



FORBEDRET SERVICE & BESTILLINGS KATALOG

Medarbejdermøde

OPGAVEN

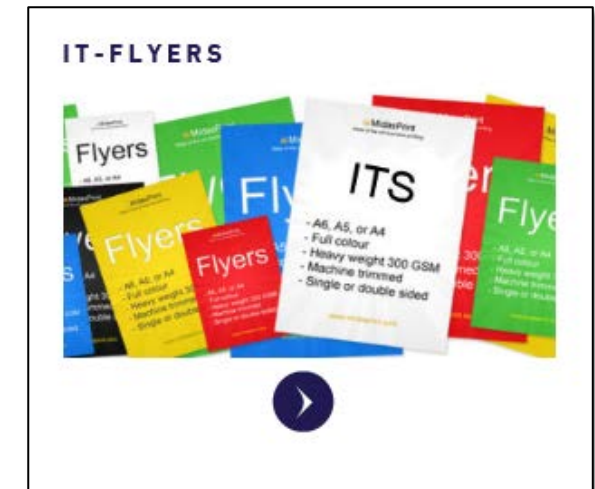
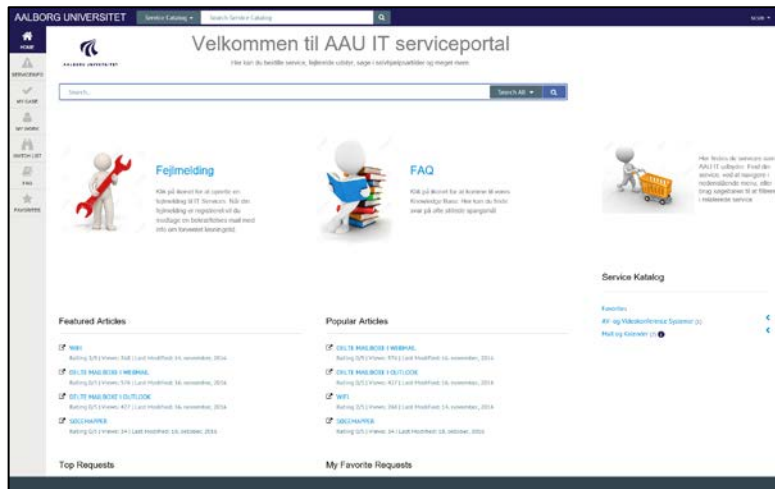
- **Bedre adgang til, og synlighed af IT leverancer**
- **Endnu bedre serviceoplevelse for vores brugere**
- **Optimeret sags håndtering i ITS**

OUTPUT

- Bestillinger
- Fejlmelding
- Driftsstatus
- FAQ

- Servicebeskrivelser
- Leverance vilkår
- SLA

- Målrettet service info. OnDemand



ORGANISERING

STYREGRUPPEN



Michael Collin



Per Bach

PROJEKTLEDER



Michel Thomsen

ORGANISERING

NNIT, Sanistål, Ecco,
BRF, Rigspolitiet
Koncern IT, KMD

Lise Dall Eriksen
Senior Consultant

lde@bluehat.dk
+45 30 52 05 66

BlueHat P/S
Lottenborgvej 24
2800 Kgs Lyngby
CVR: 37 55 59 08



Kasper E. Ringkjøbing
Senior Consultant

ker@bluehat.dk
+45 31 39 60 89

BlueHat P/S
Lottenborgvej 24
2800 Kgs Lyngby
CVR: 37 55 59 08



PROJEKTDELTAGERE



Michael Kristensen
Servicekatalog Ejer



Gitte Leander
Servicekatalog Manager



Kristoffer Stormark
Værktøjs guru



Anna Diaz Korsaa
Kommunikation

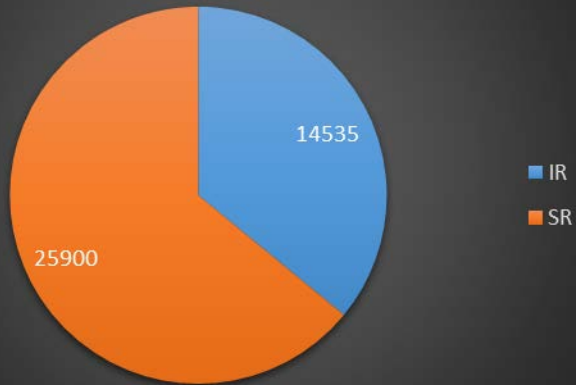
WORKSHOP MED BRUGERPANEL

Administrationen – Uddannelse - Forskning - Formidling

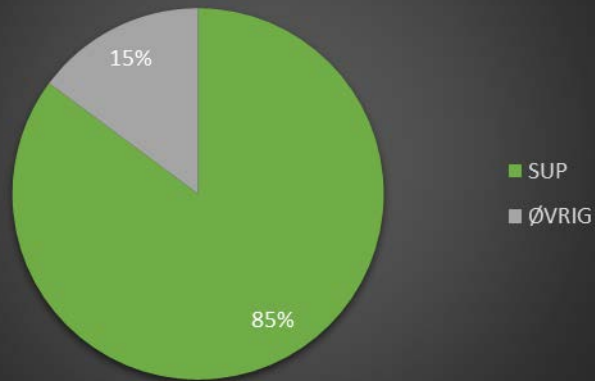
- Enkel måde at komme i kontakt med Support
- Bestilbare services med information
- Nem mulighed for fejlmelding
- Et forståeligt sprog / ikke nørdet
- Hjælp til selvhjælp
- Hurtig sagsbehandling

FORDELE I DRIFTEN

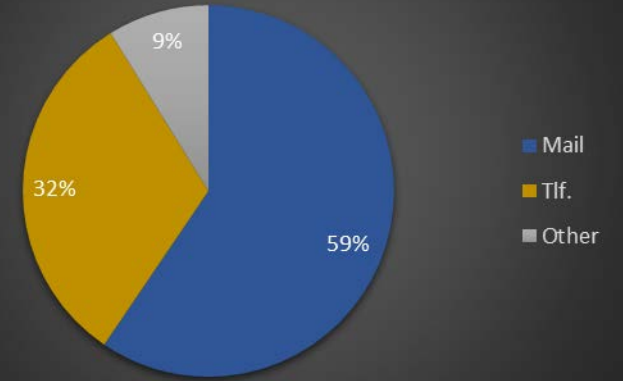
~40.000 IR/SR i 2016



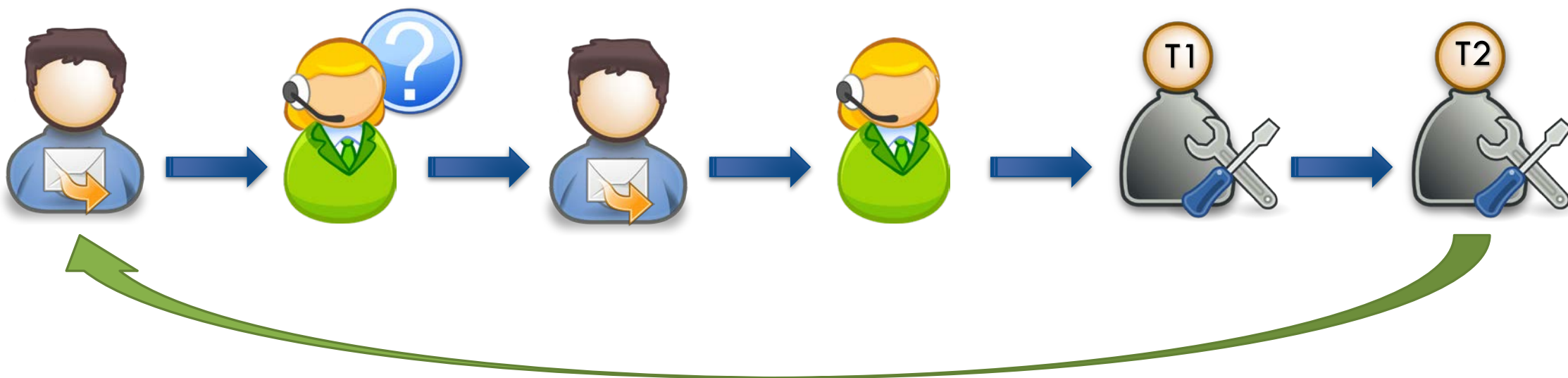
85% ~ 35.000 i Support



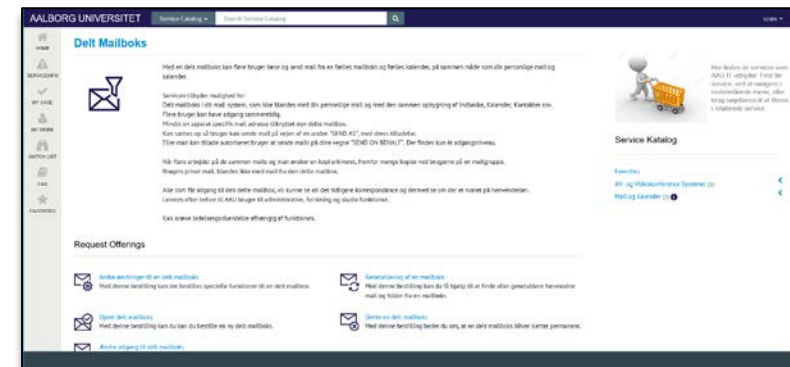
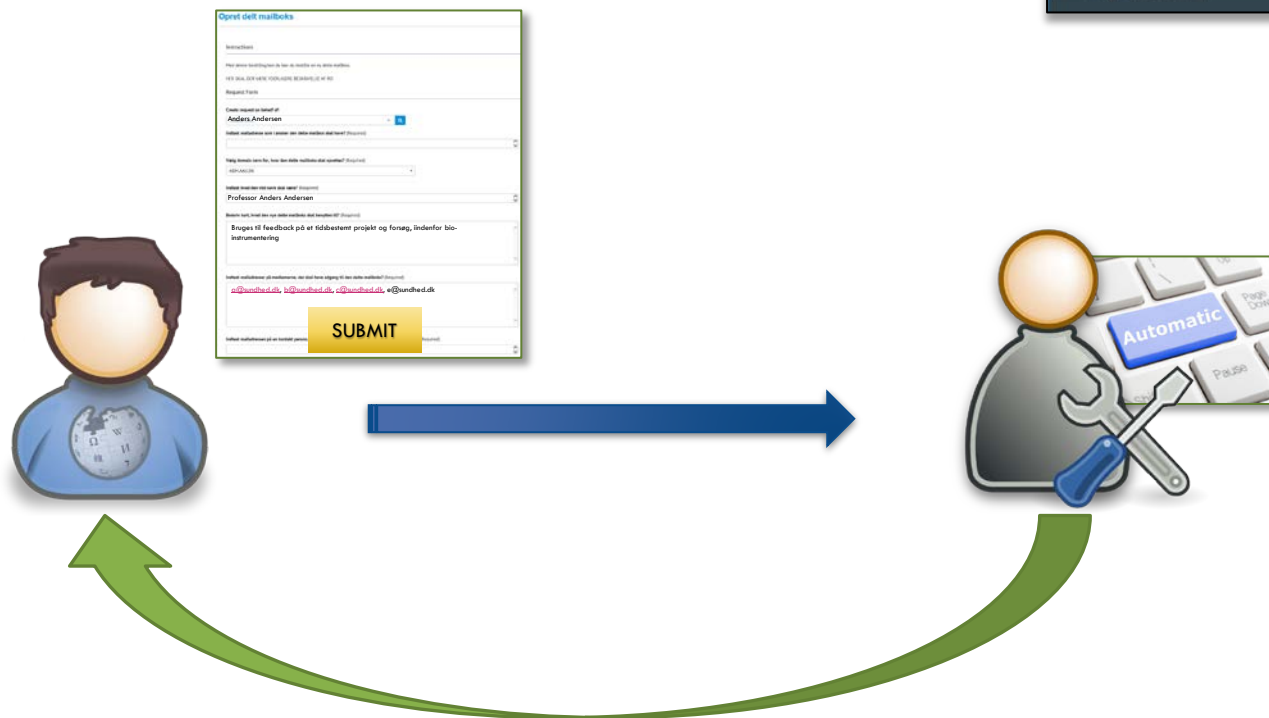
59% ~ 24.000 via mail



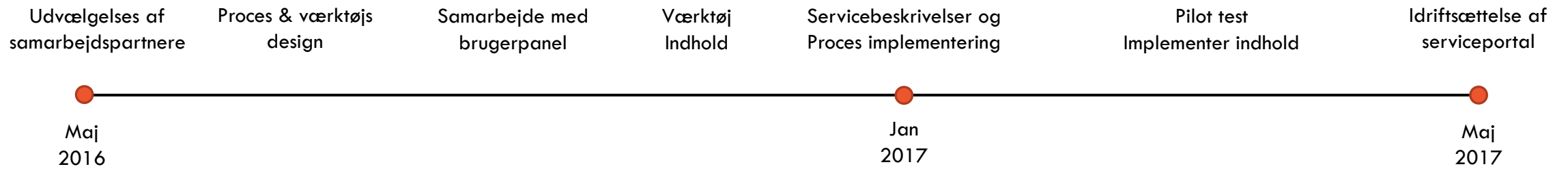
ET HVERDAGSSCENARIE – HER ER VI NU



ET HVERDAGSSCENARIE – HER ER VI PÅ VEJ HEN



HANDLEPLAN



SERVICEPORTAL

TEMA

Service katalog

Service ansvarlig

Service Offering

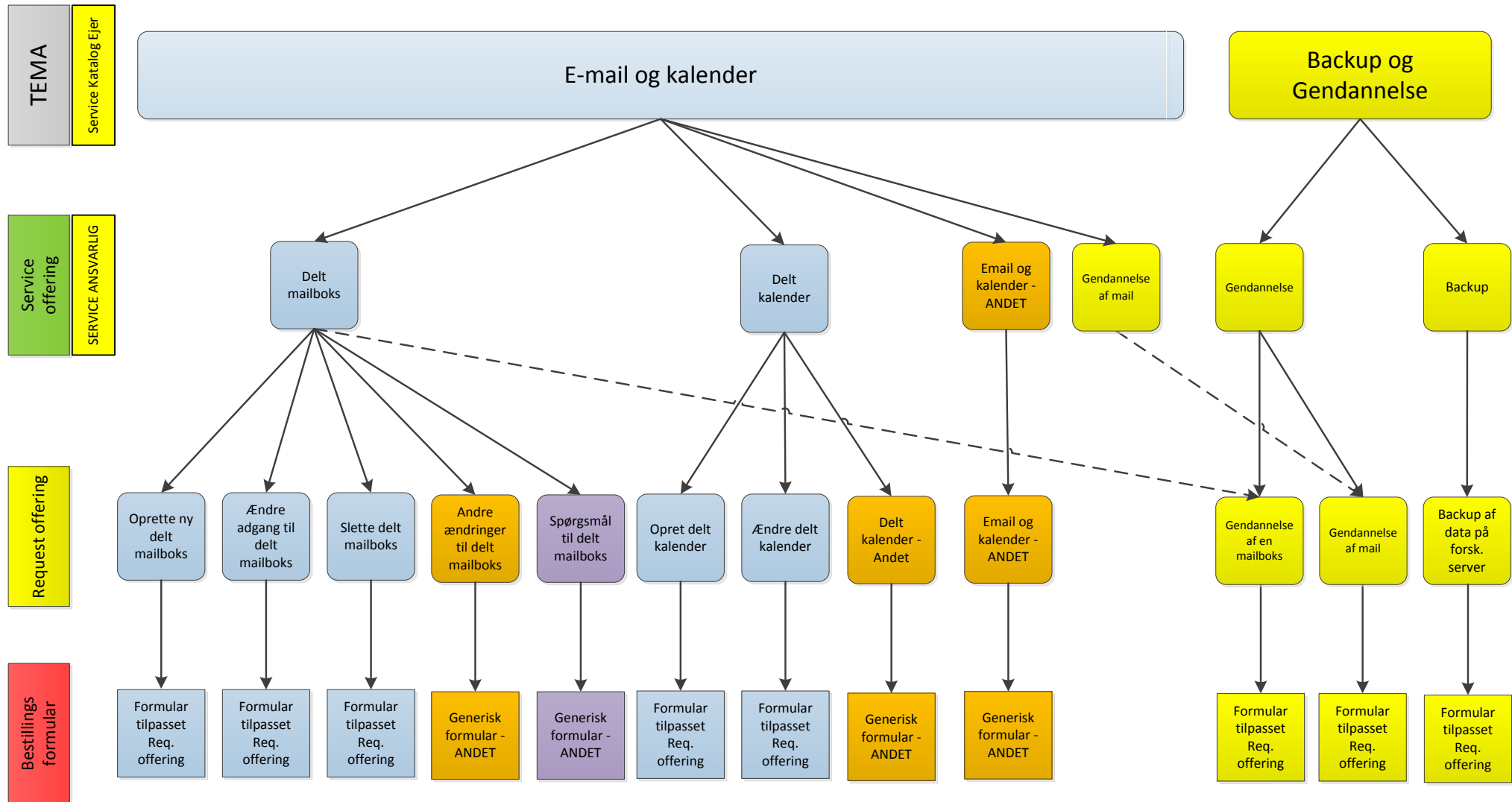
Bestillingsportal

Bestillings- formular

Request Offering

Serviceportal

AAU Definitioner Servicekatalog



SERVICEPORTAL

- Tema

- Arbejdsplads og It-udstyr
- AV- og Videokonference Systemer
- Backup og Gendannelse af data
- Brugernavn, Adgang og Password
- Gruppemapper og netværksdrev
- Informationssikkerhed
- Mail og Kalender**
- Print
- Server og Databaser
- Skype og Telefoni
- Software
- Studie- og Lærings IT
- Support og Rådgivning
- Web Løsninger
- Internt ITS

SERVICEPORTAL

- **Værktøjsvalg**

- Webshop ?**

- Serviceportal ?**

Noget brugerne
kender fra hverdagen

Lækkert design

Stor fleksibilitet

Fejlmeldinger,
bestillinger og FAQ
samme sted

Portal hvor bruger selv
kan følge sin egen sag

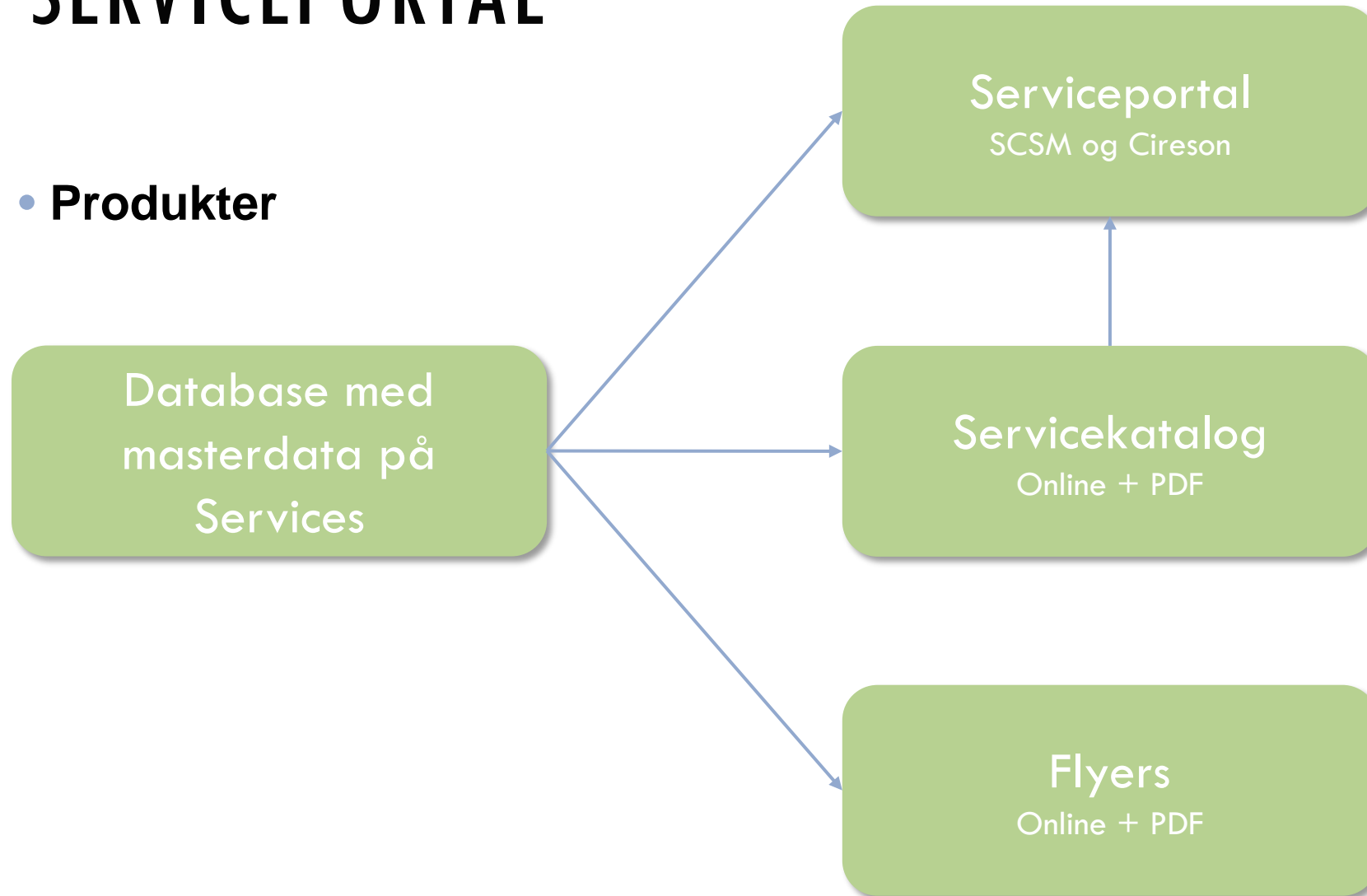
Vi havde værktøjet

Ikke afhængig af
endnu en ekstern
leverandør

Kunne bruge vores
eksisterende log on

SERVICEPORTAL

- **Produkter**





HOME



SERVICEINFO



MY CASE



MY WORK



WATCH LIST



FAQ



FAVORITES



AALBORG UNIVERSITET

Velkommen til AAU IT serviceportal

Her kan du bestille service, fejlmelde udstyr, søge i selvhjælpsartikler og meget mere.

Search...

Search All ▾



Fejlmelding

Klik på ikonet for at oprette en fejlmelding til IT Services. Når din fejlmelding er registreret vil du modtage en bekræftelses mail med info om forventet løsnings tid.



FAQ

Klik på ikonet for at komme til vores Knowledge Base. Her kan du finde svar på ofte stillede spørgsmål.



Bestillinger

Her findes de services som AAU IT udbyder. Find din service, ved at navigere i nedenstående menu, eller brug søgebaren til at filtrere i relaterede service.

Featured Articles

- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

Top Requests

- [Kontakt AAU it Services](#)
- [FEJLMELDING](#)

Popular Articles

- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

My Favorite Requests

- [Opret delt mailboks](#)
- [Andre ændringer til en delt mailboks](#)
- [FEJLMELDING](#)
- [Kontakt AAU it Services](#)

Service Katalog

- [Favorites](#)
- [AV- og Videokonference Systemer \(1\)](#)
- [Mail og Kalender \(2\)](#)



HOME



SERVICEINFO



MY CASE



MY WORK



WATCH LIST



FAQ



FAVORITES



AALBORG UNIVERSITET

Velkommen til AAU IT serviceportal

Her kan du bestille service, fejlmelde udstyr, søge i selvhjælpsartikler og meget mere.

Search...

Search All ▾



Fejlmelding

Klik på ikonet for at oprette en fejlmelding til IT Services. Når din fejlmelding er registreret vil du modtage en bekræftelses mail med info om forventet løsnings tid.



FAQ

Klik på ikonet for at komme til vores Knowledge Base. Her kan du finde svar på ofte stillede spørgsmål.



Bestillinger

Her findes de services som AAU IT udbyder. Find din service, ved at navigere i nedenstående menu, eller brug søgebaren til at filtrere i relaterede service.

Featured Articles

- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

Top Requests

- [Kontakt AAU it Services](#)
- [FEJLMELDING](#)

Popular Articles

- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

My Favorite Requests

- [Opret delt mailboks](#)
- [Andre ændringer til en delt mailboks](#)
- [FEJLMELDING](#)
- [Kontakt AAU it Services](#)

Service Katalog

Favorites

[AV- og Videokonference Systemer \(1\)](#)[Mail og Kalender \(2\)](#)

Mail og Kalender

Aalborg Universitets fælles mail- og kalendersystem er Microsoft Exchange.

Servicen består af Outlook mail- og kalendersystem samt en webmailklient, til selvbetjening af mail og personlig mailboks med kalender, backup og mulighed for gendannelse af indhold.

Alle fastansatte får automatisk en personlig mailkonto og mailadresse.

Studerende får automatisk en mailkonto på xxxx@student.aau.dk

Delt Mailboks



Med en delt mailboks kan flere bruger læse og send mail fra en fælles mailboks og fælles kalender, på sammen måde som din personlige mail og kalender.

Servicen tilbyder mulighed for:
 Delt mailboks i dit mail system, som ikke blandes med din personlige mail og med den sammen opbygning af Indbakke, Kalender, Kontakter osv.
 Flere bruger kan have adgang sammentidig.
 Mindst en separat specifik mail adresse tilknyttet den delte mailbox.
 Kan sættes op så bruger kan sende mail på vejen af en anden "SEND AS", med deres tilladelse.
 Eller man kan tillade autoriseret bruger at sende mails på dine vegne "SEND ON BEHALF". Der findes kun ét adgangsniveau.

Når flere arbejder på de sammen mails og man ønsker en kopi arkiveret, fremfor mange kopier ved brugerne på en mailgruppe.
 Brugerens privat mail, blandes ikke med mail fra den delte mailbox.

Alle som får adgang til den delte mailbox, vil kunne se alt det tidligere korrespondance og dermed se om der er svaret på henvendelser.
 Leveres efter behov til AAU bruger til administrative, forskning og studie funktioner.

Kan kræve ledelsesgodkendelse afhængig af funktionen.

Request Offerings



Andre ændringer til en delt mailboks

Med denne bestilling kan der bestilles specielle funktioner til en delt mailbox.



Opret delt mailboks

Med denne bestilling kan du kan du bestille en ny delt mailboks.



Andre adgang til delt mailboks

Med denne bestilling kan der tilføjes og fjernes medlemmer fra en delt mailbox.



Genetablering af en mailboks

Med denne bestilling kan du få hjælp til at finde eller genetablere forsvundne mail og folder fra en mailboks



Slette en delt mailboks

Med denne bestilling beder du om, at en delt mailboks bliver slettet permanent.

Related Knowledge Articles By Category

[Software \(2\)](#)

Related Knowledge Articles By Type

[How To \(2\)](#)



Her findes de services som AAU IT udbyder. Find din service, ved at navigere i nedenstående menu, eller brug søgebaren til at filtrere i relaterede service

Service Katalog

Favorites

[AV- og Videokonference Systemer \(1\)](#)

[ITS Internt \(3\)](#)

[Mail og Kalender \(2\)](#)



Ændre adgang til delt mailboks

Instructions

Med denne bestilling kan der tilføjes og fjernes medlemmer fra en delt mailbox.

Godkendelse:

Bestillingen kræver godkendelse for ændringer fra den ansvarlige kontakt person for mailboxen

Pris:

Denne service er gratis og kræver ikke betaling ved bestilling.

Service Level Agreement:

Den forventede leveringstid er 5 dage.

Request Form

Create request on behalf of:

Choose One...

Indtast mailadresse for den delte mailboks? (Required)

Indtast mailadresse på nye medlemmer, der skal have adgang til den delte mailboks?

Indtast mailadresser på de medlemmer, hvis adgang skal fjernes fra den delte mailboks?

Indtast mailadressen på den kontakt person eller ansvarlige for mailboxen, som kan godkende denne ændring? (Required)

Delt Mailboks

Description

Med en delt mailboks kan flere bruger læse og send mail fra en fælles mailboks og fælles kalender, på sammen måde som din personlige mail og kalender.

Servicen tilbyder mulighed for:

Delt mailboks i dit mail system, som ikke blandes med din personlige mail og med den sammen opbygning af Indbakke, Kalender, Kontakter osv.

Flere bruger kan have adgang sammentidig. Mindst en separat specifik mail adresse tilknyttet den delte mailbox.

Kan sættes op så bruger kan sende mail på vejen af en anden "SEND AS", med deres tilladelse.

Eller man kan tillade autoriseret bruger at sende mails på dine vegne "SEND ON BEHALF". Der findes kun ét adgangs niveau.

Når flere arbejder på de sammen mails og man ønsker en kopi arkiveret, fremfor mange kopier ved brugerne på en mailgruppe. Brugers privat mail, blandes ikke med mail fra den delte mailbox.

Alle som får adgang til den delte mailbox, vil kunne se alt det tidligere korrespondance og dermed se om der er svaret på henvendelser. Leveres efter behov til AAU bruger til administrative, forskning og studie funktioner.

Kan kræve ledelsesgodkendelse afhængig af funktionen.

Additional Information

[DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)

[DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)



HOME



SERVICEINFO



MY CASE



MY WORK



WATCH LIST



FAQ



FAVORITES



AALBORG UNIVERSITET

Velkommen til AAU IT serviceportal

Her kan du bestille service, fejlmelde udstyr, søge i selvhjælpsartikler og meget mere.

Search...

Search All ▾



Fejlmelding

Klik på ikonet for at oprette en fejlmelding til IT Services. Når din fejlmelding er registreret vil du modtage en bekræftelses mail med info om forventet løsnings tid.



FAQ

Klik på ikonet for at komme til vores Knowledge Base. Her kan du finde svar på ofte stillede spørgsmål.



Bestillinger

Her findes de services som AAU IT udbyder. Find din service, ved at navigere i nedenstående menu, eller brug søgebaren til at filtrere i relaterede service.

Featured Articles

- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

Top Requests

- [Kontakt AAU it Services](#)
- [FEJLMELDING](#)

Popular Articles

- [DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
Rating 0/5 | Views: 564 | Last Modified: 16. november, 2016
- [DELTE MAILBOXE I OUTLOOK](#)
Rating 0/5 | Views: 416 | Last Modified: 16. november, 2016
- [WIFI](#)
Rating 2/5 | Views: 267 | Last Modified: 14. november, 2016
- [SØGEMAPPER](#)
Rating 0/5 | Views: 34 | Last Modified: 18. oktober, 2016

My Favorite Requests

- [Opret delt mailboks](#)
- [Andre ændringer til en delt mailboks](#)
- [FEJLMELDING](#)
- [Kontakt AAU it Services](#)

Service Katalog

- [Favorites](#)
- [AV- og Videokonference Systemer \(1\)](#)
- [Mail og Kalender \(2\)](#)

- HOME
- SERVICEINFO
- NEW
- MY CASE
- MY WORK
- TEAM WORK
- ACTIVE WORK
- WATCH LIST
- FAQ
- TEAM INCOMING
- SEARCH
- DASHBOARDS
- CONFIG ITEMS
- FAVORITES

FEJLMELDING

Instructions

An incident is defined as any event that is unplanned or causes an interruption in service or a deterioration in service quality. Please fill out the form as completely as possible to help us address the incident quickly and restore services as soon as possible. If your request is not an incident click here to see our service request offerings for general questions, product keys, access and feature requests.

Cireson Support will make every effort to assign incident tickets within 24 hours.

Request Form

Create request on behalf of:

Hvad fejler (Required)

Uddybende beskrivelse af fejlen (Required)

Hvilket område berøre fejlen

Hvor meget haster sagen (Required)

Vedhæftet filer

FILE NAME	TYPE	ATTACHED DATE	ATTACHED BY
<input type="button" value="Remove"/>			

AAU IT Service



Description
AAU IT Service - Fejlmelding af IT Problemer

Additional Information
[DELTE MAILBOXE I WEBMAIL](#)
[WIFI](#)

SERVICEPORTAL

- **Hvem bliver involveret?**

- ✓ **Teamledere**
- ✓ **Serviceansvarlige**
- ✓ **Fagpersoner**
- ✓ **Sekretariatets kommunikations afdeling**



SERVICE KATALOG

Kommer som

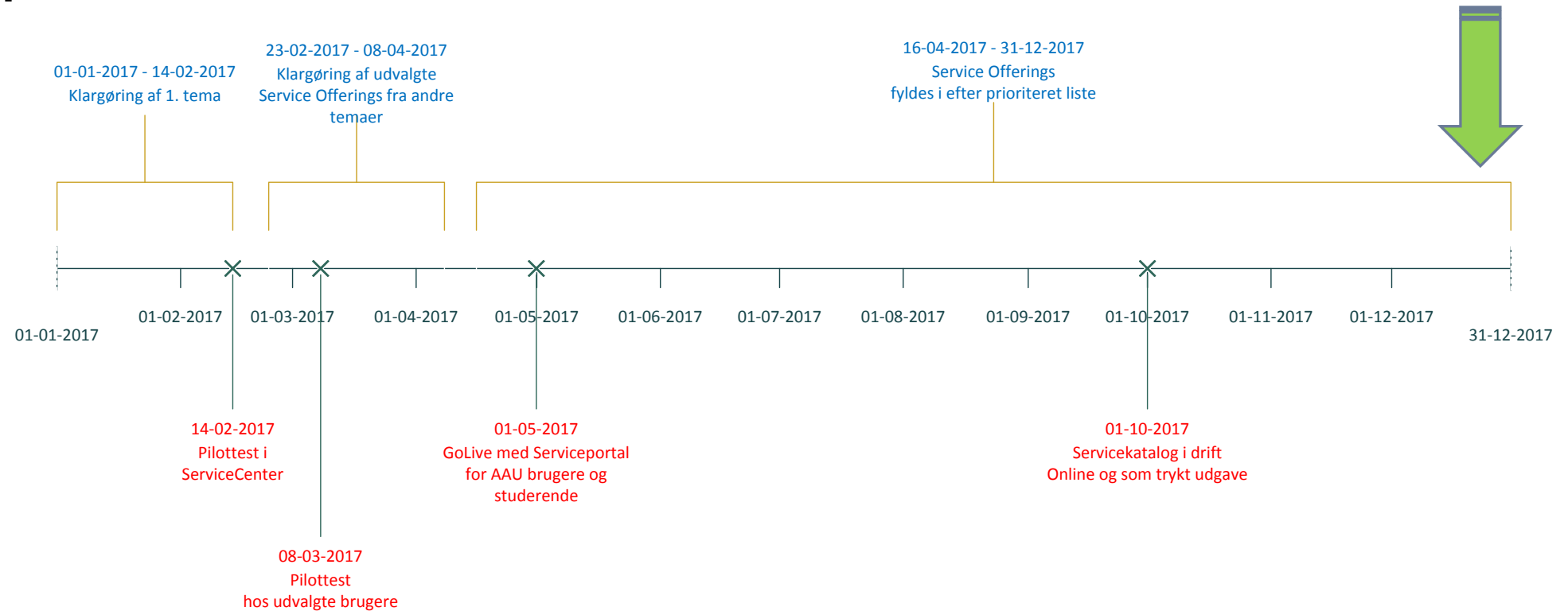
- Online udgave
- PDF / Printvenlig udgave



SERVICEPORTAL



• Tidsplan



SERVICEPORTAL

