

BRITA

Brukerstøtte på IT-avdelingen

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Agenda

1. Hensikten med en servicedesk
2. Kartlegging av nåsituasjon
3. Den nye prosessen
4. Målsettinger
5. Issuetracker – regler og ansvar
6. Organisering
7. Suksesskriterier



Hensikten med en servicedesk

- IT-avdelingen får flere oppgaver og mer ansvar
- Behovet for en mer formalisert brukerstøtte øker
- Stor pågang på brukerstøtte krever gode rutiner og høy servicegrad for å få fornøyde brukere
- Brukerene trenger en kompetent og pålitlig brukerstøtte
- En effektiv brukerstøttefunksjon vil frigjøre ressurser hos 2.linje personell
- Vi ønsker derfor å analysere og forbedre brukerstøtteprosessen.

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Dagens situasjon

- Henvendelser kan rettes til alle seksjoner / saksbehandlere
- Det er mange kanaler inn til it-avdelingen
- Nyansatte vet ikke hvor de skal henvende seg for å få løst et teknisk problem
- Mange henvendelser mottas av feil person
- Bare henvendelser som videresendes fra klientstøtte registreres i Issue tracker
- Ikke alle henvendelser blir registrert



Dagens situasjon

- Henvendelser som overføres til andre UiB enheter blir ikke fulgt opp av IT-avdelingen
- Henvendelser kan forsvinne pga uryddig bruk av e-post (mange e-post adresser)
- Regler for betjening / behandling av studenter er ikke klart nok definert
- IT-avdelingen har driftansvar for studenters systemer, men ikke for saksbehandling knyttet til henvendelser fra studenter
- Enkelte fagmiljøer for 2. linje er underbemannet, noe som kan føre til lang behandlingstid
- Innhold i FAQ og tilgjengeligheten til den bør utbedres

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Brukerstøtte Prosessen

For å analysere hvordan brukerstøtte fungerer i dag måtte vi definere brukerstøtteprosessen:

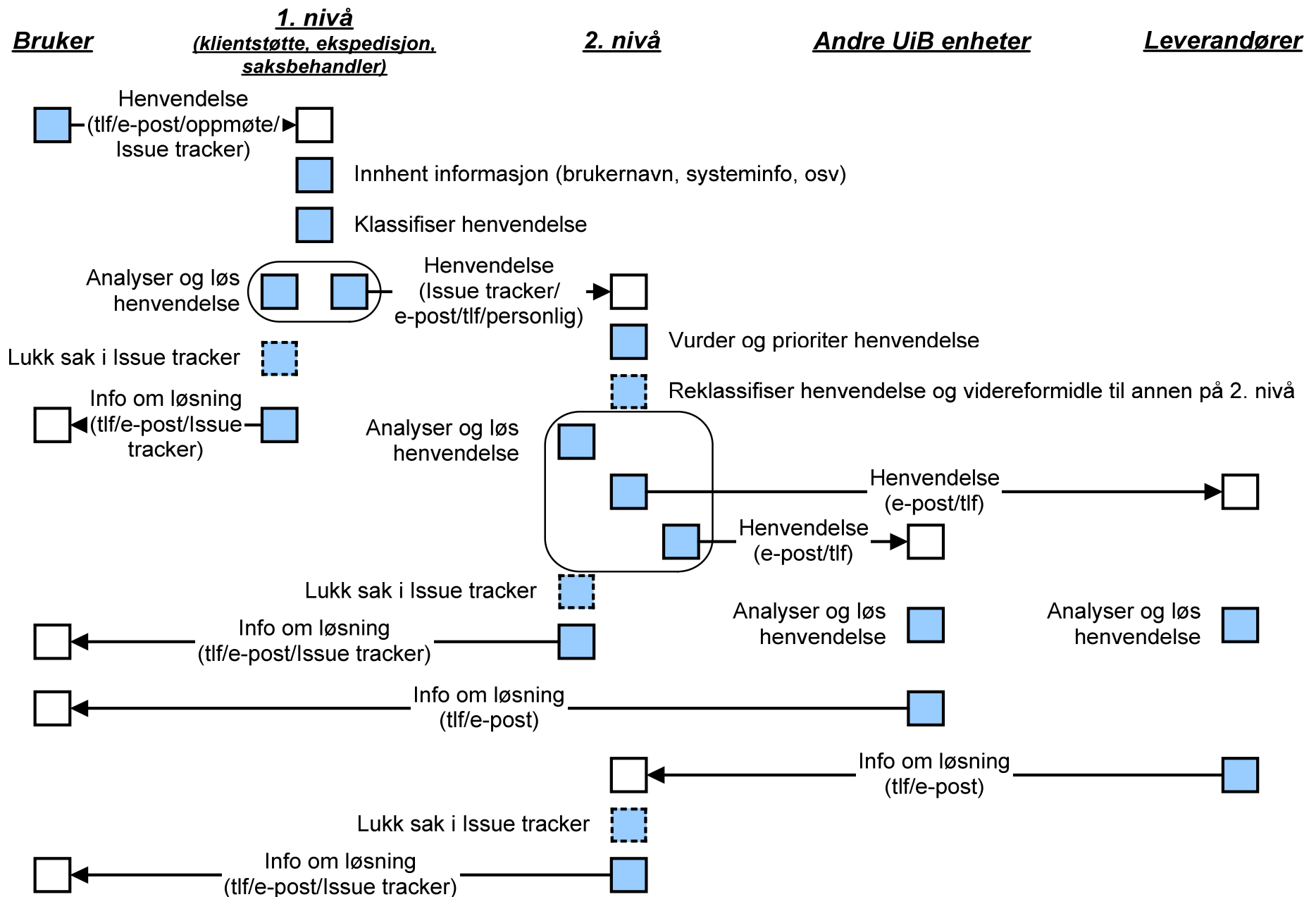
- Prosessen begynner når man mottar en henvendelse fra en bruker på Issue tracker, e-post, telefon eller mobilsvaer
- Prosessen slutter når IT-avdelingen anser henvendelsen som løst og bruker har fått tilbakemelding om at saken er lukket.
- Prosessen kan alternativt slutte når henvendelsen er avvist eller videresendt til andre UiB enheter
- Prosessen behandler sakstypen:
Generelle henvendelser inkludert feil

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Prosessnavn Brukerstøtte - Generelle henvendelser inkludert feil		Virksomhet IT-avdelingen, UiB
Versjon 0.1	Dato 14.01.2004	Status Under utarbeidelse

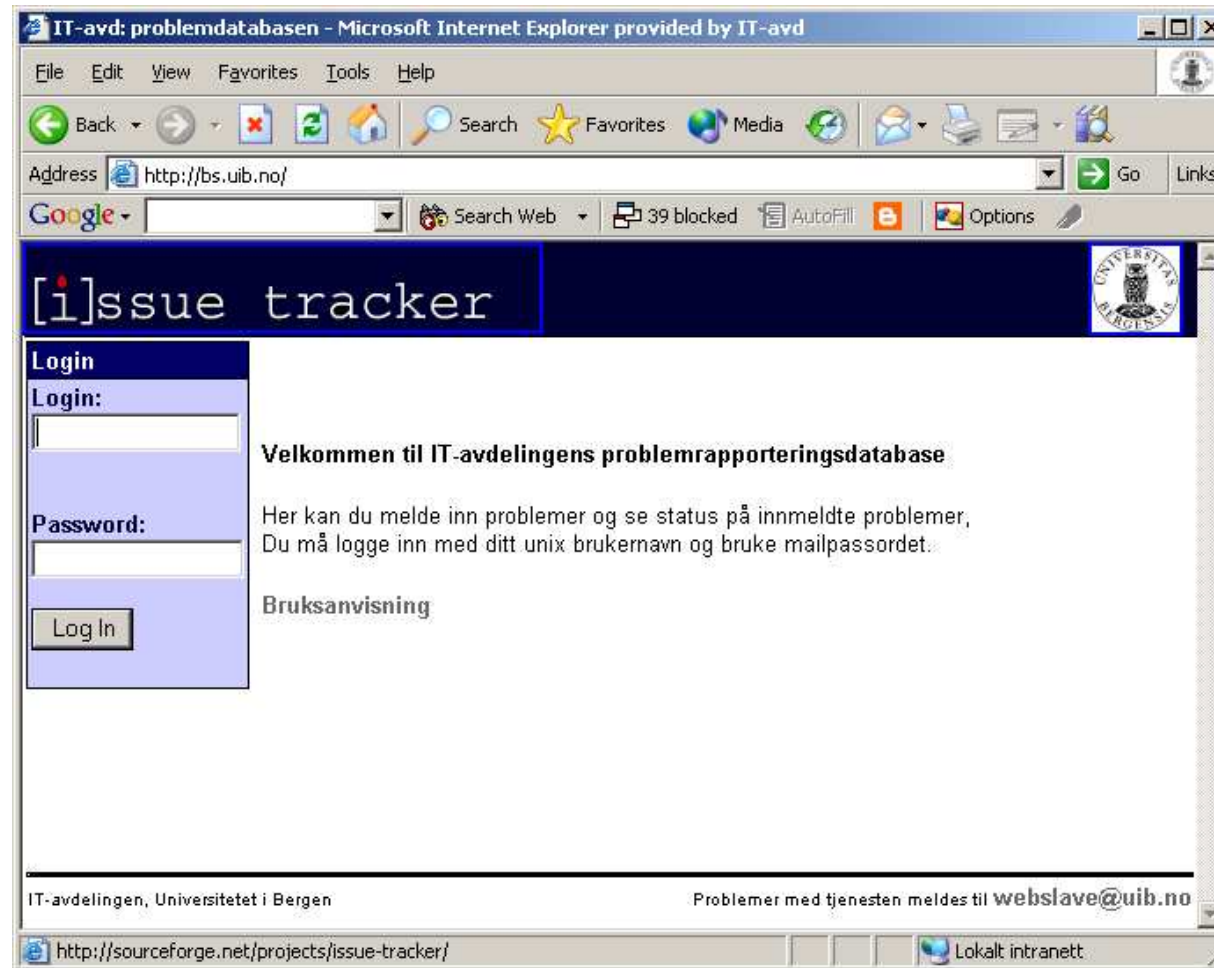


Målsetning

- Løsningsgrad 1. linje: Flest mulig henvendelser skal løses av 1. linje
- Alle henvendelser skal registreres
- Behandlingstid: Vil reguleres av serviceavtaler (SLA)
- Responstid: For henvendelser som ikke løses direkte skal bruker ha tilbakemelding om status innen neste arbeidsdag
- Svarstid telefon: Flertallet av henvendelser skal besvares innen 20 sekunder



Issuetracker



UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



IT-avd: problemdatabasen :: Issues :: New :: Group Brukerstøtte, IT-avd - Microsoft Internet Explorer provided by IT-avd


File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media

Address <http://bs.uib.no/?module=issues&action=new&gid=4> Go Links

Google Search Web 39 blocked AutoFill Options

[i]ssue tracker



BS.uib.no > Issues > New Issue Issue: View

Gå til:	Brukerstøtte, IT-avd
Hovedsiden	Innmeldt av: <input type="text" value="apofe"/> LDAP
Meldinger	Summary: <input type="text" value="får ikke lest e-post"/>
Saker	Problem: <input type="text" value="mozilla mail har helt tom innboks. maskinen min heter it010111"/>
Mine innmeldte saker	Problem type: <input type="text" value="E-mail"/>
Mine tildelte problemer	Priority: <input type="radio"/> 5 (Pending) <input type="radio"/> 4 (Low) <input checked="" type="radio"/> 3 (Normal) <input type="radio"/> 2 (High) <input type="radio"/> 1 (Urgent)
Registrer en sak	Status: <input type="text" value="Waiting on Tech"/>
Meld inn problem til	Tildelt: <input type="text" value="Fredrik Eldøy"/>
Brukerstøtte, IT-avd	Mail: <input checked="" type="radio"/> sendes <input type="radio"/> ikke
Serverdrift, IT-avd	<input type="button" value="Create Issue"/>
Nettverk, IT-avd	
Webgruppen, IT-avd	
Inst for biologi	
HF-fakultet	
Kjemisk inst	
SV-fakultet	

Lokalt intranett

Ansvarsfordeling

Brukers ansvar

- For at innholdet i henvendelser er korrekt

BRITAS ansvar

- For at henvendelser registreres og klassifiseres i Issuetracker
- For at henvendelser følges opp og at bruker får tilbakemelding
- For at henvendelser som skal løses av 1. linje ikke videresendes
- For å varsle ansvarlig fagpersonell ved kritiske hendelser
- For å varsle brukere iht gjeldende varslingslister ved kritiske hendelser og planlagte driftsavbrudd

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Interne regler

Følgende interne regler regulerer utøvelsen av prosessen:

- Noen brukergrupper kan for enkelte typer henvendelser kontakte personell på 2. linje direkte
- Alle henvendelser skal registreres
- Alle henvendelser skal klassifiseres
- Alle henvendelser skal prioriteres
- Henvendelser fra brukere som IT-avdelingen ikke har forvaltningsansvar for skal henvises til riktig instans

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Organisering

- Servicedesken BRITA er en formell enhet med en leder (som kan være operativ), samt 4 saksbehandlere på 1.linje brukerstøtte
- Ragnhild Linchausen, Gunn Knutsen, Kjell Mathisen og Jostein Mork
- Funksjonen kan bemannes med nødvendig personell / kompetanse fra øvrige enheter etter behov
- Enheten opprettes som en stabsenhet hvor leder rapporterer direkte til IT direktør
- Ett telefonnummer **555 (84700)**
- Ett meldingspunkt **bs.uib.no**

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy



Suksesskriterier

- Brukerne av IT-avdelingen sin tjenester skal oppleve servicedesken som positiv og serviceytende
- God og lett tilgjengelig informasjon til brukerne
- At ordningen med at seksjonene skal avgi personell og informasjon til Servicedesk fungerer og at servicedesk gir informasjon til seksjonene
- At saksbehandlerne prioriterer oppgavene som skal løses av 2. linje
- At oppgaven gjøres attraktiv og innholdsrik og at den er tilstrekkelig bemannet med motivert og kvalifisert personell



BRITA

555 (84700)

bs.uib.no

UNIVERSITETET I BERGEN

IT-Forum våren 2004 / Fredrik Eldøy

