

2005 - Högskolan Väst



AGENDA SUPPORT/HELPDESKNÄTVERK 16-17 MARS 2005

ONSDAG 16 MARS – lokal C208 Campus Trollhättan --

Kl 13 00

Ulf Glad, IT-chef

Inledning och presentation av Högskolan Trollhättan/Uddevalla

Kl 13 15

Benny/Kajsa

Bakgrund till träffen – utbyta erfarenheter

Praktiska frågor

Deltagarna presenterar sig samt berättar lite hur man jobbar med servicedesk/helpdesk/support (ej Kalmar då de skall göra en presentation av hur de jobbar)

- IT-avd organisation

- Hur många och vilka sitter i helpdesk

- Något mera?

Kl 15 00

Fika

Kl 15 30

ITIL - Christer Åberg arbetar på Kerfi inom området Service Management och är även styrelseledamot i ITSM Forum Sweden.

Kl 16 45

Rundvandring?

Kl 19 00

Butler's – Vi går ut och äter

TORSDAG 17 MARS – lokal C209 Campus Trollhättan

Kl 09 00

Kalmar presenterar hur de jobbar med supporten

Fika

Kl 10 45

Vad supporterar vi? Var drar vi gränsen?

Supporterar vi hem-pc? Digitalkameror/filmkameror? Har ni dator med "standardprogram" för personal och studenter?

Kl 11 45

Avslutning/Sammanfattning

Skall vi fortsätta med detta?