

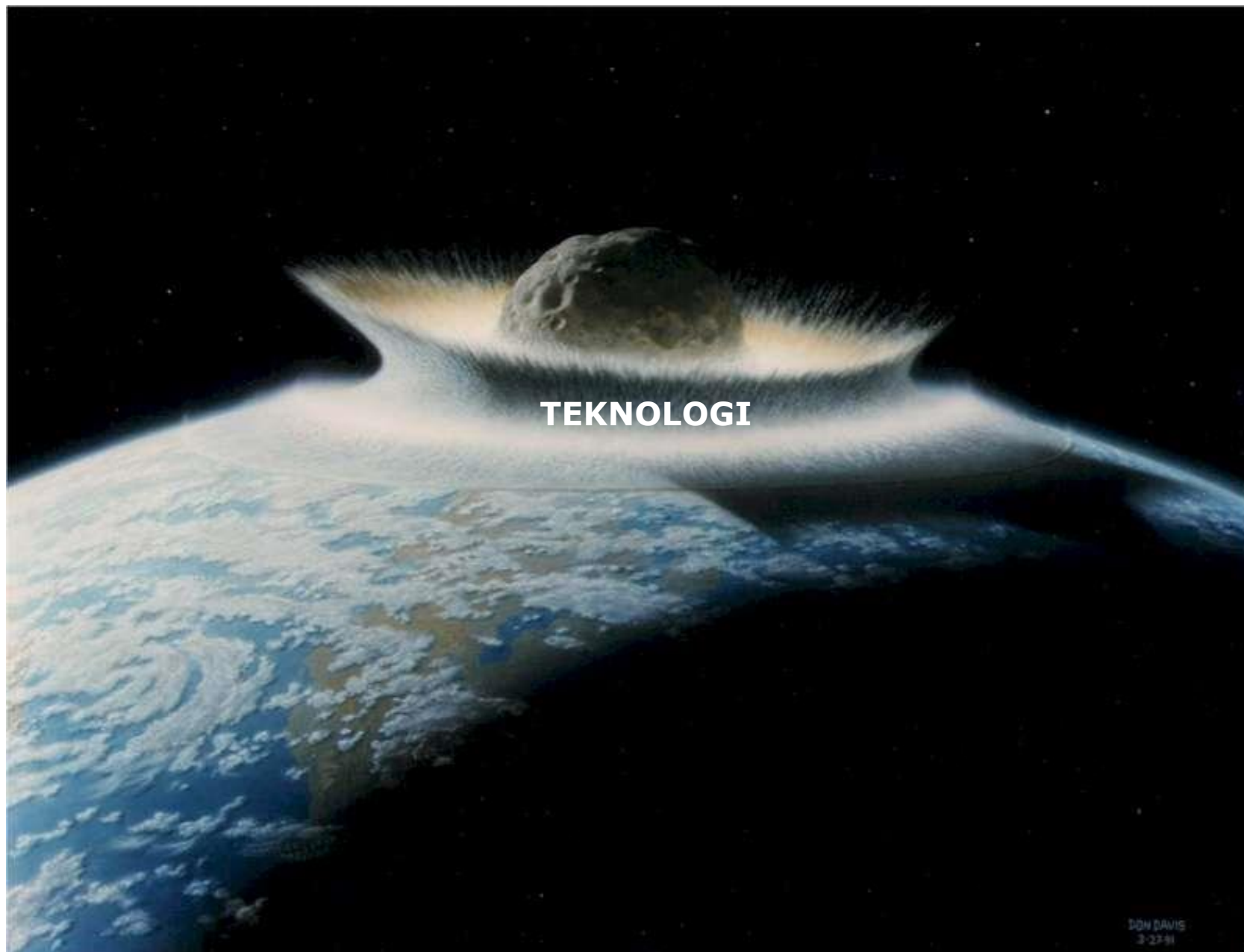


Universitetet i Agder

Førstelinje – fremtidens rådgivere?

Tord Tjeldnes
IT Direktør
Universitetet i Agder





**The role of an IT dept needs to CHANGE
It needs to become more of a strategic enabler
and much more involved in information management,
governance of information, as well as organizational
change, improvement and transformation.**

Source:Gartner group

**-for ikke å glemme
forskning og undervisning**

Evolusjon og endring – alt endres litt hver dag.



Førstelinje for hva?

- Egne 2. linjetjenester (trådløst nett, telefoni, osv)
- Basistjenester på klient (digital eksamen osv)
- Office 365
- LMS (Fronter)
- Infrastruktur og andre tjenester (videokonf og møterom)
- FS og Bibsys
- Video CMS (Kaltura)
- Sektorbaserte skytjenester
- Andre skytjenester
- AV utstyr og LABer
- HW og SW brukt til forskning/undervisning
- ESM systemer
- Samt en masse annet som befinner seg i mellomrommet menneske - teknologi

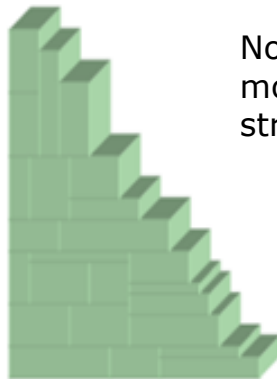
Hvem leverer tjenester?

- **Digital eksamen (Inspera, Uniwise m fl)**
- **Nye undervisningsformer krever ny infrastruktur (HW+SW)**
- **Lokale tjenesteleveranser med lokal systemeier**
- **Tjenester leveres internt i sektoren (UiO, Uninett, Nordunet)**
- **Tjenester leveres på avtaler fra eksterne leverandører**
- **Office 365 er utbredt både for studenter og ansatte**

- Digitaliseringsprosesser

Alle virksomheter har arbeidsprosesser

Noen er modellert og strukturert



og noen «bare skjer»



Men de er der og påvirker effektiviteten i organisasjonen



Kan svaret være tjenesteleverandør digitale tjenester?

- Holde fokus på tjenesteleveransene
- Ha gode avtaler mot 2. og 3. linje
- Sitte tett på kundene og arbeide med tjenesteutvikling
- Jobbe med fokus på EN førstelinjetjeneste
- Understøtte en endringsdyktig organisasjon
- Være rådgiver og teknologialibi
- Støtte bruk av teknologi i undervisning og forskning

- Kort sagt – **løsningen**

Gartner ville sagt – The Agile Enabler



Spørsmål?

