

Plan för SuperUsers – Applikationsteamet

Mål

- Minska antalet supportärenden till Applikationsteamet genom att utbilda nyckelpersoner i verksamheterna.
- Förbättra felsökningsförmågan hos deltagarna genom praktisk genomgång av system, verktyg och processer.
- Skapa en bättre förståelse för integrationer och loggar för att kunna hantera vardagliga problem självständigt.

Upplägg

- **Antal deltagare per dag:** 1 person från en verksamhet.
- **Tidsåtgång:** 4 timmar per dag.
- **Plats:** På plats hos IT-avdelningen.
- **Handledare:** Avengers
- **Material:** Dokumentation i Wiki (Confluence), praktiska övningar, exempel på loggar och ärendehantering.

Aktivitet	Beskrivning
Introduktion	Presentation av utbildningens syfte och mål. Kort intro till Applikationsteamets arbete.
Genomgång av supportkanaler	Hur vi arbetar i Teams-chattar och Jira för ärendehantering.
Genomgång av loggar och felsökning	Var man hittar loggar i Ask, Seq och API:et. Praktisk genomgång av exempelproblem.
Genomgång av Portalen och integrationer	JSON, import och integration med andra system.
Praktiskt test	Deltagaren får felsöka ett simulerat problem med hjälp av handledaren.
Frågor & Avslutning	Summering, frågor och feedback från deltagaren.

Detaljerat innehåll per område

1. Seq – Navigering

- Vad är Seq och hur används det?
- Vilka typer av loggar kan vi se här?
- Hur söker vi efter specifika händelser?

2. Jira – Ärendehantering

- Skapa och hantera ärenden.
- Vad innebär statusar och prioriteringar?
- Hur följer vi upp ärenden?

3. Portalen

- JSON-strukturer och hur vi använder dem.
- Integrationer med kunder och andra system.
- Hur vi importerar data korrekt.

4. Loggar – Felsökning

- Genomgång av olika typer av loggar:
 - Arkivering
 - Plocklogg
 - Varumottagningslogg
 - Pallastningslogg
 - Saldojusteringslogg
 - Orderlogg
 - Statusloggar
 - Translogg
- Praktisk övning: Tolka en logg för att hitta en felkälla.

5. Testmiljöer

- Introduktion till Ask och NoMan.
- Hur vi testar förändringar innan produktionssättning.
- Hur verksamheterna kan testa vissa scenarion själva.

6. Wiki (Confluence)

- Genomgång av statuskoder och hur de används.
- Hur man hittar och använder dokumentation.

7. Ask – Felsökning och rättigheter

- Vanliga kommandon i Ask.
- Behörigheter – vem kan göra vad?
- Hur vi löser vanliga problem i Ask.

8. Automation

- Vilka system är automatiserade?
- Hur påverkar det den dagliga driften?
- Hur kan verksamheterna förstå och hantera automation bättre?

9. TIS

- Förklaring av TIS och tull
- Möte med Jakob

Uppföljning och utvärdering

- Alla deltagare får en kort enkät efter sessionen för att ge feedback.
- Applikationsteamet samlar feedback och justerar upplägget vid behov.
- Efter 2–3 veckor kan vi skicka ut en uppföljande fråga för att se hur mycket deltagarna har kunnat tillämpa kunskapen.