

Rôle du superutilisateur

pour la présentation de l'équipe de la base de connaissances

Tribu Transformation

février 2022

Définitions

Le superutilisateur :

- Est avant tout, un agent de changement. Le SU fait partie d'un réseau d'agents de changement structuré
- Est le soutien de proximité « privilégié » auprès de ses collègues. Ce dernier devient un pilier dans son organisation de par sa connaissance d'initié (le métier dans la solution CASA-SAP)
- Communique aux utilisateurs les messages-clés, recueille et partage aux responsables de la gestion du changement, la rétroaction en provenance des divers secteurs de l'organisation
- Assure une transition harmonieuse et une pérennité dans les diverses lignes d'affaires
- Aura un rôle de soutien intense durant le rodage et d'accompagnement dans la continuité
- Pourrait être appelé à jouer un rôle de formateur dans certains cas

Votre rôle est important !

Le superutilisateur accompagne les employés de leur équipe pour qu'ils :

- soient informés à propos du changement
- comprennent les raisons pour lesquelles le changement est nécessaire
- reçoivent le soutien nécessaire pour adopter le changement
- sachent à qui s'adresser pour avoir de l'aide
- expriment leurs commentaires pour que le projet puissent continuer à améliorer

Participer à vos rencontres d'équipe

Le superutilisateur participe à leurs rencontres d'équipe afin de :

- garder un lien avec leur équipiers et être au courant des opérations
- appuyer leur gestionnaire ou chef d'équipe lors de la diffusion des démos sur les grands changements
- diffuser les messages clés sur la solution CASA et les grands changements
- répondre aux questions et noter les questions non répondues
- montrer une démo d'une transaction qui a été enregistrée

Intégration et habilitation des superutilisateurs CASA L2

Vague 3a

Le soutien de proximité de demain

15 au 25 février

6
jours

- Mon accueil
 - Mon rôle
 - Les personnes avec qui je vais travailler
- Je m'installe
 - Ergonomie du poste
 - Matériel
- Je communique
 - Teams
 - Outlook
- Je m'informe
 - Parcours d'intégration
 - Bout-en-bout
 - Démo
- Je rencontre mon équipe de travail
 - Jumelage avec l'équipe BDC

28 fév. au 8 avril

25 à 30
jours

- Mon équipe
 - Équipe BDC
 - Coach
 - Appuie de GDC
- Je me forme
 - Formation sur les outils et processus de l'équipe BDC
 - Mise à jour des documents

11 au 15 avril

5
jours

- Je navigue dans CASA
- Je suis prêt
 - Accompagnement
 - Questions-réponses
- Je partage mes impressions sur mon expérience (mesures d'appréciation)

15 février au 15 avril 2022
Immersion CASA

**PARCOURS D'INTÉGRATION
ET D'HABILITATION DES
SUPERUTILISATEURS**



Conclusion

- Rôle clé
- Opportunité pour vous
- Soutien pour vos collègues

*Vous serez une partie intégrante
de la réussite de ce déploiement.*



ANNEXES

Votre rôle en tant qu'agent de changement ?

Communiquer

- **Partager** aux utilisateurs finaux des **informations** provenant de l'équipe de projet
- **Donner** de la **rétroaction** à l'équipe de projet
- **Soulever** les **risques** et les **préoccupations** à l'équipe de projet

Influencer

- **Écouter** activement et **comprendre** les **préoccupations** de vos collègues
- **Promouvoir** les **changements** du système et des processus auprès de vos collègues
- **Parler favorablement** du programme de déploiement
- Être **positif, proactif, ouvert et aidant**
- Devenir un **champion de la transformation**

Expliquer

- **Expliquer** à vos collègues les **changements prévus** pour votre secteur d'activités
- **Expliquer** les **prochaines étapes** du projet

Former et supporter

- **Animer** les sessions de **formation** pour les utilisateurs finaux
- **Coach** vos **pairs** sur la façon d'utiliser les nouveaux systèmes et processus ainsi que **partager** les **meilleurs trucs et astuces**
- **Supporter** les **utilisateurs finaux** lors du déploiement durant et après la phase de support post-déploiement (Hypercare)