

12. november 2013



4. Nyhedsbrev

- *Fra det administrative fællesskab omkring Ludus*

Et år er gået siden fællesskabet blev stiftet og arbejdet med at udvikle og drifte på det bestående system gik i gang. Meget er nået – og meget henstår stadig.

Udfordringerne har været mange og har vist nogle af vore tekniske problemer og noget om svaghederne i supportkonceptet.

Begge dele har vi nu taget under grundig behandling og vil her præsentere vores planer, til at imødegå udfordringerne.

Hjemmeside

Ludus-fællesskabets hjemmeside er nu klar og vil blive åbnet den 18. november – I finder adgangen på:
www.vuchosting.dk

Formålet er blandt andet at sikre:

- bedre og hurtigere kommunikation omkring eventuelle driftsproblemer
- hurtig adgang til alle relevante dokumenter
- oplysninger om, hvor man som bruger skal henvende sig i tilfælde af problemer
- hotline oplysninger, FAQ(kommer senere)
- relevante nyheder
- kursusudbud indenfor fællesskabet

Hotline

I forbindelse med en planlagt omlægning af den sekretariatsbistand KVUC tilbyder fællesskabet vil hotline-funktionen fremover blive samlet på KVUC og lagt sammen med drifts-supporten, så vi ved et samarbejde mellem hotline og drift kan opnå nogle synergieffekter til fælles bedste. Det betyder, at vore 3 nuværende hotline-medarbejdere fratræder pr. 31. december i år – og vi vil gerne takke dem for en ihærdig indsats.

Allerede fra den 18. november vil hotline-medarbejderne have ét fælles telefonnummer. Det nye hotlinenummer er: tlf. 51 43 04 80.

Dermed bliver den enkelte bruger uafhængig af, hvem der sidder i den anden ende og kan derfra blive hjulpet og/eller ledt det rigtige sted hen.

Brugerne skal dog stadig fejlmelde via fejlmeldingsformularen - udarbejdet af IT og Hotline. Som findes på hjemmesiden under "Hotline".

Superbrugere

På den nyligt afholdte konference for superbrugere var et udtalt ønske at vi få en definition på, hvad en superbruger er, og hvad man i LUDUS-sammenhæng forventer af superbrugerne. Forretningsudvalget har forsøgt at imødekomme ønsket, og I kan i vedlagte dokument se forretningsudvalgets forventninger til superbrugerfunktionen.

Service Level Agreement (SLA)

Et centralt dokument i at sikre så gnidningsfri en drift af Ludus som mulig er Service Level Agreement (SLA).

Heri beskrives i detaljer, hvordan relevante tekniske personer skal forholde sig til:

- Support
- Incident Management (driftsproblemer)
- Change Management (ændringsønsker)
- Back Up
- Oppetid.

Dokumenterne findes på hjemmesiden, men vedlægges også her.

Teknik

I forbindelse med indrapportering af fejl/driftsproblemer tager vi et nyt supportsystem, SPOC, i anvendelse. Systemet sikrer bl.a. en ensartet registrering af fejlmeldinger, og at man som bruger får besked, når vi modtager, tildeler og afslutter deres sag. Desuden er der mulighed for statistik. Systemet åbnes den 18. november 2013.

Arbejdet i arbejdsgrupperne

Flex-gruppen har afleveret et meget stort og detaljeret materiale til CSC, der har gennemgået det grundigt. Det er CSC's opfattelse, at gruppens ønsker langt overstiger det, vi ifølge vores kontrakt kan forvente os. Forretningsudvalget er nu i samarbejde med CSC blevet enige om en indskrænkning i ønskerne, så de dels bliver kontraktmæssige, dels inddrager de supplerende ønsker, der skal udvikles til andre områder.

Kursusaktivitet

Forretningsudvalget påtænker at opgradere vores aktiviteter på det kursusmæssige område, således at vi løbende tilbyder kurser i nye funktionaliteter. Samtidig vil vi sørge for manualer, der sikrer korrekt udnyttelse af alle tilgængelige funktionaliteter.

Kursusafdelingen har nu afholdt de første to præsentationsdage i forbindelse med det Nye LUDUS. De har været en succes, og der vil efter de fleste releases blive afholdt en præsentationsdag. Kursusafdelingen vil snarest sende datoer for release- og præsentationsdage ud for 2014.

Nogle VUC'er har udfordringer med ændringerne i LUDUS SU og har efterspurgt en workshop, hvor ændringerne kan blive gennemgået "hands on" for deltagerne. Kursusafdelingen arbejder på at få både en ØST- og en VEST-

workshop op at stå hurtigst muligt. Det vil være en brugerbetalt workshop med begrænsede pladser pr. VUC, for at alle VUC kan blive repræsenteret.

Næste release

Efter den godt modtagne release af SU den 23. oktober 2013, arbejder vi henimod december-releasen, der indeholder løsning af en række af småopgaver og fejlrettelser. Der vil ikke præsenteres dag af denne release.

Fremtid

Forretningsudvalget har nu været igennem de ændringsønsker, der er indkommet i fællesskabets første år, og på hjemmesiden finder I en oversigt over ændringsønsker og forretningsudvalgets beslutninger.

Forretningsudvalget har desuden sammen med CSC været igennem alle kontraktens punkter med henblik på at vurdere det ressourcetræk de enkelte punkter har. Denne øvelse er gennemført for at kunne vurdere om vi ved at omprioritere kan få gennemført ønsker, der ikke stod i kontrakten, uden at skulle betale yderligere. Netop nu er vi ved at planlægge aktiviteterne i det kommende år.

Med venlig hilsen

Forretningsudvalget for det administrative fællesskab omkring LUDUS