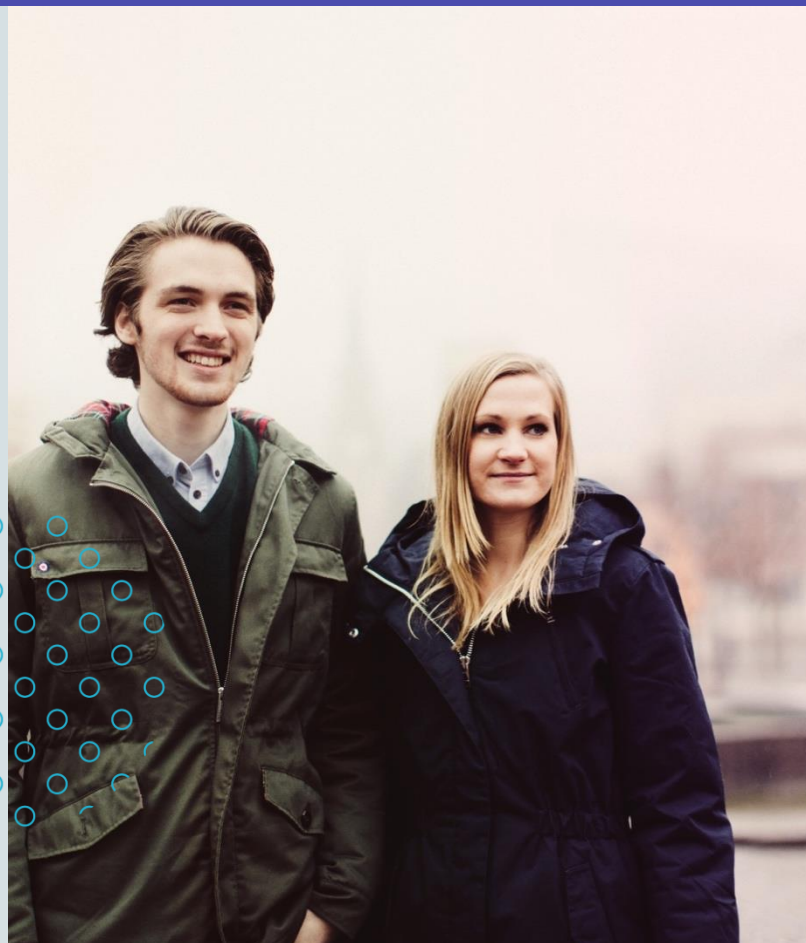




HSN Høgskolen i Sørøst-Norge

IT-support – seksjonen



HSN

- Fusjon: HBV+HiT. Formelt 1.1.2016, organisatorisk 1.1.2017
- Ca. 18000 studenter
- Ca 1500 ansatte
- 8 studiesteder:
 - Bø
 - Drammen
 - Kongsberg
 - Notodden
 - Porsgrunn
 - Rauland
 - Ringerike
 - Vestfold

HSN - IT

- 48 faste ansatte
- 18 lærlinger
- Representert på 7 av 8 studiesteder

IT-avdelingen består av 5 seksjoner

- Seksjon for identitetsforvaltning og samhandlingssystemer
- Seksjon for digital organisasjonsutvikling
- Seksjon for IT-infrastruktur
- Seksjon for brukernære tjenester
- Seksjon for IT-support

Seksjon for IT-support

11 faste ansatte

18 lærlinger

2 i engasjement

Innplassering i seksjoner april 2017

Hva har vi gjort siden forrige samling?

Felles rutiner, møtepunkt og systemer

- Startet med PureService – Ticketingsystem
- Startet med felles støttesystem for telefoni – Competella
- Startet arbeidet med lisenshåndtering
- Jobbet med rutiner og kommunikasjonslinjer
- Jobbet med bemanningsplaner, både for stedlig support, og for felles support på tvers av Campus.

Tilgjengelig i flere kanaler

- Telefon: Hovednummer [+4731008200](tel:+4731008200)
 - Mail/PureService: IT-support@usn.no
 - Skjema/PureService: <https://it-support.usn.no/selfservice>
 - Fysisk oppmøte på Campus
-
- Chat. Ikke operativt ennå. Integrert chatvindu på høgskolens webside, og intranett. Teste løsningen, kurse supportpersonell, og lage rutiner og bemanningsplaner, høsten 2017

Dette jobber vi videre med:

- **Personell**
 - Dokumentert solid og bred 1.linjekompetanse på alle av IT-tjenestens tjenester.
 - Gode gjennomarbeidede rutiner for bemanning av IT-support både på campus og på tvers av campus
 - God og produktiv kommunikasjon mellom 1. og 2./3. linje
- **Ticketing-system**
 - Tydelige og gjennomførbare tjenesteavtaler og (SLA/OLA)
 - Asset-modulen benyttes som kilde for inventar og lisenser
 - Sluttbrukere kan kontakte IT-support via chat, og chat-dialogene opprettes som sak i PureService
- **Online-tjeneste**
 - Driftsmeldingstjeneste. Akutte og planlagte hendelser.
 - Pureservice sin løsning
 - Intranett, nettside
 - Twitter
 - Facebook
 - God informasjonsflyt innad i IT og ut mot sluttbrukerne
 - Brukerveiledninger
 - Tjenestekatalog