

Ny Superbruger – hvad skal du vide?

VUCHosting hjemmeside

På hjemmesiden kan du finde information om VUC Hostings organisation, hotlinen, kurser, tips og tricks, præsentationsdage, opdateringer, status på myndighedskrav, kendte fejl og meget mere.

VUCHosting sender fællesmails ud til superbrugere

Vi sender mails ud, hvis du som superbruger skal have information om eksempelvis fejl på driften, Ludus, Ludus Web, Citrix eller lignende. I en sådan situation vil vi typisk sende en fællesmail til ludus.super om, at der i øjeblikket er et problem, og at vi arbejder på at løse det. Når problemet er løst, vil vi sende meddelelse om dette, samt en eventuelt vejledning i at løse problemet. For at du kan modtage fællesmails, skal du selv sørge for at være på listen over modtagere. Dette gør du ved at kontakte din lokale IT-afdeling på dit VUC og bede dem om at sætte dig på. Læs mere om dette på hjemmesiden under punktet "forretningsudvalget". Husk at du også kan se driftsstatus på forsiden af vores hjemmeside. Henvi evt. også dine brugere hertil.

Kontakt hotlinen, hvis du har brug for hjælp

Du kan sende en mail til hotline@vuchosting.dk eller ringe på tlf. 5143 0480 - vi har åbent mandage kl. 09⁰⁰ til kl. 14⁰⁰ og tirsdag til torsdage fra kl. 09⁰⁰ til kl. 15⁰⁰ samt fredage fra kl. 09⁰⁰ til kl. 13⁰⁰. Hvis du har en fejl, forespørgsel, ændringsønske eller lignende, som du gerne vil have, at vi kigger på, skal du huske at udfylde en fejlblanket – blanketten findes på hjemmesiden under punktet "hotline". Jo mere detaljeret information, du giver os i blanketten, jo hurtigere kan vi hjælpe dig. Vedhæft skærmdumps af selve fejlmeddelelsen og den sti, som du har fulgt i Ludus eller Ludus Web. Er der mangler i blanketten (versionsnummer/bruger/sti osv. afviser DXC sagen ved indsendelse). Husk at give tilladelse til at anvende databasekopi, hvis du vurderer at det er relevant. Er du i tvivl om hvorvidt noget er en kendt fejl, så tjek det på hjemmesiden eller ring evt. og hør os ad.

Tips og tricks

Der findes vejledninger og tips & tricks til forskellige funktioner i Ludus og Ludus Web i online hjælpen til begge applikationer. Hvis du ikke kender hjælpefunktionerne så se tip herom på vores hjemmeside.

Superbrugerrollen

Som superbruger er det dig, som den almindelige bruger af Ludus og Ludus Web skal henvende sig til med deres udfordringer i den daglige brug af programmerne. Hvis **du ikke kan** løse brugernes problemer, skal du videreformidle dem til VUCHosting's hotline, som er bindeled til IT-driften og DXC's helpdesk. Når du får fællesinformation pr. mail, er det din egen vurdering, hvem du skal videresende informationen til. Du må ikke bede dine brugere om at kontakte os direkte uden at vi har aftalt det indbyrdes.

Du skal holde dig opdateret med funktioner i Ludus og Ludus Web ved at orientere dig i hjælpen før du sender sager ind, og læse versionsbreve og fællesmails fra VUCHosting og DXC.

Kurser og præsentationsdage

Som superbruger har du mulighed for at tilmelde dig forskellige, kurser, ERFA-dage og præsentationsdage. Se mere om dette på hjemmesiden, eller kontakt os på info@vuchosting.dk