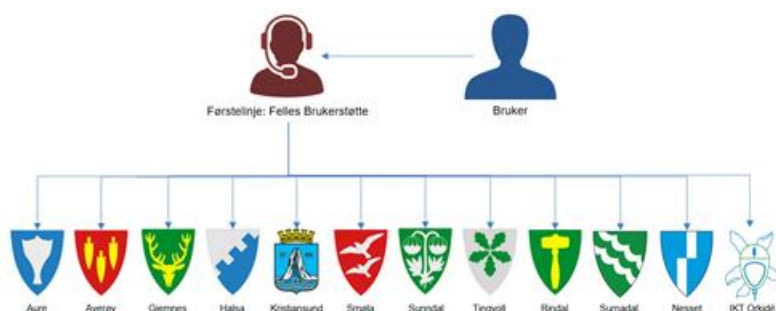


Felles brukerstøtte etableres for kommunene i IKT-Orkidé



1. september etableres den nye tjenesten, felles brukerstøtte, nå kjent som Servicedesken, for kommunene i IKT-Orkidé.

Dette vil være din nye servicedesk for **alle** IT-relaterte problemer, spørsmål og forespørsler. Åpningstiden vil være fra kl. **07:00 – 15:30**. Servicedesken kan nås på flere måter:

- [Trykk her \(http://Servicedesk\)](http://Servicedesk)
- Send din forespørsel til servicedesk@iktorkide.no
- Ring for å snakke med en av våre medarbeidere på telefon: 7157 4050
- Chat på Skype for business (Kommer innen årsskifte)

I Servicedesken sitter det folk hele åpningstiden og venter på at du skal ta kontakt! Vi svarer på telefon innen 30 sekunder og løser de aller fleste forespørsler mens vi snakker med deg. De vanskelige sakene sender vi videre til IKT Orkidé eller din IT-avdeling.

IT-avdelingen i din kommune får med dette bedre tid til å hjelpe deg. Siden Servicedesken løser alle de vanligste henvendelsene umiddelbart, samt gjør de første undersøkelsene, får IT-avdelingen din bedre mulighet til å hjelpe til med de sakene som tar litt tid.

Vi bistår med glemte passord, Office-programmer, Skype, Visma, Geric, Profil, HSPRO, Familia og ePhorte m.m. Alle tjenester som kommunen din får levert fra IKT Orkidé følges opp av Servicedesken, og vi følger saken til den er løst.

Saker som gjelder din kommunes nettverk og fagsystemer blir registrert og satt over til din lokale IT-avdeling for oppfølging sammen med deg. Servicedesken har kontor plass på Kongens Plass 5 i Kristiansund. Her sitter det 4 lærlinger og to erfarne fast ansatte. I tillegg søkes det nå etter en ny fagarbeider.

Det vil de neste månedene bli sendt ut materiell for å bedre synliggjøre denne nye tjenesten.

Erik Ingebrigtsen
Service Manager
Servicedesken

