



**Service Integration And Management
SIAM**

Team SIAM/ITS



AALBORG UNIVERSITET



Baggrund for SIAM på AAU

- *Fastholdelse af brugertilfredshed og driftsstabilitet*
- *Komplekse hybride driftsaftaler*
- *Mange leverandører til én it-serviceløsning*
- *Større krav til effektivt samarbejde og koordination*
- *Lav modenhed på processer, roller og ansvar*
- *Manglende transparens mht. serviceløsninger (End2End)*



AALBORG UNIVERSITET

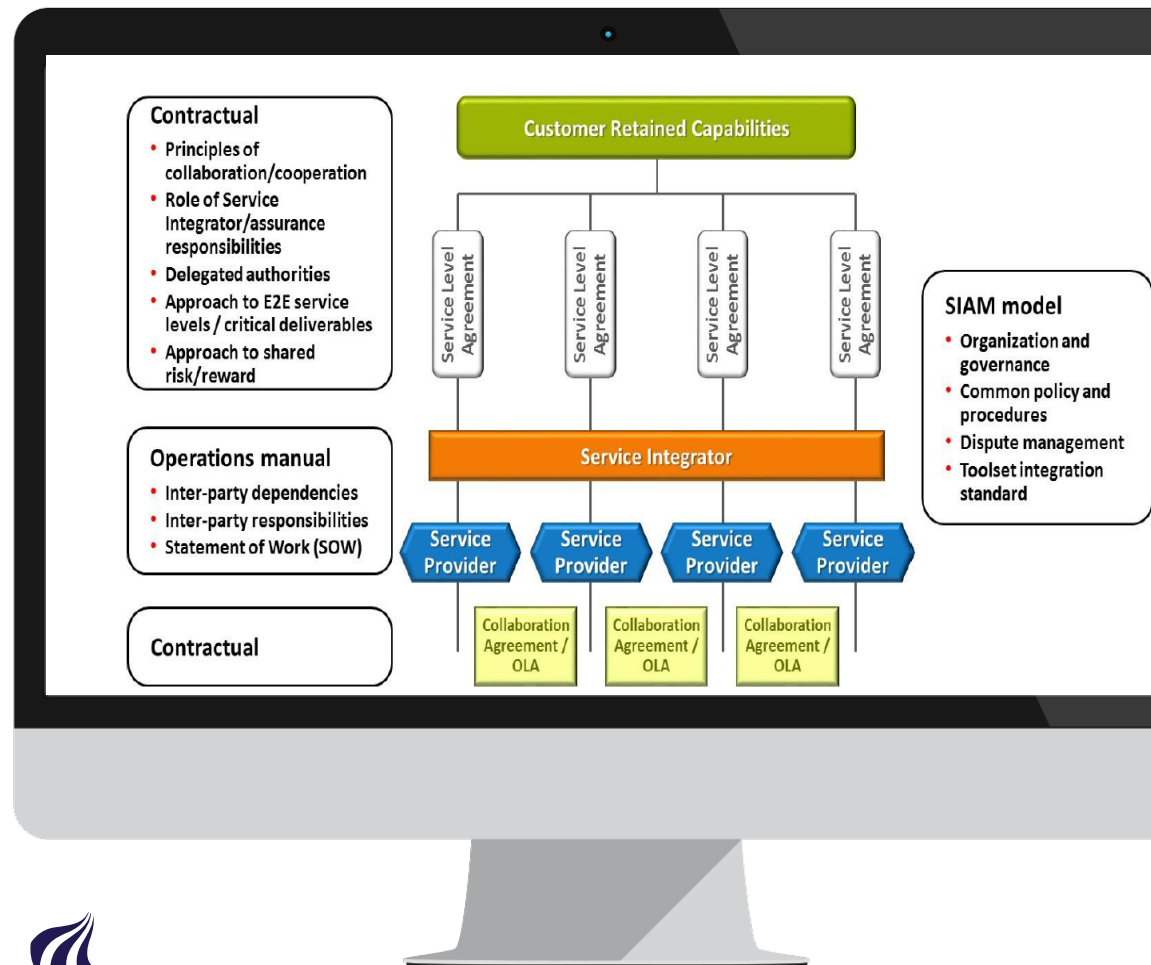


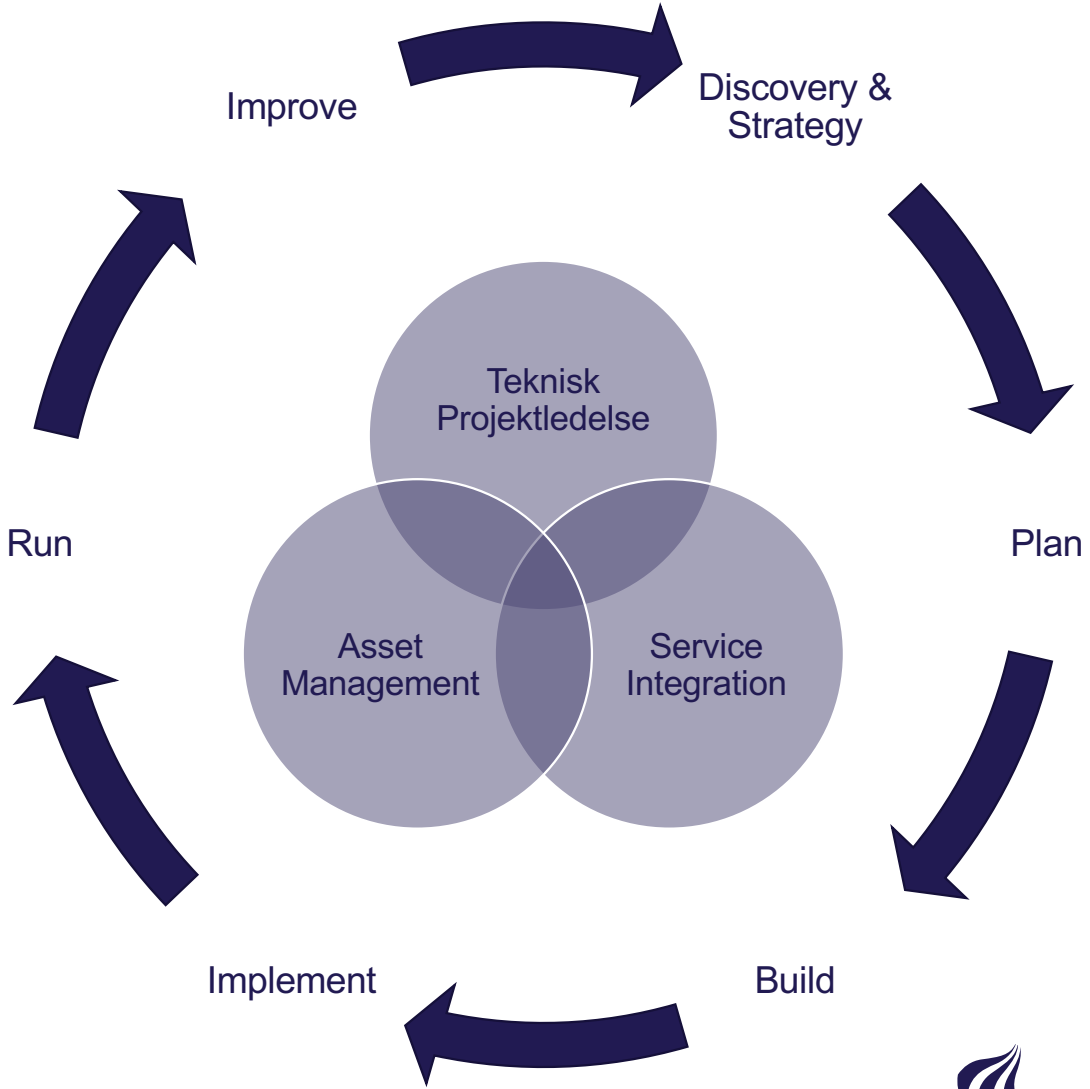
Fokusområder



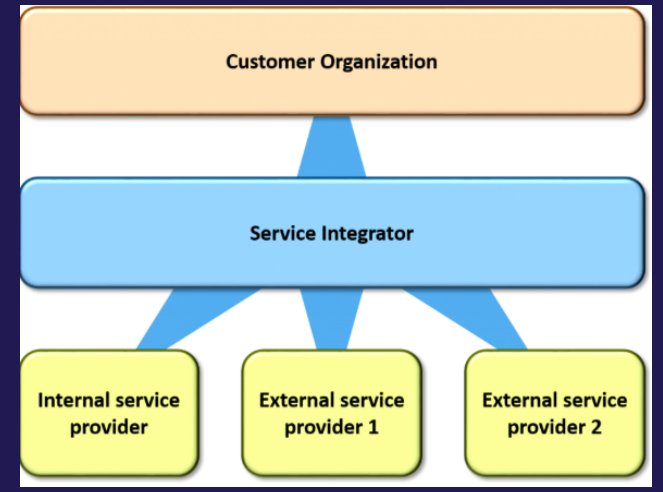
SIAM- værdi for AAU

- **Komplekse hybride driftsaftaler**
 - › Øget fokus på cloud, hosting, sikkerhed, integrationer
 - › Forbedre overblikket og orkestrering over driftsaftaler
- **Mange leverandører til én it-serviceløsning**
 - › Større krav til effektivt samarbejde og koordination
 - › Etablering af samarbejdsgrupper og fora
- **Lav modenhed mht. roller & ansvar samt processer**
 - › Synliggørelse og effektivisering af processer og flow
- **Manglende transparens mht. services**
 - › Analysere, fortolke, monitorere, rapportere, kommunikere samt tilpasse leverancer og forpligtelser med særlig fokus på servicemål.
 - › POC på udvalgte services





SIAM roadmap & økosystem



Nuværende indsats

6

SIAM foundation uddannelse af nøgle medarbejdere

Definere Service Integrator stilling

POC: Office 365 (Collaborations-services) RPA og ERP

Definition af de 3 lag i SIAM økosystem: Strategi – Integration – Leverance på baggrund af POC erfaringer

Udvikling af SIAM processer, dokumenter, roller og ansvar

Contract Lifecycle Management på software, hardware, service og konsulent aftaler

SLA fortolkning af eksisterende aftaler mhb. på at definere SLA standarder/skabeloner.

Værktøjsunderstøttelse

- Contract & Vendor management
- IT Service management
- Enterprise Architecture

