

# Nye arbeidsformer i BRITA – brukerstøtte for ansatte

Magne Bergland, IT-avdelingen

Magne.Bergland@adm.uib.no



# Hvorfor?

- Etter sentraliseringen i 2005/06 ble «utegående» brukerstøtte delt inn i tre geografiske områder
- Vi har skaffet oss god erfaring med arbeidsformene 2006-10
- Stort sett mener vi det har fungert bra!
- Men noen svakheter:
  1. Lite fleksibilitet mellom de tre brukerområdene
  2. Svak oversikt og prioritering av saker (mange grupper i Issue-tracker)
  3. Sakene hang på enkeltperson
  4. Issue-tracker-saksbehandling kunne bli «stebarn»



# Hva endres?

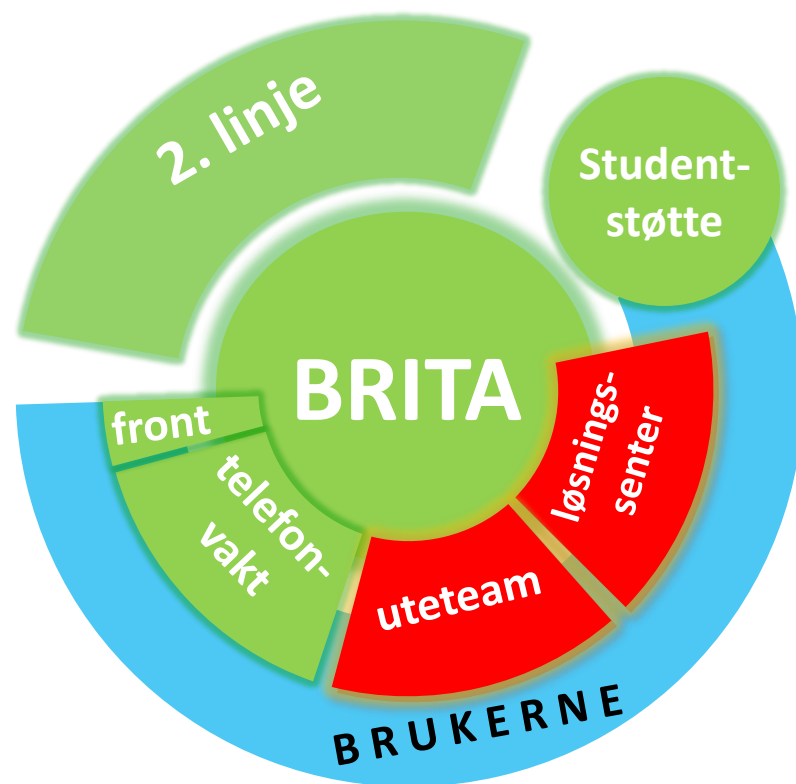
- **Uteteam**

- Overtar ”ute-sakene” fra de tre brukerområdene
- Koordineres av en gruppeleder
- Bemannes med (basis) 3-4 medarbeidere

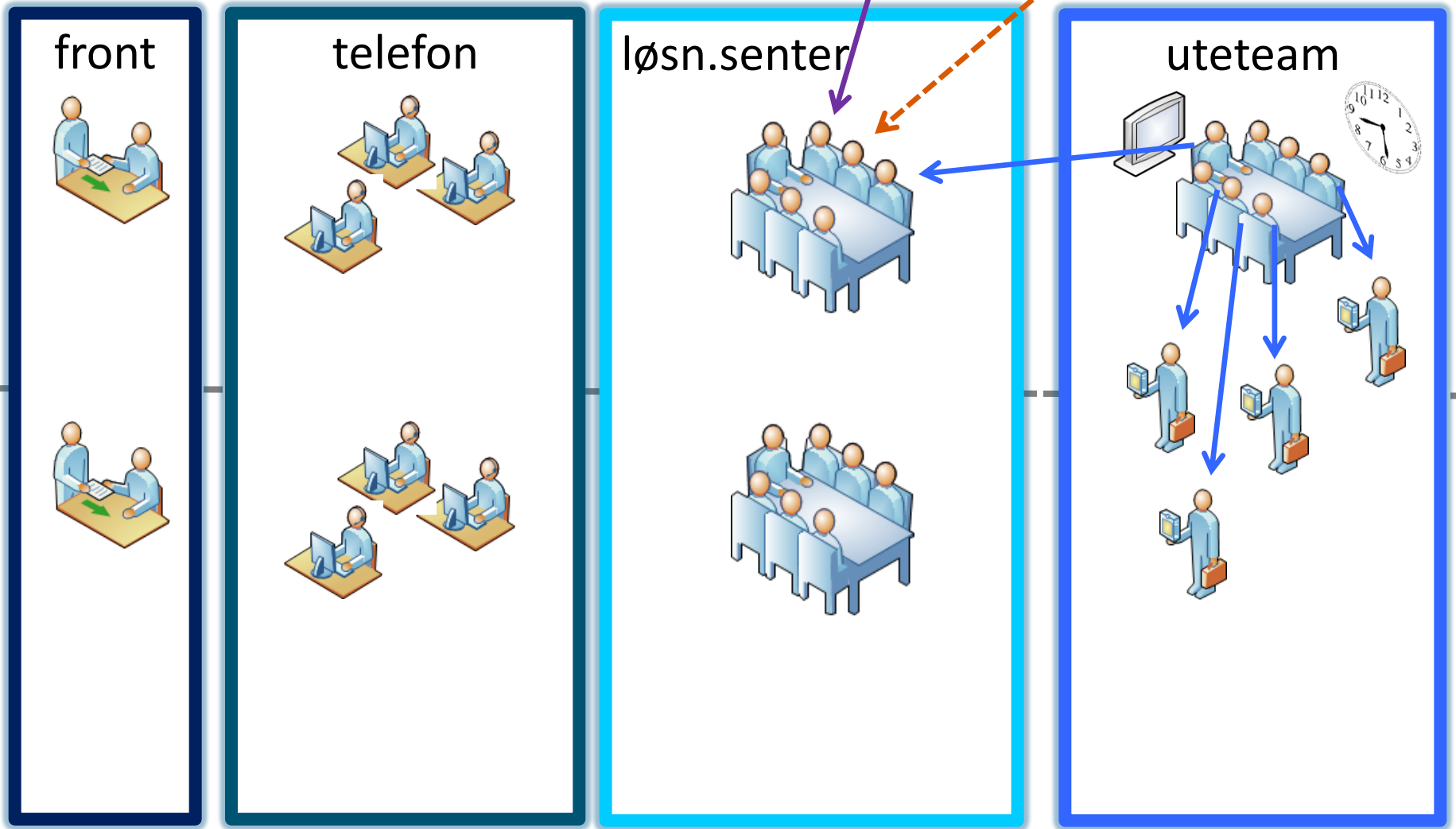
- **Løsnings-senter**

- Overtar Issue-tracker-saksbehandling i BRITA
- Forum for diskusjon og teamarbeid om saker
- Knutepunkt mot uteteam og 2.-linje

- **Ingen endringer i organisasjonskart eller «kundekontakt»!**



# Arbeidsformene i praksis



# Hva innebærer det for brukerne?

- **Ingen endringer i kontaktpunkter eller rutiner!**
- Man kan få besøk av flere ulike saksbehandlere fra BRITA
- Bedre evne til å prioritere og koordinere saker
- Mer forutsigbare (og kortere?) løsningstider
- Mer enhetlig behandling av saker og bedre kvalitet (?)

