



Gull fra Seksjon for brukerstøtte, UiB

Ole Arntzen, Remy Sandhu, Laila Langesæter, Magne Bergland

Førstelinjeforum, okt. 2018, Værnes



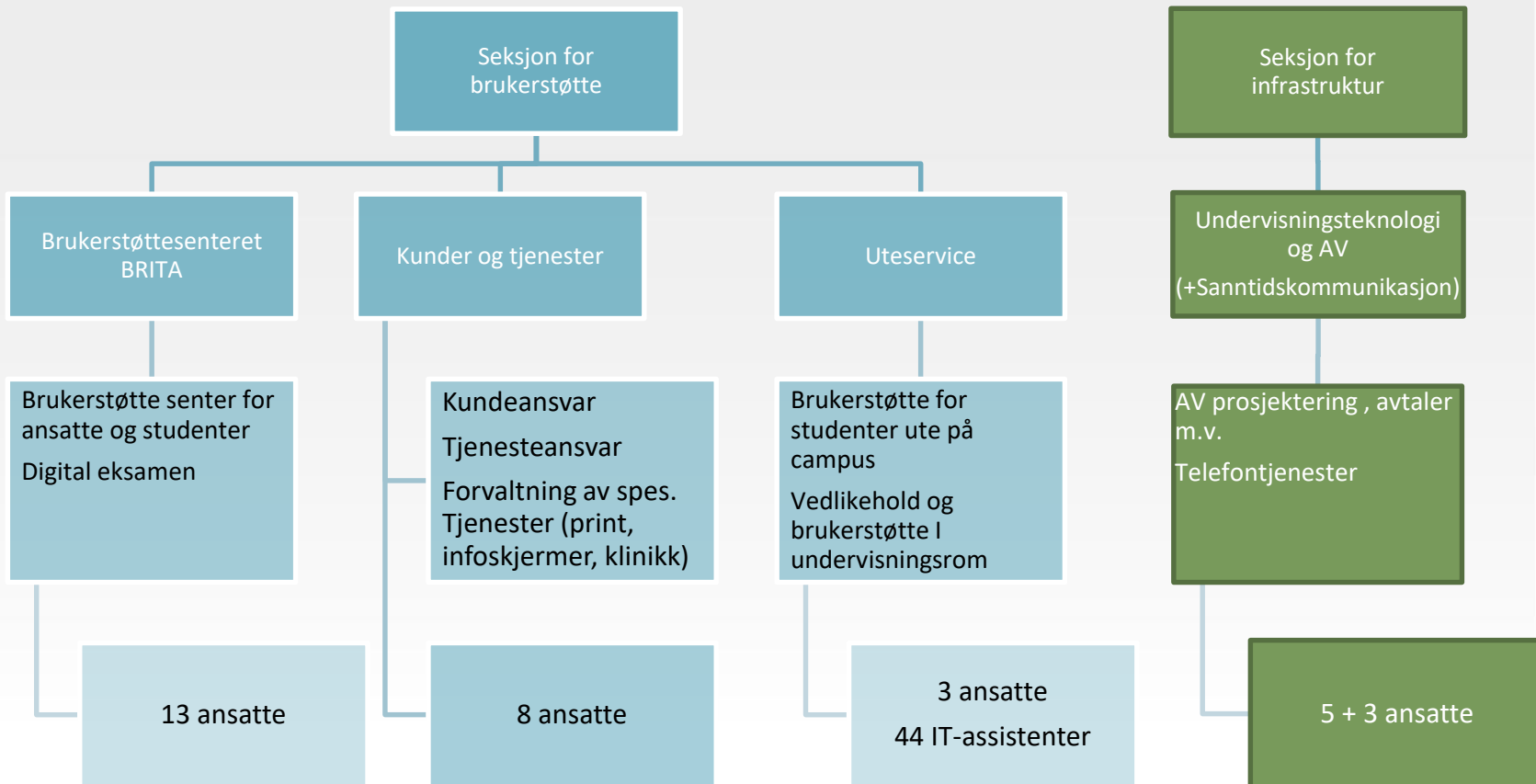


Hva er spesielt med UiB?

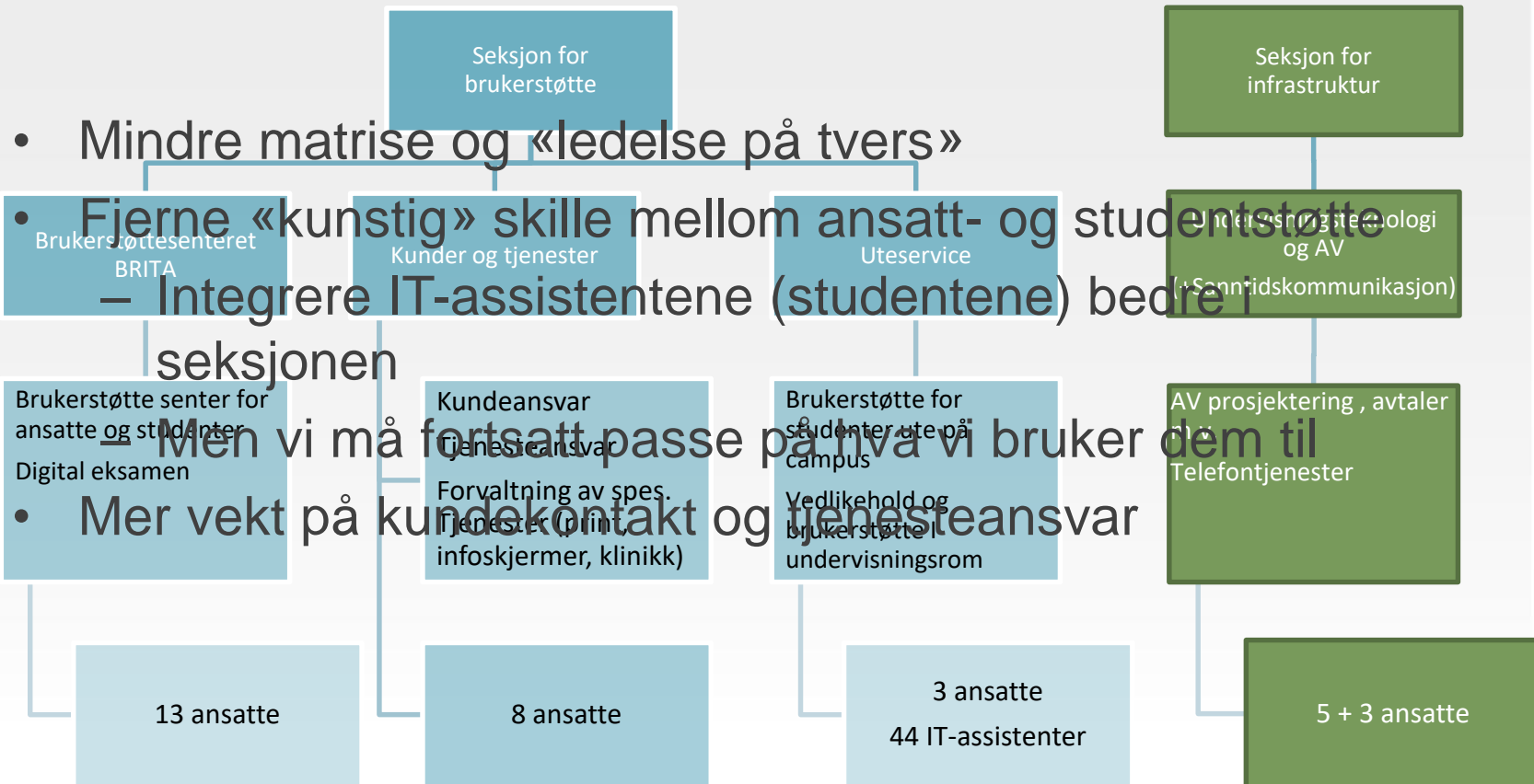
- Sentralisert brukerstøtte siden 2006
- Fornøyde brukere!
- Justert organisasjon fra høsten 2018



Vår organisering fra sommeren 2018



Vår organisering fra sommeren 2018





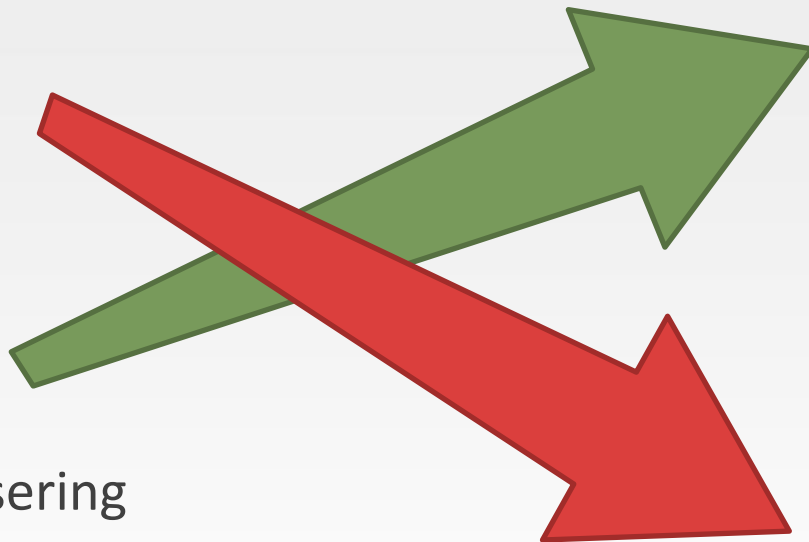
Vi får færre folk og flere oppgaver

Nye oppgaver

- Digital eksamen
- Fagnært/klinikkdrift
- Reise-PCer/mobiler
- Lab-IT

Svar:

- Automatisering og effektivisering
- Kontinuerlige forbedringer



Løsningscenteret

IT-AKTIVITET FOR BRUKERSTØTTE

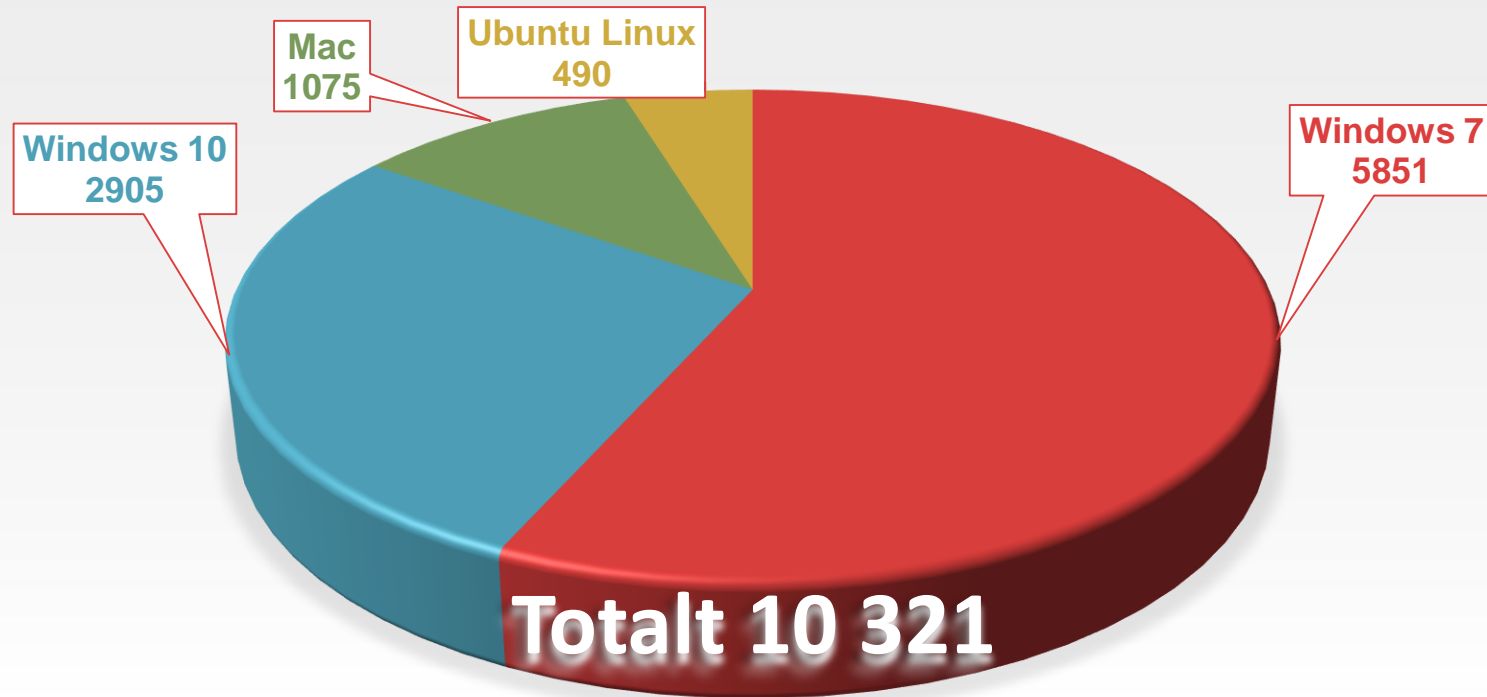
Populær arbeidsplass
også utenom vakt.

Chat





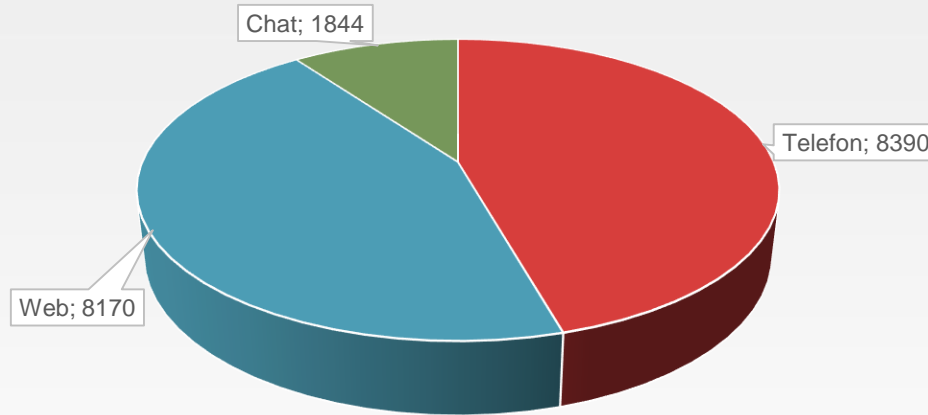
Klientdrift



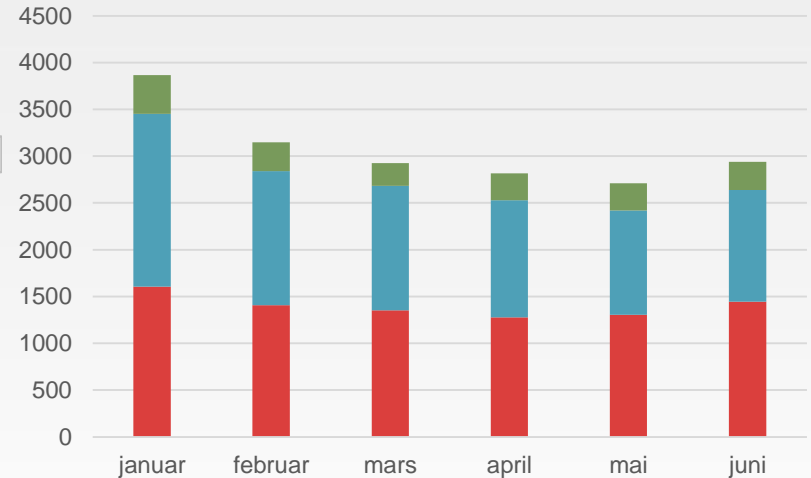


Brukerstøttesenter 1. halvår 2017

Saker fordelt på kanal



Pr. måned



Egenutvikling av verktøy og rutiner

The screenshot shows a web-based user management interface. The main content area is divided into several sections:

- User Profile:** Name: Remy Sandhu, Title: Avdelingsingenior, ID: 221000, Department: IT-avdelingen, Address: Nygårdsgt. 5, 5020. Contact info: Tele: +47 55584056, Mobil: +47 95118975, E-mail: Remy.Sandhu@uib.no, Kort: A:713625 S:S192047.
- Status:** Two status indicators, both showing '4M' (4 months) and 'SFB omlegging - FAQ' / 'Undervisningsrom telefon'.
- Issue Tracker:** A table of issues sorted by date. The table has columns for date, ID, and status. Issues include 'Avsluttet av sak' and 'Avsluttet av inn'.
- Konto (Account):** AD created: 13.10.2014 09:44:50, Sebra account type: Ikke satt, Last login: 25.10.2018 09:53:58, Admin: Jan Kristian Walde Johnsen, Lock time: 00, Exchange server: EXCHANGE01.
- Passord (Password):** Period: [Progress bar], Utløper: 10.01.2019 (75 days), Sist endret: 17.12.2017 - 00.00.00, Siste varsel sendt: # 11.12.2017 (318 days).
- Group policies:** A list of policies including 'Alle_Ansatte_og_Eksteme', 'Exchange 2010 Brukere', 'Exchangebrukere ALLE', 'ExPfbrita.lisens', 'IT', 'IT_FagomradeBrukerstotte', 'IT_Mobiltelefoni', 'IT_Vaktplan', and 'IT_Velferdsutvalget munkiwebadmin'.
- Bruker volumer (User Quotas):** Win: \\veir.uib.no\home5\rsa025, Unix: oslo-s:/Home/siv31/st.11075, Quota: 0.000GB av en kvote på 50GB (0.00%), Profile: \\forsete.uib.no\profler\rsa025.V2, Opprettet: Not available.
- Sist pålogget (Last Logged):** A table with columns for ID, device name, and device type. Entries include IT009033 (OptiPlex 990), IT0212405 (HP Compaq Elite 8300 SFF), IT-CNU342C547 (HP EliteBook 820 G1), and IT-CZC4431JRP (HP EliteDesk 800 G1 SFF).
- Service nivå (Service Level):** A section with the text 'Svarer som regel "Nei" ??' and an empty input field below it.

At the bottom of the window, there is a status bar with the text: 'ldap.uib.no | Saksbehandler | Ready ... | Kopiert til clipboard: rsa025'.

Brukerstøttepunkt for studenter





Framtida...



«Digital arbeidsdag» (Office 365-opplæring)

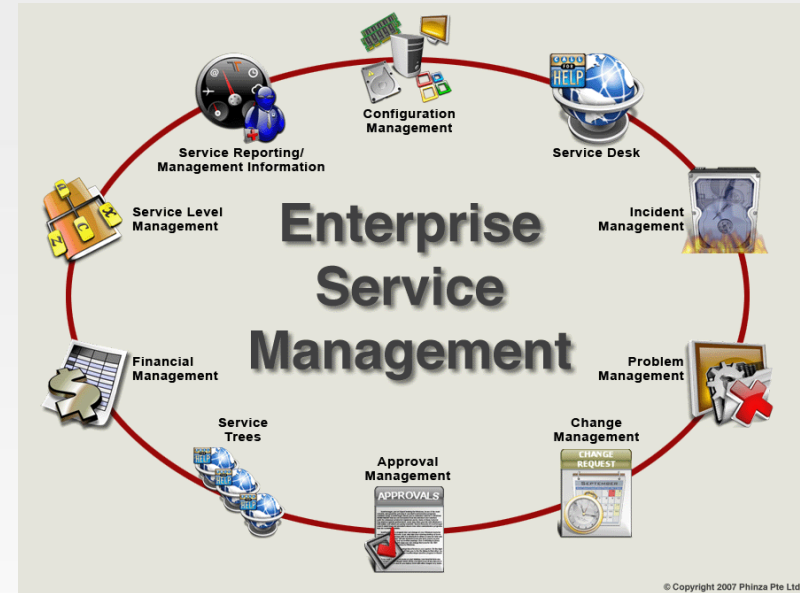




På vei inn



Mobile Device Management





Saksnr



Chat er lukket

Linker

Mine grupper

TIL TOPPS PÅ SIDEN

Issue-tracker med «ny look»

bs.uib.no
23 okt. 2018 08:40:13
130 innloggede

- Klassisk stil
- Hovedsiden
- Info BRITA-grupper
- Driftsmeldinger
- Grupper
- Mine innmeldte saker
- Mine fulgte saker
- Endringslogg
- Endre passord
- Logg ut

TIL TOPPS PÅ SIDEN

Pålogget bruker
Kari Nordmann

Brukernavn
kari

Ditt IP-nummer
129.177.9.8 (IPv4)

Hjemmekatalog



Language: **Norwegian (Bok)**
Kari Nordmann (kari) [129.177.9.8]
Hjemmekatalog

Om IT-avdelingen

Issue-tracker (bs.uib.no) har hatt nytt utseende siden mandag 4.12.2017
Denne versjonen er ikke anbefalt.

Chat er lukket

Mine grupper

[Siste saker] [Åpne saker] [Mine åpne saker]
Alle åpne

No issues logged in your groups.



ITA - SEKSJON FOR BRUKERSTØTTE