

Rolbeschrijving keyuser



Betekenis

Een keyuser is een gebruiker die door zijn specialistische functionele-applicatiekennis en operationele proceskennis als intermediair fungeert tussen de gebruikers- en de beheerorganisatie. Een andere benaming kan zijn: SuperUser of User++. Keyusers worden soms ook wel decentrale Functioneel Beheerders genoemd.

Een keyuser is de vertegenwoordiger van de gebruikersorganisatie in de proces- en beheerorganisatie. Om te komen tot een procesondersteunende applicatie, ondersteunt de keyuser Functioneel Beheer in het wijzigingenbeheerproces. Met name bij het opstellen van de wijziging, het valideren van de functionele specificaties, het uitvoeren van een gebruikers acceptatietest (GAT) na oplevering en het functioneel accepteren ervan.

Dan denk je aan?



Taken

- Klankbord voor eindgebruikers en collega keyusers
- Definieert opleidingsbehoefte
- Begeleidt gebruikers van IV
- Onderhoudt contacten met gebruikers, collega keyusers en FB
- Participeert in regulier keyuser overleg
- Documenteert en accordeert werkinstructies
- Participeert in implementatie- en migratietrajecten (functionaliteitenbeheer)
- Participeert in het opstellen van wijzigingsverzoeken en in het accepteren van de functionele specificaties
- Ondersteunt bij testplannen en voert Gebruikers Acceptatie Test (GAT) uit
- Voert evt. standaard wijzigingen (changes) uit

Verantwoordelijkheden

- Voert gebruikers acceptatietest (GAT) uit namens de gebruikersorganisatie
- Draagt zorg voor een juiste en tijdige communicatie naar gebruikers en Functioneel Beheer
- Hanteert afgesproken procedures en standaarden binnen het werkkader (ook als deze voortkomen uit wet- en regelgeving)

Bevoegdheden

- Is klankbord voor eindgebruikers IV en collega keyusers
- Signaleert opleidingsbehoefte - Instrueert eindgebruikers in toepassing IV
- Heeft belangrijke stem in Gebruikersoverleg
- Documenteert / accordeert werkinstructies en procedures
- Faciliteert go/no-go tijdens acceptatietesten
- Stelt wijzigingsverzoeken op en accepteert functionele specificaties
- Is bevoegd om standaard wijzigingen door te voeren

Plaats in de organisatie

Een keyuser is de vertegenwoordiger van de gebruikersorganisatie in de proces- en beheerorganisatie. Om te komen tot een procesondersteunende applicatie, ondersteunt de keyuser Functioneel Beheer in het wijzigingenbeheerproces. Daarmee is de keyuser een belangrijke stakeholder of partner van functioneel beheer.

Een keyuser is onderdeel van een afdeling (zoals finance of HR) en maakt geen onderdeel uit van het functioneel beheer- of IT-team. Hij of zij acteert in het operationele spanningsveld tussen de eindgebruikers, de Servicedesk en Functioneel Beheer (FB). Onderstaand schema geeft de relaties weer tussen de keyuser en de overige stakeholders. De keyuserrol is een benoemde taak naast een reguliere functie en heeft invloed op het functioneren: Voor het juiste mandaat is tijd en ruimte nodig vanuit het lijnmanagement.

Relaties

Keyuser - Eindgebruiker

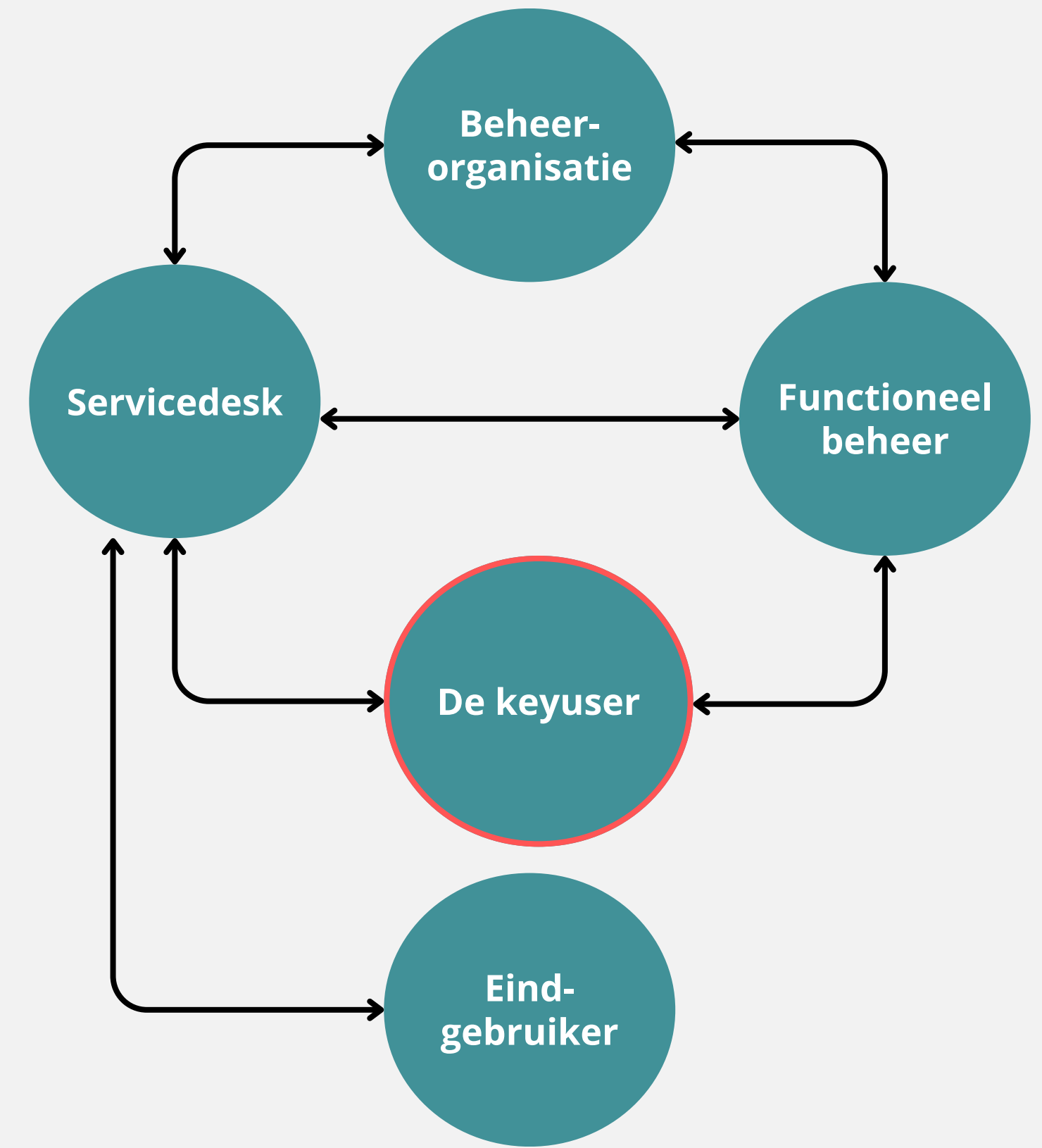
De keyuser treedt op als vraagbaak of klankbord voor de gebruikers uit de gebruikersorganisatie t.a.v. het formuleren van een voorstel tot wijziging, het signaleren van opleidingsbehoefte en communicatievoorziening vice-versa

Keyuser - Servicedesk

De keyuser fungeert als intermediair tussen de gebruikersorganisatie en de Servicedesk t.a.v. het initiëren van de formele wijziging, keyuser voert (evt.) namens FB standaard wijzigingen (changes) uit

Keyuser - Functioneel Beheer

De keyuser fungeert als intermediair tussen de gebruikersorganisatie en de beheerorganisatie t.a.v.: participatie in implementatie- en migratietrajecten, mede opstellen testplannen, uitvoeren GAT, accorderen van gebruikersdocumentatie (o.a. werkinstructies), communicatie van FB-gerelateerde zaken naar de (gebruikers)organisatie



Succesfactoren

Teneinde de geleverde kwaliteit van de keyuser rol te borgen is een aantal voorwaarden van belang.

De kwaliteit van de keyuser is meetbaar door:

- Gekozen communicatiemodel
- Kennisniveau van de keyuser
- Het op een juiste manier participeren in het wijzigingenbeheer proces
- Mate van betrokkenheid bij de gebruikersorganisatie en diens deelname in diverse overlegstructuren
- De ruimte die wordt verkregen vanuit het lijnmanagement

De borging wordt bewaakt vanuit reguliere kwaliteitsprocessen, keyuser is op de hoogte van impact van de rol

Impact

De beschikbare tijd die de medewerker besteedt aan het uitvoeren van de rol van Keyuser, kan ten koste gaan van werkzaamheden die bij de functie horen, er komen namelijk werkzaamheden bij voor de rol van keyuser.

Afspiegelingsprincipe: het aantal keyusers dat per applicatie of domein benodigd is, is sterk afhankelijk van een aantal factoren, zoals:

- Is er een landelijke spreiding van het aantal eindgebruikers dat met de applicatie(s) werkt?
- Wat is het kennisniveau van de eindgebruikers?
- Welke business processen dienen ondersteund te worden?
- Hoeveel releases worden er jaarlijks geïmplementeerd?

Groei in volwassenheid: bepaalde omstandigheden kunnen (tijdelijk) tot uitbreiding van het takenpakket leiden:

- Participatie van keyuser in projecten
- Uitbreiding bestaande processen
- Werkzaamheden n.a.v. vorming van nieuwe processen
- Werkzaamheden bij implementatie en inrichting nieuwe applicaties
- Participatie in refreshtrainingen voor eindgebruikers
- Uitbreiding van kennisniveau van keyuser (volgen van opleidingen)

De uiteindelijke berekening hoeveel keyusers er voor een applicatie en/of proces benodigd zijn wordt gezamenlijk door afgevaardigden van de project,- gebruikers- en beheerorganisatie bepaald. Borging van de inzet is benodigd via het lijnmanagement.



www.iv-experts.com