

Titel	Ny IT Servicedesk går i luften!
Brødtekst	 Det er med stor glæde at vi kan annoncere at vi nu lancerer en rigtig ITSM løsning, som står for IT Service Management, i IT afdelingen siger IT chef Ricci H. Setholm. Et ITSM værktøj løser de opgaver som brugerne allerede kender når de registrerer deres behov for hjælp via intranettet, men det understøtter også alle de andre discipliner som forventes fra en IT Servicedesk. Først og fremmest er det nu mere effektivt at registrere sin sag. Vi ønsker at brugerne anvender selvbetjeningsportalen, hvor der er nogle få felter som skal udfyldes. Udfyldes de korrekt, vil systemet selv foreslå løsninger fra et bibliotek vi opbygger efterhånden som vi behandler henvendelser i det nye system. Dermed hjælper systemet til selvhjælp, så man som bruger kan komme hurtigt videre med sin arbejdsdag. En særlig forbedring er at det nu er muligt at vedhæfte filer og indsætte skærmdumps direkte i anmodningen. Yderligere vil systemet automatisk opsamle e-mails sendt til itservice@vestfor.dk og oprette en anmodning fra disse. Da vi i IT afdelingen ønsker at yde den bedst mulige service, og at man som bruger har samme oplevelse, vil systemet automatisk udsende en tilfredshedsundersøgelse. I første omgang udsendes den på alle anmodninger, og vi vil sætte stor pris på at alle bruger et minut på at sætte 3 klik så vi kan se om vi også rammer rigtigt. De helt store forbedringer sker i maskinrummet, udtaler Brian Pedersen som i det daglige er ansvarlig for IT servicedesk funktionen. Vi kan se om der er systemer som kræver meget support, og om der ligeledes er systemer som vi har lange svartider inden anmodninger bliver lukket. Systemet opsamler også automatisk informationer om brugerens computer, hvilken software der er installeret og hvornår der senest har været ændringer. Ligeledes er der automatiske eskalationer, så hvis vi ikke har reageret indenfor en fastsat tidsramme, vil der blive advaret op igennem IT afdelingens organisation. IT chefen glæder sig til at få et rapporter som måler service og kvalitet, men også giver anden indsigt og muligheder. Standard programmet er skalerbart i et stort omfang, og vi ser frem til at tænde for flere knapper i det, udtaler han. Du tilgår systemet på samme måde som tidligere, altså via linket på intranettet. Du kan også vælge at sende en mail til itservice@vestfor.dk, det vil også oprette en sag i systemet. Forløbet i sagen og løsningen vil du kunne se i systemet og du vil stadig få mail når der sker noget i din sag. I IT afdelingen er der samlet begejstring for at få dette værktøj i drift, så vi endnu en gang bliver bedre til servicere og drifte IT i Vestforbrænding.
Udløber	01-01-2100
Afsender	Økonomi & IT
Skrevet	15-09-2017

Oprettet kl. 15-09-2017 10:05 af [Troels Salling Ottesen \(TSO\)](#)
Sidst ændret kl. 15-09-2017 10:05 af [Troels Salling Ottesen \(TSO\)](#)

Luk