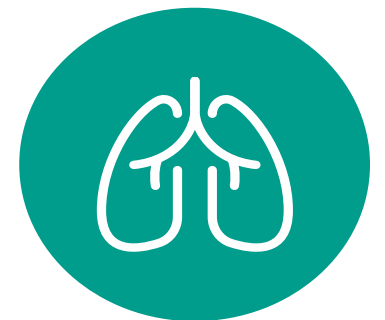
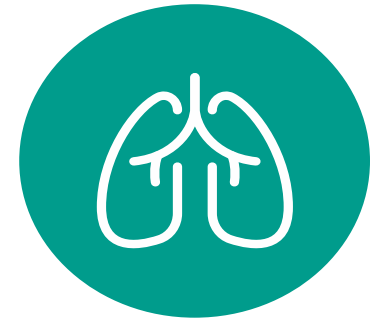


TeleKOL i Syd

- Service, support og logistik

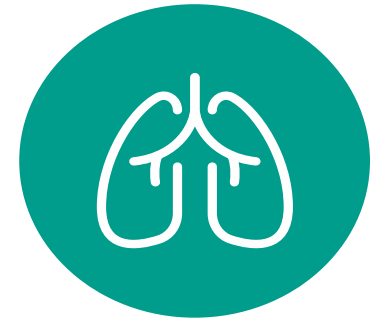


Opgaven



- Nedsætte operationel gruppe til udarbejdelse af koncept for SS(L) for eget område (gerne i samarbejde med andre SOF'er)
- Konceptet på plads senest start september, hvor alle skal i gang med indsatsen
- Service og support inden for "normal åbningstid"
- Omfang ca. 22 support-opkald pr. måned efter 12 mdr. stigende til 232 opkald efter 60 mdr. for hele landsdelen (tal fra PA-rapport)
- Ca. 330 udstyrspakker under SOF-Lillebælt. Ca. 60 ned/op om året efterfølgende. (SKØN)
- Snitflade til den decentrale logistik mht. oplæring og håndtering af udstyr

Fordeling



Den enkelte organisation

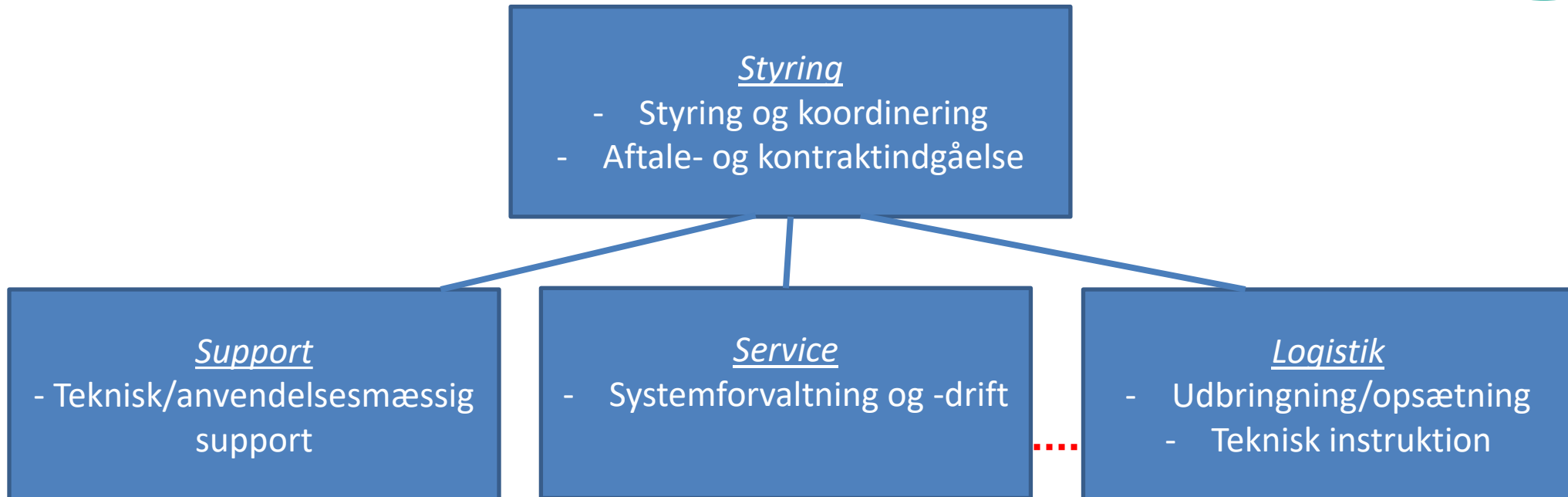
- 1. line support
- Logistik (udbringning af udstyr)



SOF

- Videre support
- Servicefunktion

SSL

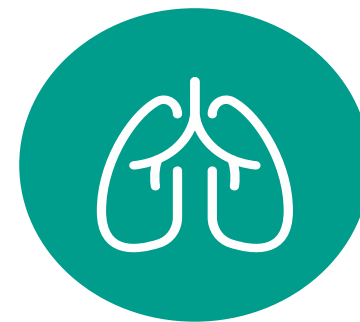


Overblik



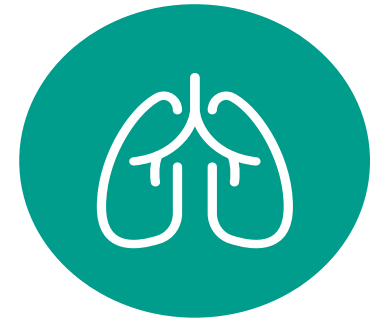
Opgave	Support	Service	Logistik	Andre
Borger henvises				X
Indkøb af udstyr			X	
Installation af udstyr		X		
Udlevering af udstyr			X	
Opsætning af udstyr			X	X
Support	X			
Udskiftning			X	
Reparation			X	
Opdateringer		X		
Nedtagning af udstyr			X	
Rengøring			X	
Lagerstyring			X	

Opgaver - Support



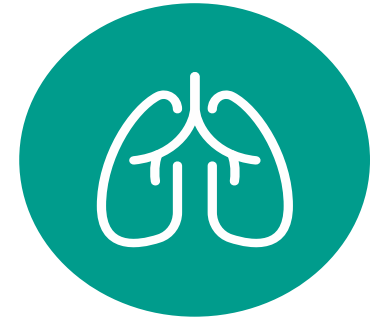
- 1. line support
 - Borger (kan også de være de monitoreringsansvarlige)
 - Medarbejder
- 2. line support
 - Borger
 - Medarbejder
- SPOC (single point of contact)

Opgaver - Service



- Softwareinstallation på borgerudstyr
- Skubbe opdateringer ud
- Installere løsningen hos medarbejderne
- Serverdrift?
- Bestille udstyr?
- Lagerstyring / Device management?

Opgaver – Logistik (decentralt)



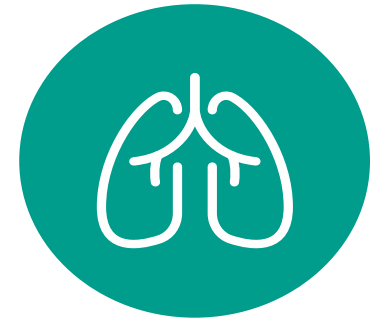
- Bestille udstyr
- Klargøre telekit
- Udlevering af udstyrspakker (til borger eller til enhed i kommunen/på sygehuset)
- Udstyr sættes op hos borger?
- Nedtagning af udstyr
- Reparation / håndtering af
- Rengøring
- 'Lagerstyring'/device management

Overvejelser

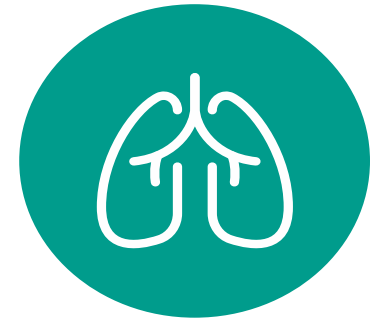


- Skal der laves anbefalinger til udstyrspakker, så der ikke skal serviceres mange forskellige slags
- Skal udstyr købes eller lejes
- Potentielt mange forskellige måder at løse opgaven på
- BYOD – skal/skal ikke?
- Blue tooth eller ikke

Inspiration



- PA-rapporten om SSL
- Se fremad mod flere indsatser (generisk set-up)
 - Reg. Midt har Fælles Service Center
- Flere landsdele lægger logistik ud til privat virksomhed
- Opgaverne bør lægges hos eksisterende set-up (fx kommune eller sygehus IT-afd.) – volumen er ikke stor nok de første år til at bære et nyt set-up
- Alt afhængig af, hvor de forskellige ansvar lægges, kan sammensætningen af opgaver lægges hos forskellige
- SSL-system i løsningen



Informationsmøder

3. december i Odense

5. december i Kolding