

7. februar 2014



5. Nyhedsbrev

- *Fra det administrative fællesskab omkring Ludus*

Et år er begyndt – en ny organisation er ved at blive dannet, et nyt budget er vedtaget af styregruppen – og arbejdet med at drifte og udvikling af LUDUS fortsætter.

Dette nyhedsbrev beskriver bl.a. den nye organisation, hotline og ikke mindst opgaverne i forbindelse med vores tilslutning til digital post.

Sekretariat

På styregruppemødet den 17. december 2013 blev det besluttet at omorganisere arbejdet med LUDUS, således at KVUC opretter et egentlig sekretariat til at varetage de fælles opgaver.

Sekretariatet får en sekretariatschef på halvtid med den opgave at være samlet projektleder med ansvar for strategi og fremdrift i projektet. Vedkommende skal sikre de store udviklingslinjer i samarbejde med forretningsudvalget og leverandøren, samt stå for informationsdelene i forhold til alle interessenter på området.

Til sekretariatet knyttes den nuværende projektleder, der har et indgående kendskab til den bestående kontrakt med leverandøren, idet vedkommende dels skal bistå sekretariatschefen/forretningsudvalget i forhold til forhandlinger med leverandøren, dels forberede det udbud der følger – formentlig i 2015.

Der ansættes ved KVUC en daglig projektleder på fuld tid til at styre alle de underprojekter/projektgrupper, der nedsættes med henblik på udvikling. Vedkommende skal desuden bistå arbejdsgrupperne med at oversætte deres resultater til it-sprog, således at leverandøren kan programmere i overensstemmelse hermed. Vedkommende refererer til sekretariatschefen.

Til sekretariatet knyttes desuden en kursusansvarlig med den opgave at gennemføre konferencer, informationsmøder og kurser omkring LUDUS for hele sektoren.

Der ansættes ved KVUC 2 hotline-medarbejdere, der fysisk placeres sammen med it-driftsmedarbejderne til at sikre en hurtig og korrekt placering af indkomne problemer/ønsker med henblik på hurtig problemløsning.

Der ansættes ved KVUC yderligere én it-medarbejder, der sammen med 2 andre skal sikre en stabil drift med den lovede opetid.

Hotline

Det nye sekretariat er i gang med at danne en velfungerende hotline. I øjeblikket har vi 1½ medarbejdere på jobbet – begge under oplæring – og vi søger at ansætte endnu én.

Hotline har stadig det samme telefonnummer, som hidtil: tlf. 51 43 04 80.

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

Fejl- og ændringsønsker

Når hotline modtager indmeldinger fra brugerne på de forskellige VUC'er, deles de i fire grupper:

- Systemmæssige fejl – videresendes til CSC
- Driftsmæssige problemer – løses af fællesskabet
- Ændringsønsker inden for den gældende kontrakt – samles sammen og forelægges forretningsudvalget til prioritering ved førstkommande møde
- Ændringsønsker uden for gældende kontrakt – samles sammen med henblik på senere behandling og eventuel prioritering.

Teknik

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

KVUC modtager i denne uge oplæring i at anvende systemet bedst muligt, og vi tager det i brug fra den 10. februar 2014.

Service Level Agreement (SLA)

I forbindelse med det sidste nyhedsbrev fra december 2013 udsendte vi den gældende 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.

Der er blevet foretaget nogle småjusteringer i dokumenterne, der findes på hjemmesiden. Ændringerne drejer sig bl.a. om et fast servicevindue onsdag mellem 19 og 22, hvor opdateringer finder sted.

Kursusaktivitet

Forretningsudvalget har besluttet at opgradere vores aktiviteter på det kursusmæssige område, således at vi løbende tilbyder kurser i nye funktionaliteter – betingelserne omkring tilmelding og betaling vil på sigt kunne findes på hjemmesiden.

Samtidig vil vi sørge for manualer, der sikrer korrekt udnyttelse af alle tilgængelige funktionaliteter.

Flex-pakken

Flex-arbejdsgruppen havde et afklarende møde den 3. december, hvorved en endelig plan er rykket nærmere. Der er lavet en rækkefølge, og tidsplanen er tilnærmelsesvis klar. Men forventningerne til resultatet skal stadig afstemmes med mulighederne, og dermed skal der ske justeringer i opgavens størrelse.

Det blev af styregruppen besluttet at fortsætte arbejdet, og at flex-gruppen skal præsentere fællesskabet for en "basis-pakke" ved et fællesmøde ultimo februar 2014 (uge 9-10). I dette deltager flex-gruppen, forretningsudvalget samt indbudte repræsentanter fra øvrige VUC'er.

Tilslutning til digital post

I forbindelse med SU-releasen til maj overgår vi til at kunne distribuere breve til kursisterne digitalt. For at kunne det, skal hver enkelt VUC lave en aftale med leverandøren. Det er derfor meget vigtigt, at samtlige VUC'er gennemlæser vedlagte brev om den digitale løsning og følger anvisningerne omkring at få aftalen i hus.

Næste releases

December-releasen blev implementeret uden de store problemer, og nu arbejder vi henimod marts- og maj-releasen, der især går på henholdsvis eksamen og SU. I forbindelse med releasene vil vi afholde præsentationsdage.

Med venlig hilsen

Forretningsudvalget for det administrative fællesskab omkring LUDUS