



Stockholms
universitet

Support på SU

Nicole Wickman

Erik Wallenberg

SU bakgrundsfakta

- Stort: 34000 studenter, 1700 doktorander, 5000 anställda
- Ladokanvändare: 1852 attestanter, 378 studieadministratörer
- Decentraliserat: varje institution har stor frihet att själva organisera sitt arbete





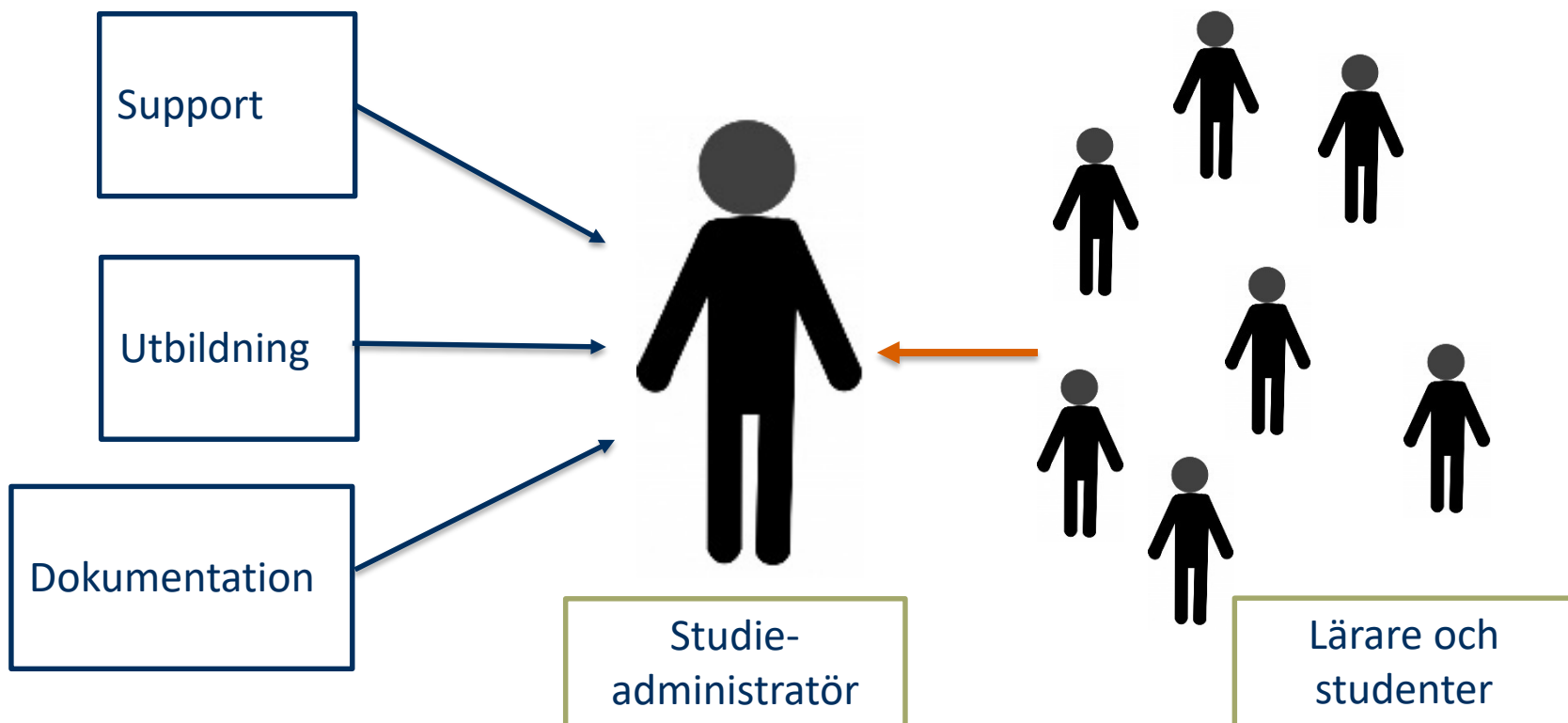
Stockholms
universitet

A large, light blue decorative graphic of a branch with several leaves and small circular fruits, extending from the bottom left towards the top right of the slide.

Hur är vår support
organiserad?



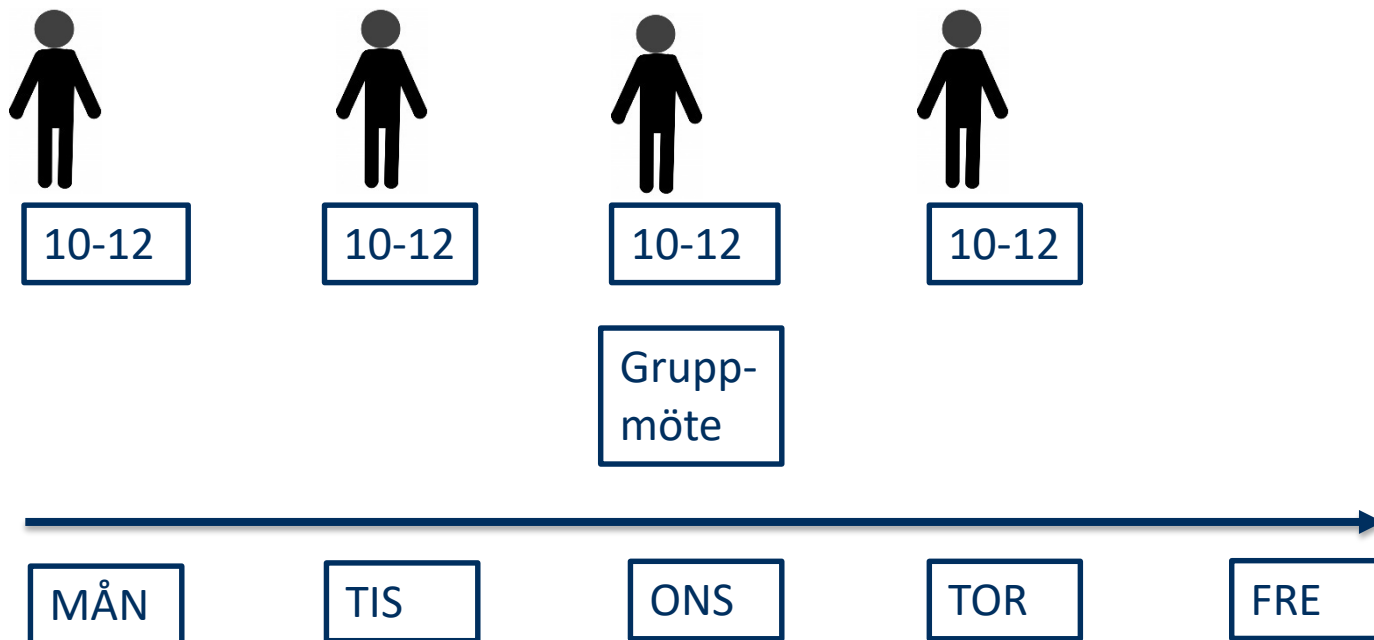
Stockholms
universitet



Supportorganisation innan nya Ladok

Telefon: 08-163989

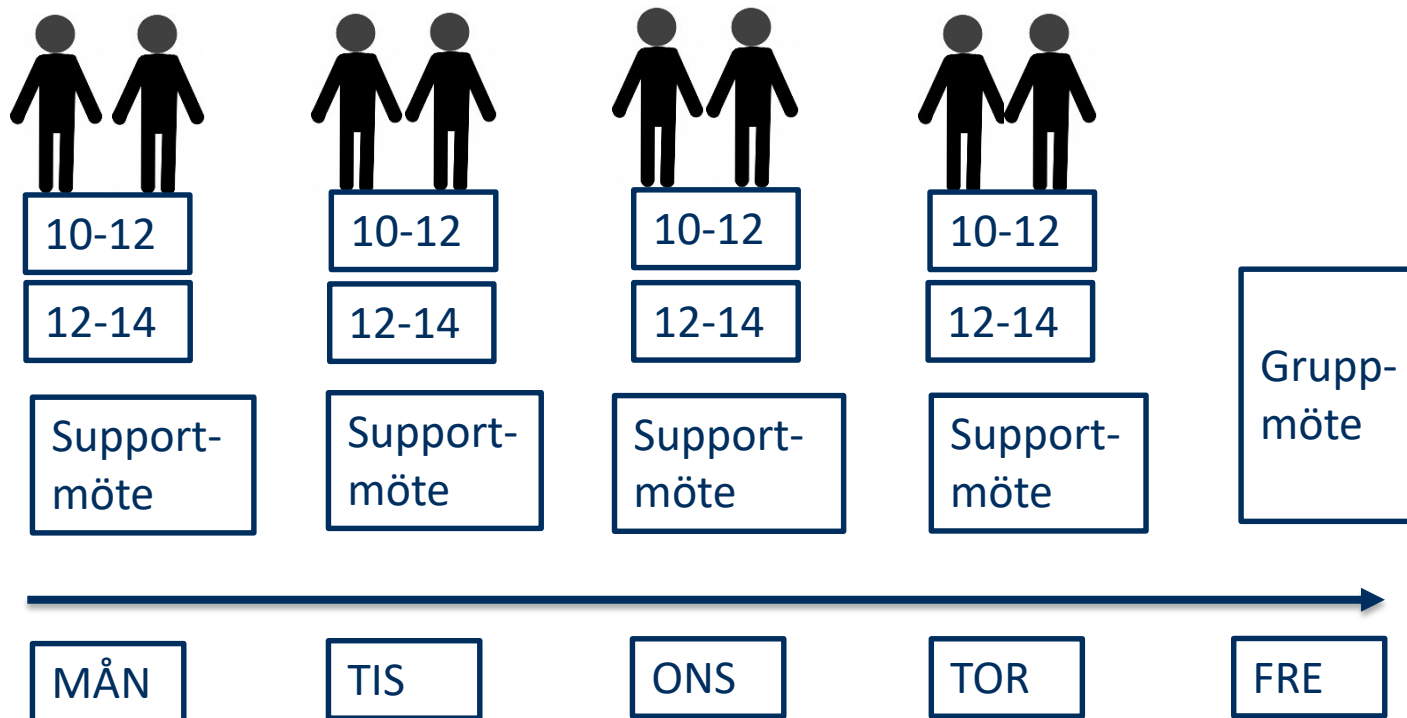
Mejl: ladok@su.se



Supportorganisation vid produktionssättningen

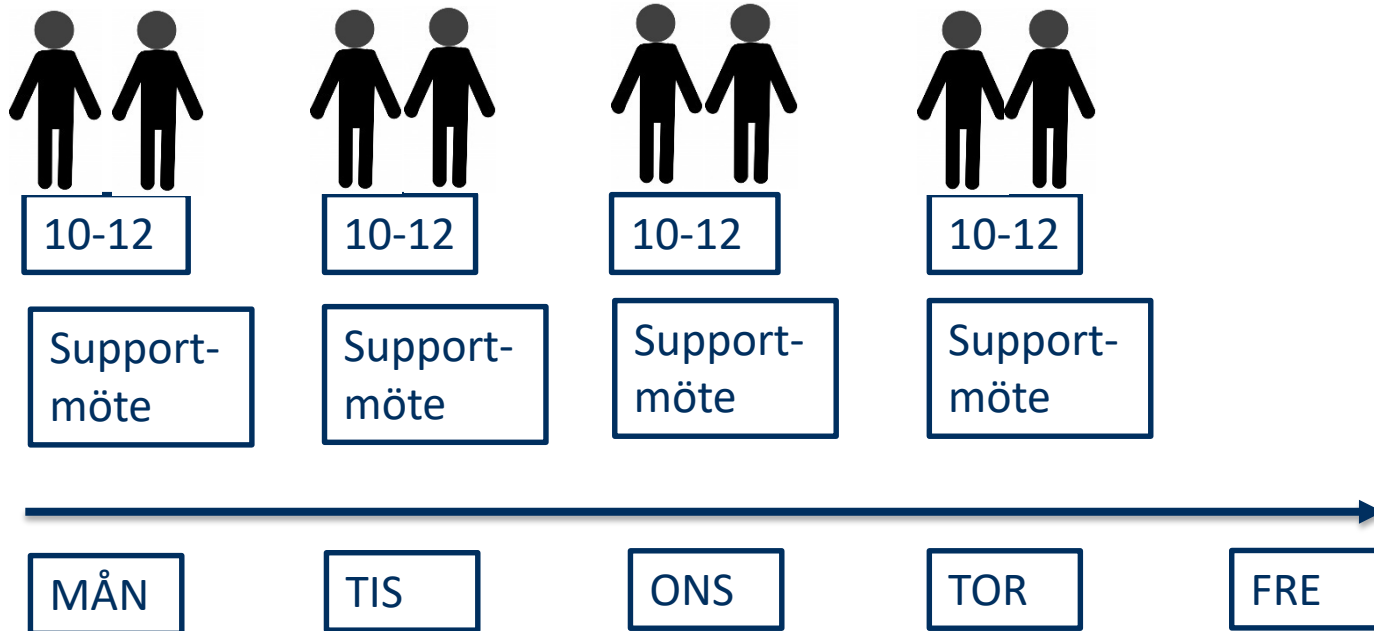
Telefon: 08-163989

Mejl: ladok@su.se



Supportorganisation nu

Telefon: 08-163989
Mejl: ladok@su.se

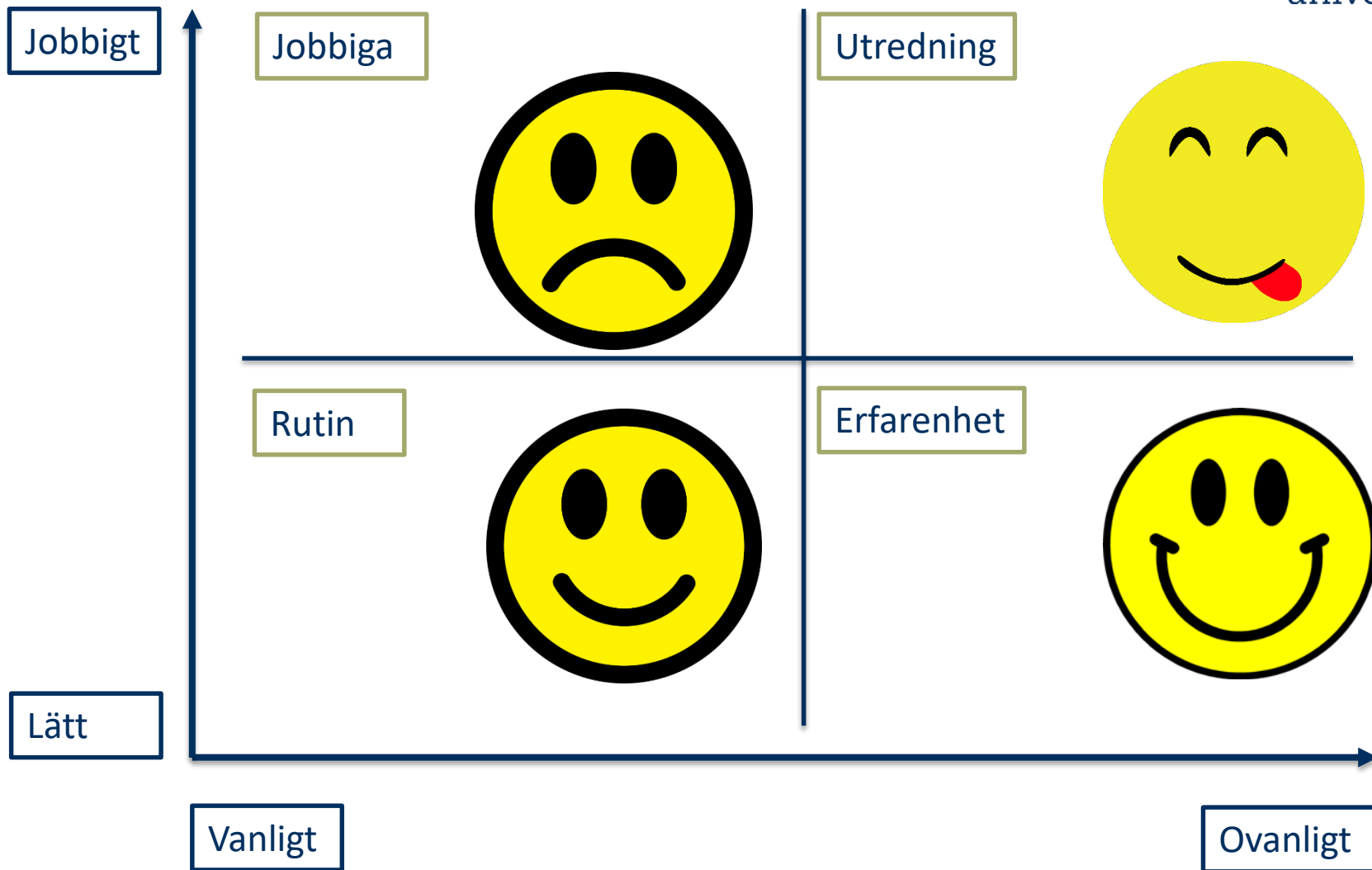




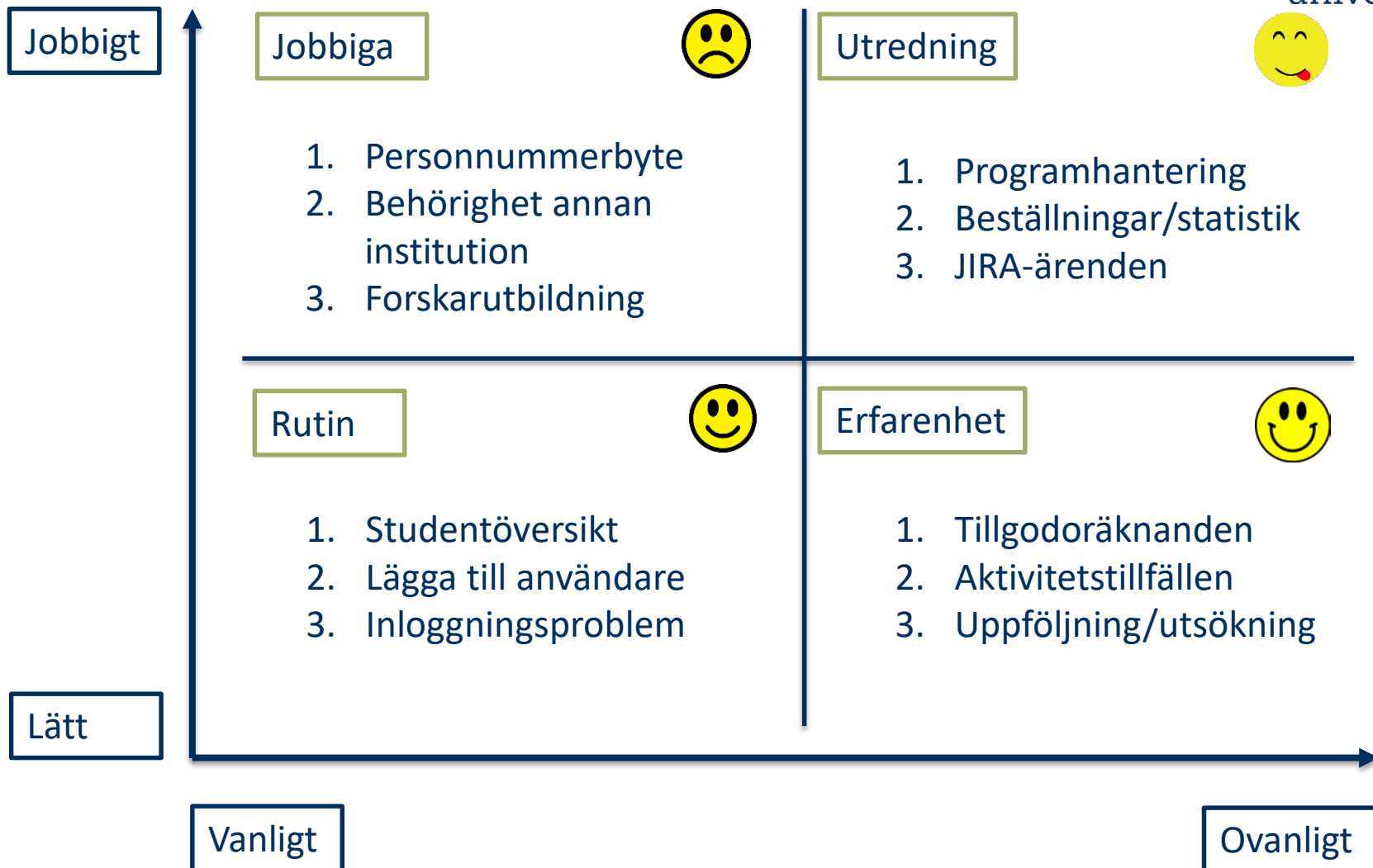
Stockholms
universitet

A large, light blue decorative graphic of a branch with several leaves and small circular fruits, extending from the bottom left towards the top right of the slide.

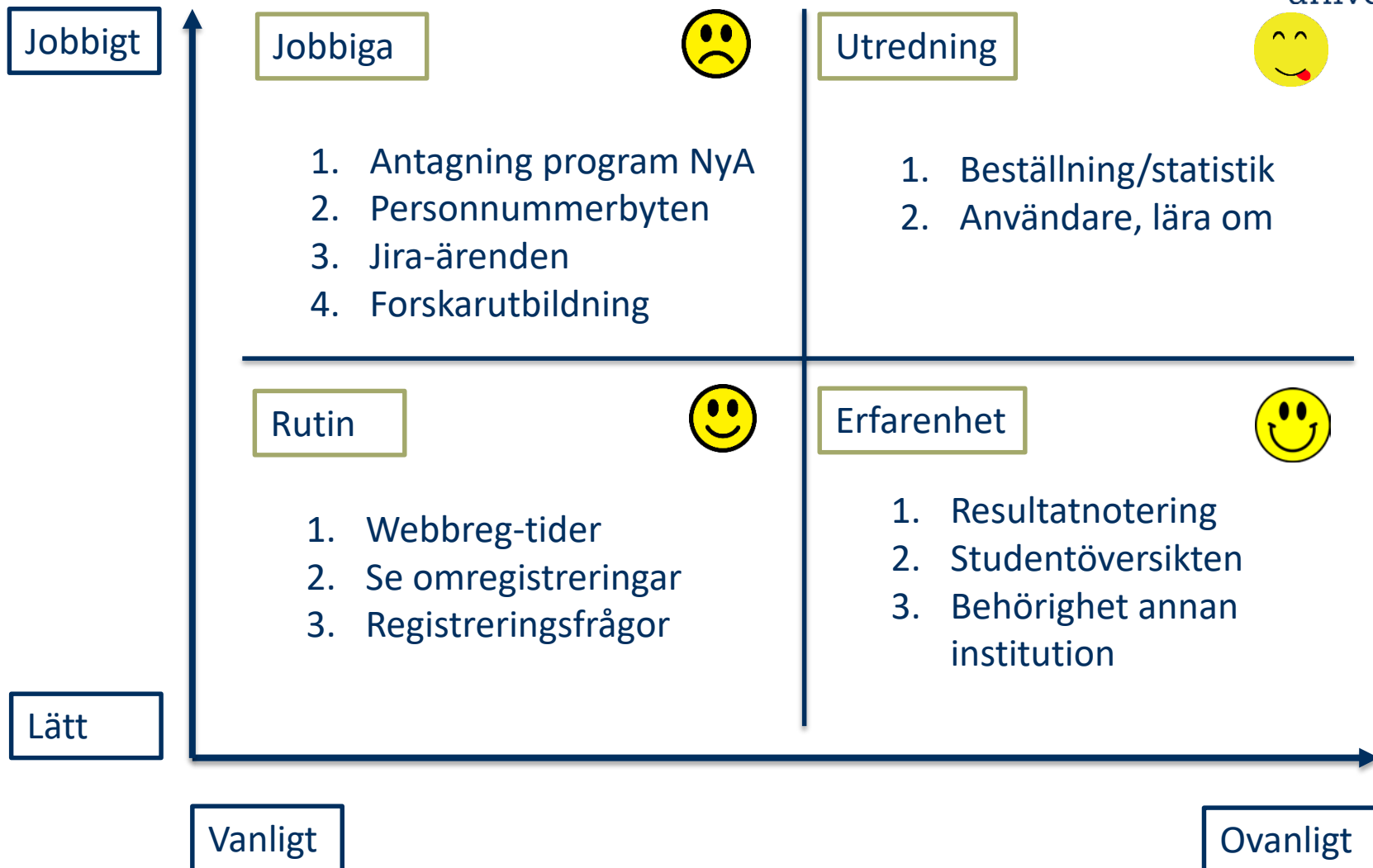
Vilka frågor får vi?



Typiska ärenden - november



Typiska ärenden - januari



Typiska ärenden - maj



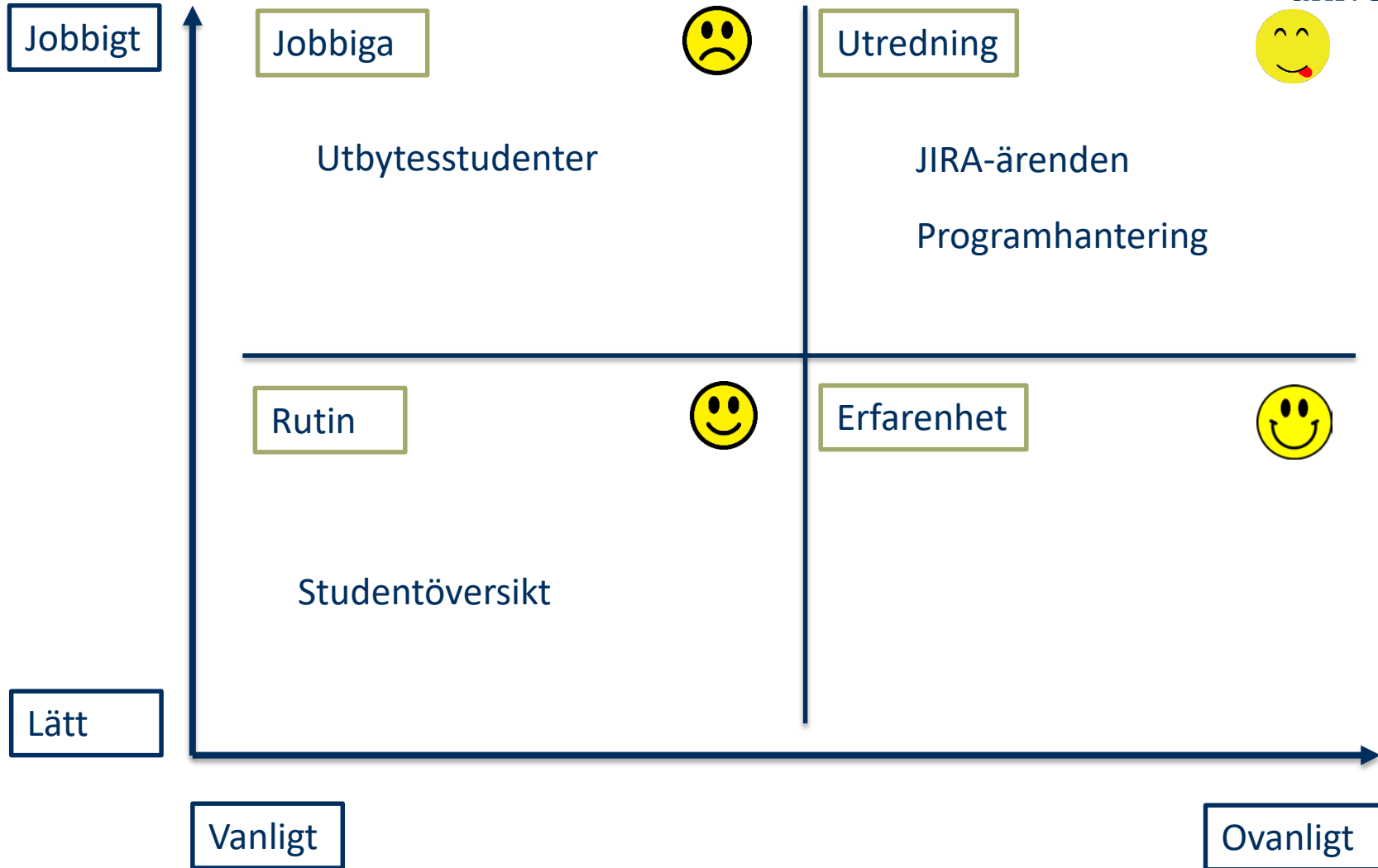
Typiska ärenden - september



Förändring över tid



Stockholms universitet



Erfarenheter

- Alla frågor är nya första gången
- Det tar tid att sprida kunskap och bygga upp erfarenhet
- Förändra processer och rutiner tar tid
- Hantera frustrerade användare tar energi
- Tid vi lägger på utbildning och informationsmaterial tjänar vi in i supporten
- Det blir bättre...

