



Kristiansund
kommune



Servicedesken

IKT ORKIDÉ

Einar Holten

Servicedesken - Brukerstøtte



Kort om Servicedesken

Leder:
Einar Holten

Består av 6 årsverk

Godt plassert
sammen med
fagnettverk og
teknisk



Hvordan møter vi ansatte?

- Ansatte kontakter oss i hovedsak via telefon og på epost.
- Enkelte møter opp på lokasjon for fysisk oppmøte.
- I økende grad lener vi også mer mot selvhjelp via vår kunnskapsbase.





Hva tilbyr Servicedesken?

- Felles kontaktpunkt for generell IT-hjelp, og melding om feil i fagsystemer.
- Varsling og publisering av informasjon/endringer.
- Kunnskapsbase for kjente feil og brukerveiledninger.
- Kobler inn nødvendige ressurser og faglig kompetanse.

Mål

Løse de fleste feil så raskt og effektivt som mulig, slik at ansatte blir minst mulig grad forstyrret i arbeidet sitt.



Hva trenger folk hjelp til?

- Alt fra enkle til mer kompliserte feil.
- Feil på utstyr og fagsystemer.
- Brukerkonto – tilgangstyring/behandling av tofaktor, lisenser.
- Adgangskort (lokalt)
- Utskrift

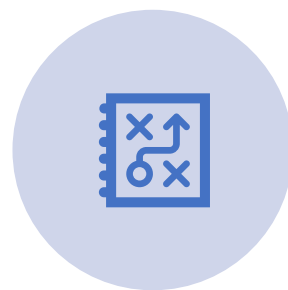




Hvordan styrke Servicedesken



Identifisere behov og trender slik at feil kan løses raskere og mer effektivt.



Etablere prosedyrer og rutiner.



Sørge for god varsling og informasjon ut til ansatte.



Fokusere på selvhjelp og automasjon hvor det er mulig.



Inkluder Servicedesken ved innføring

- Hva er produktet/tjenesten og hva kan Servicedesken bistå med?
- Er det veiledninger tilgjengelig, eller må vi lage?
- Få ut informasjon til ansatte.
- Intern opplæring og etablering av rutiner og prosedyrer.



Trender og utvikling vi opplever

- En stadig mer komplisert verden gjør at feil og utfordringer oppstår.
- Stort sprik på teknisk forståelse.
- Dokumentering og samarbeid internt fører til en smidigere Servicedesk.





Behov for mer samarbeid

- Bedre kommunikasjon på tvers av avdelinger og enheter.
- Samle og tilgjengeliggjør informasjon og dokumentasjon både internt og kommunalt.
- Synliggjøre produkter og tjenester.





Kristiansund
kommune

Takk for meg!