



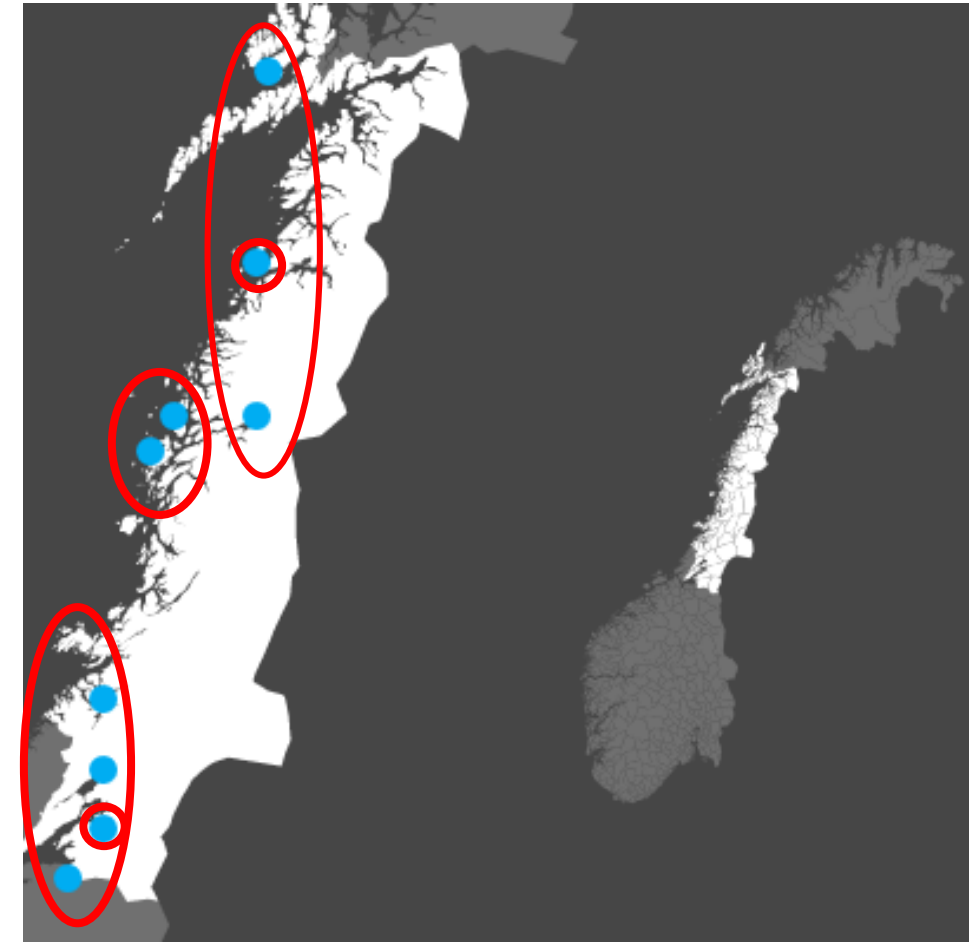
Gull fra vår hverdag



www.nord.no

Fusjon

- I desember 2015 blir Høgskolen i Nesna (HiNe) innlemmet i Universitetet i Nordland (UiN)
- 1. januar 2016 blir Høgskolen i Nord-Trøndelag (HiNT) og UiN fusjonert
- Stor geografisk spredning, tre kulturer, tre saksbehandlingssystemer og ca 40 IT-ansatte fordelt på seks studiesteder, skal samarbeide
 - IKT brukerstøtte består av 21 personer
 - To brukerstøttesenter på våre to største studiesteder, Bodø og Levanger

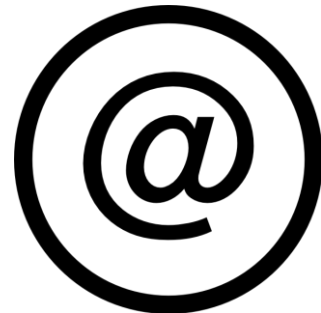


Førstelinje i starten av fusjonen

- Nordland:



752

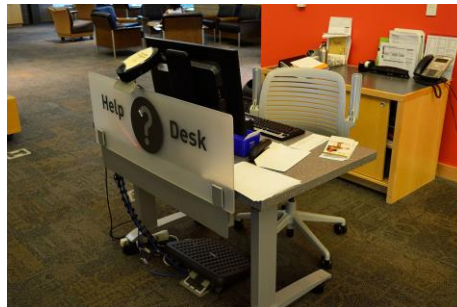


367



BODØ

Førstelinje: 6 personer



Nesna

Førstelinje: 2 personer

Førstelinje i starten av fusjonen

- **Trøndelag**



429



Levanger

vakta betjenes av 2 fra brukerstøtte



291



**Stjørdal, Levanger, Steinkjer
og Namsos** samlet 12 fra brukerstøtte

Omlegging, vi samler førstelinje



Levanger og Bodø



1218



1168



Stjørdal, Levanger, Steinkjer,
Namsos, Nesna og Bodø

Omlegging, vi samler førstelinje

- 1. januar – 28. juni (gjennomsnitt pr. mnd)

Saker på telefon	Tapte anrop	%	Ant. agenter	Saker inn via e-post
1118	107	9,1	5	657

- 1. august – 28. september (gjennomsnitt pr. mnd)

Saker på telefon	Tapte anrop	%	Ant. agenter	Saker inn via e-post
1218	50	4,1	7,8	1168

Hva er endret og hva er veien videre?

- Vi har felles saksbehandlingssystem, OTRS
 - To personer har ansvaret for å ta og fordele saker. Dette er de med vakt i skranken i Bodø og Levanger (På rundgang, vaktliste)
 - Alle bidrar og tar saker, når de har anledning
- Vi har desentralisert telefonvakta
 - To personer, en i Trøndelag og en i Nordland er ansvarlig (På rundgang, vaktliste)
 - Alle bidrar på inn i sentralbordfunksjonen når man ikke er opptatt i møter eller prosjekter
 - Flere aktive agenter i Competella
 - Færre tapte anrop
 - Kortere saksbehandling generelt

Hva er endret og hva er veien videre?

- Vi startet en felles brukerstøtte før alle våre systemer var felles
 - Alle studenter er i samme domene
 - Ansatte er delt mellom Nordland og Trøndelag
 - Dette er løst ved å ha felles telefonnummer med innvalg og to køer i OTRS
- Vi er på god vei til at ansatte også skal inn i felles domene
 - Nytt felles Systemcenter med
 - Tanking av maskiner
 - Fjernstyring av maskiner