

Elevdata förstärker IT-supporten

För att ge bättre stöd till lärare och tekniker på skolorna förstärker Elevdata sin IT-support. Det sker genom att André Steinhörsson har anställts på en helt ny tjänst som IT-supporter. Hans arbete kommer först och främst att innebära support till kunder och användare på skolorna i landet, men även att vara intern IT-ansvarig på Elevdata med bland annat ansvar för hemsidan.

- Målet med min tjänst är att kvalitetssäkra företagets produkter. Vi vill ge full service från det att vi har sålt en produkt till att den är installerad och klar att använda hos kunden. Det är ett sätt för oss att visa vår goda vilja och omtanke - vi är inte nöjda förrän kunden är nöjd, förklarar André.

Underlätta dialogen

Redan idag har Elevdatas kunder support men med den nya IT-tjänsten stärks stödet ytterligare. Med ökade resurser kan supportfunktionen gå lite mer på djupet med svårare installationsfrågor.

- Min funktion blir att underlätta dialogen mellan skolans IT-tekniker och våra programmerare. Jag kommer att fungera som den naturliga kontakten i dessa frågor och bli lite av spindeln i nätet.

Trots gedigna tester som genomförs av programmerarna, planerar Elevdata att bygga ytterligare "mini-test-nätverk" på kontoret i Malmö.

- Det underlättar för mig om jag kan se hur problemen uppkommer i nätverken, så jag lättare kan kommunicera med

IT-tekniker runt om i landet, förklarar André.

Att våga testa och hitta lösningar

Andrés kunskaper och erfarenheter från skolans värld är en styrka då det är av stor vikt för IT-supporten att ha kännedom om både lärarens och teknikerns arbetssituation i skolorna.

- I mitt arbete på högskolan mötte jag både lärare och blivande lärare som behövde hjälp med IT-relaterade projekt och tekniska lösningar. Jag upplevde att det fanns stora skillnader i IT-kunskap bland lärestudenterna och förstod att en del av dem kommer att möta stora IT-utmaningar, när de kommer ut i arbetslivet.

- Jag har lärt mig att vara me-

todisk, att förklara pedagogiskt och uppmuntra dem till att våga testa sig fram. Det gäller att komma över tröskeln och inte vara rädd för att hitta egna lösningar, konstaterar André.

Elevdatas IT-support

Man kan kontakta Elevdatas IT-support via telefon eller genom att maila till support@elevdata.se. Bästa sättet är som regel att använda e-post. Var då noga med att få med information som operativsystem, program, beskrivning av felet och eventuella felmeddelanden, namn, telefon samt kundnummer eller fakturanummer. Om du ringer, är det bra om du sitter vid datorn så att du väl kan beskriva din fråga samt ha kundnummer eller fakturanummer till hands. ■



FAKTA

Namn: André Steinhörsson
Ålder: 31 år
Bostadsort: Malmö
Familj: Sambo
Intressen: Kreativa aktiviteter som fotografering, musik, dans (från swing till salsa) och bygga hemsidor.
Tidigare erfarenheter:
Utbildad förskollärare och grundskolelärare för årskurserna 0 – 6. Har några års arbetslivserfarenhet inom förskolan samt vikarierande på grundskolor. IT-support på Malmö Högskola med IT-stöd till både lärare och studenter samt undervisning i kurser på högskolan i flera dataprogram.