver at udløse et samlet tidsforbrug på 12 timer månedligt.

Opgave	Forventet tidsforbrug timer/pr. måned
Holde sig orienteret om nye funktioner og muligheder i WorkZone	1
Spotte effektiviseringspotentialer og bedre anvendelse af WorkZone indenfor eget område	1
Deltage i erfa-møder med superbrugergruppen	2
Kvalitetssikring af data i WorkZone	2
Deltage i statusmøder med systemforvalter	1
Være first line support vedr. WorkZone indenfor eget område	2
Sidemandsoplæring i brugen af WorkZone indenfor eget område (grundkursus i WorkZone for nye medarbejdere, samt kursus i journalinstruks og sikkerhed er tilgængeligt som e-learning)	1
Stå for kontakt til 2. line support (systemforvalter)	1
Vedligeholdelse af lokale retningslinjer	1
I alt	12

## Support til superbrugere

ESDH-teamet har etableret et teamsite som tildeles superbrugeren. Platformen er til vidensdeling blandt øvrige superbrugere og ESDH-teamet, samt formidling af nyheder og information målrettet superbrugeren.

På ESDH serviceside - <https://sdunet.dk/da/servicesider/digital/esdh> er navigationssedler, journalinstrukser og undervisningsmateriale m.m. til rådighed.

Derudover afholdes der kvartalsvise møder med superbrugergruppen og ESDH-teamet med henblik på vidensdeling og udvikling af WorkZone.