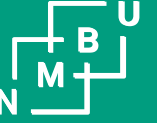


Norges miljø- og
biovitenskapelige
universitet

Gull fra vår hverdag

Av: Ole Andreas Langemyr



Jøsses, er'e mulig!

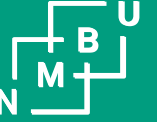
Endelig!

Yes!

Ting Tar (j) Tid

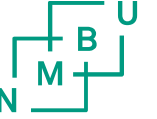
Nå!

Det var jaggu på tide!



Hva da?

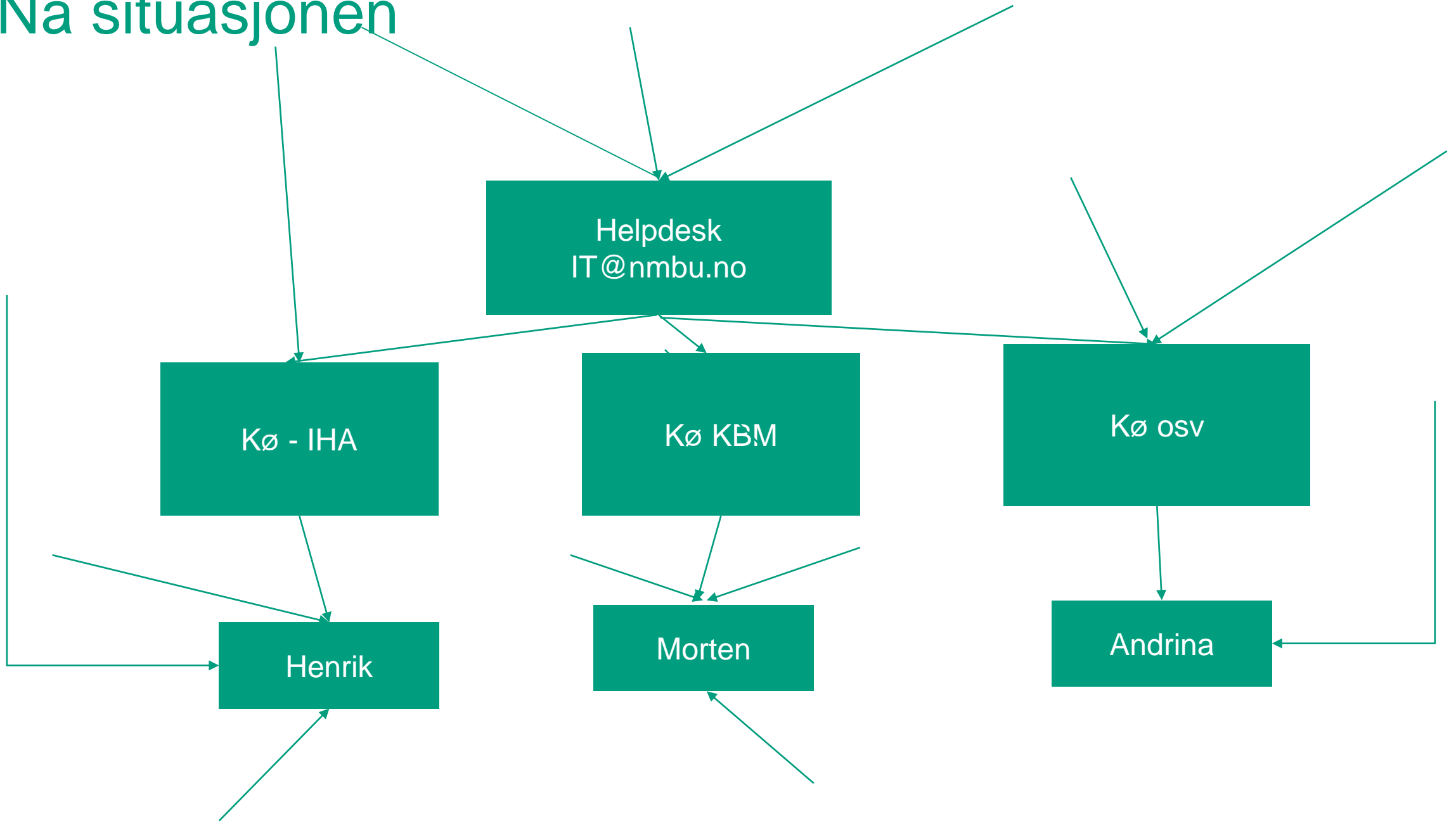
Samlokalisert brukerstøtte!



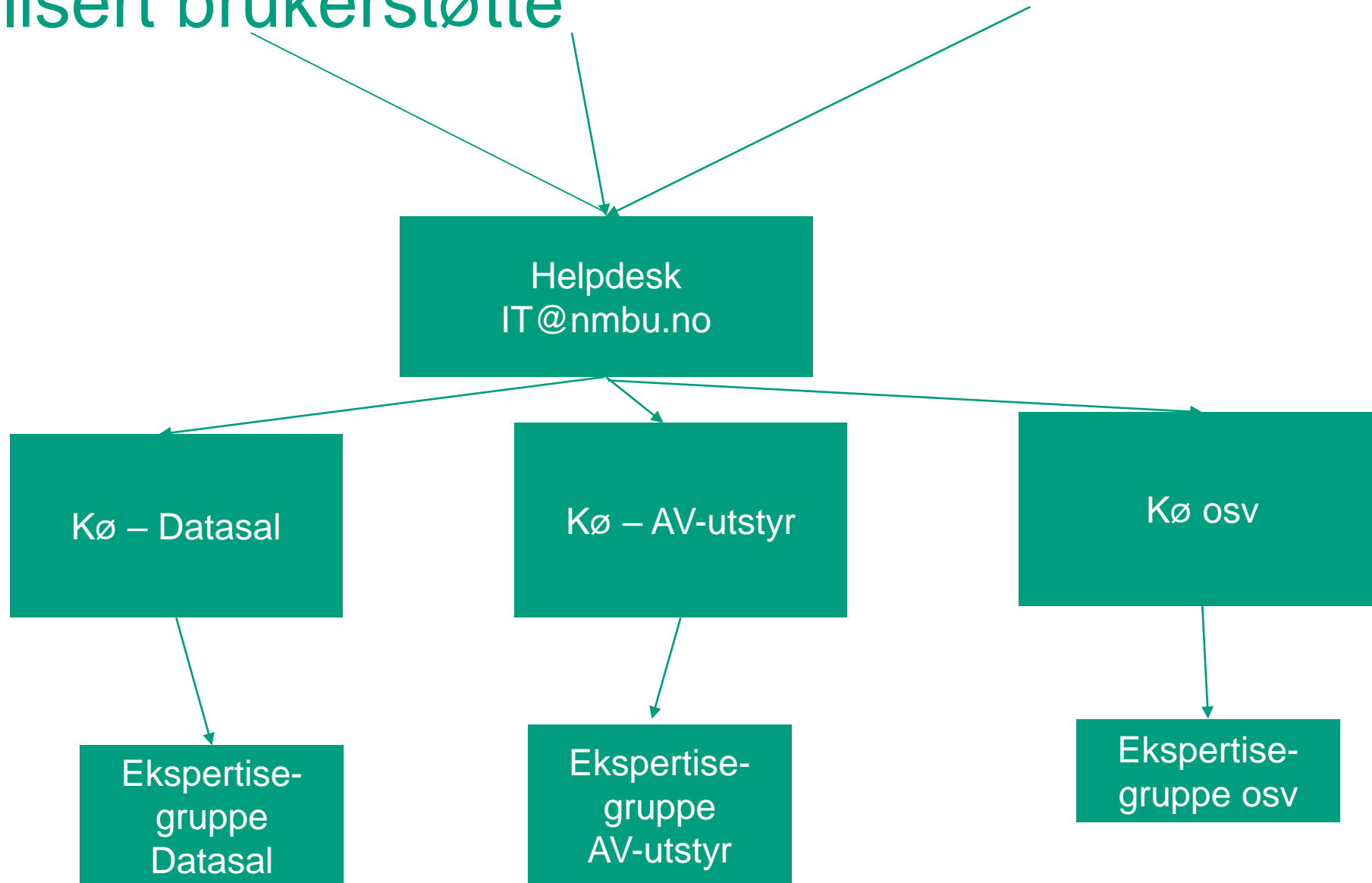
Resultat høringsrunden

- Ingen helt klar konklusjon
- Favorisering av sentralisering av brukerstøtte
- Innvendinger
 - Responstid pga. avstand
 - Lokal kjennskap

Nå situasjonen



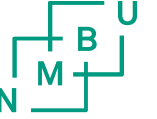
Sentralisert brukerstøtte





Ekspertisegrupper

- Labutstyr
- Adamstuen
- AV-utstyr
- Datasaler
- Bestilling og lisenser
- Klientdrift
- Program management
- MAC
- Mail, skype, office365
- Brukeradmin.
- Print
- ++ justeres etter behov



Hvorfor denne omleggingen

- Mindre sårbar. 1. linje er alltid tilgjengelig
- Raskere
- Mer hjelp av spesialister
- Standardiserte løsninger og prosedyrer

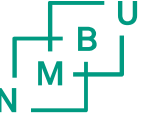


Responstid

- Responstid
 - 75-80 % kan besvares umiddelbart
 - Telefon
 - Epost
 - Supportsider
 - Overta Pcer mha Skype eller TEAMVIEWER el.
 - Akutt behov for hjelp skjer ikke så ofte
- Maks avstand fra Sagabygget er ca 10-12 minutter til fots
- 1.linje vil være bemannet med 2-4 personer hele tiden
- Forebyggende arbeid
 - Fjernovervåking av møterom/forelesningssaler – om alt fungerer
 - Standardisering av utstyr på møterom / forelesningssaler
 - Standardisering av PCer
 - Bufferlager av PCer
 - Inspeksjon av lokaler

OG

- Forelesere og møteledelse: Det er en god vane å møte opp i god tid før møte eller forelesning

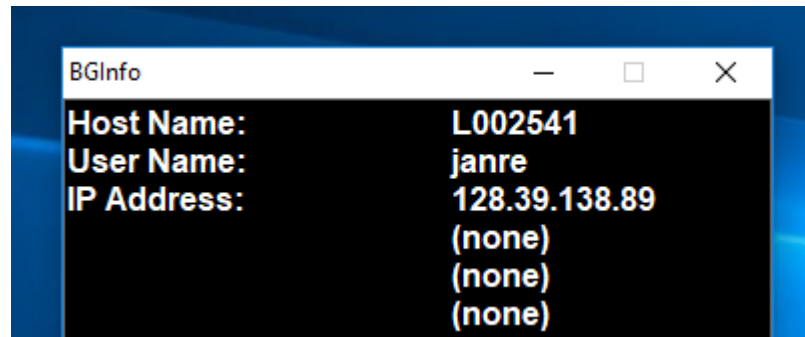
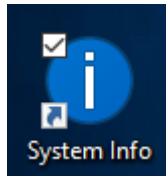


Lokal kjennskap

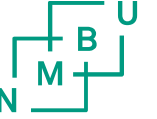
- Betydning er nok noe overdreven
 - Det er allerede mye fjernstyring av PC og systemer
 - PCer er nokså lik
 - Fjernhjelp mha Skype. (og Teamviewer el.)
 - Brukerstøtte kan se på skjermen din
 - Brukerstøtte kan ta over Pcen din
- Når brukerstøtte er samlet blir lokal kunnskap fort delt
- Mangelfull registrering av fysisk plassering kan kanskje være et problem
 - Må løses i UBW

Noen forutsetninger

- Brukeren må kunne SKYPE
 - Vise og dele skjerm
 - Ansvar = fakultet/avdeling
- Vet hvor og hva dette ikonet er:

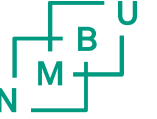


- Kanskje kjenne til TEAMVIEWER
- Mest mulig utskifting av maskiner som er eldre enn 5 år



SelfService

- Man må bli litt mer selvhjulpen (0. linje = selfservice)
 - Vi skal legge til rette for selfservice
 - Forbedre support.nmbu.no
 - Ny helpdesk vurderes
 - Ikke bare for IT men hele NMBU
 - Avventer anbudsrunder v/ NTNU



Forslag Finansiering

- 2019: Samme som 2018
 - Ikke knyttet til bestemt person eller stilling
 - 2019 brukes til å lage nytt finansieringssystem
- Det skal lages en Tjenestekatalog og SLA
 - Standardleveranse
 - Ekstra leveranse mot betaling



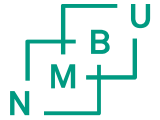
Tidsplan

- *Gjesp* ;)
- Dette har NMBU / UMB / NLH prøvd å få til i maaange år. Minst 11. (Jeg har vært ansatt i 11 år i år.)
- Historiske og økonomiske årsaker til at dette ikke har blitt gjennomfør før
- Men siden i vinter har det vært jobbet aktivt med samlokalisering
- Så:
- August og september
 - Klargjøring av lokalene i Sagabygget
 - Utarbeide interne rutiner og vaktordninger. (Tror dere det at to mnd var nok til dette? ;))
- 15. oktober oppstart sentralisert brukerstøtte



Hva betyr dette for brukere

- Kan ikke banke på døra til lokal brukerstøtte
- Må ringe eller sende epost til helpdesken for IT (eller skranken i Sagabygget)
- Man får hjelp hele arbeidsdagen, hver arbeidsdag, hele året
- Får mer hjelp pr telefon eller epost istedenfor personlig oppmøte
- Man må lære seg å gjøre enkle ting selv
- Fakulteter og brukere må være litt mer føre var
 - F.eks. Oppgradere møterom, PCer osv
 - Reservedeler
 - Mm.
- Får hjelp til det samme som før, men kanskje på litt annen måte.
 - 2019: utarbeiding av Tjenestekatalog og SLA



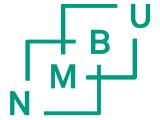
Hva betyr dette for oss ansatte på brukerstøtte

- Ansatte på brukerstøtte får en (1) sjef
- Bedre arbeidsmiljø
- Mer utveksling av erfaring og lokal kjennskap innenfor brukerstøtte
- Mer enhetlige rutiner
- Mer utveksling av kunnskap med andre seksjoner i IT-avdeling



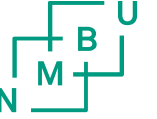
- Stor endring for ansatte i brukerstøtte
- Stor endring for brukere av brukerstøtte

- Resultat:
 - Alt vil ikke fungere optimalt med en gang.
 - Men det vil bli bedre enn før.



Hjertesukk fra Servicetorget

- Datakvaliteten i UBW er ikke god nok
 - Ressursansvarlige på Fakultetene er ansvarlig for riktig persondata i UBW
 - Godt Prinsipp: Data skal registreres der data blir produsert = fakultet
 - Kvalitetssikring av følgende:
 - Navn
 - Yrkestittel – (ikke lønnstittel)
 - Plassering
 - Avdeling
 - Mobiltelefon (kun NMBU)
- Fraværsregistrering er ikke god nok
 - Planlagt fravær må registreres i Outlook med fraværskode
 - Tilbakekomst tidspkt er en viktig opplysning for Servicetorget og innringeren
- Studieveiledere må være tilstede/tilgjengelig hele dagen hele året.
- Alle avdelinger må ha egen telefon. Som er bemannet hele dagen hele året.



Utfordringene

- Ingen brukbar statistikk over sakene
 - Hva/hvor er problemene?
- Vanskelig å dimensjonere
 - Hvor mange i første linje?
 - Hvor mange i andre linje og hvor?
 - Hva har man lyst å jobbe med?
- Endring av rutiner
 - Fra egne arbeidsrutiner til felles-rutiner, f.eks. innkjøp
 - Å bli enig kan være vanskelig
 - To forskjellige måter å gjøre ting på kan være like bra, men man må velge en
 - Endring av personlige rutiner bl.a. flytting
- Usikkerhet og frustrasjon



Organisering av brukerstøtte fra 15. oktober 2018

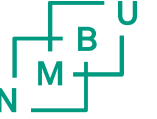
Hjelpepulten

Fire ansatte på telefon 6723 0555 og epost it@nmbu.no - Økter på en halv dag.
To fra datatjenesten (totalt 10-12 studenter som jobber deltid)

• Køer/faggrupper

- Løpegruppe – ambulanse
- Utetjeneste – planlagt
- Klientdrift + datasal
- Mac
- AV-møterom-forelesningssal
- Dokumentasjon
- Digitaleksamen
- Bas/ressursregistering
- Office365, mobil, epost, lync
- Innkjøp
- Lab

Hver kø har en hoved-saksbehandler



Vi trenger tid til å etablere oss

- Stor endring for ansatte i brukerstøtte
- Stor endring for brukere av brukerstøtten

- Resultat:
 - Alt vil ikke fungere optimalt med en gang
 - Men det vil bli bedre enn før

- Et fakultet sa: «Dere er fredet fram til jul»



Hvordan har dette gått? Litt statistikk

- Vi har vært i drift i 9 dager. Inkludert i dag. Det knirker i noen ledd, mens andre er ferdig smurt
- Kompetanse deles fort
- Rutiner endres fra «dag til dag»
- Kaffemøte hver dag kl. 09.00

- Opprettede saker totalt i RT 591
- Løste saker totalt alle køer i 567
- Telefonsamtaler: Samtaler inn: 323 Samtaler svart: 246

- Skranke: Ingen oversikt dessverre. Men noe er registrert i RT.

