



Digitaliseringsprogram

NTNU Servicesenter

2019

Tove Strømman Matera

Introduksjon

NTNU IT startet et prosjekt der man ønsket å digitalisere førstelinjetjenesten, og samtidig sette brukeren i fokus.

Opplevd responstid og opplevd grad av hjelp blir viktig. Samtidig ser vi at førstelinje har for stor belastning i perioder.

Derfor er det viktig med automasjon og bruk av kunstig intelligens (KI) til avlasting av saksbehandlere.

NTNU så for seg en førstelinjetjeneste der en selvhjelpsportal er primært mottak for henvendelser fra bruker.

Finansiering

Prosjektet finansieres primært av RD midler, med et SO tilskudd øremerket digitalisering.

Forankring og bakgrunn

- Politikk for digitalisering – mål 1 og 2
- Børresen-rapporten: Servicesenter
- HPSM må avvikles
- NTNU har mange saksbehandlere
- 1. linje er til tider overbelastet

1. Gjøre NTNU mer selvbetjent for studenter og ansatte
2. Skape bedre flyt i arbeidsprosesser gjennom hele virksomheten

Valget falt på



- ✓ Over 4000 kunder
- ✓ Mer enn 100 universitet
- ✓ 85% av UH i Nederland
- ✓ 93% anbefaler bruk av verktøyet videre
- ✓ Hele BOTT har signert

Vurdert til mest populære ITSM verktøy i
UH-sektor i Storbritannia

Gjennomsnittlig kundeforhold i TOPdesk 17+ år

Gartner:

Customers Choice 2018

Forrester wave:

TOPdesk ligger blant strong performers

Effektmål for prosjektet

- ✓ God brukeropplevelse, ett kontaktpunkt uansett behov
- ✓ Kortere saksbehandlingstid
- ✓ Større og bredere kunnskapstilbud fra et sted
- ✓ Enkelt å være saksbehandler
- ✓ Færre saker trenger å løses av saksbehandler
- ✓ God støtte for samarbeid på tvers av førstelinjer

NTNU Servicesenter

-Fra saksbehandling til servicesenter

En felles selvhjelpsportal for alle typer behov for støtte.

Enklere for brukeren å finne svar selv.

Kan melde inn «Jeg har også dette problemet»

Får synliggjort hva vi kan hjelpe med.

Kan bygge tilpassede skjema for tjenesten vi tilbyr

Enklere for saksbehandleren å gi hjelp.

Kan gjenbruke gode svar (standardisering)

Bedre tid til de krevende sakene.

Invester tid og ressurser ved oppstart,
det vil gi gevinst fra første sak i nytt system.

Tidsplan og involvering

Vinter 2018
Kravspek
sendt på
høring til
alle grupper
som er i
HPSM,
samt møter
med HR og
Kommunika
sjon.

Jan 2019
Anskaffelse
gjennomført
og kontrakt
signert

April-
September
2019: Test
og prod av
pilot

Mars 2020:
Andre
enheter
inn?

Inviterte de
største
gruppene til
evaluering.
UB,
Økonomi,
studie og IT

Mars og
April 2019
Start
konfigurasjo
n, innhold,
opplæring

Høst 2019
Gradvis
flytting av
grupper fra
HPSM til
TOPdesk

- Adm.Ledermøte (aug)
- Enhetsmøter på ledernivå (mars-sept)
- Plenumsmøter (feb)
- En-til-en-møter på enheter (feb-april)
- KAM-møter på alle institutt (høst 2019)
- Møte med Læringsassistenter på alle fakultet (sept)
- SESAM og LOSAM høst 2019



Hva kan vi hjelpe deg med?



Merk: ikke send inn sensitive personopplysninger som f. eks. helseopplysninger. Les mer nedenfor.

Mine saker



Adgang, nøkler og
vakt hold



IT-hjelp



Sensitive
personopplysning
er



Generelle tjenesteavbrudd

1

Printer fra sluppen Sluppen er usynlig

Alle skriverne er fjernet fra Sluppen. Hvordan får jeg skrevet ut da?

Kunnskapsbase



Kommunikasjon



Max Mekkers datainnbrudd rammer oss som NTNU ansatte midt i magen. En uskyldig NTNU students brukerkonto blir hacket og gir inngang til mange kvinners private filer, bilder og kontoer. Det ferdes en usynlig datainnbruddstyv i våre egne systemer. *Vi som skulle kunne mest om slike ting!*

Interessert i debatt og meninger? Les [flere saker her](#).



Ingrid Schjølberg

Historien forteller hvordan fagmiljøet ved NTNUs seksjon for digital sikkerhet på Gjøvik har både jaktet og satt opp feller for datainnbruddstyven. Jeg er både takknemlig og stolt over innsatsen. Dette viser med all mulig tydelighet hvor viktig det er å satse på denne type kompetanse.

LES PÅ GJØVIKK: Jaktet på Max

Sikkerhet: Tofaktoraутentisering

Ifølge NTNU sin retningslinje for klassifisering av informasjon er TOPdesk vurdert til å være på nivå 3: altså inneholde fortrolig informasjon.

Ergo må vi vurdere ekstra krav til tilgangsstyring, logging og revisjon.
F.eks. multi-faktor autentisering.

Hva betyr dette:

Saksbehandler må logge på via to enheter for å være sikre.

Ref saken om Max.

For eksempel PC og mobil.

<https://innsida.ntnu.no/documents/10157/2550717837/Retningslinje+for+klassifisering+av+informasjon.pdf/0502978f-71c9-441b-b346-703129c2efca>

Hva skjer videre nå?

Etter at vi har kjørt pilot i oktober, bruker vi første uke i november til en evaluering.

- Hva fungerer bra?
- Hva bør vi se mer på?
- Hva bør vi endre før vi går videre?

Bistandsuker

Fra 1. oktober frem til jul kommer vi til å besøke alle enheter i HPSM for å hjelpe dem å bygge innhold i portalen.

Når alle er trygt flyttet over fra HPSM, så kan vi fokusere på det artige innholdet.

Flyter som går mellom flere enheter, mer avanserte skjemaer osv.

Kick off 26. sept!



Digitaliseringsprogram

Pilot og innføring/utrulling høst 2019

Går i produksjon med Vakt og Service, IT og kommunikasjon

SPRINT=uke med bistand fra prosjektet

Evaluering av pilot SPRINT SPRINT SPRINT SPRINT

August

September

Oktober

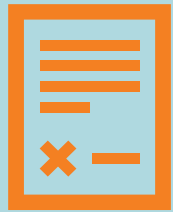
November

Desember

Januar

Kartlegging

Pilot 30. sept SPRINT SPRINT SPRINT SPRINT SPRINT SPRINT SPRINT



- ✓ **Selvhjelpsportal**
- ✓ **Tjenestebeskrivelser**
- ✓ **Kunnskapsartikler**
- ✓ **Tilpassede kontaktskjema**
- ✓ **Saksbehandling**

Gevinster

- **Standardisering i saksbehandlingen**

Etterspør den samme informasjonen fra alle brukere som har samme problem og brukere får likt svar.

Flest mulig saksbehandlere i samme system

- **Økt effektivitet**

Bruker oppgir rett informasjon ved første kontakt

Portal foreslår løsning på ordene brukt i portalsøk

Bruker får tilgang på egne innmeldte saker og status

Nye saksbehandlere får tilgang til et «svarbibliotek»

Skaper bedre flyt i arbeidsprosesser gjennom hele virksomheten

- **Bruker finner (all) informasjon på et sted**

- Portalen gjør ansatte og studenter mer selvhjulpne

- Innsida er for de lengre forklaringene, portalen for de korte svarene. Lenkes begge veier



Takk!

Tove Strømman Matera
tove.matera@ntnu.no

<https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/TOPdesk>

- Skal bestå
- Er søkbar ut
- Inneholder d
svarene

Bytte toner på skriver

K00120



Hvordan bytter jeg toner på en Ricoh MP C3004?

Du vil finne toner ved skriveren.

1. Åpne Pappeske og fjern plast
2. Rist tonerbeholderen 5-10 ganger
3. Fjern den gamle tonerbeholderen fra skriveren
4. Sett inn den nye tonerbeholderen
5. Pakk ned den gamle tonerbeholderen i plast og pappesken og plasser den på gulvet ved skriveren.

[EMBEDDED VIDEO AV PROSESSEN]

Er denne informasjonen nyttig for deg?

Ja

Nei

Legg til kommentar

Send

nsise

oåde for
ndelser,
ikke



Budsjettfordeling MH 2020

LOSAM 20.09.2019

Utgangspunktet

- Forventet bevilgning via RFM – 707 millioner
- VFM for MH slik den praktiseres i dag
- Flytting av fastlønnssrammen ut på instituttene



Dagens VFM



- Instituttene får inntekter gjennom
 - Basisdel (basert på ansatte, studenter, areal)
 - Resultatdel (nedskalert fra RFM)
 - Utdanningsdel
 - Forskningsdel
- Bl.a. fordi vi har åpnet noen av resultatindikatorene som er lukket i RFM vil VFM fordele *mer* penger ut enn vi får inn
- Dette “lukningsgapet” håndterer vi ved å redusere basidelen proporsjonalt (mao etter instituttenes størrelse)

Endringer i 2020



- Instituttenees inntekter er nå
 - Fastlønn
 - Basisdel
 - Resultatdel
- Instituttene vil ønske å vite
 - Samlede inntekter
 - ”Nye fastlønnsinntekter”
 - “Forventede fastlønnsforpliktelser”
- Det vil være viktig å vite hvilke *nye* utfordringer som følger av at man tar over fastlønnsforpliktelsene

Status



- Foreløpig inntektsanslag 2020 er 707 millioner, som er en reduksjon på 13 millioner ift budsjettert kostnad 2019
 - Det kan bli mindre
- Bruk av VFM modellen gir ikke godt resultat, i hovedsak fordi det kommer for mye penger i resultatdelen
- Fastlønn på instituttene gjør at vi må vurdere innretningen på hele VFM modellen
- Dekanen må ha et visst handlingsrom i budsjettet 2020

Forslag



- Trinn 1: Fakultetets budsjett settes slik at dekanen sikres et visst handlingsrom (RD delen + BOA andelen)
 - I dette ivaretas fakultetets del av utfordringen ift lavere totale rammer
- Trinn 2: Underfinansieringen – i størrelsesorden 2-4 % - fordeles på instituttene etter en modell hvor de mest utsatte instituttene i større grad skjerms.

Prosess videre



- Allmøte Gjøvik (streames?)
- Nytt allmøte Ålesund
- Deltakelse i ledermøter ved instituttene
- Presentert situasjon i SESAM
- Instituttvise workshops for å sikre bred medvirkning – budsjett 2020 (Høst 2019)
- Prosess fakultet vår 2020 – langtidsbudsjett