

NOTAT

## Fordeling af supportberettigede brugere til teknisk support i Aula

Det er kommunerne selv, der skal stå for den primære support i forbindelse med Aula. I tilfælde af tekniske fejl kan man dog naturligvis kontakte Netcompany. Det er i så fald de såkaldte "supportberettigede brugere", der skal tage kontakt, og det er nu beregnet, hvor mange supportberettigede brugere de enkelte kommuner får. Antallet kan ses i skemaet på side 3 - 5. Fordelingen er udregnet på baggrund af det samlede antal børn på skoler og dagtilbud i kommunen.

## Fælles antal for dagtilbud og skole

Da antallet af supportberettigede brugere skal dække både skole- og dagtilbudsområdet er det vigtigt, at kommunen sikrer, at pladserne bliver fordelt på en måde, så begge områder bliver repræsenteret og vi vil opfordre kommunen til snart at begynde at tænke i fordelingen.

Navnene på hvem der bliver supportberettigede brugere skal meldes ind i løbet af foråret 2019. Det kommer til at ske via en KLIK-opgave ved navn "*Skole – Indmeldelse af supportberettigede*".

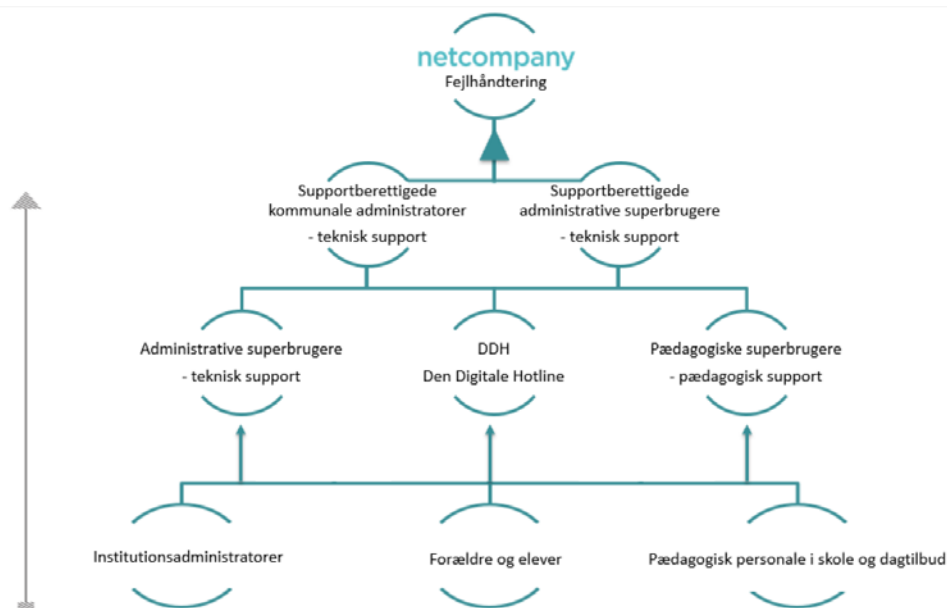
En supportberettiget bruger i Aula bliver en ressourceperson i kommunens Aula-support, der kan tage kontakt til leverandøren i tilfælde af tekniske fejl.

## Central service desk håndterer fejlmeldinger

Som det fremgår af nedenstående figur 1, er Netcompanys service desk **en teknisk service desk** til håndtering af fejlmeldinger. Al support, der er af uddannelses- eller anvendelsesmæssig karakter, skal håndteres i kommunens egen supportorganisation.

Som en væsentlig del af implementeringen har kommunerne derfor ansvaret for dels at uddanne medarbejdere og dels at levere 1st level-support til medarbejdere, elever og forældre.

Du kan læse mere om "[Organisering af kommunernes egen support](#)" i [artikel syv om implementering på aula.dk](#)



Figur 1: Organisering af kommuners supportorganisation

## Overvej egen supportorganisation

For at sikre at vigtig viden viderefremmes til relevante brugere i kommunen anbefaler vi, at man sammensætter en supportorganisation og udarbejder en kommunikationspolitik, der kan sikre at information om fx fejl og mangler og evt. workarounds viderefremmes til andre brugere.

Desuden er det vigtigt at slutbrugere og superbrugere er bekendte med, hvordan supporten foregår, og hvad der er organisationens arbejdsgang for indmelding af fejl og opfølgning på disse.

Erfaringen fra andre projekter og de første tilbagemeldinger fra kommunerne tyder på at supporten vil blive opbygget meget forskelligt i kommunerne. Fx er der stor forskel på, hvem kommunerne planlægger at udpege som supportberettigede brugere, og om disse personer sidder centralt eller decentralt placeret i kommunen.

Aulas implementeringsteam står gerne til rådighed for sparring og kan kontaktes via Yammer eller via [aula@kombit.dk](mailto:aula@kombit.dk). Vi forventer, at vi efter sommerferien 2018 vil interviewe forskellige kommuner om deres tilgang til organiseringen af den lokale support og dele erfaringerne på Yammer og via Aula.dk.

I efteråret 2018 vil vi, blandt andet på baggrund af erfaringer fra pilotkommunerne, udsende yderligere information om supportmodellen og desuden praktisk information om fx åbningstider, fejltypen og svartider/servicemål for support.

Antal supportberettigede brugere pr. kommune:

<b>Kommune</b>	<b>Antal supportberettigede brugere</b>
Fanø Læsø Samsø Ærø	3
Albertslund Allerød Assens Billund Bornholm Brøndby Dragør Faxe Fredensborg Glostrup Gribskov Halsnæs Herlev Hørsholm Ishøj Jammerbugt Kerteminde Langeland Lejre Lemvig Lolland Middelfart Morsø Norddjurs Nordfyn Nyborg Odder Odsherred Rebild Ringsted Solrød Sorø Stevns Struer Syddjurs Thisted Tønder Vallensbæk Vesthimmerland Vordingborg	5

<b>Kommune</b>	<b>Antal supportberettigede brugere</b>
Ballerup Brønderslev Egedal Fredericia Frederikshavn Frederikssund Furesø Faaborg-Midtfyn Greve Guldborgsund Haderslev Hedensted Hillerød Høje-Taastrup Ikast-Brande Kalundborg (se noter) Mariagerfjord Rødovre Skive Svendborg Tårnby Varde Vejen	7
Favrskov Gentofte Gladsaxe Helsingør Hjørring Holbæk Holstebro Hvidovre Kolding Køge Lyngby-Taarbæk Næstved Ringkøbing-Skjern Rudersdal Skanderborg Slagelse Sønderborg Vejle Aabenraa	10

<b>Kommune</b>	<b>Antal supportberettigede brugere</b>
Esbjerg Frederiksberg Herning Horsens Randers Roskilde Silkeborg Viborg	12
København Odense Aalborg Aarhus	15