



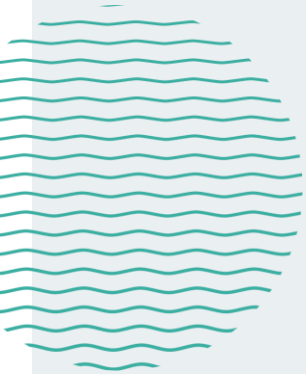
Universitetet
i Sørøst-Norge

«Gull fra vår hverdag» Seksjon for IT-support



USN

- Ca. 18000 studenter
- Ca. 1500 ansatte
- 8 studiesteder





CAMPUS BØ



CAMPUS DRAMMEN



CAMPUS KONGSBERG



CAMPUS NOTODDEN



CAMPUS PORSGRUNN



CAMPUS RAULAND



CAMPUS RINGERIKE



CAMPUS VESTFOLD

USN - IT

- 48 faste ansatte
- 18 lærlinger
- Representert på 7 av 8 studiesteder

IT-avdelingen består av 5 seksjoner

- Seksjon for identitetsforvaltning og samhandlingssystemer representert på 7 av 8 studiesteder
- Seksjon for digital organisasjonsutvikling
- Seksjon for IT-infrastruktur
- Seksjon for brukernære tjenester
- Seksjon for IT-support

Seksjon for IT-support

11 faste ansatte
18 lærlinger
1 i engasjement

Å være lærling ved USN - IT

Presentasjon av Magne Opstad
2.årslærling i IKT-servicefag

Helpdesk

| | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag |
|-------------|--------|---------|--------|---------|--------|
| Før lunsj | Georg | Magne | Herman | Joakim | Herman |
| Etter Lunsj | Herman | Georg | Henrik | Herman | Joakim |

Telefon

| | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag |
|-------------|--------|---------|--------|---------|--------|
| Før lunsj | Joakim | Joakim | Henrik | Georg | Henrik |
| Etter Lunsj | Magne | Henrik | Georg | Joakim | Georg |

Bakvakt

| | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag |
|-------------|--------|---------|--------|---------|--------|
| Før lunsj | Herman | Henrik | Georg | Magne | Georg |
| Etter Lunsj | Joakim | Joakim | Herman | Henrik | Herman |

Pureservice

- Saksbehandlingssystem
- Maler
- Statistikk
- Oppgaver

| ID | Emne | Kategori | Navn | Prioritet | Eier | Status | Opprettet | Endret | Neste tjenestest... | St |
|-------|----------------------------|----------------------|--------------------|-----------|--------------|-----------------|----------------|---------------|---------------------|----|
| 32796 | mailingliste | Samhandlingssystemer | E-post og kalender | Normal | Magne Opstad | Venter - intern | 6 dager siden | 3 timer siden | | |
| 31577 | Disputas mandag 8. oktober | AV > AV-Vestfold | | Normal | Magne Opstad | Under arbeid | 17 dager sl... | 5 timer siden | 273h 58m | |

Telefonvakt

- Skype for Business
- Competella

The screenshot displays the Competella software interface. At the top, there is a menu bar with options: File, Edit, Agent, Queues, Groups, Call Handling, Conversation log, Selected User, Database, Help. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections:

- Queues Grid:** A grid of 15 queue entries, each with a status icon and a name. The queues include: IT-Support Felles, IT-Support Kongsberg, Recall_IT-Support Drammen, Recall_IT-Support Bar, Out_IT-Support Drammen, Park_IT-Support Felles, IT-Support Notodden, IT-Support Vestfold, Recall_IT-Support Porsgrunn, Out_IT-Support Bar, Out_IT-Support Felles, Private, IT-Support Drammen, IT-Support Ringerike, Recall_IT-Support Kongsberg, Recall_IT-Support Notodden, Recall_IT-Support Vestfold, Out_IT-Support Porsgrunn, Out_IT-Support Vestfold, and Park_IT-Support Drammen.
- Agents List:** A table with columns: Queues, Name, Time, Caller, Called. The 'Name' column lists agents, with 'Magne Opstad' highlighted. The 'Time' column shows '00:10:38'.
- Call Statistics:** A panel on the left showing statistics for the current agent: Current call (00:00:00), Previous call (00:00:00), Answered calls (0), Answered mails (0), Outgoing calls (0), and Transferred calls (0).
- Call Log:** A table with columns: Incoming (Q Time, Type, Reason, Caller, Called, Assigne), and Outgoing / Park (Q Time, Reason).

At the bottom right, the status bar shows: Week 41 10/8/2018 1:30:54 PM.

Arbeidsoppgaver

- Tanke PC-er
- Hjelp ansatt på kontor
- Hjelp studenter med USN systemer
- Mappeoppgaver
- AV-problemer
- Fjernundervisning
- Cross-campus support – Support på fellestjenester