

SLG seminarprogram d.01. november 2016

09.00 – 09.30	Ankomst, Introduktion af deltagere, baggrund og forventninger til dagen
09.30 – 12.00 (pauser undervejs)	<p>Jacob Fink fra Rambøll giver en introduktion til servicekataloger.</p> <p>Hvad er en "service" og hvordan kan AU bruge et "servicekatalog" som styringsramme både internt og til forventningsafstemning med de forskellige bruger- og "kunde"-grupper?</p> <p>Kært barn har mange navne, og IT-services giver ofte anledning til begrebsforvirring i organisationer</p> <p>Vi introducerer en række service-begreber og sætter dem i kontekst til hinanden. Vi skeler til ITIL og andre autoriteter som fx Gartner og Rambøll (ikke med henblik på stramt at følge nogen disse, men for at blive inspirerede og afstemme forståelsen af service-begreberne).</p> <p>Undervejs får vi introduceret og drøftet de forskellige lag i en service-stak, og får sat ord på forskellene mellem forretnings-vendte services og interne services (fx teknologiske kapaciteter). Vi diskuterer også mulige måder at underinddele AU's services på (fx admin/undervisning/forskning)</p> <p>Rambøll viser eksempler fra andre organisationers servicekataloger og arbejde med servicekortlægning, samt andres valg af værktøjsunderstøttelse til administration af servicekataloger</p> <p>Vi tager løbende dialog i gruppen om hvordan servicekataloget anvendes til forventningsafstemning, samt om AU IT's udfordringer samt krav og ønsker til et servicekatalog og en servicekatalog-proces</p>
12.00 – 13.00	Frokost
13.00 – 14.30	<p>Erfaringer fra KU</p> <p>Allan Have Sørensen, it-chef på KU-SUND fortæller om erfaringer på KU med et servicekatalog.</p>
14.30 – 14.45	Pause
14.45 – 15.30	<p>Diskussion og opsamling i plenum</p> <p>Med udgangspunkt i ovenstående diskuteres:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvad har vi brug for på AU i forhold til servicekatalog• Hvordan får vi etableret et servicekatalog – hvad er næste trin.