

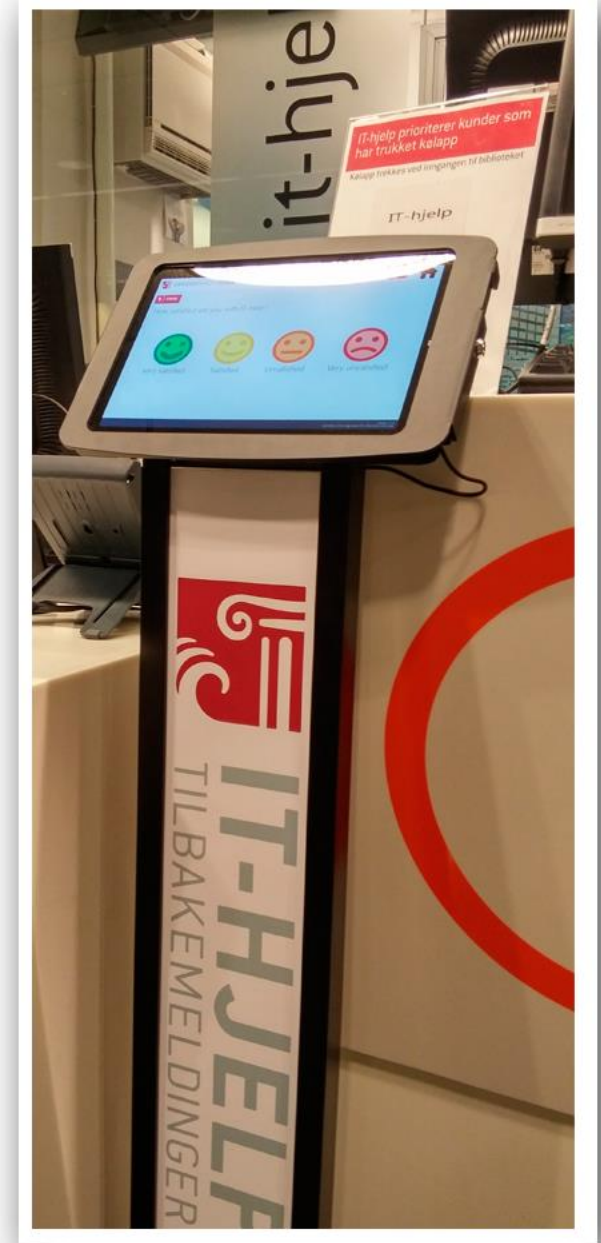
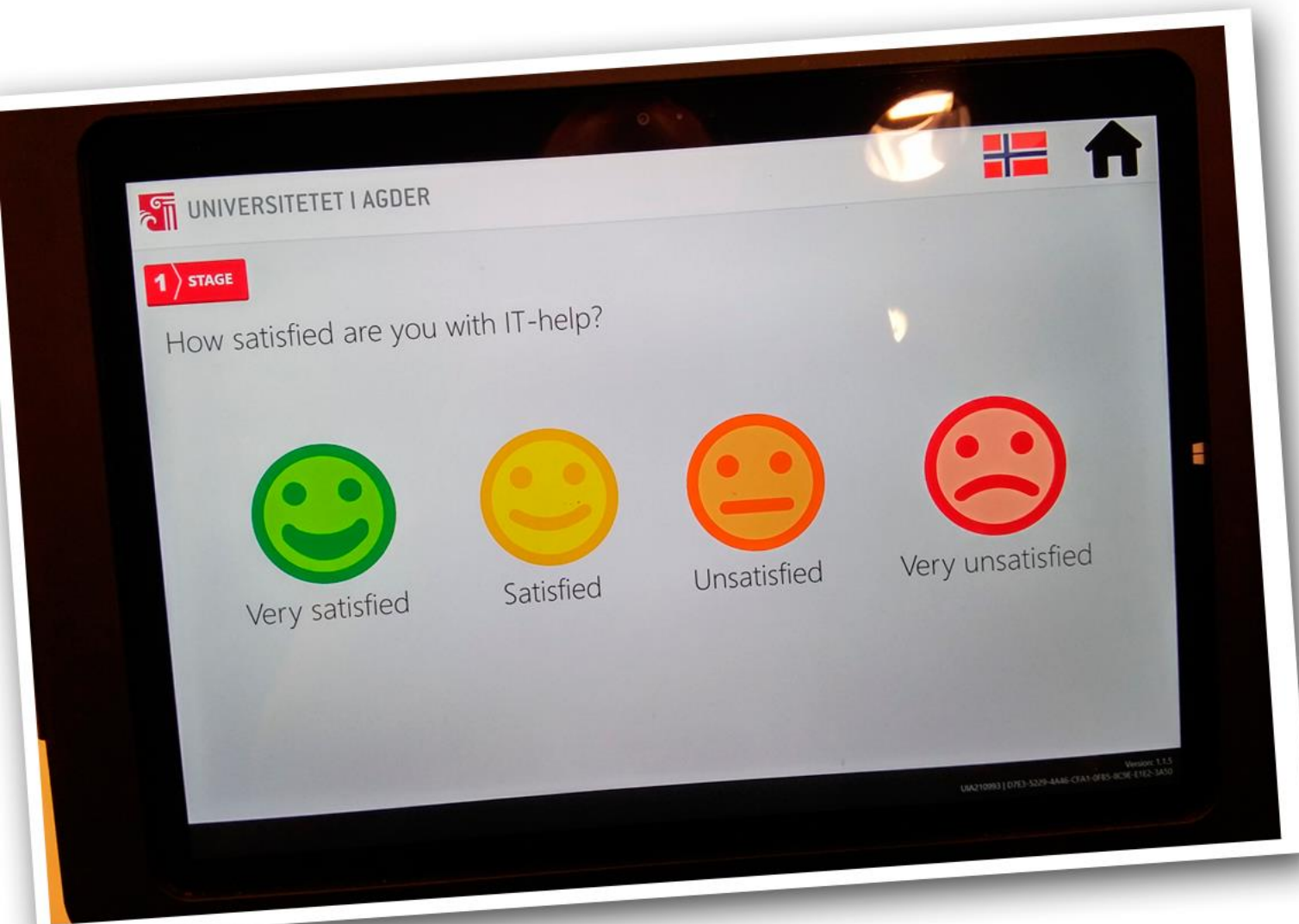


UNIVERSITY OF AGDER

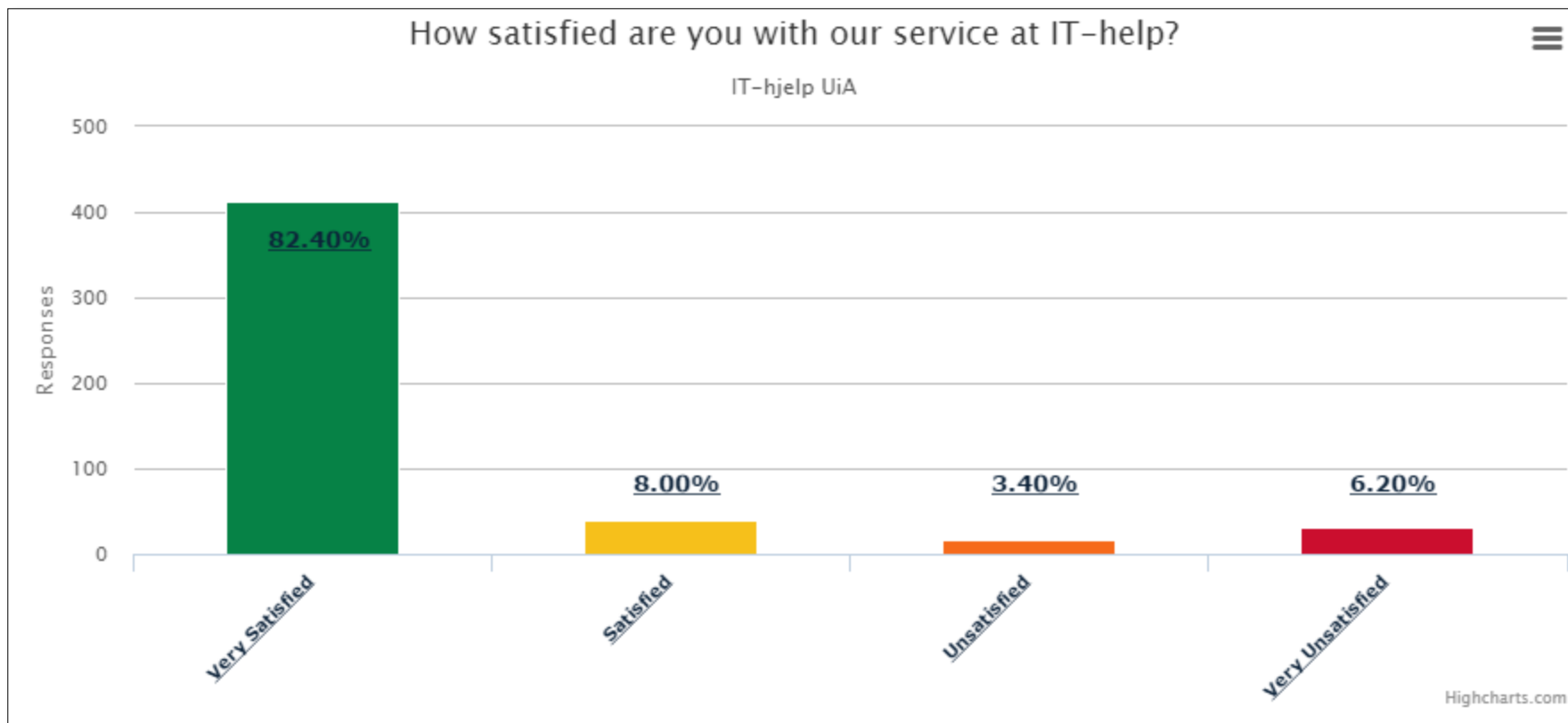
GULL FRA VÅR HVERDAG UNIVERSITETET I AGDER



FEEDBACK MASKIN



KUNDETILFREDSHET 01.04 - 30.09



MULIGHET FOR TEKST SVAR

pokemon fest!

leser dere dette opp på
møter??call me
41****45,

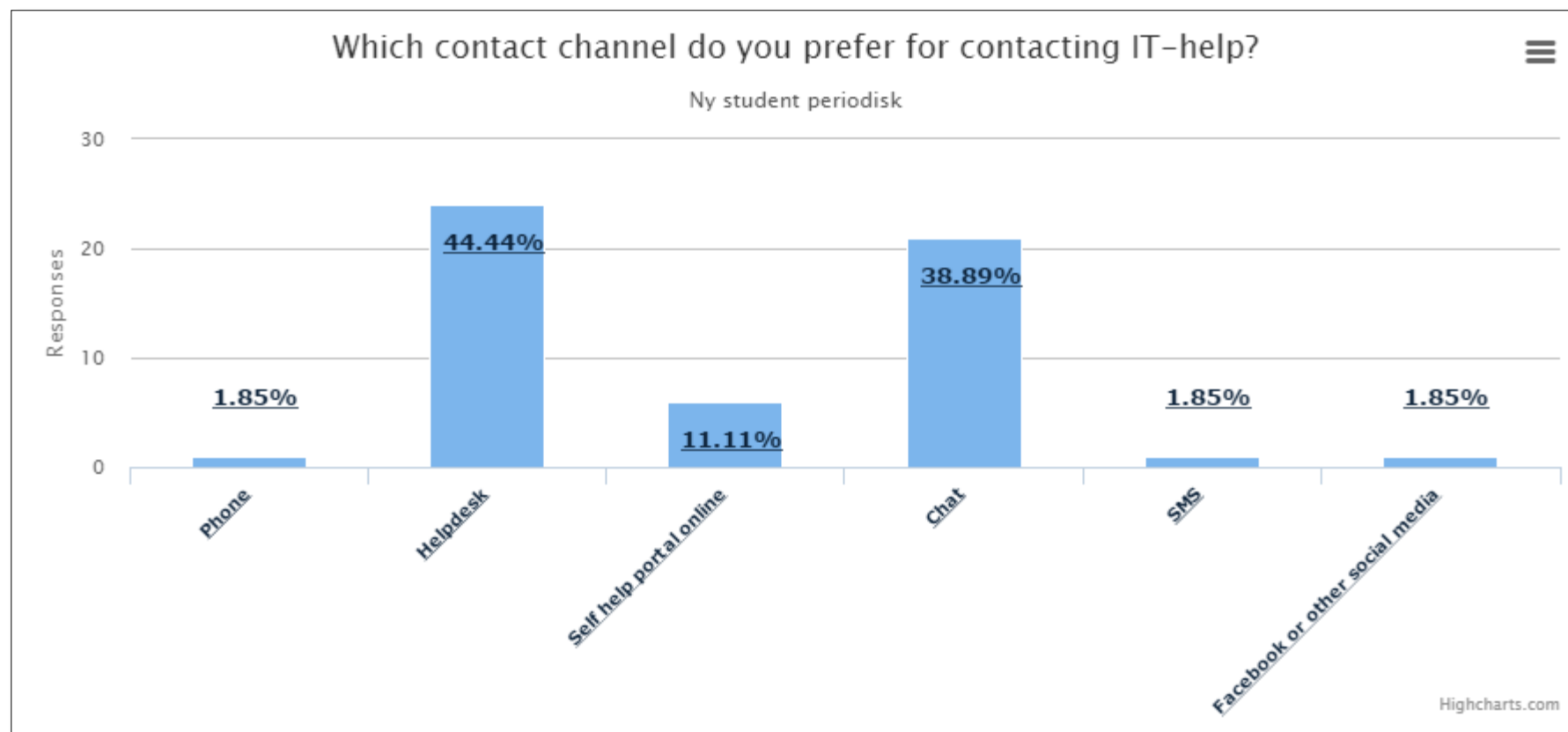
dere er flinke å snile. fortsett
slik!!:)

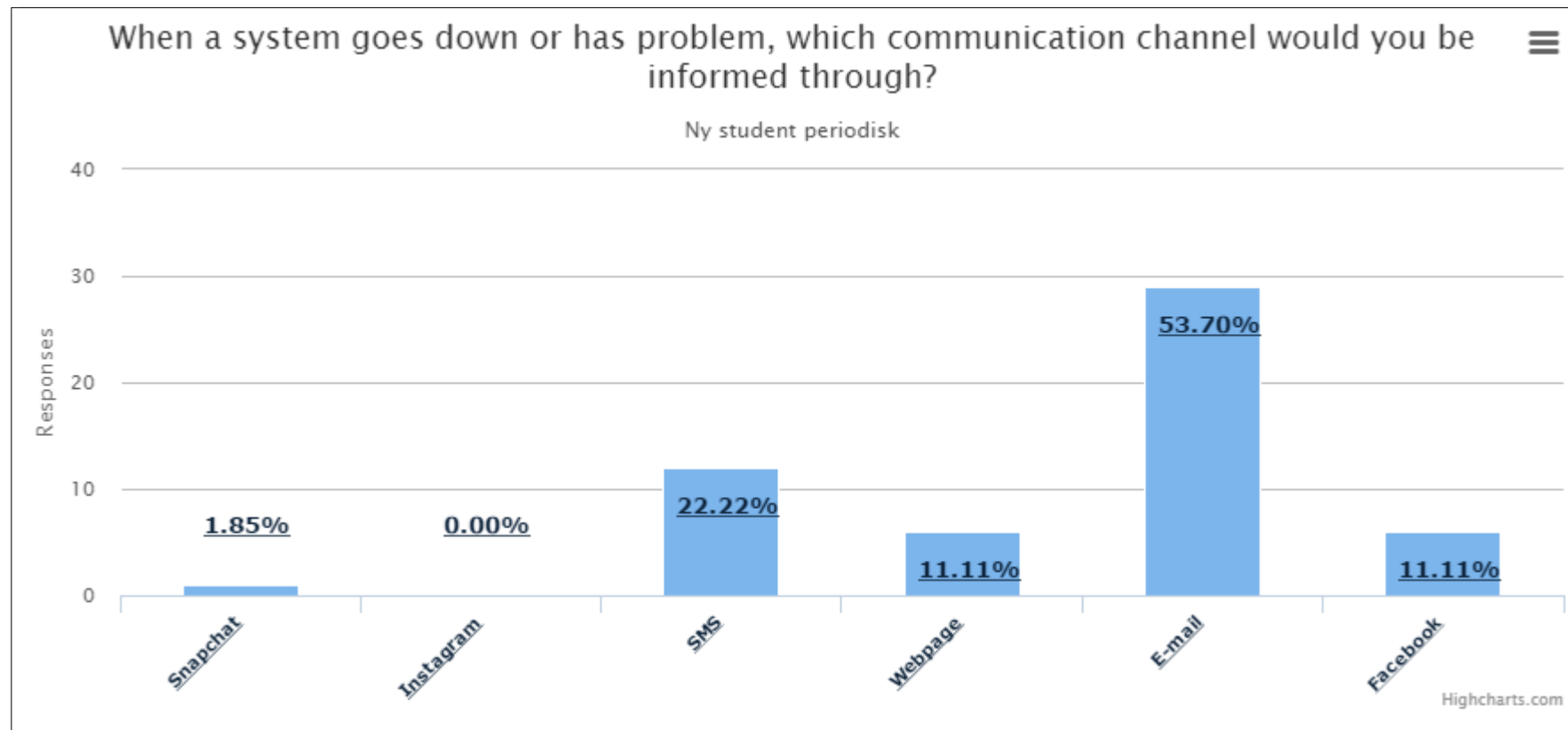
more coffee

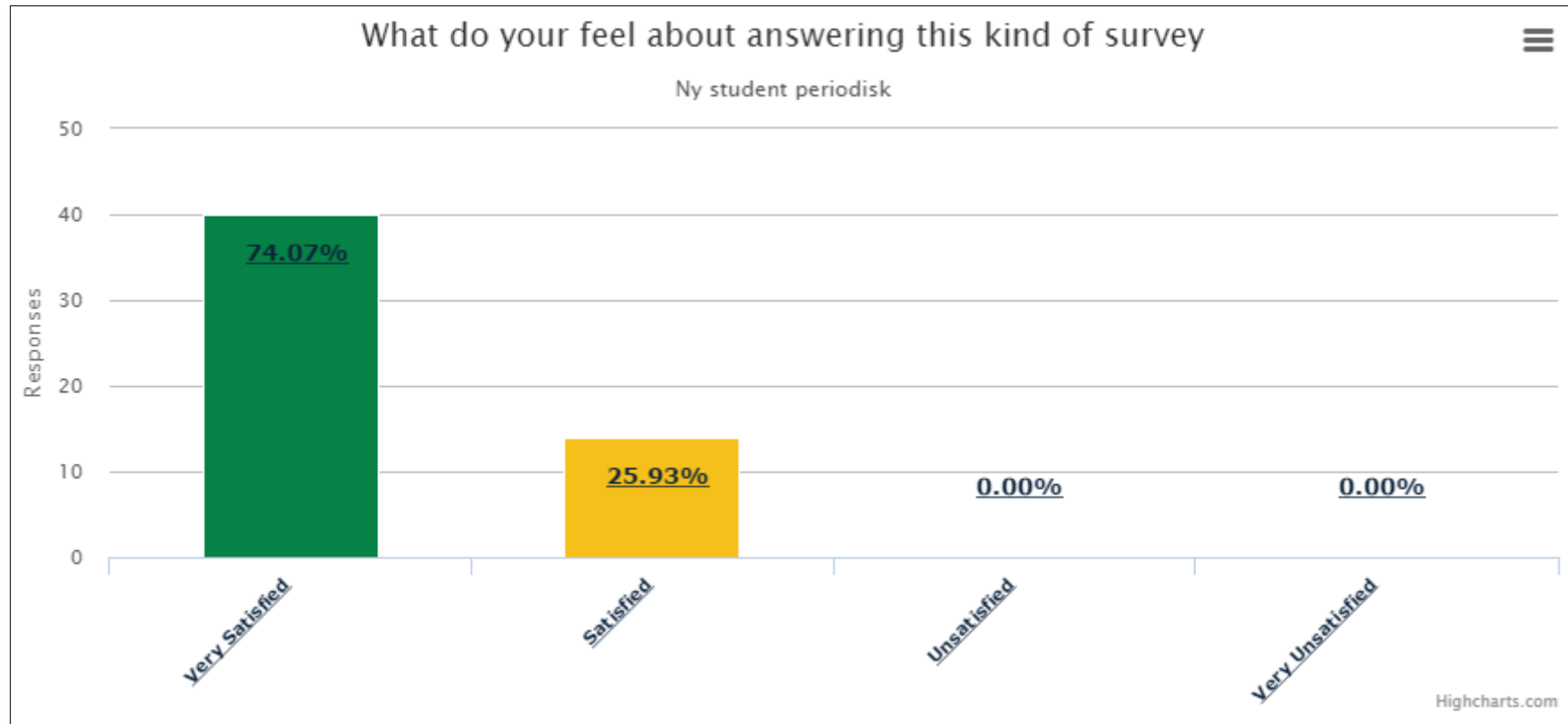
jeg er allergisk mot kattunger

“faster system to give accesss to internet (30minute update time is too long) less annoying passwords, **you're not the pentagon**. create an algorithm that mixes two words and a special character : specialcarrot@3 correcthorse(25 that makes it a hell of alot esier to remember and type in.”

MULIGHET FOR BRUK TIL PERIODISKE UNDERSØKELSER







clickIT

 UNIVERSITETET I AGDER

Start chat   

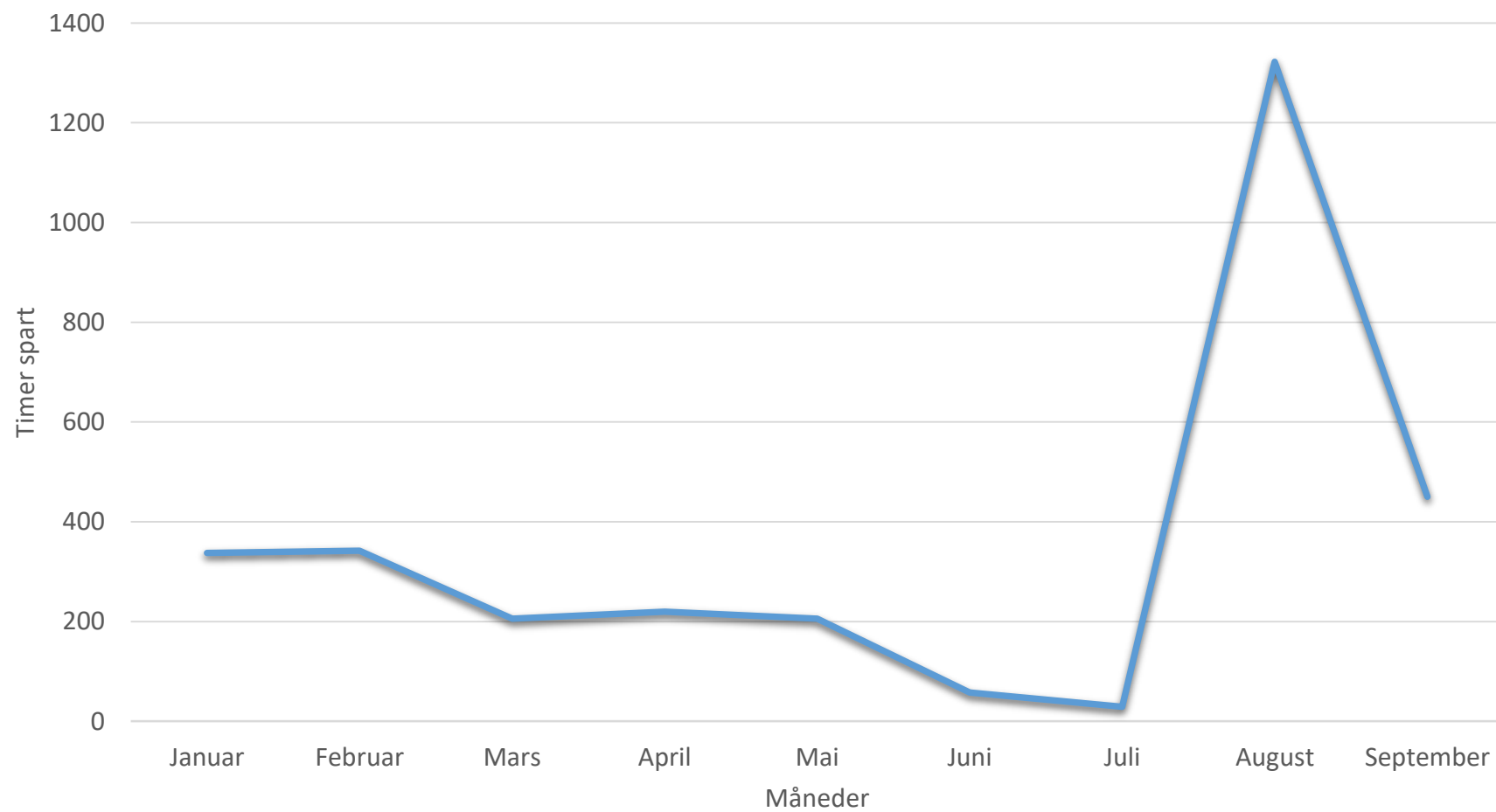
Velg programmer du ønsker å installere:

 Skrivere  Installer universitetets skrivere på din datamaskin.	 VPN  Få tilgang til interne tjenester hjemmefra.	 Office 365  Installerer gratis Office 365 på din datamaskin.
 JukeBox  Installerer JukeBox på din datamaskin. Krever VPN.	 Inspera  Program for gjennomføring av digital eksamen.	 Filtilgang  Få tilgang til filer lagret på UiA. Krever VPN.

Version: 3.1.7

Installer

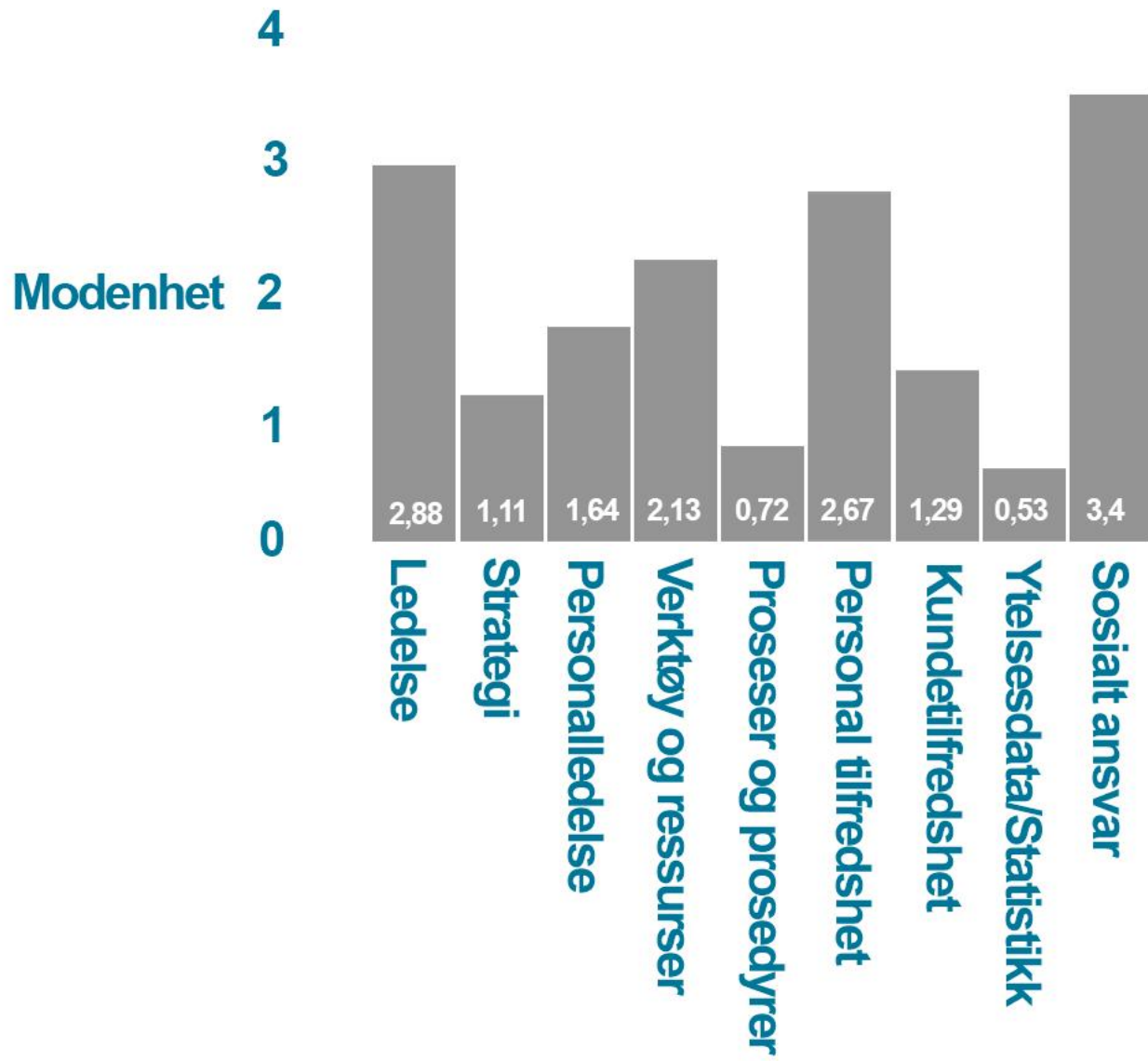
Timer spart ved hjelp av ClickIT

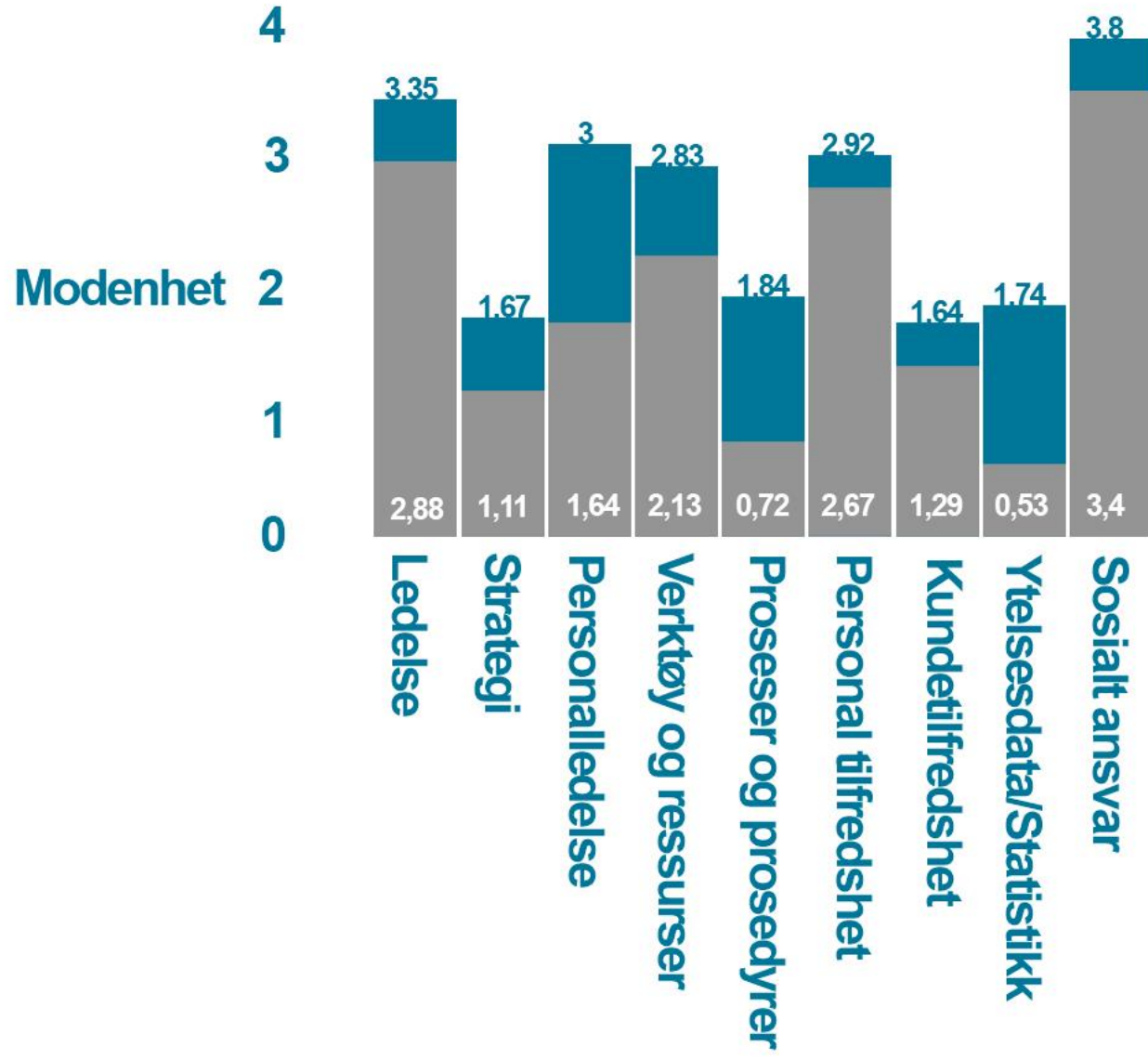


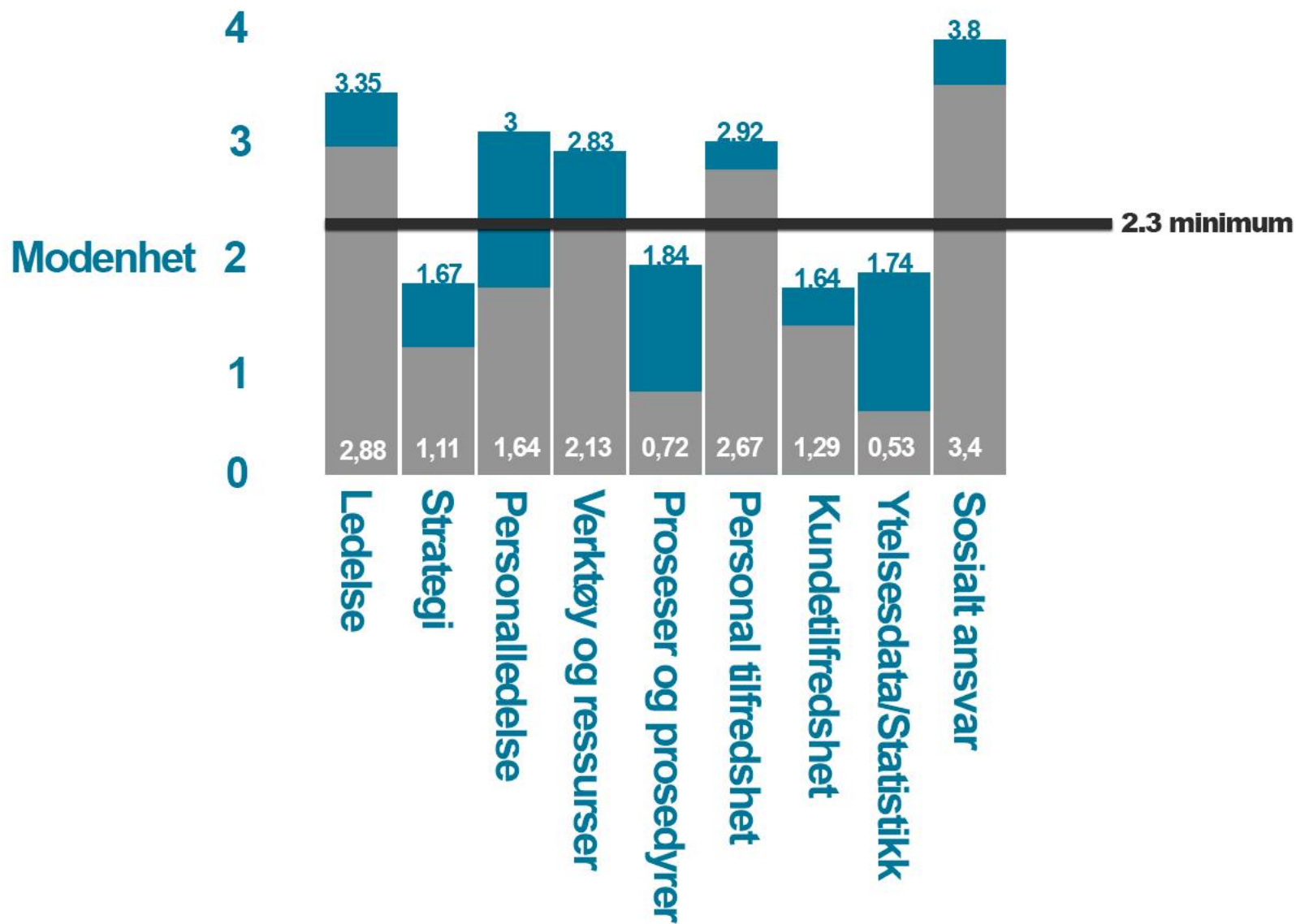
ESTIMERT KOSTNAD SPART I 2016

633 883,-

SERTIFISERING AV SERVICE DESK









2.27

Windows 10



FERDIG MED PILOT FASEN
CA 150 LAGT OM TIL WINDOWS 10

UTRULLING

**ANSATT KOMMER MED MASKIN OG VI KJØRER FILSJEKK,
ANSATT GÅR HJEM**

WINDOWS 10 BLIR LAGT INN I LØPET AV NATTEN

**OPPSETT OG OPPLÆRING PÅ FORMIDDAGEN DAGEN
ETTER**

JUKEBOX

DINE PROGRAMMER, DER DU ER

SEMI MANAGED

ANSATT ER ADMIN PÅ SIN EGEN MASKIN

450 NYE MASKINER

**BYTTER UT GAMLE OG STASJONÆRE
MASKINER**

service**now**

KRITERIER



SELVBETJENINGSPORTAL OG SERVICE KATALOG **ONE STOP SHOP (OSS)**

AUTOMATISERING OG DIGITALISERING AV ARBEIDSPROSESSER EFFEKTIVISERE UiA

INTEGRERINGSMULIGHETER

INTEGRASJON OG DATAFLYT

KNOWLEDGE MANAGEMENT

KUNNSKAPSHÅNDTERING OG KOMPETANSEUTVIKLING

RAPPORTER OG STATISTIKK

TREND ANALYSER OG CSI

STATUS NÅ

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT



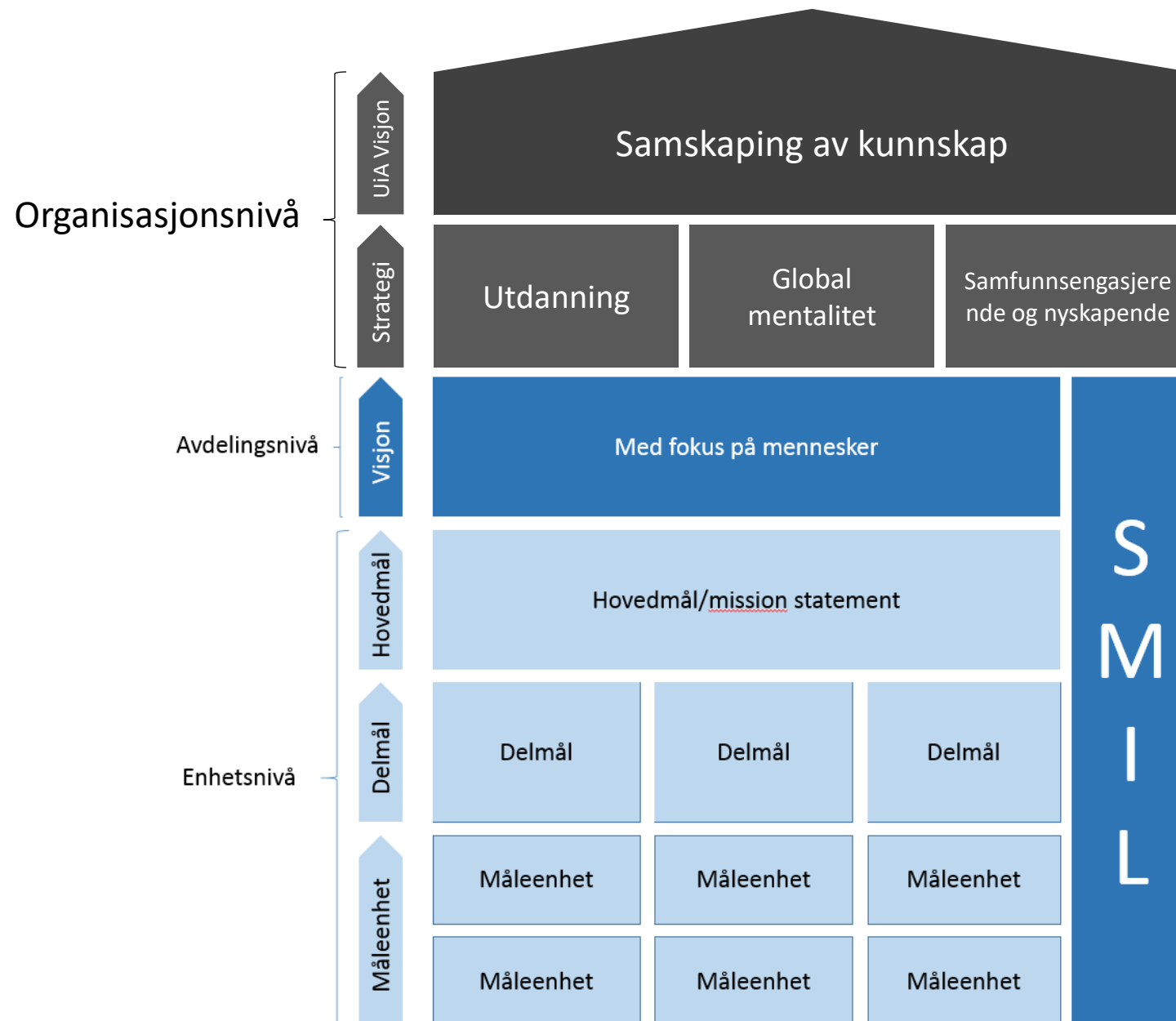


COMING SOON:
ECONOMY & HR
DIVISION OF RESEARCH
MANAGEMENT

STRATEGI OG VISJON



STORT STRATEGI PROSJEKT PÅ UiA



VISJON

HOVEDMÅL

DELMÅL

MÅLEENHETER

Med fokus på mennesker

Vår målsetning er kontinuerlig utvikling av tjenester som møter og overgår kundens forventning, løfter UiA og underbygger universitetets strategi. Vi vil tilby sektorens beste kundebehandling ved å levere profesjonell IT-støtte og høy kvalitet ved enhver henvendelse.

Vi skal jobbe proaktivt ved å overvåke eksisterende tjenester og fange opp behov for forbedringer og nye tjenester

Kunnskapsutvikling og formidling for IT-hjelp og kunder gjennom dokumentasjon, brukerveiledning, opplæring og selvbetjening

Oppdatert tjenestekatalog

Vi skal gjennom spørreundersøkelser og andre tilbakemeldinger regelmessig kartlegge kundetilfredshet og kontinuerlig øke kvaliteten på vår kundebehandling.

Tilby varierte kontaktpunkter som imøtekommer kundens behov.

IT-hjelp skal opprettholde god kontakt med intressenter

Gjennom statistikk og måldata skal IT-hjelp forbedre seg og utvikle sin tjenesteleveranse.

Antall forslagsrutiner, prosent som går gjennom og blir tjenester (måles årlig)

100% av forslag blir behandlet

årlig

Prosent av ansatte på IT-hjelp som har kvalifikasjoner basert på kompetansematrise.

90% skal ha nødvendig komp.

1/2 år

Prosentdel av våre tjenester som finnes i tjenestekatalog med SLA.

90% av henvendelser

uke

Prosentdel fornøyde kunder gjennom spørreundersøkelser

+ 90% fornøyde kunder

måned

Antall henvendelser gjennom de forskjellige kanalene, målsetning prosentmessig i forhold til strategisk målsetning.

egen % for hver kanal

uke

Event management. Saker som er kommet inn som

20% av saker skapes av event.

måned

Bruk av selvbetjeningsløsninger, målsetning i forhold til prosent av alle henvendelser.

40% av totale henvendelser

måned

Bruk av kunnskapsartikler internt og eksternt.

100+ eksternt, 500+ internt

måned

Fornøydhet av kunnskapsartikler internt og eksternt, målsetning: +80% fornøyd

+80% fornøyd

måned

Halvårsundersøkelser for å avdekke mer om hva våre kunder er fornøyd og misfornøyd med

positiv trend fra basislinje

1/2 år

Avdekke i spørreundersøkelse om det er kontaktkanaler de føler vi mangler

resultat halvårsundersøkelse

1/2 år

Vise positive trender gjennom ukentlige og månedlige statistikker.

+ 80% positive trender

måned

Se at kunder er fornøyde med våre tjenester og at kundetilfredshet gjenspeiler våre forbedringsinitiativer

+90% kundetilfredshet & + trend

måned

Stoltthet
Medmenneskelighet
Innovasjon & nysgjerrighet
Loyalitet

TUSEN TAKK 😊