



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
August 2021	Dokument opdateret med ny information om fejlhåndtering og henvendelser om anvendeshjælp.

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, samt stille spørgsmål omkring anvendelse. Vær opmærksom på, at supporten ikke behandler ønsker til videreudvikling.

- **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.
- **Anvendeshjælp:** Har du spørgsmål til anvendelsen af Aula, kan du oprette et spørgsmål til Aulas support. For detaljer omkring anvendeshjælp, se [Administratorvejledningen afsnit 12.2.](#)
- **Oprettelse af fejlrapporter:** 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 én 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 profiltipe 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 'Aula support'.

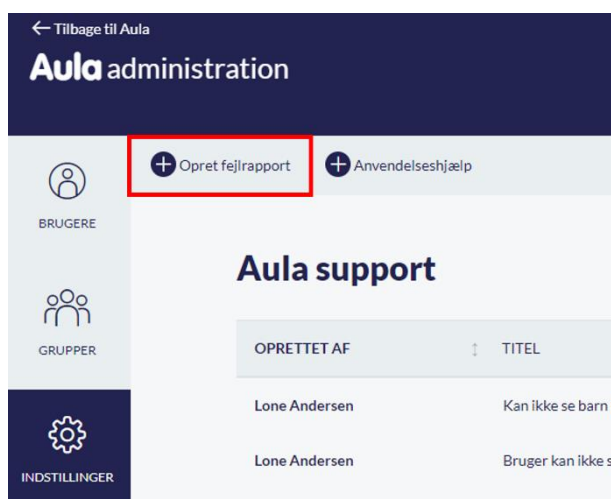


Figur 1 - Aula support

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 ét problem ad gangen, og du skal altså kun oprette én fejl per fejlrapport. Ved flere problemer oprettes der separate fejlrapporter, én for hvert problem.

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.

The screenshot shows the 'Opret fejlrapport' form with the following fields filled out:

- TITEL ***: Beskrivende titel af fejlrapporten. Forældre modtager ikke invitation til skole-hjem-samtale
- PLATFORM ***: Vælg på hvilken platformen fejlen sker. Browser
- BRUGER ***: Fulde navn på den bruger, der oplever fejlen. Lone Andersen (Skoleleder - Møllevangskolen)
- DETALJER FOR PLATFORM**: Detaljer om enheden som fejlen er fundet på (producent, version, operativ system, browser, osv.) Chrome version 92.0.4515.159
- FULDE NAVN ELLER UNILOGIN**: Angiv brugerens fulde navn eller unilogin hvis brugeren ikke kan fremsøges Lone Andersen
- DATO ***: Angiv den dato hvor brugeren oplevede fejlen 26-08-2021
- TIDSPUNKT ***: Angiv tidspunkt, hvor brugeren oplevede fejlen. 13:00
- BESKRIVELSE AF FEJLEN ***: Trinvis beskrivelse af handlinger, der skal til for at genskabe fejlen. Det er vigtigt at du angiver, hvad du forventer der sker, hvilken rolle du er logget ind med (eksempel: kommunal admin., Institutionel admin. eller normal bruger), institutionen du er tilknyttet og hvis fejlen opstår ved en bestemt gruppe.
 - Gå til kalenderen.
 - Opret en skole-hjem-samtale og tilføj et barn.
 - Log ind som barnets forælder.
 - Gå til kalenderen - forælderen har ikke modtaget en invitation til skole-hjem-samtalen.

At the bottom right, there are 'Annuller' and 'GEM' buttons. A 'Vedhæft fil' option is also visible.

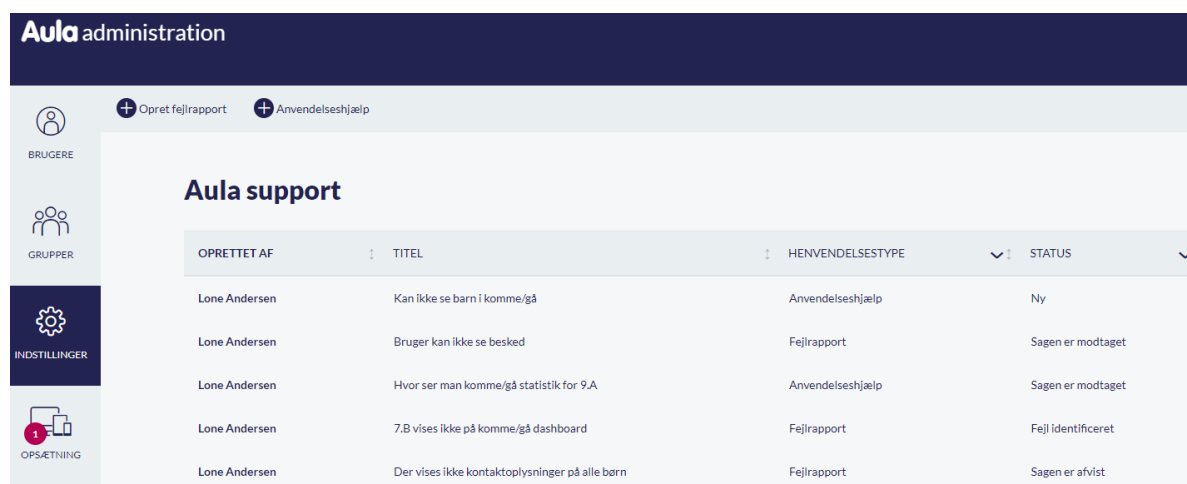
Figur 3 - Den gode fejlrapport

Et eksempel på brug af skærmbilleder kan være et billede der viser, hvad du som bruger ser og oplever, en video eller andet der kan understøtte din beskrivelse. Det er ofte en rigtig god idé, 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 'Aula support', viser kommunens samlede fejlrapporter og henvendelser om anvendelsehjælp. Det er derudover muligt at se hvem der har oprettet sagen, den angivne titel, ID nummer og oprettelsesdato.



OPRETTET AF	TITEL	HENVENDELSESTYPE	STATUS
Lone Andersen	Kan ikke se barn i komme/gå	Anvendelsehjælp	Ny
Lone Andersen	Bruger kan ikke se besked	Fejlrapport	Sagen er modtaget
Lone Andersen	Hvor ser man komme/gå statistik for 9.A	Anvendelsehjælp	Sagen er modtaget
Lone Andersen	7.B vises ikke på komme/gå dashboard	Fejlrapport	Fejl identificeret
Lone Andersen	Der vises ikke kontaktoplysninger på alle børn	Fejlrapport	Sagen er afvist

Figur 4 - Oversigt over sager

Sagen

Det er muligt at åbne sagen for at se yderligere detaljer. Sagen 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 sagen, kan altid skrive en kommentar til sagen. Dette med undtagelse af sager der har status, 'Sagen er lukket', 'Sagen er afvist'. 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 'Sagen er modtaget'.

Skriv kommentar

[Redacted comment area]

Vedhæft fil

GEM KOMMENTAR

Status

Fejlrapporterne er sorteret efter forskellige statusser, 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 statusser som man gerne vil se.

Ny

Fejlrapporten er oprettet i Aula

Sagen er modtaget

Sagen er modtaget og er i gang med at blive behandlet

Under behandling

Vi arbejder på at finde årsagen til problemet.

Fejl identificeret

Vi har identificeret årsagen til problemet og arbejder på en løsning.

Sagen er løst

Fejlen er løst i Aula.

Mangler informationer

Vi mangler yderligere oplysninger for at kunne behandle sagen.

Afventer 3. part

Vi afventer tilbagemelding fra en anden leverandør.

Sagen er lukket

Sagen er lukket

Sagen er afvist

Sagen er afvist da der ikke er tale om en fejl i løsningen.

Afventer KOMBIT

Vi har brug for afklaring omkring sagen hos KOMBIT.