



Orakeltjenesten NTNU IT

Norges eldste IT-brukerstøttetjeneste

Orakeltjenesten

- Brukerstøtte til
 - Studenter ved hele NTNU (39 000)
 - Ansatte ved NTNU samt tidligere HiST, HiAls, HiG (6 500)
- Telefon, skranker, e-post
- Fem fulltidsansatte
- 39 deltidsansatte studenter



Saksbehandling

- Trio Enterprise telefonsystem
 - 21000 innkommende samtaler siste 12mnd
- HP Service Manager e-postløsning
 - 27000 innkommende saker (ish) siste 12 mnd
- Tre skranker i Trondheim, kontaktpunkter i Gjøvik og Ålesund
- Fjernstyring av klienter med TeamViewer



HiST

HiAls

HiG

NTNU

FUSJON!

Windows 10 – felles klientdrift

- Ruller ut Win10
- Ble satt på vent etter flere problemer
- Standardiserte klienter

NTNU skulle oppgradere noen få maskiner. Det gikk veldig, veldig galt

AV: MARTIN BRAATHEN RØISE | [IT-NORGE](#) |
PUBLISERT: 24. JUNI 2016 - 11:48

Felles print

- I dag:
 - ~800 printere av ymse alder og modell
 - Sterkt skille mellom ansatt/student
 - Mye eget ansvar for feilhåndtering rundt i seksjonene
- I morgen:
 - Samkjørt håndtering av bestillinger
 - Felles printkøer
 - Samkjørt feil/rekvisitahåndtering

Blackboard som LMS

- Første universitet i Norge med Blackboard
- Kjører pilotprosjekt med få fag i år
- Utvidet pilotprosjekt neste semester
- Full utrulling H17

Effektivisering av IT-avdelingen

- I dag:
 - Mye lokale IT-avdelinger med egen drift
 - Brukere forvirret på hvor de skal henvende seg
- I morgen:
 - Sentralt kontaktpunkt for alle brukere
 - Medarbeidere fra lokal IT/fusjonspartnere innplasseres i NTNU IT