

Velkommen



til Det Administrative
Fællesskab (DAF)
for LUDUS SupportCenter
v/Rybners



Baggrund og formål

Samarbejdet er etableret med det formål at minimere de samlede ressourcer til support, udvikling, test og uddannelse for partnerne i fællesskabet vedr. anvendelsen af LUDUS Suite. Baggrunden for fællesskabet er at sikre en effektiv, driftssikker og professionel opgavevaretagelse.

Samarbejdet har således ansvaret for:

- at varetage "First Level" support vedr. anvendelsen af systemet. Der ydes ikke support i forhold til 3. parts produkter og deres integration til LUDUS Suite. Supporten dækker heller ikke juridisk support i forhold til opgavevaretagelsen samt opgaver i forbindelse med konvertering af data
- at varetage kontakten med leverandøren af systemet
- at prioritere videreudviklingsaktiviteter og deltage i beskrivelse samt test af disse
- at etablere en superbrugerorganisation
- at etablere erfa-grupper, som sikrer en løbende dialog med brugerne
- at etablere brugeruddannelse

Principper for varetagelse af opgaverne

1. First Level support

De lokale superbrugere henvender sig altid i det administrative fællesskab vedr. systemsupport. Supporten inkluderer ikke 3. parts produkter og deres integration til LUDUS Suite. Supporten dækker heller ikke juridisk support i forhold til opgavevaretagelsen samt opgaver i forbindelse med konvertering af data.

Den enkelte skole har egen kontrakt med DXC, hvori der indgår 2 timers månedlig support. Skolernes samlede mængde af support videreføres til det administrative fællesskab, således skolerne i fællesskab kan få mest mulig support inden for aftalerne med DXC.

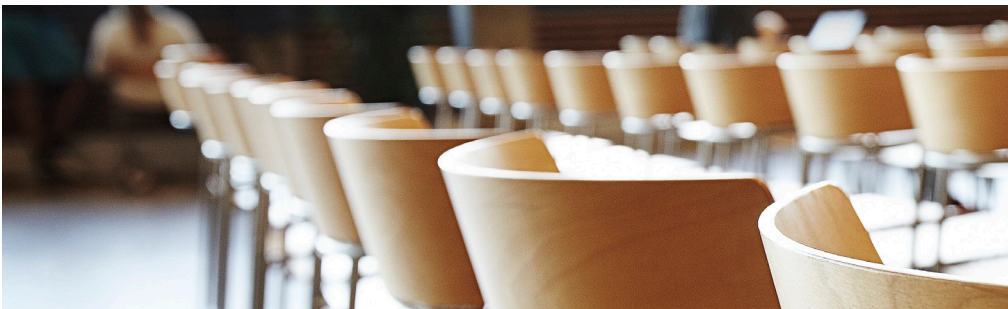
2. Leverandørkontakt

Samarbejdet varetager på vegne af brugerne kontakten til leverandøren i forhold til support samt systemets videre udvikling.

3. Udvikling

Samarbejdet har ansvaret for videreudvikling af systemet i overensstemmelse med brugernes ønsker og indenfor de rammer, som er fastlagt herfor i budgettet.

Ønsker en bruger at gennemføre udvikling af særlig funktionalitet, kan det aftales med samarbejdet, som efterfølgende kontakter DXC med beskrivelse af opgaven. Udgiften til udvikling af særlig funktionalitet viderefaktureres til den pågældende skole.



4. Superbrugere

Som kontaktled mellem skolerne og samarbejdet etablerer den enkelte skole en lokal superbrugerfunktion. Superbrugerne skal formidle og have ansvaret for driften i den enkelte institution samt rapportere brugernes udfordringer, systemets fejl og uhensigtsmæssigheder til det administrative fællesskab.

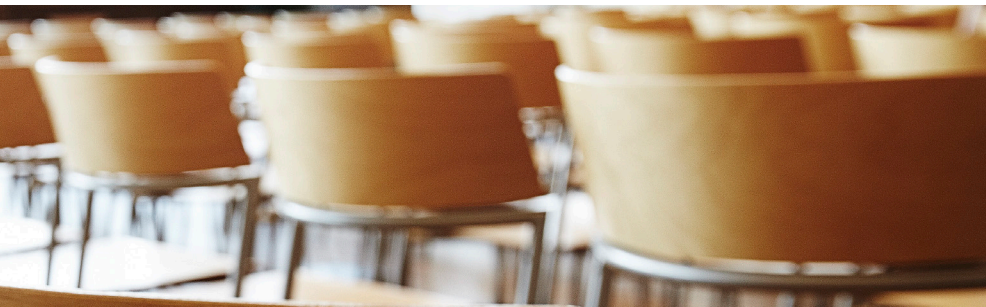
5. Erfa-grupper

En væsentlig måde at få en løbende dialog med brugerne vil være, at der etableres erfa-grupper, som dels kan formidle nye idéer eller forbedrede funktioner. Erfa-grupperne anvendes til opsamling af ideer og også til aftestning af nye funktioner.

6. Brugeruddannelse

Samarbejdet etablerer en uddannelsesenhed, som tilbyder uddannelse af nye brugere af systemet.

Herudover kan det administrative fællesskab frikøbe medarbejdere af medlemmerne til løsning af specifikke opgaver.



Hvem er vi?

Følgende medarbejdere på Rybners har ansvaret for LUDUS SupportCenter:



**Claus Attermann
Brinch**
skemalægger



**Charlotte Fogtmann
Hammer**
*uddannelsessekretær
EUD*



Stine Goth
*uddannelsessekretær
EUD og EUX*



**Anja Morberg
Poulsen**
*uddannelsessekretær
EUD og EUX*



**Elisabeth
Brogaard S. Thiim
Kristensen**
*uddannelsessekretær
AMU- og IDV-kursus*



**Mille Siig
Kristensen**
*uddannelsessekretær
GYM*



**Jeanette Lindberg
Christensen**
*uddannelsessekretær
GYM*



Per Jensen
konsulent



**Rikke
Christensen**
*chef for LUDUS
SupportCenter
rich@rybners.dk
Tlf.nr.: 30 45 83 99*

Henvendelser

For at sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling, skal de lokale superbrugere henvende sig til SupportCenteret på mail til supportludus@rybners.dk. For at kunne besvare henvendelserne hurtigst muligt, bedes brugerne benytte "DAF LUDUS SupportCenter - blanket" som skal vedhæftes mailen. Blanketten er sendt til skolerne sammen med denne folder.

For at supporten kan yde en optimal service på en henvendelse, er det meget vigtigt, at problemet/udviklingsønsket beskrives præcist og tydeligt og meget gerne med skærmdumps.

Brugerne kan forvente, at få et svar på henvendelsen senest 24 timer efter modtagelsen. Hvis henvendelsen ikke kan løses indenfor 24 timer, så får brugeren en tilbagemelding på, hvornår opgaven forventes løst. Brugerne modtager en bekræftelse på, at deres mail er modtaget.

Hvis henvendelsen omhandler et udviklingsønske, så er svarfristen ikke tidsbestemt, men individuelt alt efter omfanget.

Hvad supporteres?

- LUDUS Web
- LUDUS Kerne
- Integration i forhold til ministerielle indberetninger

Hvad supporteres ikke?

- Integration til tredje partsprodukter f.eks. bibliotekssystemer
- Juridiske spørgsmål (Love, bekendtgørelser og regler)

Åbningstider

SupportCenteret har åbent fra mandag til fredag kl. 8:00-14:00.

Lukkedage

- Helligdage
- 23.- 24.-27.-30-31. december 2019 (24. og 31. december er to halve feriedage)
- 22. maj 2020 - dagen efter Kr. Himmelfart
- Uge 28, 29 og 30 2020

Forud for ferielukningsperioder orienteres superbrugere om nødprocedure.

Rybners®
UDDANNELSER


Spangsbjerg Møllevej 72
6700 Esbjerg
Tlf. 7913 4511
www.rybners.dk