

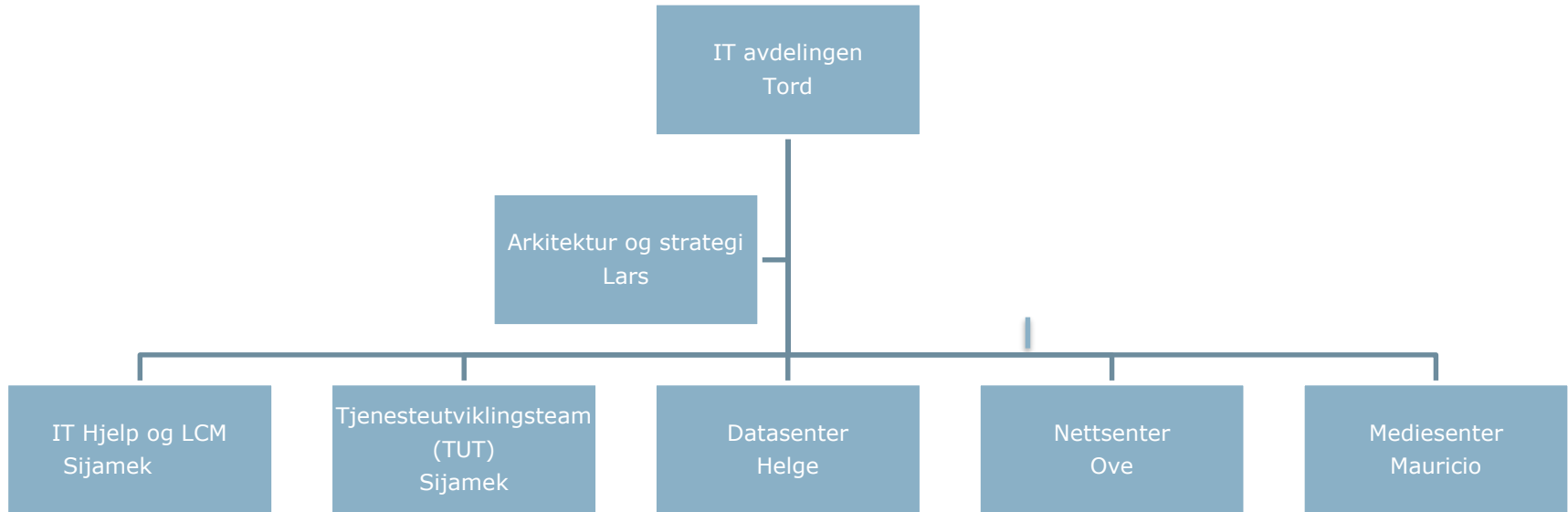
Gull fra vår hverdag

Førstelinjeforum 2017 - Trondheim

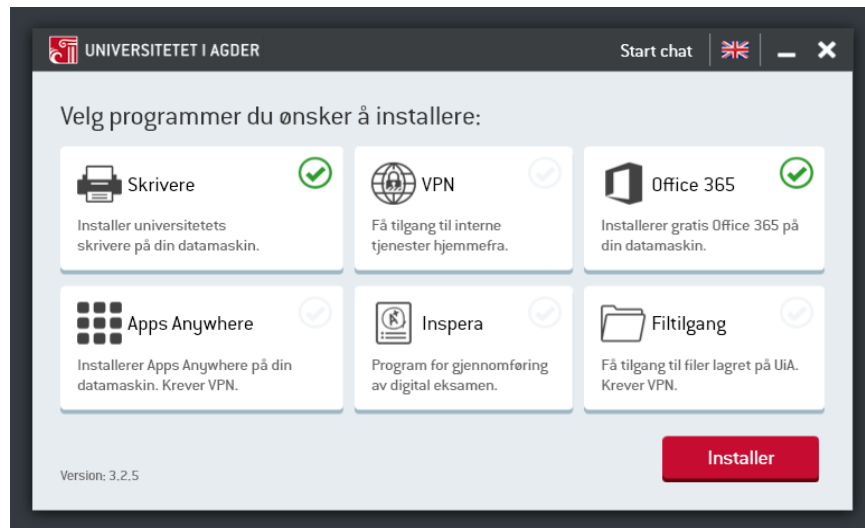
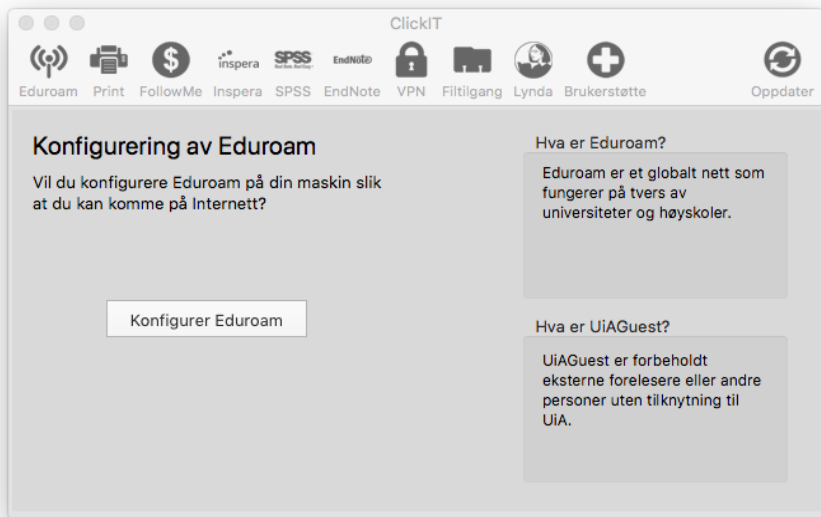




S – Stolthet
M – Medmenneskelighet
I – Innovasjon & nysgjerrighet
L – Lojalitet



Click IT - Selvbetjeningsløsning



Statistikk for 2017

ClickIT OSX:

Besparelse: 807 timer

ClickIT Windows:

Besparelse: 2465 timer

Målstyring og CSI

Målepunkter	Resultat	Mål	Oppnådd
Service Now			
Henvendelser e-post	150		
Saker gjennom kundeportal %	31%	Over 5%	JA
Saker åpne lengre enn 7 dager	71	100 eller lavere	JA
Respons SLA møtt (%)	83%	Over 80%	JA
Saker løst	199		
Bestillinger	62		
Telefoni			
Totalt Antall henvendelser	193		
Besvarte henvendelser	183		
Ubesvart prosent	5%	9% (under)	JA
Antall forlatt køen	6	10 eller mindre	JA
Gjennomsnittlig svartid (sekunder)	9	15	JA
Gjennomsnitt samtaleid (Sekunder)	164	180	JA
Chat			
Totalt antall hendelser	131		
Besvarte	126		
Ubesvarte	5		
Ubesvarte prosent	4%	8%	JA
Svartid Sekunder	14	20	JA
Totalt			
Antall henvendelser	536	700 eller mindre	JA
Prosent e-post	28%		
Prosent telefon	36%		
Prosent chat	24%		
Prosent selvbetjening	13%		

Kvalitetssjekken

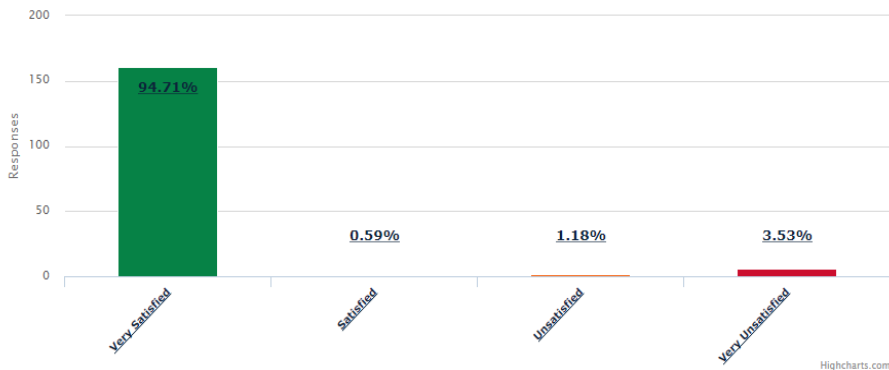
	Rutine fulgt	Sak løst	Innenfor SLA	Riktig avslutning
Sak 1	JA	JA	NEI	JA
Sak 2	JA	JA	NEI	JA
Sak 3	JA	JA	JA	JA
Sak 4	JA	JA	JA	JA
Sak 5	JA	JA	JA	JA
Sum	5/5	5/5	3/5	5/5
Total	18/20			



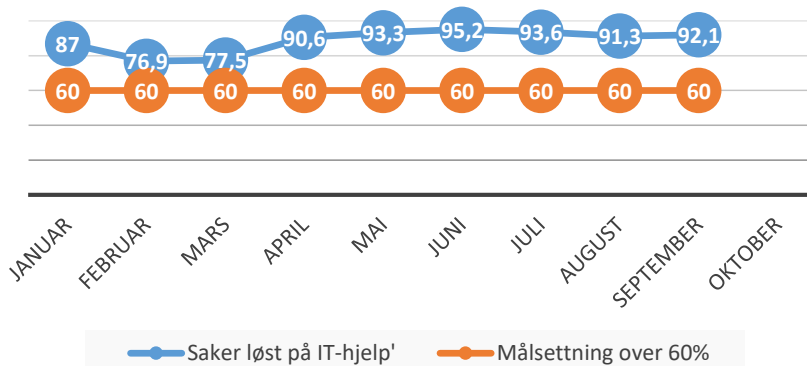
Målstyring og CSI

How satisfied are you with IT-help?

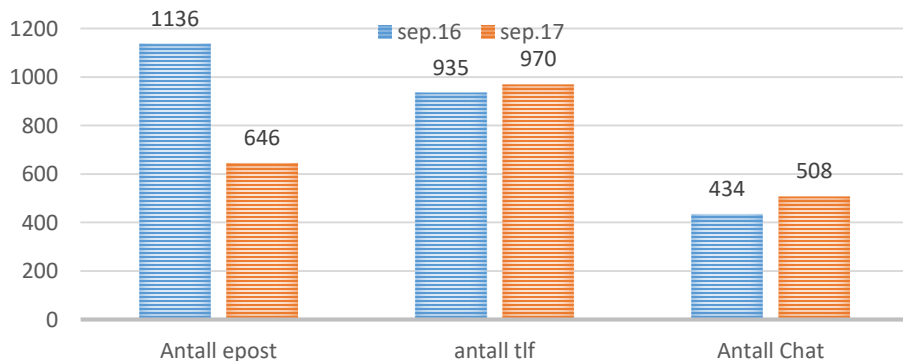
IT-hjelp kort



% saker løst på førstelinje (IT-hjelp)



SAMMENLIGNING 2016/2017





Windows 10

Dagen før workshop (Filsjekk)
(fredag hvis workshop mandag)

I mellomtiden

Workshop



PC leveres inn (slått på og pålogget) mellom kl 13:00 og 13:30. **Husk lader!**



- IT sjekker at filer lokalt på maskin og server samsvarer
- IT «vasker» filer (ugyldige tegn, for lange fil- og mappenavn, etc)
- IT installerer Windows 10
- Vi bytter ut de eldste modellene

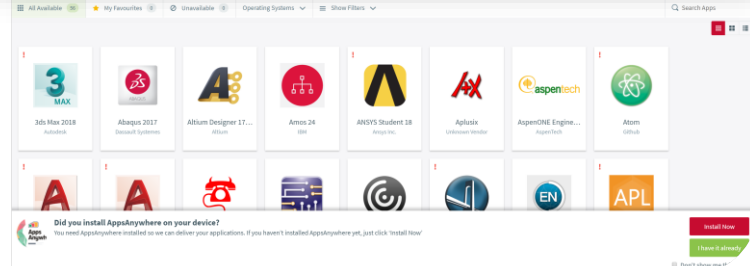


PC ferdig med Windows 10 utleveres. Konfigurerings og opplæring. Vi flytter filer til OneDrive for Business. **Ta med mobiltelefon.**

Workshop kl 09:00 eller 11:00



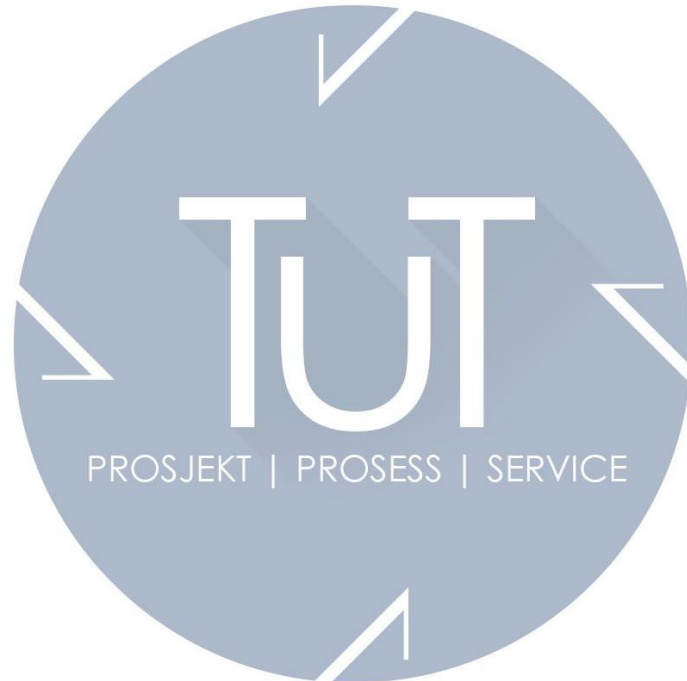
AppsAnywhere



OneDrive



Tjenesteutviklingsteam



Ny Self Service Portal Lanseres

Hva kan vi hjelpe med?

Søk



Bestill

Bestill tjenester og utstyr fra tjenestekatalogen



Kunnskapsbase

Finn veiledninger og få svar på vanlige spørsmål



Få hjelp

Opprett en sak

Mest populære tjenester


- Annet IKT-utstyr utover standard pakker
- Windows 10
- Innløsering av eksamensoppgaver
- Brukerkonto
- Søknad om særordning

Høyst rangerte artikler

- Howdan bruke programvarekoden Application Jukebox ★★★★★
- Booke møterom i Outlook 2016 og One.aia.no ★★★★★
- Windows Update og Office 365 ★★★★★
- F2 004 er ute av drift ★★★★★

UNIVERSITETET I AGDER Kunnskapsbase Tjenestekatalog Mine saker Mine godkjenninger Systemstatus Handlevogn A-Sjånekurt

Hjem > Tjenestekatalog Søk



Kategorier

- Examenkontoret
- Inventar
- Kommunikasjonsavdelingen
- Opptakskontoret
- Serviceetget
- Tidsplasskontoret
- Værling og avvik
- Veiledning og tilrettelegging

Populære tjenester

- Windows 10**
Artikkel om oppgradering til Windows 10
View Details
- Brosjyre og flyers**
View Details
- Innløsering av eksamensoppgaver**
DIGITAL INNLØSERING AV EKSAMENSOPPGAVER
View Details
- Brukerkonto**
Brukerkonto
View Details
- Søknad om særordning**
Søknad om særordning
View Details
- Standard Bærbær PC-pakke**
Standard Bærbær PC-pakke
View Details
- Annet IKT-utstyr utover standard pakker**
Annet IKT-utstyr utover standard pakker
View Details
- Søknad om fravær fra opprop**
View Details
- Kontortelefon**
For bestilling til nyfått verneilgt berytt. Bestillingstjenesten for nyfått
View Details

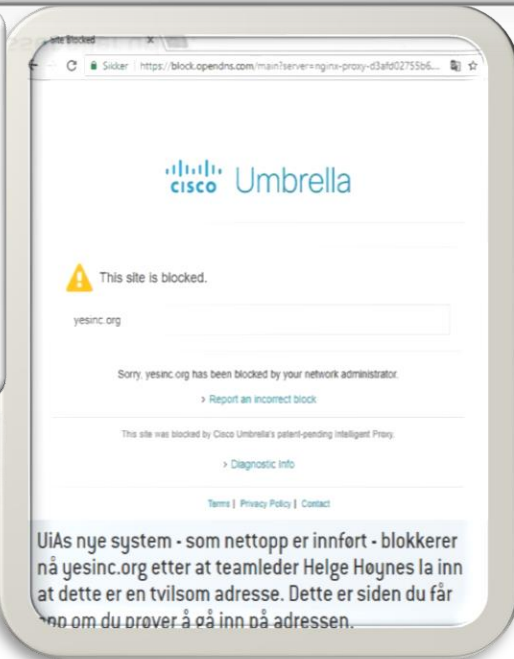
Sikkerhet

UiA slår opp paraplyen

«Cisco Umbrella» heter en ny sikkerhetsløsning som UiA nå innfører. Paraplyen hjelper ytterligere mot å bli utsatt for uheldig fangst når man klikker på adresser eller url'er.

Cisco Umbrella gir oss:

- Sikring mot skadelig programvare uten innvirkning på brukervennlighet
- Redusert antall infeksjoner/vellykkede dataangrep/kryptering av data
- Raskere respons på hendelser
- Sikkerhet i dybden – flere lag med sikkerhet



Fra 5. oktober, klokken 22
MÅ DU HA PIN-KODE
på enhetene dine for å lese UiA-epost.

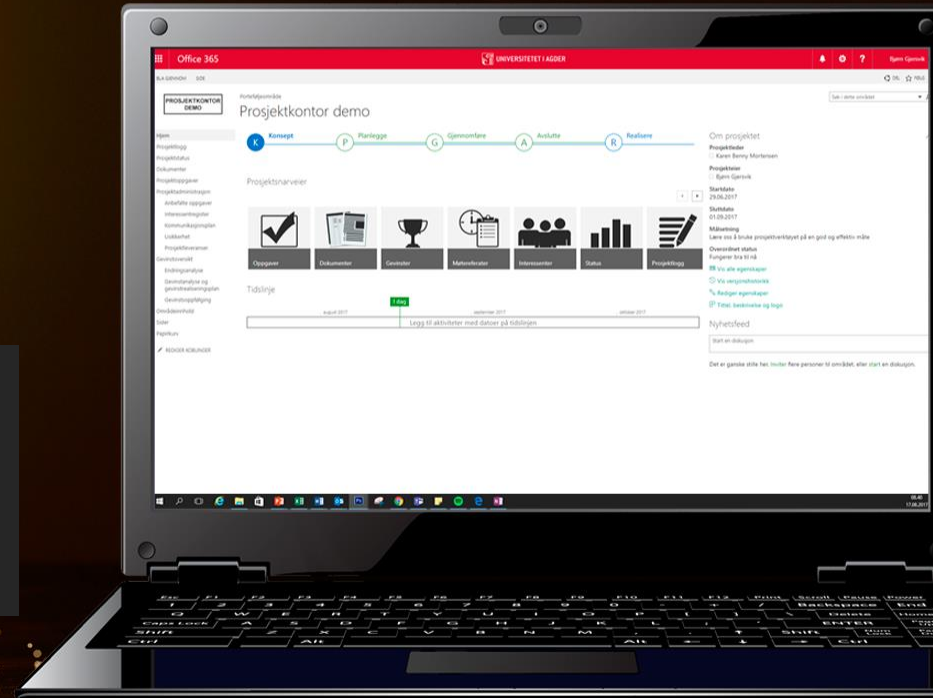
E-posten kan være ustabil noen timer ved innføringen av PIN-koden.

[info på uia.no](http://info.paa.uia.no)



UiA Prosjekt

- Lansert 1.september
- Prosjektstyringsverktøy, basert på prosjektveiviseren og SharePoint.
- Gratis og bruke og kan deles med eksterne deltagere
- Porteføljeoversikt og oppfølgingsmuligheter for prosjekter.
- Egen gevinstrealiseringsmodul.
- Tilpasset UiA.
- Egen versjon for forskningsprosjekter lanseres i høst.



Pågående prosjekter

- Samhandlingsverktøy - Office 365
- Flytting av lagring for MAC-brukere til OneDrive
- Hybridsøk – På tvers av plattformer
- Felles førstelinjeforum
- Fremtidig IT-hjelp - Operasjonsrom