



FYLKESMANNEN I FINNMARK
Administrasjonsavdelingen

FINNMÁRKKU FYLKKAMÁNNI
Hálddahusossodat

FRA DNA TIL NETWISE CMG

- Monica Jonassen
- IKT-leder Fylkesmannen i Finnmark
- Ikke telefonibakgrunn. Ingen personlig erfaring med sentralbordtjenester



LITT OM FYLKESMANNEN

- FM viktigste oppgave å sikre rettsikkerheten til enkeltpersoner i fylket
- Sentralbordet første møte med publikum – må virke. Krav på informasjon om når de eventuelt kan få kontakt med saksbehandler
- FM rolle i beredskapssammenheng telefonien viktig.



Hvorfor Netwise

- Umo IKT dager – presentasjon av MX-One og OCS
- BRUM konferanse i Stocholm -
Netwise presentert - vi var solgt!



HVA BLE GJORT

- Ny sqlserver og ny sentralbordpc satt opp av oss i forkant.
- Oppgradering av MD110 BC10 TIL BC13 gikk greit
- Flytting av data kurant
- Oppsett av sentralbord og katalogtjenesten enkelt og greit
- Oppsett av Outlook-integrasjon tok tid



Synkroniseringstjenesten - Outlook

- Nytt for leverandøren (Umoe)
- Tok mye tid
- Lagt inn tjenesten flere (2) ganger
lurt å ta skjermbilledump om du
har lang vei til leverandøren



Opplæring

Umoe "lagde" et lite telefoninettverk
opplæring mens sentralbord var i
fulldrift!

3 timer nok for å lære sentralbord
og katalogtjenesen (kunne DNA)

IT-drift opplæring underveis



opplæring forts.

- Brukerne fikk ikke ordinær opplæring
- Informasjon på intranett
- Veiledning i fraværsregistrering i Outlook
- Valgte bort Webgrensesnittet for brukere – ØNKER IKKE FLERE PROGRAMMER



Hvordan gikk det?

- Sentralbordet veldig fornøyd. Enkelt å lære opp vikarer
- Brukerne etter hvert fornøyd. En del tull med feilregistrering i Outlook. Noen har også takket NEI til integrasjon med Outlook. Fjernet 1 plass å registrere fravær



Hvordan gikk det?

- Sentralbordet bruker katalogmodulen – brukte ikke DMG i DNA
- IT drift bruker fortsatt EMG
 - Navn på telefonapparater
 - Skifte kontor /beholde tlf.nummer
 - Grupper – beredskapssammenheng



- Servicene kjøres av domenebruker
– ikke heldig

- Hvor blir det av driftsmodul?

Vi installerte Netwise CMG i 2007



Videre utvikling

- FM Finnmark piloterer i dag OCS
- IP-sentraler kommer
- Present Parlando takler dette. Hva med CMG? Fylkesmennene ønsker fortsatt en god sentralbordtjeneste!



FYLKESMANNEN I FINNMARK
Administrasjonsavdelingen

FINNMÁRKKU FYLKKAMÁNNI
Hálddahasossodat

- Lykke til med videre arbeid i BRUM