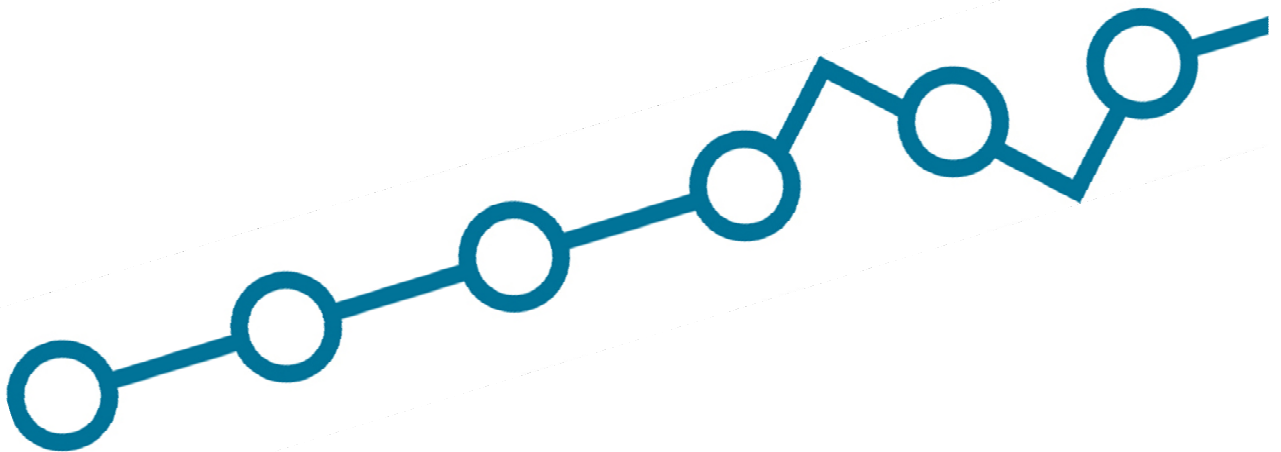


KOMBIT



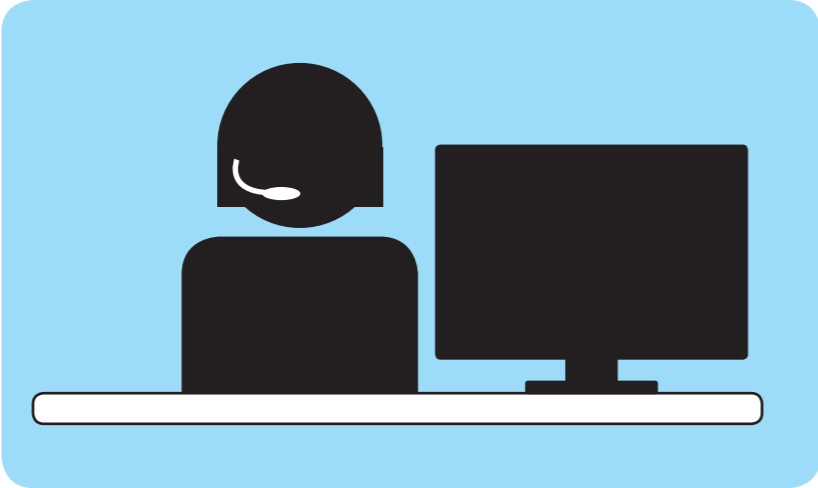

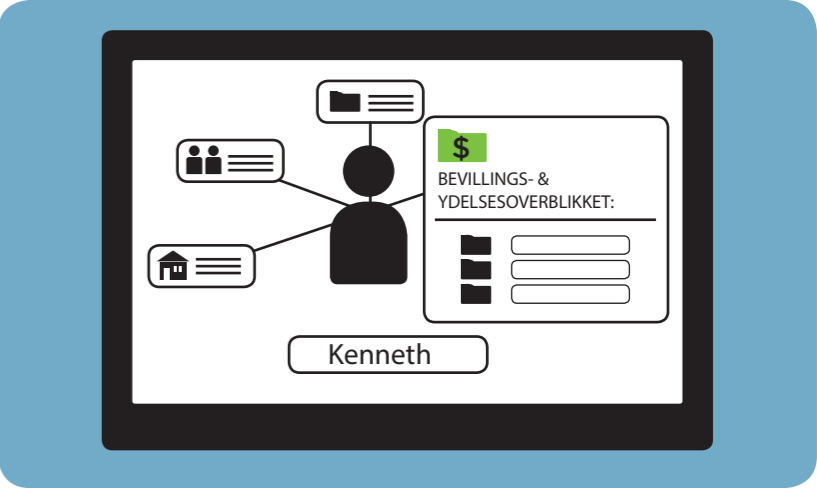
UNDERBILAG 2C

Brugerrejser

1 Indledning

I nærværende underbilag fire brugerrejser, der hver beskriver en proces, hvor Brugeren har behov for Systemet – tre til Sags- og partsoverblikket samt en til Advismodulet. Brugerrejserne er eksempler på, hvordan Systemet tænkes brugt i den kommunale dagligdag, og der vil være mange andre processer, hvor Systemet vil spille en central rolle.

BRUGERREJSE // Telefonhenvendelse om manglende udbetaling

	FØR	UNDER	UNDER
Situation:	<p>Janni er socialrådgiver og arbejder med sygedagpenge. En af hendes faste arbejdsopgaver er at vejlede borgere, der ringer ind i telefontiden mellem 9 og 10.</p> <p>Hun ved, at der er "run" på i denne time med mange forskellige slags henvendelser. SAPA's mulighed for at give et samlet overblik over de informationer om borgerne, som hun oftest benytter i sit arbejde, er derfor en stor hjælp og medvirker til, at den samlede betjeningstid bliver kortere.</p>	<p>Fordi Kenneths forespørgsel drejer sig om en eksisterende sag, har Janni brug for at få adgang til de oplysninger systemet har om Kenneths sag, for at kunne besvare hans henvendelse.</p> <p>Da Kenneth ringede til kommunen, indtastede han sit cpr-nr., mens han ventede på at blive betjent. SAPA benytter det indtastede cpr-nr., til automatisk at fremfinde Kenneths oplysninger. Derved behøver Janni ikke selv at indtaste Kenneths CPR nr. i SAPA.</p> <p>I SAPA er det valgt, at Janni kun skal se oplysninger, som er relevante for netop sygedagpenge.</p>	<p>I SAPA's partsoverblik får Janni et hurtigt overblik over de oplysninger, der findes om Kenneth i de offentlige IT-systemer.</p> <p>Her kan Janni bl.a. se oplysninger om bopæl, familieforhold, læge, behov for tolk, allerede eksisterende sager, bevillinger & ydelser, samt kommunikation mellem Kenneth og kommunen.</p>
Handling:	<p>Janni besvarer et opkald fra borgeren Kenneth, som ringer angående manglende udbetaling af sygedagpenge.</p>	<p>SAPA viser Kenneths partsoverblik i en sygedagpenge-tilpasset brugergrænseflade.</p>	<p>Janni danner sig et hurtigt overblik over eksisterende sager og bevillinger på Kenneth uden at forlade partsoverblikket.</p>
Illustration:			
Interessenter:	Bruger, Borger	Bruger, Borger	Bruger
Systemlag:		SAPA Sags- og partsoverblik	SAPA Sags- og partsoverblik
Use Cases:		01	01

BRUGERREJSE // Telefonhenvendelse om manglende udbetaling

UNDER

UNDER

UNDER

Da Janni allerede i **partsoverblik** får bekræftet, at Kenneth er bevilget sygedagpenge, ønsker hun som næste trin at se bevillingens status.

SAPA's **ydelsesoverblik** giver Janni et samlet overblik over, hvilke ydelser Kenneth er bevilget og bevillingernes aktuelle status.

Det letter arbejdsgangen for Janni, at hun kan få den information, hun søger, uden at skulle ind i flere forskellige it-systemer.

Janni kan i **ydelsesoverblikket** bekræfte, at Kenneths sygedagpenge ikke er blevet udbetalt.

Janni vil herefter undersøge, om årsagen ligger i et problem i kommunikationen mellem Kenneth og kommunen.

Til dette bruger hun SAPA's **kommunikationsoverblik**.

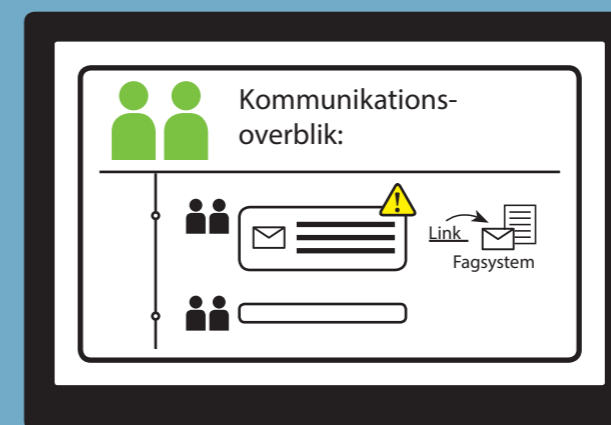
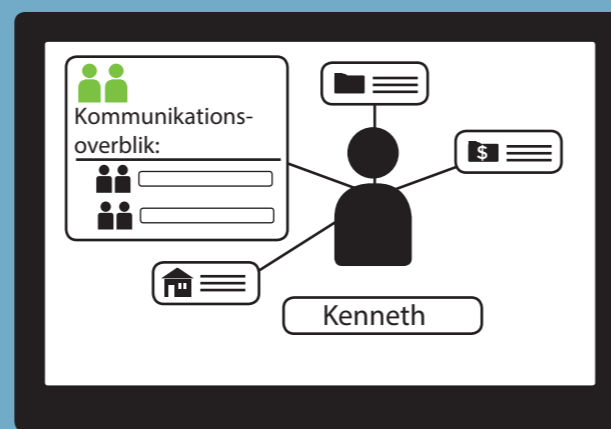
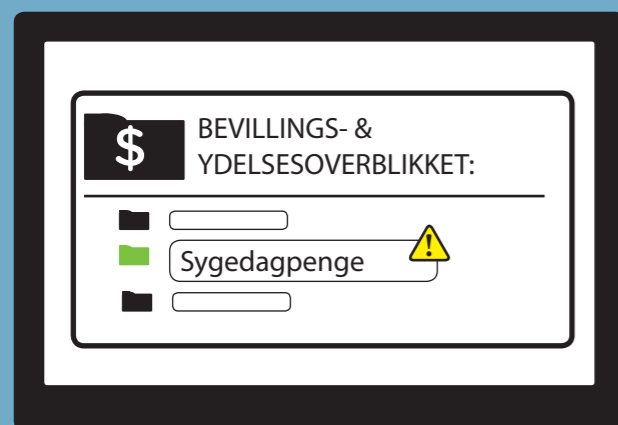
SAPA's **kommunikationsoverblik** giver Janni mulighed for at orientere sig i kommunikationen mellem Kenneth og kommunen.

Hun kan her se alle udgående og indgående dokumenter, der tidligere er sendt og modtaget.

Janni dykker via **partsoverblikket** ned i **ydelsesoverblik**.

Janni dykker ned i **kommunikationsoverblikket**.

Janni orienterer sig i **kommunikationsoverblikket** for at finde årsagen til den manglende udbetaling.



Bruger

Bruger

Bruger

SAPA Sags- og partsoverblik

SAPA Sags- og partsoverblik



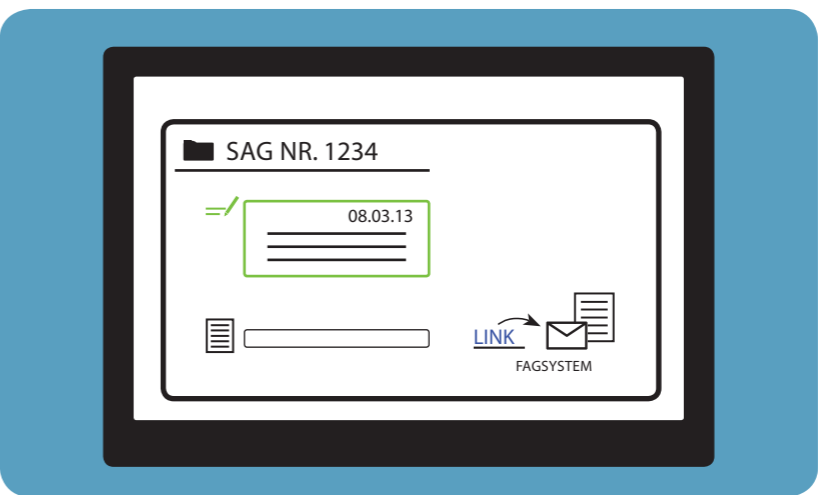
SAPA Sags- og partsoverblik

01

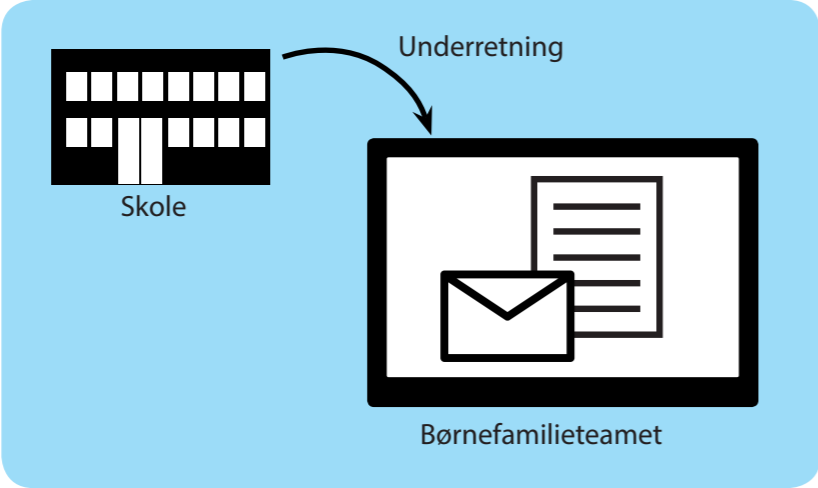

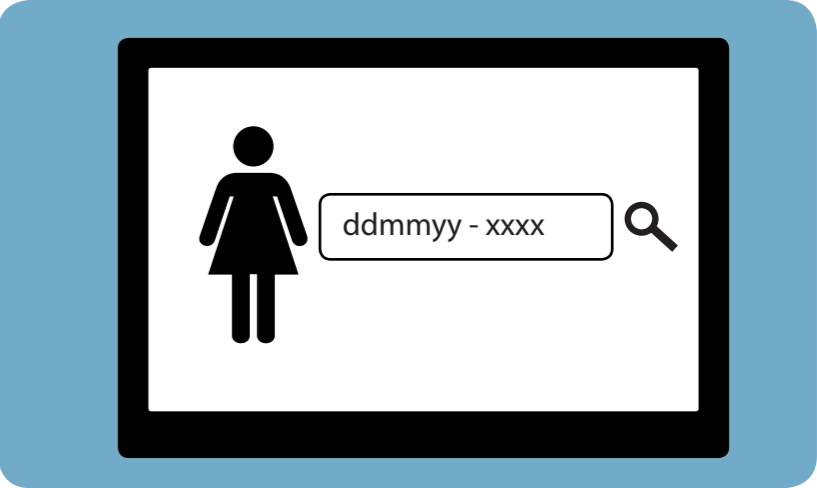
01

01

BRUGERREJSE // Telefonhenvendelse om manglende udbetaling

UNDER	UNDER	EFTER
<p>I kommunikationsoverblikket kan Janni se, at der er sendt et brev via digital post til Kenneth om manglende underskrift af oplysningsskemaet. Janni har derfor en klar idé om, at hun har fundet kilden til problemet allerede ved at orientere sig i kommunikationsoverblikket.</p> <p>Ved at benytte funktionen hop til fagsystem kan hun desuden åbne og læse brevet i det fagsystem, hvor det befinder sig.</p>	<p>I en situation som denne, hvor Janni ikke har forudgående kendskab til Kenneth og hans sag, er det en stor hjælp, at tidligere kommunikation er dokumenteret og samlet i SAPA. På den måde fjernes alle tvivlsspørgsmål.</p> <p>I stedet for at bruge tid på at lede efter den rette information kan Janni nu bruge tiden på at informere Kenneth om, hvad han skal gøre nu for at få udbetalt sine sygedagpenge.</p>	<p>Fordi SAPA giver mulighed for at få et hurtigt overblik, kan Janni nu give en betjening, der både er hurtigere og bedre.</p> <p>De af Jannis kollegaer, der har adgang til sagen, kan efterfølgende se journalnotatet på Kenneths 'Sygedagpenge-Sag'.</p>
<p>Janni åbner det sendte brev i det fagsystem, hvor det befinder sig, og refererer indholdet for Kenneth.</p>	<p>Janni afslutter telefonsamtalen og opretter afslutningsvis et journalnotat om Kenneths henvendelse.</p>	
		
Bruger, Borger	Bruger, Borger	Andre brugere
SAPA Sags- og partsoverblik, Fag-/ESDH-system	SAPA Sags- og partsoverblik	SAPA Sags- og partsoverblik, Fag-/ESDH-system
01	04	

BRUGERREJSE // §50-undersøgelse i børnefamilieteamet

	FØR	FØR	UNDER
Situation:	<p>Mette arbejder i kommunens børnefamilieteam med behandling af underretninger teamet modtager.</p> <p>Mettes job består i at vurdere, hvad der videre skal ske, på baggrund af indsamling af data og rådføring med forskellige parter.</p>	<p>Når Mette skal behandle en underretning, er det hendes opgave at undersøge underretningen samt foretage en eventuel §50-undersøgelse.</p> <p>Uanset om underretningen fører til en §50-undersøgelse eller ej, skal hun altid oprette en sag på underretningen.</p>	<p>Som første led i undersøgelsen, undersøger Mette, hvad der allerede findes af relevante oplysninger om Emma. Da informationerne ligger i forskellige it-systemer, er det oplagt at bruge SAPA.</p> <p>SAPA dikterer ikke, i hvilken rækkefølge Mette skal orientere sig i de forskellige oplysninger. Mette synes dog, det giver størst værdi at starte med det store overblik, og bruger derfor SAPA's partsoverblik som det første.</p>
Handling:	<p>Børnefamilieteamet modtager en underretning fra en skolelærer, der gennem længere tid har observeret fravær og mistriksel hos en pige ved navn Emma i lærerens klasse.</p>	<p>Mette opretter sagen i sit fag/ESDH-system og beslutter i samråd med sin leder og børnefamilieteamet at foretage en §50-undersøgelse på baggrund af underretningen. Hun indhenter i den forbindelse samtykke fra de relevante parter.</p>	<p>Mette slår Emma op i SAPA's partsoverblik ved hjælp af hendes CPR-nummer.</p>
Illustration:			
Interessenter:	Skole, Lærer, Børnefamilieteamet, Bruger	Bruger, Børnefamilieteamet	Bruger
Systemlag:	Telefon/Brev, Fag-/ESDH-system	Fag-/ESDH-system	SAPA Sags- og partsoverblik
Use Cases:			01

BRUGERREJSE // §50-undersøgelse i børnefamilieteamet

UNDER

UNDER

UNDER

SAPA's **partsoverblik** giver et samlet overblik over parten, i dette tilfælde Emma. Her kan Mette bl.a. se oplysninger om Emmas bopæl, familieforhold, læge, behov for tolk, samt allerede eksisterende sager.

Mette er særlig opmærksom på Emmas familie- og boligforhold (f.eks. flytnehistorik), da de ofte er vigtige for den videre sagsbehandling.

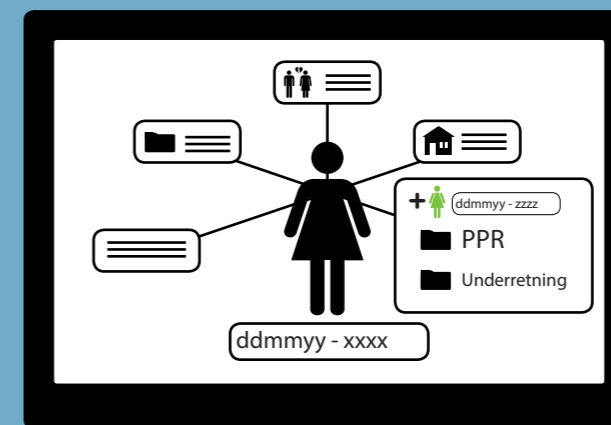
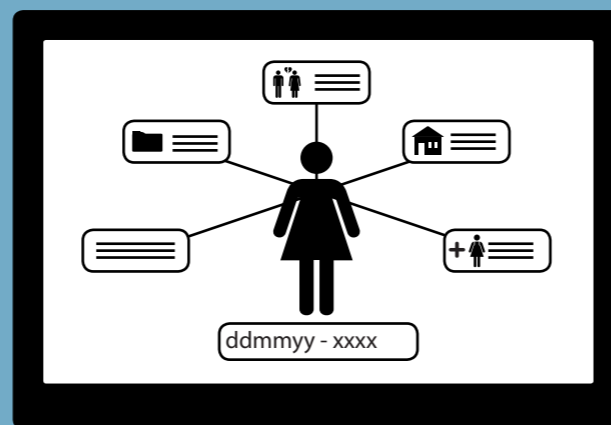
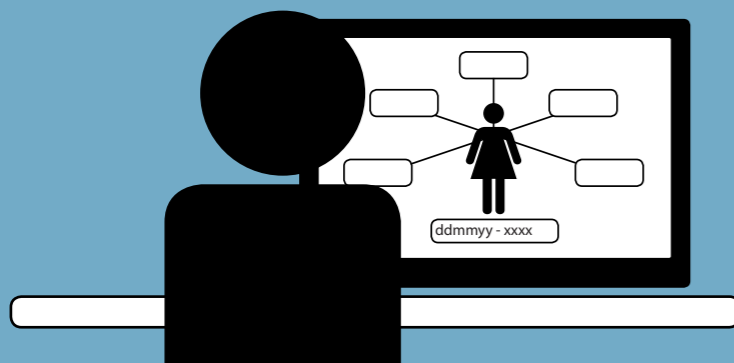
I underretninger som denne er det ofte familieforholdene og eksisterende sager på andre familiemedlemmer, der indikerer, om sagen skal have ekstra opmærksomhed.

Derfor er det en stor hjælp for Mette, at SAPA giver hende mulighed for nemt at se søsterens partsoverblik.

Mette orienterer sig hurtigt i **partsoverblikket**.

Hun kan ud fra overblikket se, at Emma har en søster, samt at Emmas forældre har delt forældremyndighed, og at Emma bor hos moderen. Hun kan også se, at Emma har boet i flere andre kommuner igennem de seneste år.

Mette orienterer sig i **partsoverblikket** for Emmas søster og ser, at der ligger en PPR- og en underretningssag på søsteren.



Bruger

Bruger

Bruger

SAPA Sags- og partsoverblik

SAPA Sags- og partsoverblik

SAPA Sags- og partsoverblik

01

01

01

BRUGERREJSE // §50-undersøgelse i børnefamilieteamet

UNDER

UNDER

UNDER

Mette har behov for at undersøge, hvad der ellers ligger af sager på Emma i andre fagsystemer.
I **sagsoverblikket** viser SAPA en oversigt over sager fra forskellige it-systemer på et sted. Det gør det let for Mette at tjekke, om der er nogle eksisterende sager, som er relevante for §50-undersøgelsen.

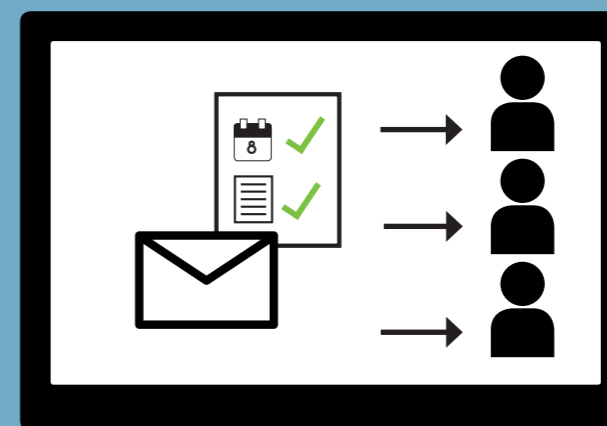
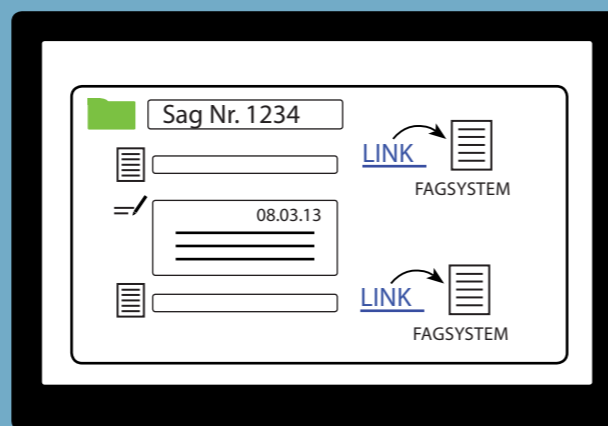
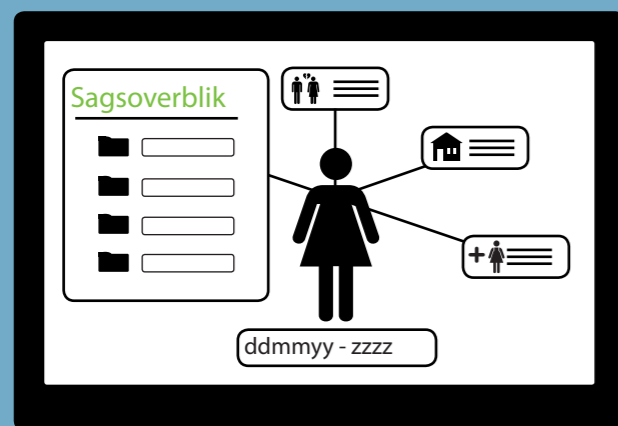
Mette kan i **sagsoverblikket** se en oversigt over eksisterende sager på Emma, og hun kan vælge at dykke ned i de sager, hun har adgang til. Her kan hun læse journalnotater og se en oversigt over dokumenter, som f.eks. handleplaner. Hvis hun vil læse de fulde dokumenter, kan hun via SAPA hoppe til det fagsystem, hvor de er placeret og læse dem der.

Som en del af §50-undersøgelsen skal Mette afholde møder med mange relevante parter. Da hun har brug for at videreformidle den indsamlede viden, er hun glad for, at SAPA giver mulighed for at udvælge og vedhæfte dele af de forskellige overblik på mødeindkaldelsen.

Mette bruger **sagsoverblikket** til at orientere sig i eksisterende sager på Emma.

Mette gennemgår nogle af sagernes journalnotater og læser udvalgte dokumenter.

Mette vælger at vedhæfte den relevante data fra SAPA på mødeindkaldelsen.



Bruger

Bruger

Bruger

SAPA Sags- og partsoverblik

SAPA Sags- og partsoverblik,
Fag-/ESDH-system

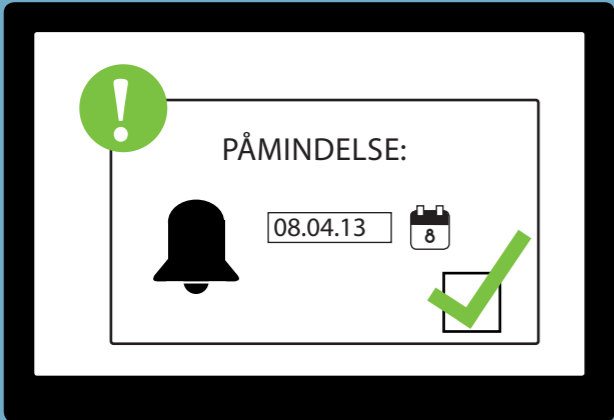
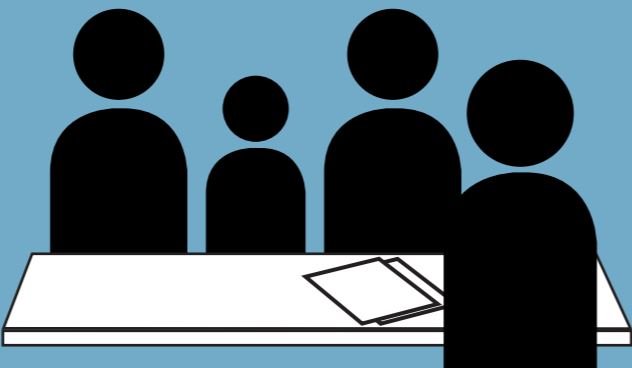
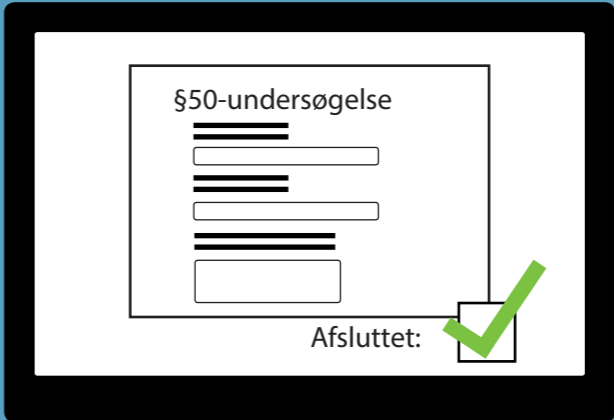
SAPA Sags- og partsoverblik,
Kontorsystem

01

01

01

BRUGERREJSE // §50-undersøgelse i børnefamilieteamet

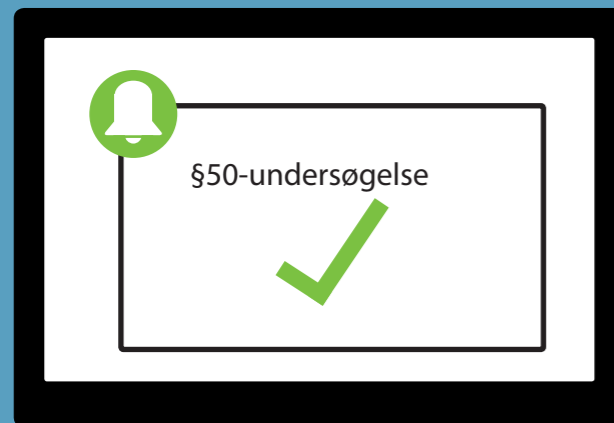
UNDER	UNDER	EFTER
<p>Mette har bl.a. valgt at afholde et netværksmøde med deltagelse fra både skolen, en børnepsykiatrisk afdeling på et sygehus og PPR, og da alle har travlt, ved hun af erfaring, at der ind imellem er nogen, der ikke svarer på mødeindkaldelsen. Derfor benytter hun SAPA's mulighed for at lave en påmindelse til sig selv.</p>	<p>Mette skal også holde et møde med forældre og barn, og SAPA gør det nemt for hende både at finde kontaktoplysninger og forberede sig til mødet.</p>	<p>På baggrund af de afholdte møder og den indsamlede information dokumenteres oplysninger og overvejelser, og §50-undersøgelsen afsluttes. Nu har Mette et godt grundlag for at pege på, hvilke mulige foranstaltninger kommunen kan iværksætte for at hjælpe Emma.</p>
<p>Mette opretter en påmindelse om at rykke for svar på mødeindkaldelsen.</p>	<p>Mette afholder møde med forældrene og Emma.</p>	<p>Mette markerer undersøgelsens status som afsluttet.</p>
		
<p>Bruger, PPR, Børnepsykiatrisk afdeling, skole.</p>	<p>Bruger</p>	<p>Bruger</p>
<p>SAPA Advismodul</p>	<p>SAPA Sags- og partsoverblik, Fag-/ESDH-system</p>	<p>Fag-/ESDH-system</p>
<p>15</p>	<p>01</p>	

BRUGERREJSE // §50-undersøgelse i børnefamilieteamet

EFTER


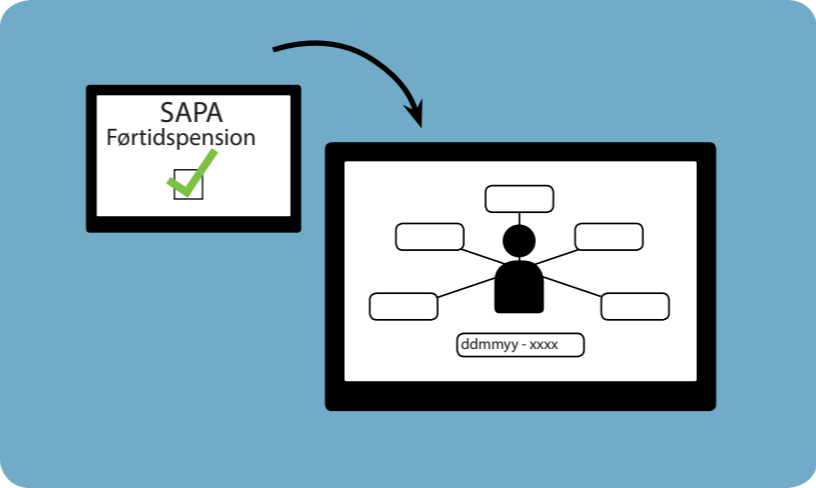
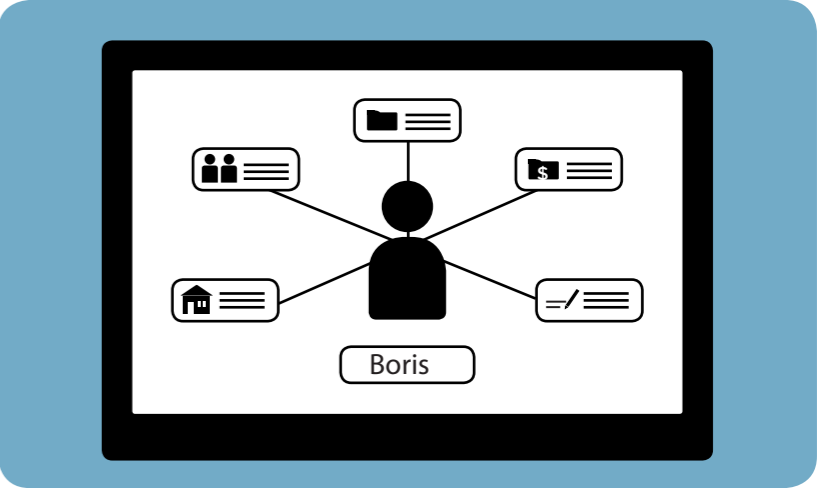
Så snart en §50-undersøgelse er afsluttet, har Børnegruppen behov for at vide det, da sagen dermed skal overgå til dem. Derfor letter det deres arbejde, at de i SAPA har mulighed for at abonnere på adviser om statusændringer på en sag. På den måde får de med det samme besked, når en sag afsluttes.

Børnegruppen modtager et advis om at §50-undersøgelsen er afsluttet.

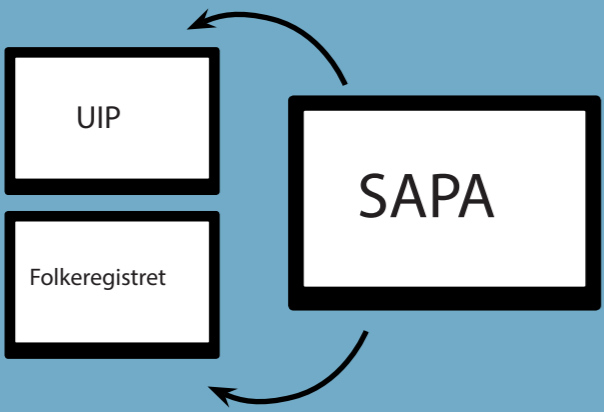
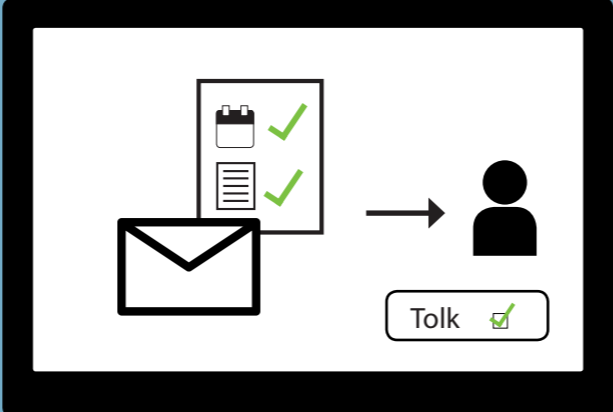
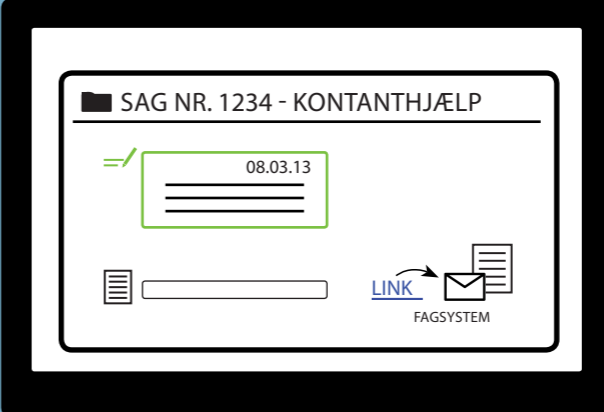


Børnegruppen, Bruger

SAPA Advismodul

	FØR	UNDER	UNDER
Situation:	Lotte arbejder i et jobteam, hvor hun bl.a. modtager ansøgninger om førtidspension. Hendes job handler i høj grad om indsamling af data, der gør hende i stand til at tage beslutninger. Hun har altid en del ansøgninger, som skal behandles, og har derfor behov for, at indsamlingen af data kan gøres så nemt og hurtigt som muligt.	Alt efter hvilken type ansøgning hun behandler, er det forskelligt hvilke informationer, Lotte har brug for. Hun benytter sig derfor af SAPA's mulighed for at få en brugerflade, der er tilpasset til en bestemt arbejdsgang. Hendes systemadministrator har bl.a. oprettet en brugerflade, som indeholder de funktioner og data, der er brugbare i forbindelse med behandling af ansøgninger om førtidspension.	I SAPA's partsoverblik får Lotte et hurtigt overblik over de oplysninger, der ligger om borgeren i de offentlige IT-systemer. Her kan hun bl.a. se oplysninger om bopæl, familieforhold, læge, behov for tolk, allerede eksisterende sager, bevillinger og effektueringer, samt kommunikation mellem parten og kommunen. På den måde er det nemt for hende at sammenligne og se, om der er nogle faktorer, der gør, at hun bliver nødt til at afvise sagen med det samme.
Handling:	Lotte modtager en ansøgning om førtidspension.	Lotte vælger den brugerflade, der er tilpasset arbejdsopgaven, og vælger at få et partsoverblik ved at slå ansøgerens CPR-nummer op i SAPA.	Lotte orienterer sig hurtigt i partsoverblikket .
Illustration:			
Interessenter:	Jobteam, Bruger, Borger	Bruger	Bruger
Systemlag:	Fag-/ESDH-system	SAPA Sags- og partsoverblik	SAPA Sags- og partsoverblik
Use Cases:		01	01

BRUGERREJSE // Ansøgning om førtidspension

UNDER	UNDER	UNDER
<p>Lotte kan bl.a. se, at ansøgeren hedder Boris, er født i udlandet, samt at han ikke taler dansk og derfor har brug for en tolk. Derudover kan hun se, at der ligger en kontanthjælpssag på ham.</p> <p>Hvis der er noget ifm. Boris' opholdsgrundlag, der forhindrer ham i at få førtidspension, har Lotte brug for at vide det, så hun kan vejlede Boris i ikke at ansøge. Det letter hendes arbejdsgang, at SAPA giver mulighed for at hoppe direkte til bl.a. Udlændinge-Informationsportalen (UIP), hvor hun kan se de nødvendige oplysninger.</p>	<p>Da Boris' opholdsgrundlag ikke forhindrer ham i at søge førtidspension, indkalder Lotte ham til et møde, så hun kan høre om han vælger at fastholde ansøgningen, samt vejlede ham i resten af processen.</p> <p>Da hun fra partsoverblikket ved, at Boris ikke taler dansk, skal hun have booket en tolk til mødet.</p>	<p>Både før, under og efter mødet er Lotte opmærksom på at dokumentere sagen ved at tilføje journalnotater til Boris' allerede eksisterende kontanthjælpssag. Selvom SAPA giver mulighed for at oprette sager og tage journal-notater, synes Lotte det er lettest at klare den slags i fagsystemet. Hun synes dog, det er uundværligt, at systemerne taler sammen, så hun kan se journalnotatet i SAPA, når det er oprettet i fagsystemet.</p>
<p>Lotte hopper fra SAPA til de relevante systemer for at undersøge Boris' opholdsgrundlag.</p>	<p>Lotte indkalder Boris til møde og booker samtidig en tolk til at bistå til mødet.</p>	<p>Lotte afholder møde med Boris og noterer relevante oplysninger på et journalnotat i Boris' kontanthjælpssag.</p>
 <p>The diagram shows a central box labeled 'SAPA'. To its left are two boxes: 'UIP' (top) and 'Folkeregistret' (bottom). Curved arrows indicate bidirectional data flow between SAPA and both UIP and Folkeregistret.</p>	 <p>The diagram shows a tablet screen with a calendar icon, a checklist with two green checkmarks, and an envelope icon. An arrow points from these icons to a person silhouette icon. Below the person icon is a button labeled 'Tolk' with a green checkmark.</p>	 <p>The screenshot shows a case page titled 'SAG NR. 1234 - KONTANTHJÆLP'. It features a date '08.03.13' in a green box, a search bar, and a 'LINK' button with an envelope icon and the text 'FAGSYSTEM' below it.</p>
<p>Bruger</p>	<p>Bruger, Borger, Tolk</p>	<p>Kommunebruger, Borger, Tolk</p>
<p>SAPA Sags- og partsoverblik, UIP</p>	<p>SAPA Sags- og partsoverblik, Kontorsystem</p>	<p>Fag-/ESDH-system</p>
<p>01</p>	<p>01</p>	<p></p>

BRUGERREJSE // Ansøgning om førtidspension

UNDER

UNDER

UNDER

Da ansøgningen officielt skal behandles af socialforvaltningen, skal Lotte, hvis Boris fastholder ansøgningen, herefter sende den til socialforvaltningen, som opretter en ansøgningssag i fagsystemet på den. Derefter overgår sagen til jobcentret, som tager sig af det videre forløb.

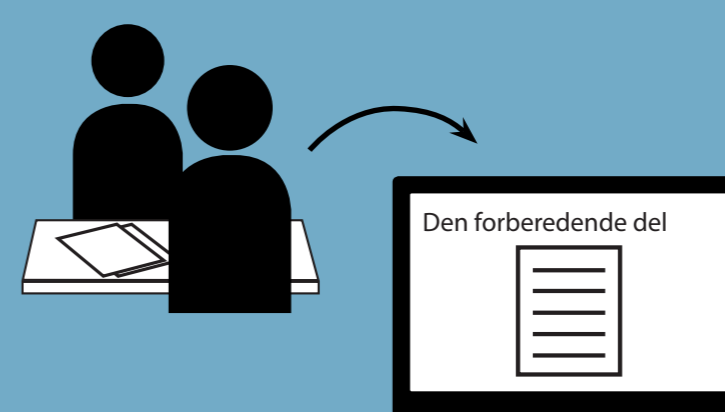
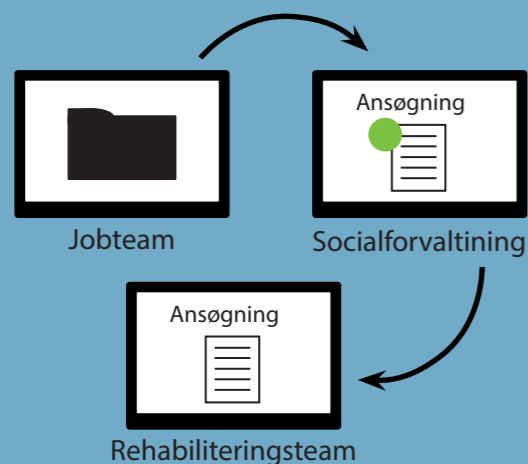
Sagen overtages herefter af sagsbehandleren Jan, som har til opgave at udfylde dokumentet 'den forberedende del' sammen med Boris. Jan har behov for hurtigt at kunne sætte sig ind i Boris' situation og eksisterende sager, før han mødes med ham, og bruger derfor SAPA's **sagsoverblik**, som samler sager fra forskellige it-systemer på ét sted. Derved får han et overblik over hvilke eksisterende sager, der ligger, og har mulighed for at dykke ned i de sager, han har adgang til, og læse de tilknyttede journalnotater.

Fordi Jan er godt forberedt til mødet, er han bedre klædt på til at vejlede Boris og udfylde 'den forberedende del' sammen med ham. Hvis der er noget, han er i tvivl om ift. Boris sag eller situation, kan han hurtigt finde det i SAPA.

Lotte sender ansøgningen videre til socialforvaltningen, som opretter en ansøgningssag. Herefter visiteres sagen til jobcentret.

Jan indkalder Boris til møde og forbereder sig til mødet ved at få et overblik over Boris situation og eksisterende sager i SAPA.

Jan afholder møde med Boris og udfylder 'den forberedende del'



Bruger, Socialforvaltningen, Rehabiliteringsteam

Bruger

Bruger, Borger, Tolk

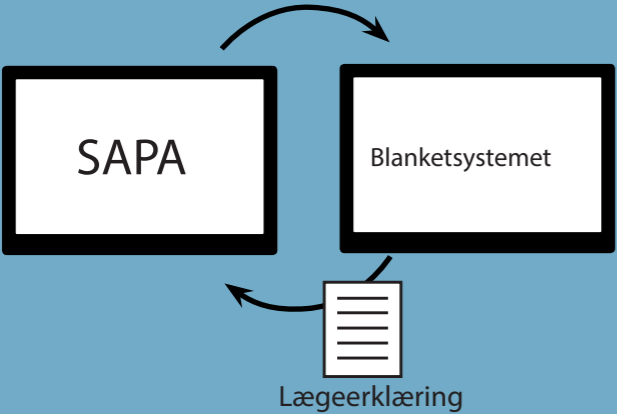
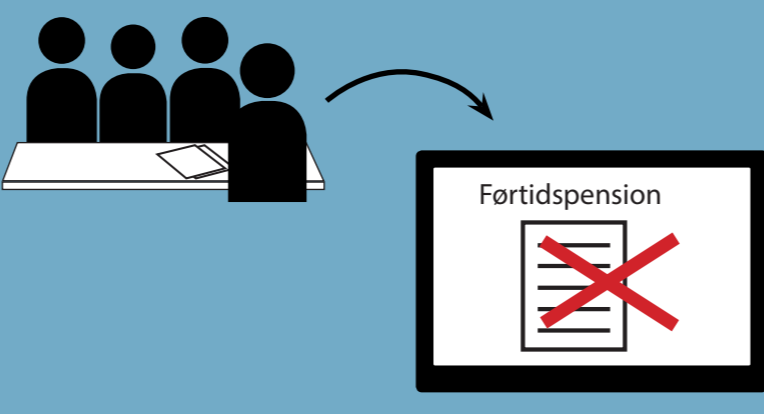
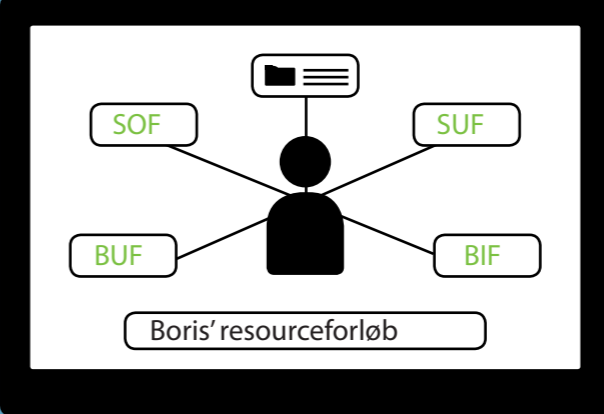
Fag-/ESDH-system

Fag-/ESDH-system

Fag-/ESDH-system

01

BRUGERREJSE // Ansøgning om førtidspension

UNDER	UNDER	EFTER
<p>Da mødet med Boris er afholdt, skal Jan som næste trin i processen indhente en lægeerklæring via blanketsystemet. Da dette er en fast rutine ifm. udfyldelse af 'den forberedende del', har Jan et link, så han kan hoppe direkte fra SAPA til den rigtige blanket i blanketsystemet.</p>	<p>Når 'den forberedende del' er udfyldt, skal sagen overgives til sekretariatet, der varetager 'rehabiliteringsmødet'. På dette møde deltager Boris, samt repræsentanter fra f.eks. jobcenter, socialcenter og sundhedsområdet. Her bliver det i sidste ende besluttet, om Boris skal tildeles førtidspension.</p>	<p>I forbindelse med, at Boris tilbydes et ressourceforløb, tildeles han en koordinerende sagsbehandler, som skal følge hans sag igennem hele ressourceforløbet og koordinere indsatsen mellem de forskellige involverede enheder som f.eks. sygehus og andre forvaltninger i kommunen.</p>
<p>Jan hopper fra SAPA til blanketsystemet og indhenter en lægeerklæring, som han indfører som sidste brik i 'den forberedende del'.</p>	<p>Sagen overgives til sekretariatet, som forbereder og indkalder til rehabiliteringsmøde. Boris får afslag på førtidspension, men tilbydes et ressourceforløb i stedet.</p>	<p>Boris' ressourceforløb varetages af den koordinerende sagsbehandler Jeppe, som opretter en rehabiliteringssag i sit fagsystem.</p>
		
<p>Bruger</p>	<p>Bruger, Sekretariatet, Jobcenter, Socialcenter, Sundhedsperson, Borger, Tolk</p>	<p>Bruger</p>
<p>SAPA Sags- og partsoverblik, Fag-/ESDH-system</p>		<p>Fag-/ESDH-system</p>
<p>01</p>		

BRUGERREJSE // Ansøgning om førtidspension

EFTER

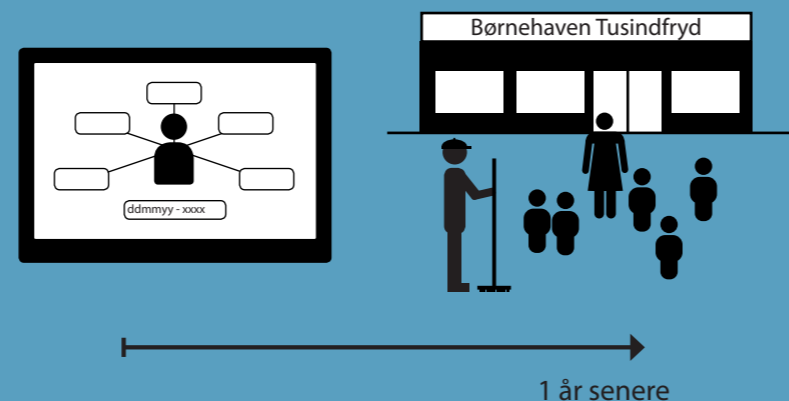
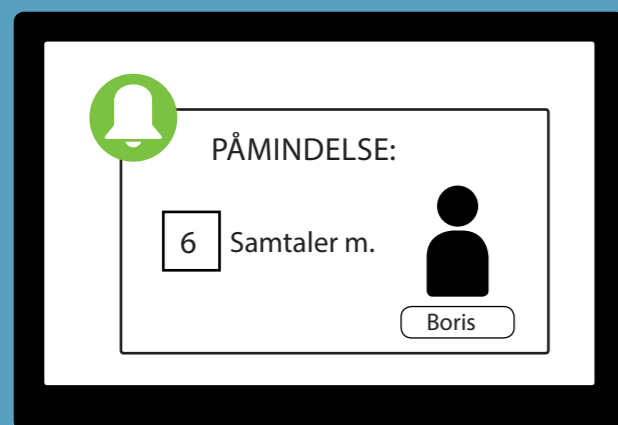
EFTER

Jeppe, skal bl.a. følge op på, om borgeren tilbydes og deltager i minimum seks samtaler i løbet af året. Disse kan foregå indenfor flere forskellige forvaltninger, og derfor er det en stor hjælp for Jeppe, at han kan bruge SAPA's sagsoverblik til at holde sig orienteret i sager på tværs forvaltningerne. Han har også stor nytte af SAPA's mulighed for at lave påmindelser til sig selv, så han jævnligt husker at tjekke op på samtalerne.

Jeppe skal også følge op en række andre indsatser og områder, der har at gøre med Boris' ressourceforløb. F.eks. støtte-kontakt person, antabus behandling, samvær med børn osv. Alt dette er nemt i SAPA, hvor Jeppe kan læse journalnotater på tværs af de eksisterende sager og evt. hoppe til de relevante fagsystemer for at læse tilknyttede dokumenter. På den måde sikrer han, at Boris får den bedst mulige hjælp ud fra et helhedsperspektiv, og sikrer en målrettet indsats for at få Boris tilbage i arbejde.

Jeppe bliver løbende mindet om, at han skal tjekke op på Boris' samtaler, og bruger SAPA til at følge op på samtalerne på tværs af forvaltningerne.

Jeppe følger op på indsatser og noterer løbende i Boris' rehabiliteringssag. Efter et år i ressourceforløbet, overgår Boris til et fleksjob, som pedel i en daginstitution.



Bruger, Borger

Bruger

SAPA Sags- og partsoverblik,
SAPA Advismodul

SAPA Sags- og partsoverblik,
Fag-/ESDH-system

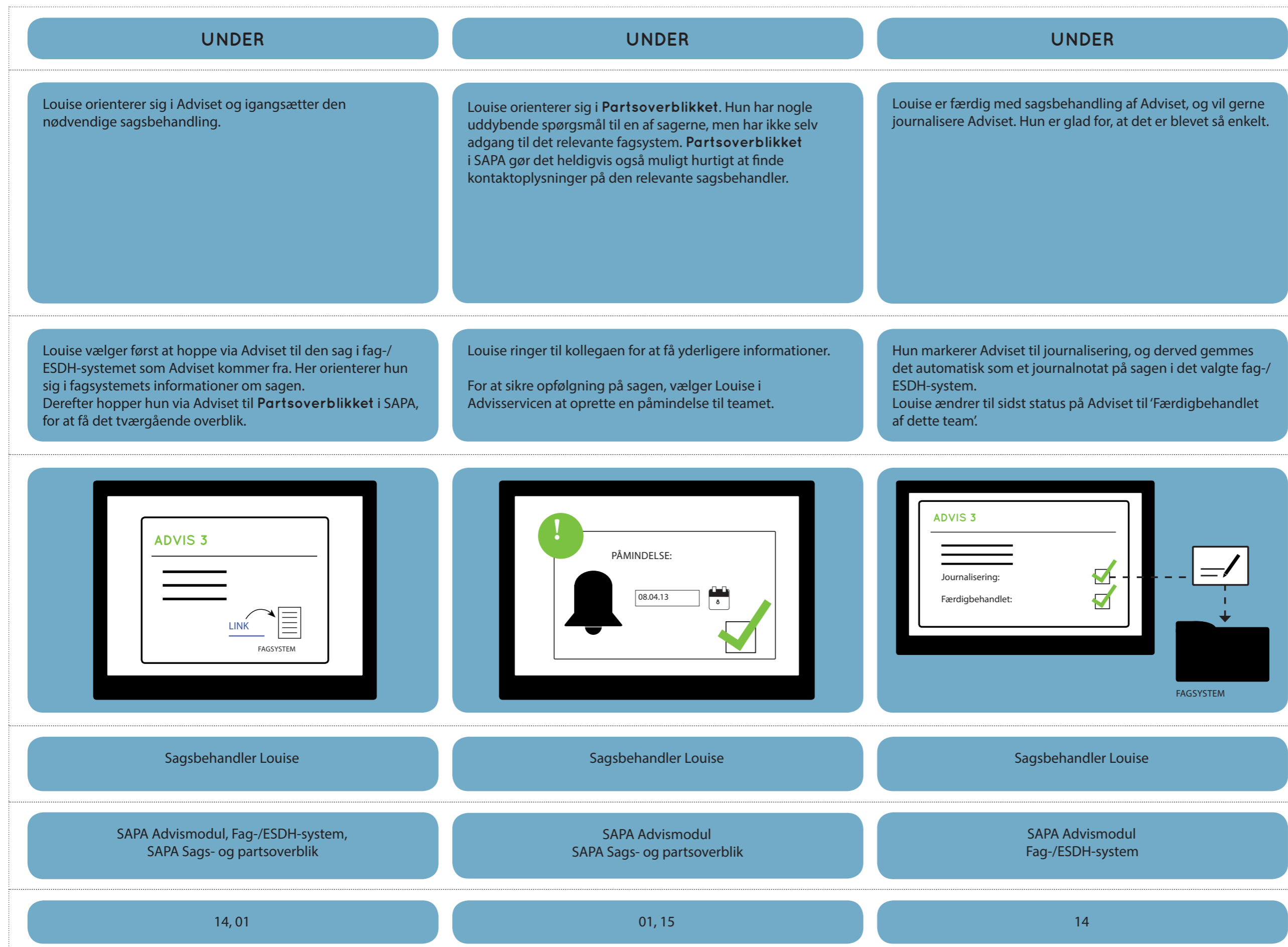
01, 13

01

BRUGERREJSE // Advisbehandling i teams

	FØR	UNDER	UNDER
Situation:	<p>Et sagsbehandlingsteam er overbelastet med Adviser og har udfordringer med at få dem alle behandlet i tide.</p> <p>Teamleder Jørgen ser på et aggregeret overblik over de Adviser, som hans team skal behandle. Overblikket er dannet ud fra udvalgte søgeparametre som f.eks. organisatorisk enhed eller sagstype.</p>	<p>Sagsbehandler Louise er blevet allokeret til at hjælpe Jørgen og hans team med behandlingen af Adviser.</p> <p>Administrator Bente kan nemt tildele Louise de standard Adviskataloger, som er relevante for Louises nye arbejdsopgaver. Adviskatalogerne er på forhånd opsat og klar til brug.</p>	<p>Næste dag møder Louise ind, klar til at hjælpe med behandlingen af teamets Adviser. Det første, hun gør, er at danne sig et overblik over de modtagne Adviser.</p>
Handling:	<p>Jørgen konstaterer, at belastningen af Adviser er meget høj i hans team. Han vælger derfor midlertidigt at inddrage en sagsbehandler fra et andet team.</p>	<p>Louise foretager selv en ekstra Advissøgning, som hun gemmer, da standardkatalogerne ikke 100% dækker de Adviser, hun skal modtage.</p>	<p>Hun kan hurtigt se hvilke Adviser, der er reserveret af andre sagsbehandlere og dermed allerede er under behandling. Hun reserverer og åbner et ledigt Advis.</p>
Illustration:	<p>The illustration shows a person sitting at a desk with a computer monitor displaying 'ADVISOVERBLIK'. Above them is a thought bubble containing a line graph with an upward arrow and the text 'UBEHANDLEDE ADVISER = ☹️'.</p>	<p>The illustration shows a document titled 'ADVISKATALOG' with three items (1, 2, 3) and checkboxes. An arrow points to a dashboard titled 'ADVISOVERBLIK' showing three case cards (1, 3, and an unlabeled one).</p>	<p>The illustration shows a dashboard with a list of cases: 'ADVIS 4' (green), 'ADVIS 3' (green), 'ADVIS 2' (grey with person icon), and 'ADVIS 1' (grey with person icon).</p>
Interessenter:	Teamleder Jørgen, Sagsbehandlingsteam	Sagsbehandler Louise, Administrator Bente	Sagsbehandler Louise
Systemlag:	SAPA Advismodul	SAPA Advismodul	SAPA Advismodul
Use Cases:	13	13	14

BRUGERREJSE // Advisbehandling i teams

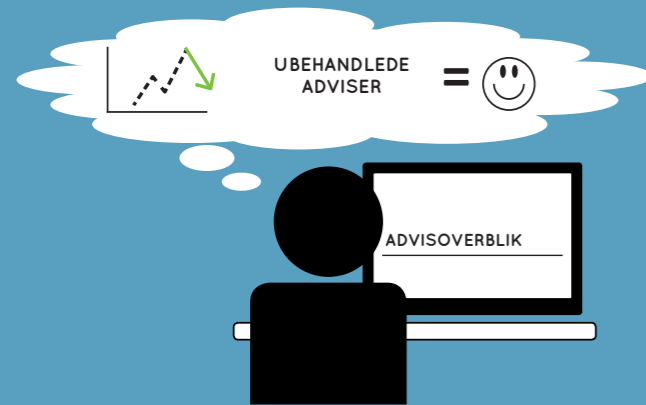


BRUGERREJSE // Advisbehandling i teams

EFTER

Nogle uger efter ønsker teamleder Jørgen igen at se, hvordan det nu ser ud med belastningen af Adviser i hans team.

Jørgen ser på det aggregerede overblik over de adviser, som hans team modtager. Han konstaterer, at belastningen er faldet markant, efter at sagsbehandler Louise er trådt til.



Teamleder Jørgen, Sagsbehandlingsteam

SAPA Advismodul