Støtte til brukere

Innmelding av sak | Selvhjelp | Bestille IT bruker | Bestille IT utstyr, programvare, tilganger mm | Innlevering av IT utstyr

Støtte til brukere

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Hensikt:

Prosessen skal lede IT brukere til riktig delprosess knyttet til deres sluttbrukerbehov.

Omfang:

Prosessen/aktivitetene startes ved behov av sluttbruker når denne har behov for støtte innen IT området, eksempelvis nye lisenser, svar på spørsmål, melde en sak til IT for behandling mv.

Resultat:

Sluttbruker skal ha fått dekket sitt behov eller gitt et begrunnet avslag.

Roller og rollenes ansvar i prosessen

Utførende roller i prosessen	***Rollens oppgaveansvar/myndighet i denne prosessen***
Sluttbruker	Sluttbruker velger delprosess som skal utføres.
IT brukerstøtte	Gir svar eller utfører oppsett/tildeling av nye løsninger

Virksomhetskrav:

Kravdokument
Delstrategi for IT
Instruks for informasjonssikkerhet

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

Instruks for informasjonssikkerhet

Øvrig

Velge sak i Better eller IT brukerstøtte

Linker

IT støtte på Intranett

Kontaktinformasjon, melde sak

Innmelding av sak

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Sluttbruker har behov for hjelp eller har funnet feil på IT løsning.

Omfang/Aktiviteter:

Sluttbruker kontakter IT brukerstøtte for å registrere sin henvendelse

Resultat:

Sak er registrert og arbeid fortsetter i prosessen «Håndtere brukerhenvendelse»

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Øvrig

Velge sak i Better eller IT brukerstøtte

Linker

Kontaktinformasjon, melde sak

Selvhjelp

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Sluttbruker har behov for hjelp med IT og har gått inn på delprosessen Selvhjelp

Omfang/Aktiviteter:

Sluttbruker ønsker å finne svar på ofte stilte spørsmål eller selv finne løsninger på IT problemer

Resultat:

Bruker henvises til relevant informasjon

Bestille IT bruker

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Sluttbruker, eller leder, har behov for bestilling av IT bruker for konsulent eller ny ansatt

Omfang/Aktiviteter:

Sluttbruker, eller leder har behov for å få bestilt IT bruker for en ny ansatt eller konsulent

Resultat:

Brukeren henvises til HR prosessen for å innrullere ansatt eller konsulent, «Introduksjon og oppfølging»

Bestille IT utstyr, programvare, tilganger mm

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Sluttbruker har ønsker om å bestille nytt utstyr, tilganger til systemer eller områder

Omfang/Aktiviteter:

Sluttbruker registrerer sitt behov, behovet verifiseres av leder med fullmakt og endring iverksettes av IT brukerstøtte.

Resultat:

Sluttbrukers behov imøtekommes eller avvises

Innlevering av IT utstyr

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

En IT bruker slutter hos NND.

Omfang/Aktiviteter:

Ansatt eller konsulent slutter og skal levere inn sitt utstyr.

Sluttbruker kontakter IT som anvist på supportsidene

IT brukerstøtte kvalitetssikrer at innleveringen skjer som ledd i HR prosessene for «Avslutning av arbeidsforhold» av ansatt eller konsulent

Resultat:

Utstyr er mottatt av IT og endringene er registret av IT brukerstøtte gjennom prosedyren «Håndtere IT eiendeler»

Linker

IT støtte på Intranett