



Til alle institutter, fakulteter, avdelinger, UB, UM

Referanse

2018/7998-MAGBE

Dato

16.09.2019

Informasjon om tjenesteportal og felles servicesenter

UiB har anskaffet og planlegger nå innføring av en tjenesteportal (enterprise service management system). Nederlandske TOPdesk er valgt som leverandør i en anskaffelse som er felles for BOTT-universitetene.

Innføringsprosjektet er i implementeringsfasen og fortsetter fram til sommeren 2020.

Allerede 7. oktober i år lanseres første versjon av tjenesteportalen: En enkel selvetjeningsløsning bygget på en servicekatalog (tjenester/produkter) med tilhørende kunnskapsbase og sakshåndtering. Denne vil erstatte Issue-tracker for håndtering av henvendelser.

Fra 7. oktober vil det ikke være mulig registrere nye saker i Issue-tracker. All oppretting og håndtering av nye saker vil skje i tjenesteportalen (TOPdesk). Issue-tracker vil fortsatt være aktiv etter 7. oktober for å avslutte pågående saker og av arkivhensyn.

Alle som er registrert som saksbehandlere i Issue-tracker vil bli kontaktet for opplæring som saksbehandler (operatør) i tjenesteportalen.

Fra samme dato vil felles servicesenter åpne i en pilotfase. Senteret tar sikte på å gi "én vei inn" og forenkle og forbedre service og tjenester fra sentraladministrasjonen til de enkelte studenter og ansatte, og til fakulteter og institutter. Det vil bli en gradvis oppbygging av senteret, og endringene for den enkelte bruker vil i første omgang være små.

For mer informasjon henviser vi til nettsidene til prosjektene:

<https://www.uib.no/tjenesteutvikling/128644/tjenesteportalen>

<https://www.uib.no/tjenesteutvikling/126142/felles-servicesenter>

Vennlig hilsen

Tore Tungodden
ass. universitetsdirektør

Tore Burheim
IT-direktør

Dette er et UiB-internt notat som godkjennes elektronisk i ePhorte

Universitetsdirektørens kontor
Telefon 55 58 20 01
Telefaks 55 58 96 43

Postadresse
Postboks 7800
5020 Bergen

Besøksadresse
Nygårdsgaten 5
Bergen

Saksbehandler
Magne Bergland
55582251

