



UNIVERSITETET I AGDER

# Felles Førstelinje ved UiA

Førstelinjeforum 2017 - Trondheim

# Prosjektmandat

- Prosjektet utreder felles førstelinje med utgangspunkt i fire ulike brukergrupper; studenter, potensielle studenter, ansatte og eksterne samarbeidspartnere
  - Kartlegge behov og muligheter i de ulike avdelingene knyttet opp til prosjektet.
    - Kartlegge en tjenestekatalog for hele fellesadministrasjonen.
  - Beskrive mulighet og omfang av en felles førstelinjetjeneste
  - Beskriv og vurder risiko knyttet til ulike beslutningssalternativ

# Hvorfor Felles Førstelinje?

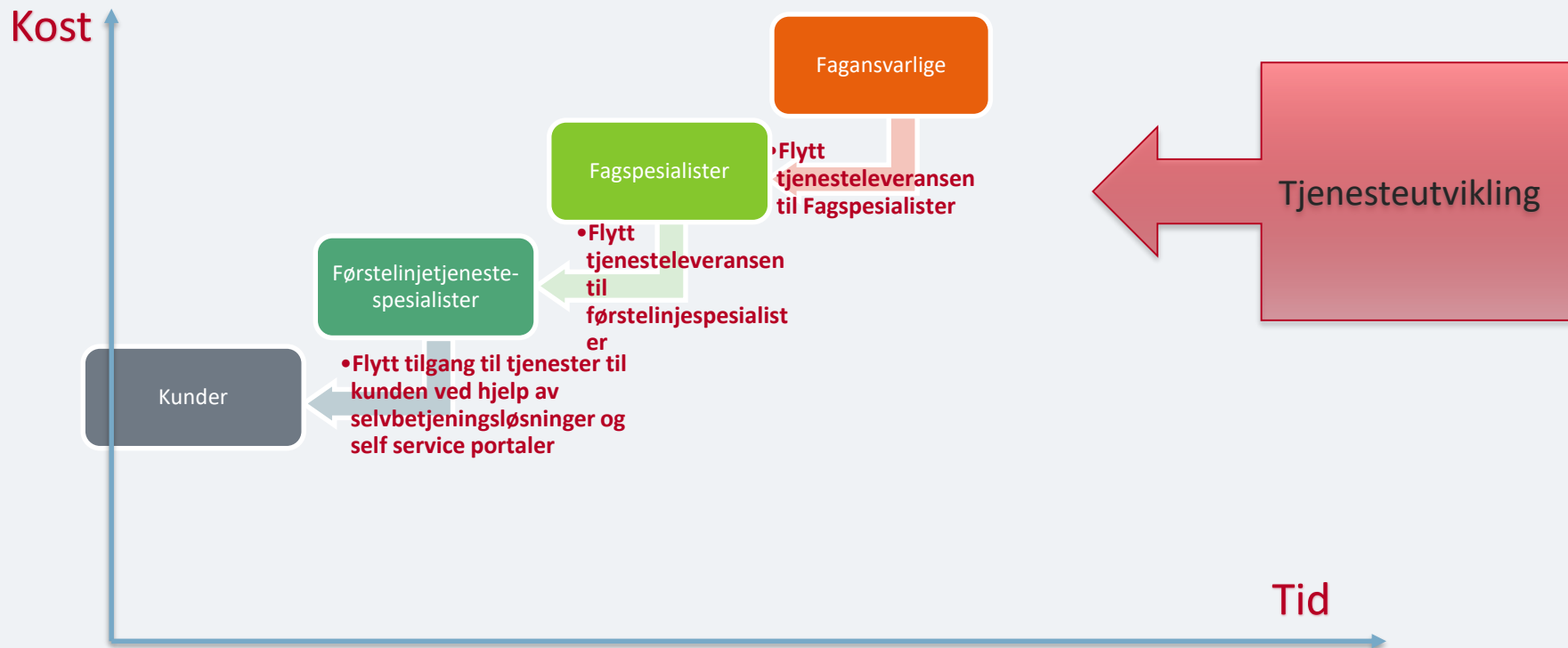


# Hvorfor Felles Førstelinje?

- Økt tilgjengelighet og bedre service på tjenester til studenter, ansatte og eksterne samarbeidspartnere
- Lettere tilgjengelige tjenester ved en vei inn
- Synergier mellom avdelingene
- Enhetlig kultur, strategi og retning på serviceledelse
- Økt medarbeidertilfredshet både i 1.linje og 2.linje
- Effektivisering av ressursbruk

# Hvorfor Felles Førsteline?

# Shift Left



# Trenger vi IT-kompetanse for å levere?

- Passord
- Leverer ut bestilte varer
- Generelle klient henvendelser (eks. Sette opp trådløst nett, installering av print installasjon av programvarer osv)
- Bruk av selvbetjeningsløsning
- Oppsett av epost/kalender på mobile enheter
- Gjestekontoer
- Mottak av varer til reparasjon/service
- ...

# Veien videre

## Felles definisjon og begrepsforståelse

Tjenestekatalog

Digitalstruktur og  
plattform

Fysisk-  
infrastruktur

Organisatorisk-  
struktur

Felles rammeverk  
for kvalitetssikring  
av tjenester

