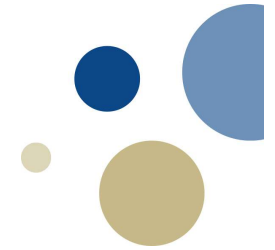


NTNU Servicesenter

ESM- prosjektet på NTNU

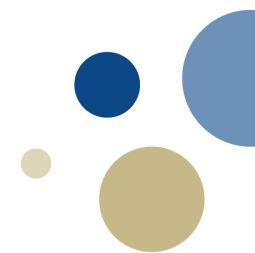
Førstelinjeforum, Radisson Blu Værnes 25.10.2018

Bakgrunn



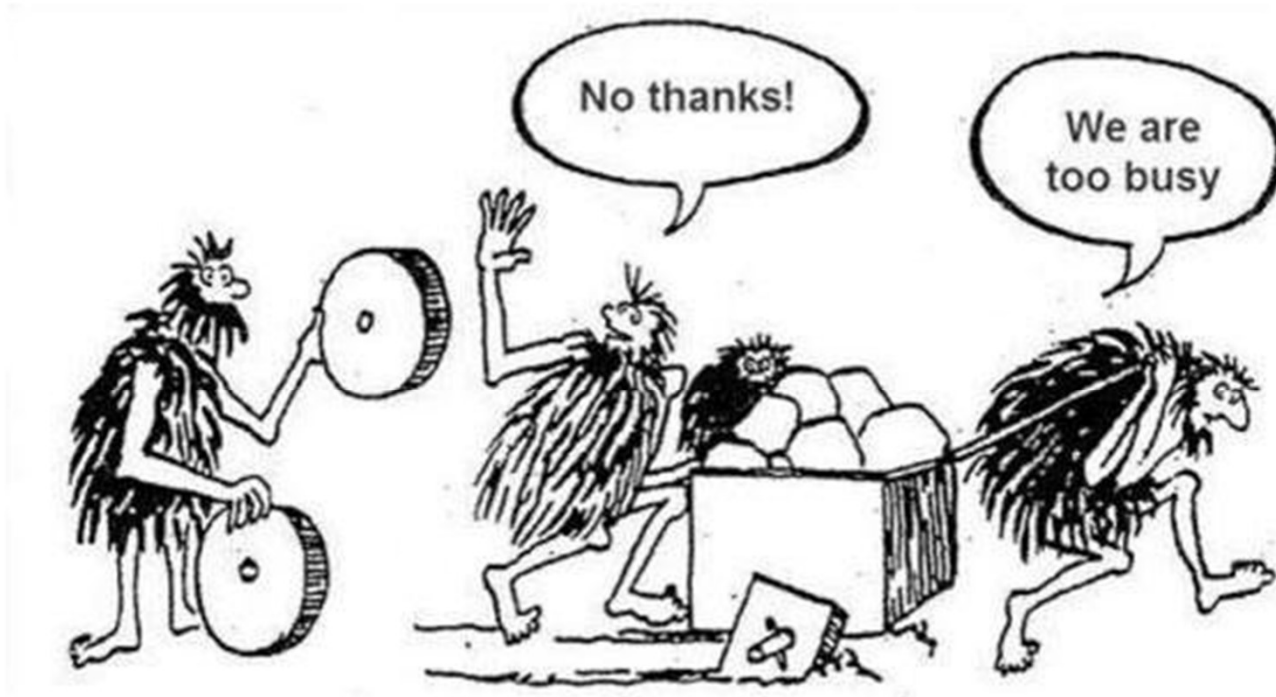
- Måtte bytte brukerstøtteverktøy
- ITIL-verktøy som var vokst til å dekke 17-18 1. linjer
- Førstelinje ved NTNU drukner i saker
- Fusjonen ved NTNU avdekket et ønske om et kunnskapstorg/ servicesenter for mer enn bare IT

2 valg



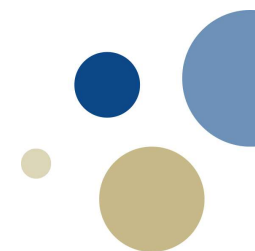
2 valg

1. Erstatte dagens bruk:



2 valg

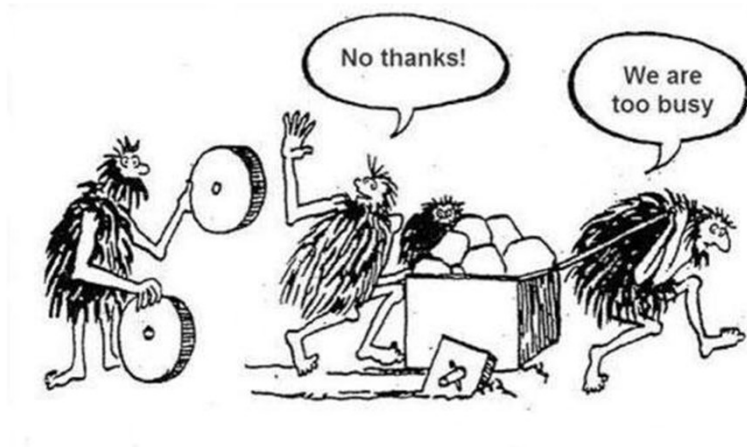
2. Transformasjon:



2 valg



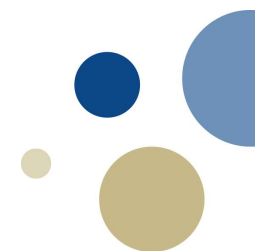
Erstatte dagens bruk:



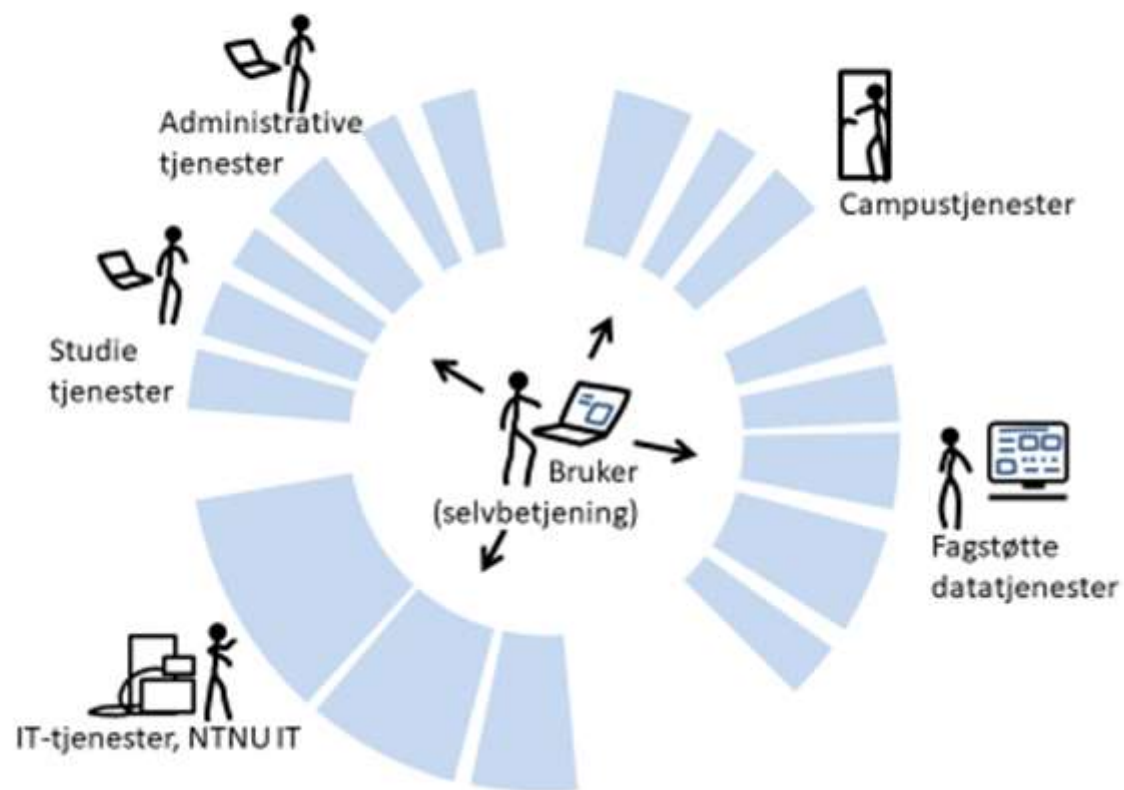
Transformasjon:



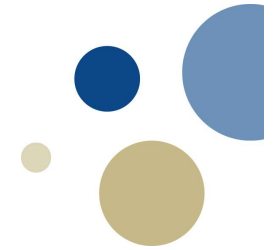
Hjelp til selvhjelp



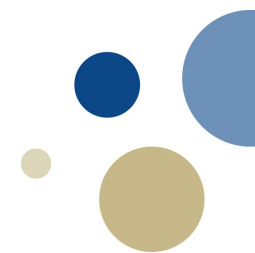
Ett servicesenter for alle tjenester



Prosjektet



- Anskaffelse
 - I regi av NTNU sine behov
 - Opsjonshavere: UiO, UiT, UiB, NMBU, Uninett AS og Unit
 - Status 2. evalueringsrunde
 - Kontrakt januar 2019
- Innføring (2019)
 - Pilot
 - Erstatte dagens løsning
 - Fra brukerstøtte til servicesenter



Spørsmål?

Takk for meg!

