

**UPPDRAGSBESKRIVNING "Servicecenter Fas 1"****Dokumentansvarig**
Malin Styrman, Studentcentrum**Datum**
2013-03-20**Dokumentstatus**
Version 0.2

Uppdragsbeskrivning – Servicecenter Fas 1

OBS! Alla fakta om projektet handlar givetvis om grova uppskattningar. Dessa kommer sedan att förfinas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

1 Om uppdraget

1.1 Problembakgrund

Behovet av en "första ingång" för studenter, personal och externa besökare vid Mittuniversitetet vittnar de flertalet försök som gjorts vid universitetet om. Vi kan i Cathrine Berggrens rapport "E-Campus, Delrapport i projektet Digitalt Campus del 1" läsa om de projekt som genomförts av olika avdelningar under årens lopp i försök att skapa en bättre samordning och gemensam "första ingång". Försöken har dock aldrig riktigt lyckats fullt ut. I rapporten framgår det att engagemanget är stort kring denna fråga och att det är av största vikt att processen drivs och är väl förankrad från ledningshåll.

I nära samarbete med delprojekt "E-campus webb" och ITM:s frontdeskprojekt ska ett fysiskt servicecenter upprättas för att tillgodose studenter, personal och externa besökare med service och information, en s.k. first line. Detta kommer att behöva ske i etapper.

1.2 Uppdragsgivare

Beställare av projektet är Ola Lindberg, verksamhetsledare på LRC och projektledare är Malin Styrman, avdelningschef Studentcentrum.

1.3 Syfte

Detta delprojekt ska upprätta ett fysiskt servicecenter där studenter, personal och externa besökare ska kunna vända sig vid frågor gällande universitetet. Personalen vid servicecentret ska ha möjlighet att svara på enklare frågor, vara behjälplig i vissa serviceärenden, alternativt hjälpa personen vidare till rätt instans på universitetet. En huvudinriktning i projektet är att vi ska slussa frågan vidare och inte individen.

Vi ska genom ett fördjupat samarbete mellan den digitala och den fysiska campusmiljön nå en mer samordnad kommunikation mellan lärosätet och studenterna oavsett om de söker upp oss via webb, sociala medier, e-post, telefon eller besöker en informationsdisk. Studenter ska ha tillgång

UPPDRAGSBESKRIVNING "Servicecenter Fas 1"

Dokumentansvarig
Malin Styrman, Studentcentrum

Datum
2013-03-20

Dokumentstatus
Version 0.2

till likvärdig service, stöd och kommunikation oavsett om de söker upp lärosätet via Internet eller genom att fysiskt besöka något av våra Campus.

1.4 Effektmål

Genom samarbetet mellan den digitala och den fysiska campusmiljön så ska antalet "ingångar" till universitetet kunna minskas så att studenter, besökare och personal på ett bättre och enklare sätt ska få rätt information. Frågorna ska hamna rätt från början, på så sätt får kunden snabbare svar på sina frågor och rätt person får rätt frågor. Idag finns det t.ex. 12 olika "expeditioner" på Campus Östersund att vända sig till som student eller extern besökare för frågor rörande universitetet.

Målformulering: "Att i etapp 1 och inför terminsstart HT 2013 upprätta en bemanning som kan besvara de frågor som inkommer via den gemensamma ingången på webben. I etapp 2 ska ett fysiskt servicecenter i Sundsvall färdigställas, samt beslut om vilken bemanning och service som ska råda i servicecentret."

1.5 Utgångspunkter för uppdrag/Omfattning

Uppdraget är dels ett ombyggnationsprojekt och dels eventuellt ett omorganiseringsprojekt i Sundsvall. En fysisk servicedisk ska inrättas med den ombyggnation som krävs. Servicedisken ska bemannas och befintlig reception och växel ska flyttas alt ersättas.

Bemanningsfrågan och vilken servicenivå som servicecentret ska ha ingår i uppdraget.

I etapp 1 ska bemanningen kunna besvara de frågor som inkommer via den gemensamma ingången på webben (chatt, mail, telefon). I etapp 2 ska bemanningen utökas då det fysiska centret och dess service tillkommer.

1.6 Avgränsning

Etapp 2 gäller endast Campus Sundsvall.

Blir det aktuellt för ett gemensamt ärendesystem bör en utbildning i detta ingå i projektet vidare hålls löpande utbildning av berörd personal utanför projektets ramar.

Projektet kommer att kunna genomföras enligt nedanstående grovplanering förutsatt att det förankras väl ute i organisationen och att samtliga berörda avdelningar kan prioritera och bistå

UPPDRAGSBESKRIVNING "Servicecenter Fas 1"

Dokumentansvarig
Malin Styrman, Studentcentrum

Datum
2013-03-20

Dokumentstatus
Version 0.2

med resurser. Förankringsprocessen kan komma att få stryka en del på foten eftersom tiden är så begränsad.

Frågan om införandet av Nilex som Mittuniversitetet gemensamma ärendehanteringssystem bör lösas men ingår inte i projektets uppdrag. Vi förutsätter dock att vi inom Mittuniversitetet tar höjd för att införa Nilex eller annat system och ser till att det finns ekonomiska förutsättningar för att alla berörda funktioner ska kunna använda systemet. Införandet av ett ärendehanteringssystem förutsätter också utbildning i systemet för berörd personal.

2 Om projektet

2.1 Projektets slutresultat

Projektets slutmål är ett fysiskt servicecenter i Sundsvall som dagligen bemannas av kunnig personal. Detta för att kunna vara studenter och andra besökare behjälpliga när det gäller att hitta på Campusområdet, svara på enklare frågor och bistå med enklare serviceåtgärder, alternativt hänvisa frågan eller personen till rätt instans. Servicecentret ska också vara ett stöd för personalen vid Mittuniversitetet i vårt arbete med att möta det mål som fastslås i Utbildningsstrategin 2011-2015; *"Mittuniversitetet ska vara erkänt framgångsrikt inom e-lärande, såväl bland studenter och arbetsliv som i jämförelse med andra lärosäten. E-lärande ska omfatta utbildning både på distans och på campus"*.

Projektet ska genom en ombyggnation skapa en välkomnande och trevlig "ingång" för studenter och externa besökare. En sk first line ska upprättas så att studenter, besökare och personal på ett bättre och enklare sätt ska få rätt information. Likvärdig service, stöd och kommunikation ska råda oavsett om de söker upp lärosätet via Internet eller genom att fysiskt besöka Campus.

I etapp 1 ska projektet ansvara för att tillsatt personal som ska besvara frågor som inkommer från den gemensamma ingången på webben. Samt fortsätta att planera och arbete inför etapp 2.

2.2 Bemanning/projektorganisation

Följande personer bör delta i arbetet:

<u>Namn:</u>	<u>Roll i projektet:</u>	<u>Roll i organisationen:</u>
Ola Lindberg	Beställare	LRC/verksamhets chef
Malin Styrman	Projektledare	STU/avd. chef
Erika Byberg	Projektadm.	STU/ administratör
Gunilla Candell	Projektmedlem	STU/ antagningssamordnare

UPPDRAGSBESKRIVNING "Servicecenter Fas 1"

Dokumentansvarig
Malin Styrman, Studentcentrum

Datum
2013-03-20

Dokumentstatus
Version 0.2

Catarina Karlsson	Projektmedlem	ITM/utvecklingsledare
Lennart Johansson	Projektmedlem	CAMP/avd. chef
Fredrik Bodin	Projektmedlem	CAMP/vaktmästeriet
Preschilla Helin Johansson	Projektmedlem	BIB/assistent
Mikael Reberg ?	Projektmedlem	LRC/koordinator
Stefan Eriksson	Projektmedlem	IT/gruppchef support
	Styrgrupp	Rektors ledningsgrupp, RLG

Referensgrupp, gemensam med projektet E-campus webb.

2.3 Grov aktivitets- och tidsplan etapp 1

<u>Aktivitet:</u>	<u>Tidpunkt: (månad/år)</u>
Förstudie	Catrine Berggren "E-campus"
Projektplanering	v. 4-23
- Studiebesök	februari
- Bemanning och placering	förslag 13 maj
- Fortsatt planering inför etapp 2	löpande
Genomförande	
- Skapa förutsättningar för berörd personal	färdigt inför HT 2013
Projektavslut	

Aktivitets- och tidsplan för etapp 2 kommer att framgå i aktuell projektplan.

OBS! Alla fakta om projektet handlar givetvis om grova uppskattningar. Dessa kommer sedan att förfinas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

2.4 Finansiering

Projektkonto: 4904187

Kostnadspost	Budget	Finansieras av
Personalkostnader för projektdeltagare som debiteras	135 000	
Materialkostnader	5 000	
Rese- och logikostnader (ej resor mellan campus), studiebesök vid några lärosäten	10 000	
Övriga kostnader		
Totalsumma	150 000	

UPPDRAGSBESKRIVNING "Servicecenter Fas 1"

Dokumentansvarig
Malin Styrman, Studentcentrum

Datum
2013-03-20

Dokumentstatus
Version 0.2

Siffror och budget utifrån Ola Lindbergs projektplan, "Digitalt campus – E-campus del2"

2.5 Övrigt

Det är grundläggande att samordna projektet med webb-projektet. Resultatet av delprojektet "E-campus webb" påverkar detta projekt och vice versa. Projekten måste kontinuerligt synkroniseras med varandra och ha ett nära samarbete. Till projektet är en referensgrupp knuten som kommer att vara mycket viktig för att förankra projektets arbete samt för att få hjälp med avgränsningar, upplägg, diskussioner m m.

Det är en stor utmaning att få samtliga inblandade delaktiga och engagerade för att skapa ett Servicecenter och att göra det till en succé. Om detta inte lyckas så är det en stor risk att det återigen blir ett projekt i raden av alla tidigare, mindre lyckade, försök att skapa "en ingång".

Frontdeskprojekt vid ITM ska implementeras i Servicecenter.

Det är viktigt att förmedla, förankra och vara tydlig i ev. omorganisering då det rör personal som antingen får andra arbetsuppgifter alt. får byta.

Det pågående omställningsarbetet och inte minst Lokaliseringsprojektet kan komma att påverka de upprättade planerna och tankarna kring Servicecenter. Det får i sådant fall tas upp med styrgruppen vid behov.

Projektet kommer att föra frågan om prioriteringsgrunder till Styrgruppen. Just nu arbetar vi efter ordningen att det viktigaste är att vi blir klara i tid, att vi kan lösa de frågor vi förutsatt att Servicecentret ska klara samt att kostnaden på så sätt är minst betydelsefull ur prioriteringshänseende.