

Key user.... Wat houdt dat in?

Je bent door je leidinggevende voorgedragen als Key user om met ons één of meer processen in het Zaaksysteem Excellence in te richten. Hieronder vind je een overzicht van wat dat inhoudt en wat we van je verwachten.

1. Startgesprek

Er vindt een startgesprek plaats met alle key users van je team / afdeling. Daarin wordt kort de werkwijze toegelicht, bijzonderheden rondom processen alvast kort aangestipt, maar vooral vragen van jou beantwoord. Op het eind krijg je 'huiswerk'.

2. 'Huiswerk'

Dit is de voorbereiding op de inrichtingsdag. Je levert dit bij ons aan, uiterlijk een week voor de inrichtingsdag.

3. Inrichtingsdag

Je huiswerk wordt besproken in de intake 's ochtends, de rest van de dag is de Inrichter bezig dit te vertalen naar het digitale proces in het systeem. We verwachten van je dat je de rest van de dag beschikbaar bent voor vragen en op onze projectkamer een werkplek zoekt. Daar kan je verder met je eigen werkzaamheden én we vragen je om vast na te denken over testscenario's.

4. Testscenario's

Welke situaties moeten we straks voor je testen? Maakt het bijvoorbeeld verschil of iemand gescheiden is, of heb je net met de inrichter afgesproken dat er op een vast moment een automatische mail verstuurd wordt? Dan willen we dat graag weten. Tijdens het inrichten zijn er ook al wat bijzonderheden voor het testen door de Inrichter meegenomen.

5. Handleiding, werkinstructie, procesbeschrijving

Het kan zijn dat je collega's behoefte hebben aan een stap voor stap beschrijving, of een handleiding, of? Het is in elk geval aan jou - als key user - om te voorzien in de behoefte van collega's en deze dingen te maken.

6. Procesuitleg

1. Als de afdeling nog niet werkt met het zaaksysteem, dan krijgt iedereen die met het proces moet werken een knoppencursus. Aan het eind van de cursus wordt aan jou gevraagd om een procestoelichting te geven. Bereid dit goed voor. De cursus is namelijk vrij generiek en iedereen moet wel de bijzonderheden (en vooral de wijzigingen) rondom het eigen proces kennen.
2. Als de afdeling al wel werkt met het zaaksysteem wordt meestal volstaan met alleen de procesuitleg. Het is aan jou om deze bijeenkomst vorm te geven. Wel is er iemand vanuit het project bij om wat dingen in het zaaksysteem te laten zien. Dit wordt vooraf met jou besproken.

7. Nazorg

De eerste week na live gaan is er in de meeste gevallen 'nazorg' op de afdeling. Dat wil zeggen dat er mensen van DIV rondlopen op de afdeling om vragen rondom het systeem te beantwoorden. Maar gaan de vragen over het proces, dan komen ze bij jou terecht. Want daar kan DIV geen antwoord op geven. Zij zijn er voor vragen over het correct gebruik van het systeem.

8. Vraagbaak

Na de nazorg blijf je aanspreekpunt voor collega's, DIV en het projectteam. Niet alleen tijdens het project, maar ook daarna.

Investing, chronologisch

Om zowel de inrichting als het werken met het zaakstelsel goed te laten verlopen worden de onderstaande middelen ingezet. Daarbij is een onderscheid tussen een key user en overige collega's die ook met het stelsel gaan werken (gebruikers).

Key-users:

1. Startgesprek met key users met projectleider inclusief huiswerk opdracht
ongeveer 1 uur, excl. Uitwerken huiswerk
2. Demo Zaakgericht Werken (introductie zaakgericht werken en demo van Exxellence)
1,5 uur
4. Inrichtingsdag door Key-user met inrichter van DIV (inrichting van jouw proces in Exxellence)
1 dag per proces, met hierin wel wat tijd voor eigen werkzaamheden
5. Testdag met key-user en inrichter van DIV (testen van complete proces binnen Exxellence- definitieve acceptatie)
Ongeveer 1 uur per proces
6. Knoppencursus (uitleg werking knoppen in Exxellence)
2,5 uur
7. Procesuitleg door key-user aan eigen collega's (uitleg aan collega's over hoe de inrichting van het proces in Exxellence is gedaan)
half uur, vaak gecombineerd met de knoppencursus
8. Nazorg bij vragen van collega's
Kan continu voorkomen. Hoe beter georganiseerd aan de voorkant (met bv. procesbeschrijving of stappenplan met screenshots), hoe minder vragen aan de achterkant. Dit is eigen verantwoordelijkheid van de key user.

Gebruikers:

1. Demo Zaakgericht Werken (introductie zaakgericht werken en demo van Exxellence)
2. Knoppencursus (uitleg werking knoppen in Exxellence)
3. Procesuitleg door key-user (uitleg aan collega's over hoe de inrichting van het proces in Exxellence is gedaan)
4. Nazorg