



Support til kommunerne

Versionshistorik

Dato	Bemærkninger
Maj	Første udgave af supportdokument
September	Anden udgave. Der er foretaget følgende ændringer til fejlmodulet: <ul style="list-style-type: none">• Du kan nu vedhæfte en fil eller flere filer, når du opretter fejlrapporten• Du kan se, hvem I kommunen der har oprettet fejlrapporterne• Det er muligt at fremfinde sager indenfor kommunen, og svare på sagen på vegne af hinanden

Support til kommunerne

Vigtig information til Aulas supportberettigede:

Idet der løbende kommer flere brugere på Aula, skal I som supportberettigede håndtere fejlmeldinger for jeres kollegaer. I skal derfor vide, hvilken information Aulas support typisk skal bruge, for at kunne behandle de sager der kommer ind.

Aulas support

Som supportberettiget bruger har du mulighed for at indberette fejl til Aulas support. Vær opmærksom på, at supporten udelukkende håndterer tekniske fejl og ikke behandler ønsker til videreudvikling eller spørgsmål til anvendelse.

- **Forslag til forbedringer af Aula:** Hvis du har forslag til forbedrende ændringer i Aula, skal du kontakte din kommunes projektleder for Aula, som koordinerer forslag og ønsker på tværs af kommunens institutioner. Din Projektleder kan så videre rapportere forslag til KOMBIT, som igen sørger for kvalificering og prioritering på tværs af alle kommuner.
- **Oprettelse af fejlmeldinger:** Når du opretter en sag, er det vigtigt, at du giver supporten så mange detaljer om problemet, som du kan. Jo flere oplysninger vi har omkring problemet, jo hurtigere kan vi behandle sagen og dermed løse problemerne for jer.

Vi har som udgangspunkt altid brug for følgende oplysninger;

1. Det fulde navn på den bruger der oplever fejlen (ikke Unilogin).
2. Den institution som brugeren er tilknyttet, gerne med institutionskode.
3. Hvis brugeren oplever fejl i en handling med en eller flere brugere, skal vi også have navnet på den eller de brugere.
4. Ved fejl i Grupper skal vi altid bruge gruppens navn.

5. Ved brugerspecifikke fejl skal vi bede jer om at tjekke, at brugeren er korrekt sat op i jeres brugeradministrative systemer. Skriv gerne hvilken profiltype brugeren har.

Generelt er det vigtigt, at I er konkrete, når I beskriver fejlen. Et eksempel herpå kan være, at I oplever, at I ikke kan logge på Aula. I dette tilfælde har vi behov for at vide, hvor det fejler: Er det, når brugeren skriver sit UniLogin, skal indtaste NemID, eller fordi brugeren ikke kan komme videre fra onboardingprocessen?

Hvis I bliver forhindret i en handling, er det vigtigt, at I skriver, hvordan I bliver forhindret. Eksempelvis hvis I ikke kan skrive en besked, skal I beskrive om send knappen snurrer, om I får en advarsel, ikke kan fremsøge brugeren eller andre årsager.

Når I modtager fejlindrapporteringer fra jeres kollegaer, sørg da for at spørge dem om ovenstående. Hvis vi har ovenstående oplysninger, kan vi behandle og rette fejlene i Aula meget mere effektivt.

Proces for indberetning af fejlmeldinger

Under og efter udrulningen af Aula, vil det være de medarbejdere kommunen har indberettet som supportberettigede, der har kontakten til Netcompanys Servicedesk- og Support, når det omhandler fejlmeldinger til Aula.

Fejlrapporten oprettes via Aulas administrationsmodul og kræver derfor at de supportberettigede brugere har adgang til administrationsmodulet i Aula.

Da Netcompanys support kun er til fejlmeldinger er forbedringsforslag, spørgsmål til brug af løsningen og opsætningshjælp ikke omfattet af denne formular, og skal således ikke oprettes her.

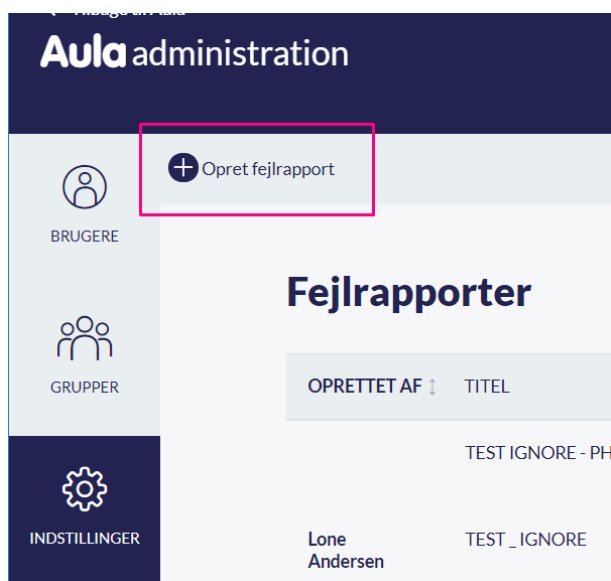
Figur 1 viser hvor de supportberettigede brugere skal melde fejlene i Aula. Man skal tilgå 'Administrationsmodulet', klikke på 'Indstillinger' og dernæst vælge 'Eksisterende fejlrapporter'.



Figur 1 Eksisterende fejlrapporter

Opret fejlrapport

For at oprette en fejlrapport klikker man på 'Opret Fejlrapport'. Se figur 2 for eksempel herpå.



Ved udfyldning af fejlrapporten er det vigtigt at alle felter udfyldes korrekt og udførligt. Fejlrapporten skal beskrive hvorledes fejlen fremkom, hvad det forventede resultat var og hvad det faktiske resultat blev.

En fejlrapport skal kun løse et problem ad gangen, altså en fejl per fejlrapport. Ved flere uhensigtsmæssigheder oprettes der separate fejlrapporter, en for hver uhensigtsmæssighed.

Figur 2 – Opret Fejlrapport

Ved beskrivelse af fejlen, anvendes et kort og præcist sprog, og forklaringen skal indeholde handlingerne i processen op til. Beskriv de handlinger der blev foretaget op til fejlen fremkom, således at en anden vil kunne genskabe fejlen, ud fra det du beskriver.

Det er muligt at vedhæfte en fil til sagen, når sagen oprettes. Husk at trykke på "gem vedhæftning" inden du trykker "gem" på sagen – ellers kommer vedhæftningen ikke med.

Et eksempel på brug af skærbilleder kan være et billede der viser fejlen af hvad du som bruger ser og oplever, en video eller andet der kan understøtte din beskrivelse. Det er ofte en rigtig

The image shows the 'Opret fejlrapport' form. It has several sections: 'TITEL' with a text input field containing 'Forældre modtager ikke en invitation til skole-hjem-samtale'; 'E-MAIL' with a text input field containing 'Peter Petersen'; 'BRUGER' with a text input field containing 'UNI login ID'; 'DATO' with a date picker set to '01-03-2019'; 'TIDSPUNKT' with a time picker set to '10:15'; 'TRIN TIL AT REPRODUCERE' with a list of four steps: '1. Naviger til kalenderen', '2. Opret en skole-hjem-samtale og tilføj et barn', '3. Log ind som barnets forælder', and '4. Naviger til kalenderen'; 'FORVENTET RESULTAT' with a text input field containing 'Forælderen har modtaget en invitation til en skole-hjem samtale.'; and 'FAKTISK RESULTAT' with a text input field containing 'Forælderen har ikke modtaget nogen invitation.' A 'GEM' button is at the bottom right.

Figur 3 Den gode fejlrapport

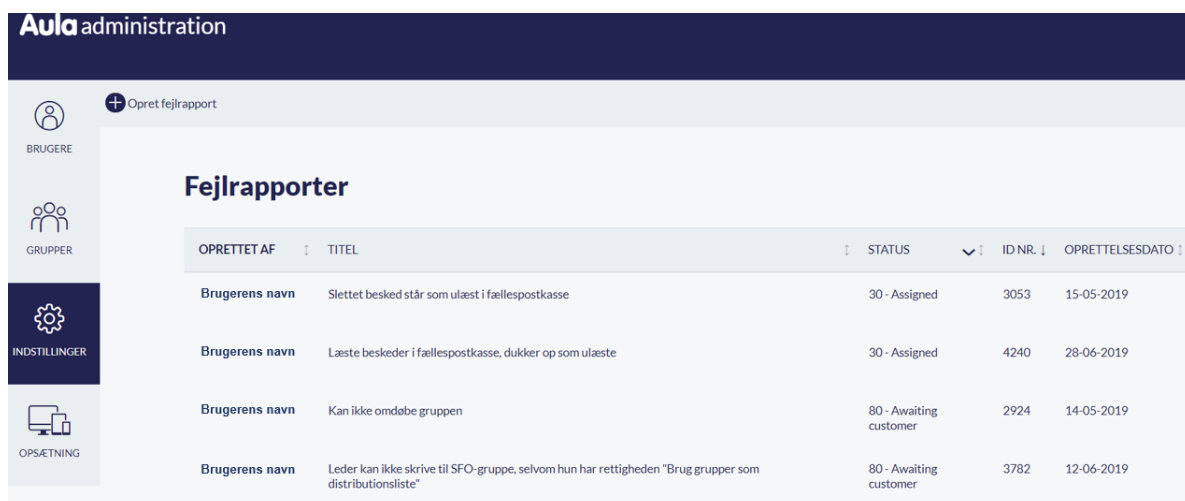
god ide, da det ofte vil være lettere at identificere fejlen.

Figur 3 viser selve fejlrapporten med eksempel på hvorledes en fejlrapport kan udfyldes.

Overblik over din kommunes supportsager

Overblikket under fanen 'Eksisterende fejlrapporter', viser kommunes samlede fejlrapporter og status.

Det er derudover muligt at se hvem der har oprettet fejlrapporten, den angivne titel, ID nummer og oprettelsesdato.



OPRETTET AF	TITEL	STATUS	ID NR.	OPRETTELSESDATO
Brugerens navn	Slettet besked står som ulæst i fællespostkasse	30 - Assigned	3053	15-05-2019
Brugerens navn	Læste besked i fællespostkasse, dukker op som ulæste	30 - Assigned	4240	28-06-2019
Brugerens navn	Kan ikke omdøbe gruppen	80 - Awaiting customer	2924	14-05-2019
Brugerens navn	Leder kan ikke skrive til SFO-gruppe, selvom hun har rettigheden "Brug grupper som distributionsliste"	80 - Awaiting customer	3782	12-06-2019

Figur 4 Oversigt over Fejlrapporter

Fejlrapporten

Det er muligt at åbne fejlrapporterne, for at se yderligere detaljer. Fejlrapporten gengiver de oplysninger der er sendt ind og man kan derudover se sagens forløb. Det angives på sagen hver gang der er skiftet status og det er også muligt, at se de kommentarer som både du og supporten har skrevet. Se *Figur 5* for eksempel herpå.

LEDER KAN IKKE SKRIVE TIL SFO-GRUPPE, SELVOM HUN HAR RETTIGHEDEN "BRUG GRUPPER SOM DISTRIBUTIONSLISTE"

Titel: Leder kan ikke skrive til SFO-gruppe, selvom hun har rettigheden "Brug grupper som distributionsliste"
Status: 80 - Awaiting customer
ID nr.: 3782
Oprettelsesdato: 12-06-2019 11:29

Beskrivelse
Kommentar fra Lone Andersen
Tidspunkt: 12-06-2019 09:29

Bruger: Sara Sprogøe Jønsson
Environment: prod
Sub-environment:
Tidspunkt: 2019-06-12 09:13

Trin for reproduction:
Indskolingsleder [redacted] kan ikke sende til team-gruppen "SFO-medarbejdere". Aula lukker ned og åbner en besked som en anden leder har sendt til hele personalegruppen på et andet tidspunkt

Forventet resultat:
At hun kan sende beskeden

Faktisk resultat:
Aula lukker ned og åbner en besked som en anden leder har sendt til hele personalegruppen på et andet tidspunkt

Kommentar fra Netcompany Service Desk
Tidspunkt: 12-06-2019 09:29
An automatic notification has been sent regarding status: 10 - New

Kommentar fra Netcompany Service Desk
Tidspunkt: 12-06-2019 10:37
Hej Sara

for at kunne behandle din sag, har vi brug for lidt flere informationer.

Sker dette på app eller i browser?

Hvordan lukker Aula ned?

Hvornår lukker det ned? Er det når hun trykker send, eller tilføjer gruppen som modtagere?

Sker dette kun når hun prøver at sende til denne specifikke gruppe?

mvh
Sanne

Figur 5 – Fejlrapport

Kommentar

Den bruger der har oprettet fejlrapporten, kan altid skrive en kommentar til sagen. Dette med undtagelse af sager der har status, '90 - Closed' '91 - Rejected', '92 - Duplicated' eller '93 - Cancelled'. Hvis du ikke er enig i sagens udfald, bedes du oprette en ny fejlrapport, gerne med henvisning med ID til den lukkede sag. Det er muligt at fremfinde sager indenfor kommunen, og svare på sagen på vegne af hinanden.

Hvis du skriver en kommentar eller besvarer et spørgsmål på sagen, vil status altid ændre sig til '11-Received'.

Skriv kommentar

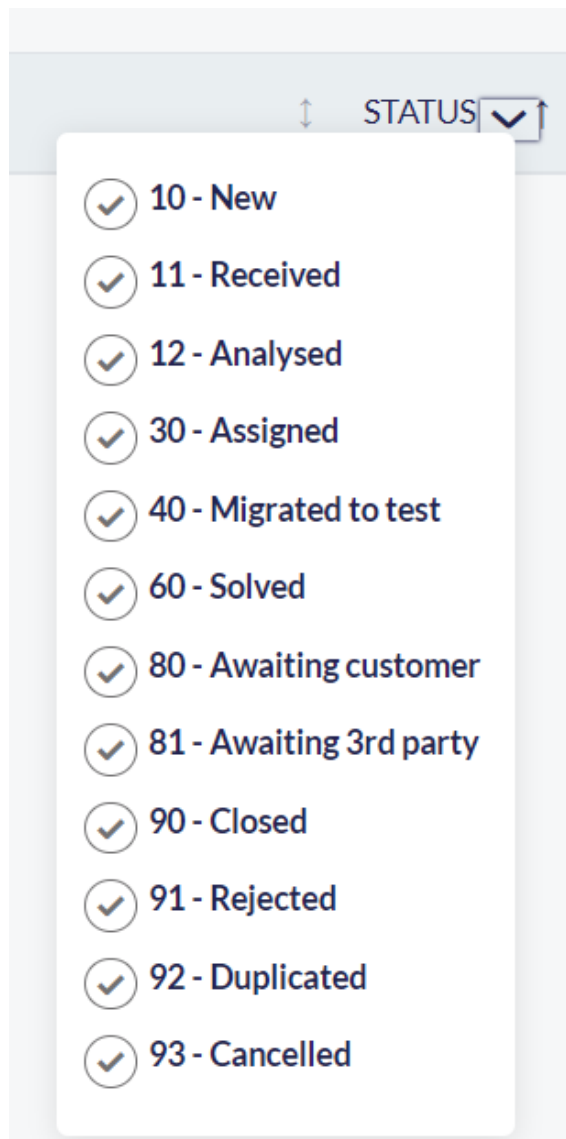
Vedhæft fil

GEM KOMMENTAR

Status

Fejlrapporterne er sorteret efter forskellige status 'er, så det er muligt at følge med i fejlhåndteringsprocessen. De nyeste sager står først i visningen.

Det er muligt at filtrere på fejlrapporterne, ved at markere den eller de status'er som man gerne vil se.



10 - New

Fejlrapporten er oprettet i Aula

11 - Received

Sagen er modtaget og er i gang med at blive behandlet

12 - Analysed

Fejlen er analyseret og fejlrettelsen er påbegyndt

30 - Assigned

Sagen er tildelt en medarbejder

40 - Migrated to test

Fejlen er løst internt og klar til test

60 - Solved

Fejlen er udbedret

80 - Awaiting customer

Vi mangler yderligere oplysninger for at kunne behandle sagen.

81 - Awaiting 3rd party

Vi afventer tilbagemelding fra en anden leverandør

90 - Closed

Sagen er lukket

91 - Rejected

Sagen er afvist fordi det ikke er en fejl

92 - Duplicated

Vi er allerede bekendt med fejlen og er i gang med at løse den

93 - Cancelled

Sagen er annulleret