

ORAKELTJENESTEN - NTNU IT

Norges eldste IT-helpdesk

(Startet i 1963 som brukerstøtte for GIER,
NTHs første digitale datamaskin)



ORAKELTJENESTEN – FOR ANSATTE



Brukerstøtte til ansatte
(ca 7.000 derav 4.500
vitenskapelige)

7 fulltidsansatte
på 1.linje, telefon
og saksbehandling

Ca. 20 på Campus-IT
(+6 lærlinger)

ORAKELTJENESTEN – FOR STUDENTER

Brukerstøtte til studenter
(40.181)

Telefon, e-post og
5 skranker for studenter i
Trondheim, kontaktpunkter
i Gjøvik og Ålesund

Ca.55 deltidsansatte
studenter

Førstelinje for
studieadministrasjonen



SAKSBEHANDLING

Trio Enterprise telefonsystem

- Jobber med chat-løsning i ny versjon av Trio

HP Service Manager

- Prosess startet for å skifte ut

Statistikk fra 1. august – d.d.

- Ca. 5900 telefoner til orakel ansatt – 9800 totalt
- Ca. 4600 saker til fastorakel – 21000 totalt

TYPISKE SAKER

Brukerfeil

Printertrøbbel

Brukerkontofeil

Brukeradministrasjon

Tilgang til lagringsområder

Programvaretilgang

OS-feil

Overgang til UH-Skype

E-post



FUSJON!

NTNU + HiST + HiAls + HiG = Nye NTNU

Store endringer i IT-strukturen

Tatt over førstelinje for hele NTNU

- Rendyrker 1.linje mer
- Campus-IT er 1,5.linje
- Fagnær IT for noen fakulteter er fortsatt lokal

Større mangfold i type saker og brukermasse

Sentralisert bestillerfunksjon for IT

Gode tilbakemeldinger fra enhetene



ORGANISERING

Seksjon for IT-brukerstøtte

- 1 av 6 seksjoner på NTNU IT

Fastorakler, studentorakler, campus-IT, bestillere

- AV?
- Ukentlige gruppemøter

Heldagssamling for hele seksjonen

- Bli kjent med hverandre
- Avklare ansvarsområder og rutiner
- Workshop – hvordan bli bedre

NYE SYSTEMER

URKUND – verktøy for plagieringskontroll

BEVISST – system for virksomhetsstyring

Blackboard

- Avviklet ItsLearning og Fronter
- Eget brukerstøtteapparat for Blackboard



Blackboard



TAKK FOR OSS!