

ROLLER & ANSVAR – TAP-SUPPORT

Rollen omfatter som udgangspunkt:

- Oprette sager ved anmodning fra VIP – også fra VIP i centre, hvis ønsket.
- Ved personlige henvendelser – henvis evt. til formularen
- Vejledning i adgangsrettigheder (indblik)
- Vejledning i at gemme fra Outlook eller andet Office-program. Ifm. øvrige systemproblemer kan man kontakte superbrugere
- Oprettelse af eksterne parter
- På sigt: Samarbejde i funktionspostkasse (efter max 6 mdr.) – evt. vagtordning.
- Evt. journalisering af dokumenter med tilbagevirkende kraft.
- Lukke sager ved anmodning fra VIP.
- Opfølgning på sager, som man har oprettet eller står som opretter af mhp., at de lukkes, når de ikke længere er aktive.
- Ændre sagsbehandlere og evt. personlige indblik ved fratrædelser af VIP eller lukke sagen som en del af off-boarding-processen.

Rollen omfatter som udgangspunkt ikke:

- Teknisk support til MAC-brugere (superbrugere/HR Data og Digitalisering)
- Systemtekniske problemer, som man ikke kender til.
- Fejlmeldinger til HR Data og Digitalisering (superbrugere)
- Lovgivningsrådgivning fx GDPR-regler (*henvis* til AU's regler for dette)
- Controlling (superbrugere)

Som udgangspunkt ser vi denne fordeling af TAP-supportrollen:

- VIP går til afdelingssekretærer
- AL går til afdelingssekretærer eller afdelingskonsulenterne.