

NHH



IT ORGANISASJONEN 10 ÅR

HVA VAR UTFORDRINGENE I 2005?

IT forum 2016

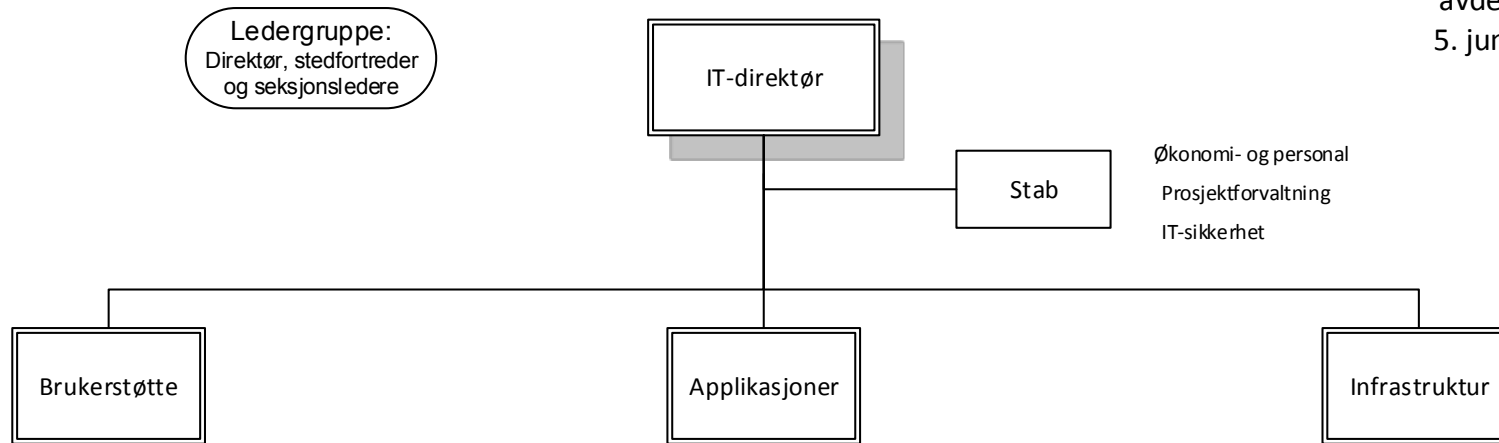
Jon Iden



IT-avdelingen - god på teknologi, men mindre god på.....



- Å definere IT-tjenester og tjenestenivå
- Gjennomføre og forvalte prosjekter
- Behandle bestillinger/forespørsler
- Samarbeide på tvers i avdelingen
- Skille mellom utvikling og produksjon
- Bidra til omstilling med IT



Brukerstøtte (Brita)	Kundestøtte	Telefonsentral	Basis-applikasjoner	Bruker-applikasjoner	Operativ-systemer	Nettverk
Feilhåndtering Rådgiving Bestillinger Saler og UV-rom Periferutstyr Fagspesifikk brukerstøtte	Tjenestekatalog Serviceerklæringer Serviceoppfølging Utvikling- og driftsoppdrag Kursadministrasjon Leverandøravtaler Lisensavtaler	Telefonsentralen	Applikasjons-programvare Database-programvare Database-drift Web-programvare Katalogtjenester Lagringsystemer Antivirus og spam	Administrative applikasjoner Fagspesifikke applikasjoner Web-applikasjoner Internettapplikasjoner Brukeradministrasjon LMS Låssystemer	Windows s/k Unix og linux s/k Mac s/k Standard og fagspesifikke oppsett Maskinvare Maskinhaller	Data Telefoni Trådløst VPN

- Prosesser:**
- Incident Management
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Service Level Management
 - Release Management

- Flefgaglige team (mulige):**
- Sikkerhet
 - Arkitektur
 - Prosjektlederforum
 - Tjenesteportefølje