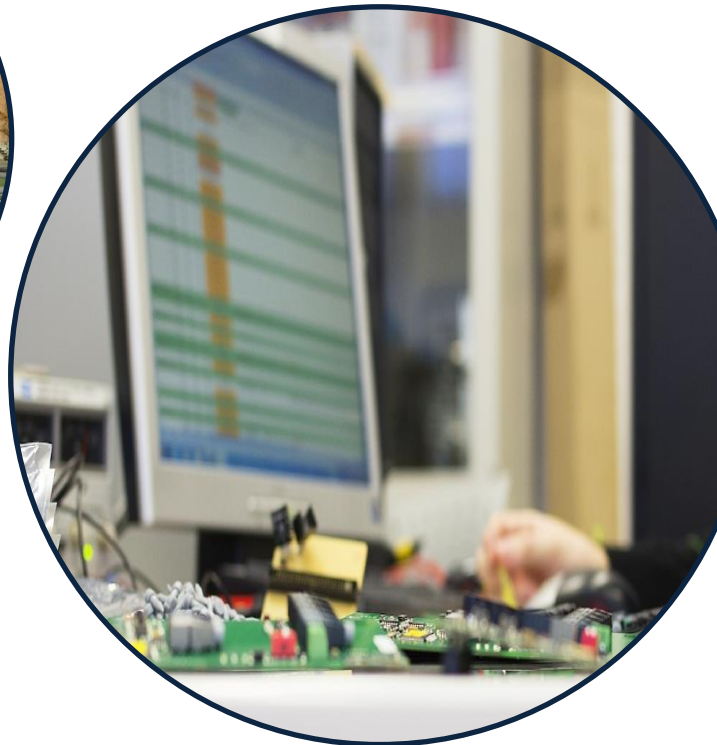




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Oktober 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker ugerne 40-44, hvor ITS leverede stabile resultater.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft nedenstående kritiske- eller major-hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 40 til 44.

Uge 40: Problemer med Infoglue – 0,5 times driftsforstyrrelse.

Uge 40: Problemer med SfB/callcenter – 1,5 times driftsforstyrrelse.

Uge 41: Problemer med Infoglue – 0,25 times driftsforstyrrelse.

Uge 41: Problemer med Digital Eksamen – 2 timers driftsforstyrrelse.

Uge 42: Problemer med netværk på FRB7H – 3,5 times driftsforstyrrelse.

Uge 43: Problemer med SfB/callcenter – 1,5 times driftsforstyrrelse.

Uge 43: Problemer med netværk i datacenter – 5 minutters driftsforstyrrelse

Uge 44: Problemer med Infoglue – 1,5 times driftsforstyrrelse

I forhold til det rullende budget ligger ITS efter oktober måned 2,3 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med oktober var 104,4 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

92-94 %

Forrige måned: 92-95 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

94-97 %

Forrige måned: 94-97 %

Antal kritiske/major hændelser

8

Forrige måned: 6

Antal grønne trafiklys på projekter

27/30

Forrige måned: 26/30

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 40-44: 127-162

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

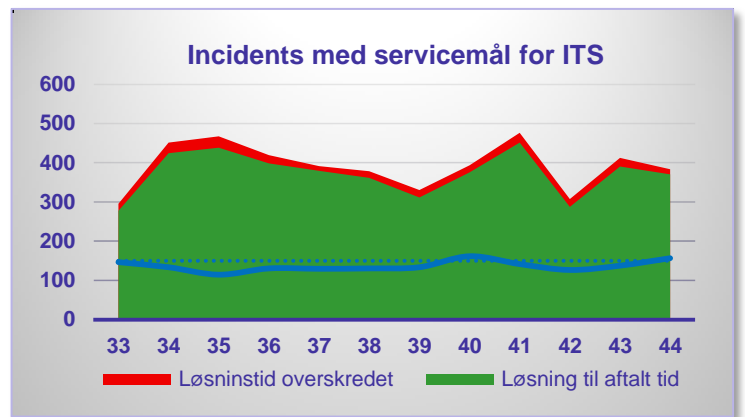
Mål: 90%

Opnået i uge 40-44: 94-97%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	94	94	94	95	97	96	94	95	95	94	95	97
Åbne sager	147	134	115	131	130	131	134	162	142	127	138	157
Uge	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44

ITS har overholdt servicemål for hele perioden. Målet om max. 150 åbne IR, er overskredet da vi har en række IR, der omhandler samme problem vedr. manglende adgang til skrivebord. Problemet er eskaleret hos Microsoft.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

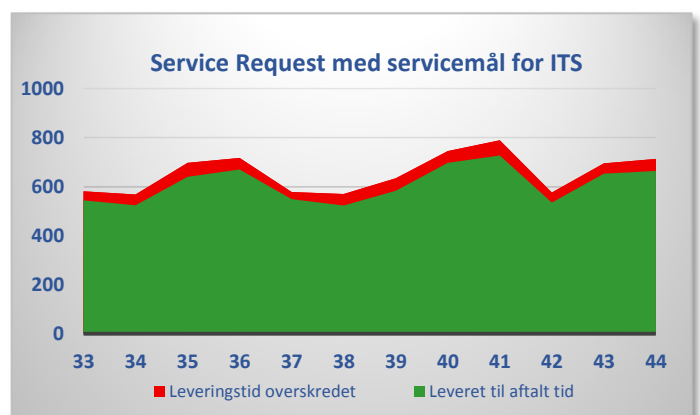
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

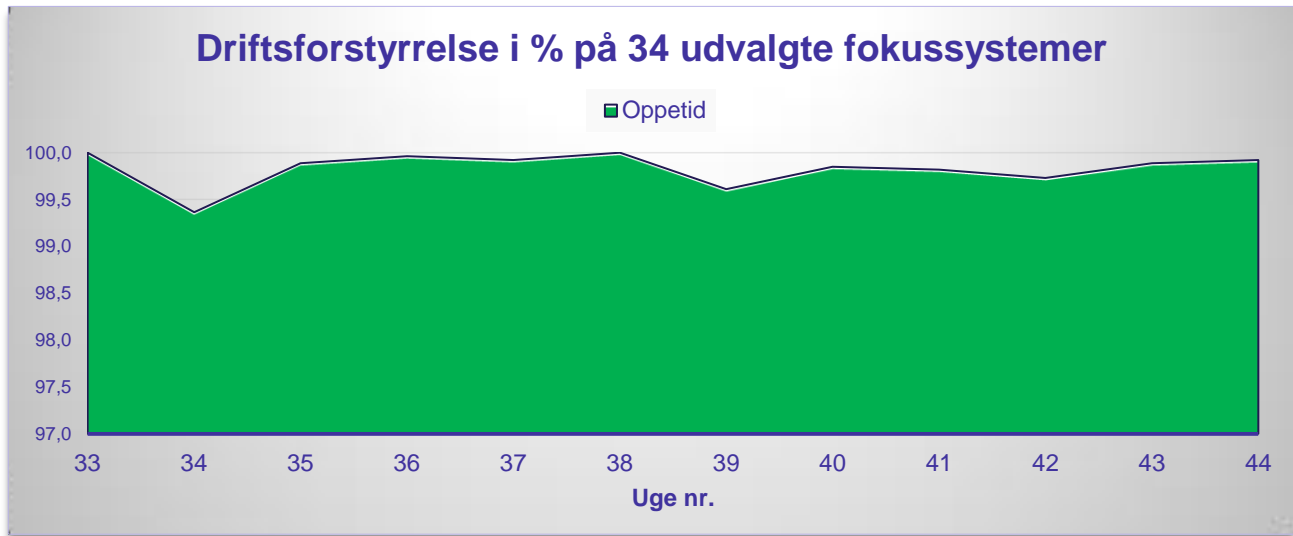
Opnået i uge 40-44: 92-94%

Leveret til aftalt tid i %	94	92	92	93	95	92	92	94	92	93	94	93
Uge	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
40	Infoglue	Adgang til websider under aau.dk var afbrudt. Major Incident på IR848833
40	SfB + call-center	Ikke muligt at tilringe/opnå kontakt via callcenter. Fejl er set nogle gange før, og der kører p.t. en sag sammen med leverandør på problemet. Major Incident på IR849452
41	Infoglue	Adgang til websider under aau.dk var afbrudt. Major Incident på IR851136
41	DE	Problemer med at logge ind i Digital Eksamen. Leverandør kontakttet for udbedring. Major Incident på IR851608
42	Brugerrettet netværk (trådløst, LAN og VPN)	Et område af FRB7H var uden netværk pga. defekt switch.
43	SfB + call-center	Ikke muligt at tilringe/opnå kontakt via callcenter. Fejl er set nogle gange før, og der kører p.t. en sag sammen med leverandør på problemet. Major Incident på IR857655
43	AAU Data-center-net	Afbrudt netværk til datacenter opstod under diagnosticering af tidligere fejl. Flere forskellige services var berørt. Major Incident på IR858624.
44	Infoglue	Nedbrud på Infoglue, årsag uafklaret. Der er nedsat en task force til at finde de bagvedliggende årsager og få dem udbedret. Major Incident på IR859144

ØKONOMI PÅ SPORET

Økonomi-status for ITS efter oktober måned viser et forbrug, der er lige på sporet.

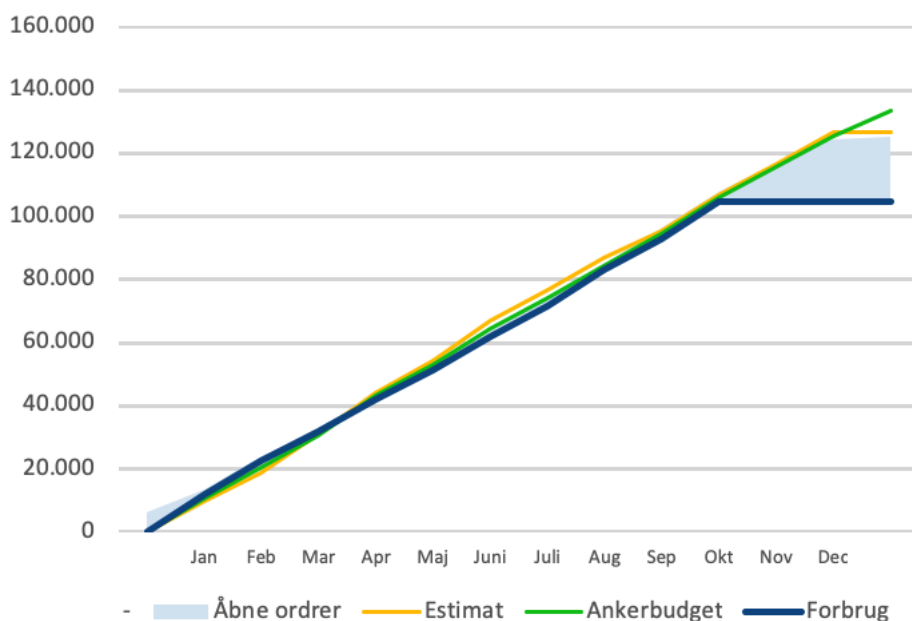
Der er en række godkendte ændringer gennem året, blandt andet merforbrug til GDPR, CLAAUDIA, og et datacenter, der ikke bliver etableret i 2018. Disse godkendte ændringer er vist med den orange streg, og viser et re-budget for ITS i 2018 på ca. 127. mkr.

Den mørkeblå streg viser de fakturerede udgifter i ITS. Efter oktober måned 104 mio. kr. I forhold til det rullende budget er dette godt 2 mio. kr. under målet for oktober.

I ITS har vi fra og med oktober haft et særligt fokus på opfølgning på køb. Der følges op på, at planlagte køb eksekveres i tide, ligesom der følges op på betaling på de enkelte ordrer. Dette skal sikre en stabil økonomisk afslutning af 2018.

ITS forventer at komme ud af 2018 med et overskud på 2 mio. kr.

Samlede omkostninger



I regi af digitaliseringspuljen er der ligeledes tæt økonomistyring op mod årsafslutningen. Hver uge gennemgås alle planlagte leverancer og ordrer med teamlederne. Der har i oktober og november været foretaget to store køb til CLAAUDIA (AI og Compute). Dele af disse køb har skulle straks-afskrives, hvilket har betydet en belastning for digitaliseringspuljen på ca. 4. mio. kr. i 2018. Det forventede mindreforbrug er derfor tilsvarende reduceret til ca. 3. mio. kr. Mindreforbruget skyldes forskydninger i projektplanerne.

VIDEN FOR VERDEN - DIGITALISERINGSSTRATEGI

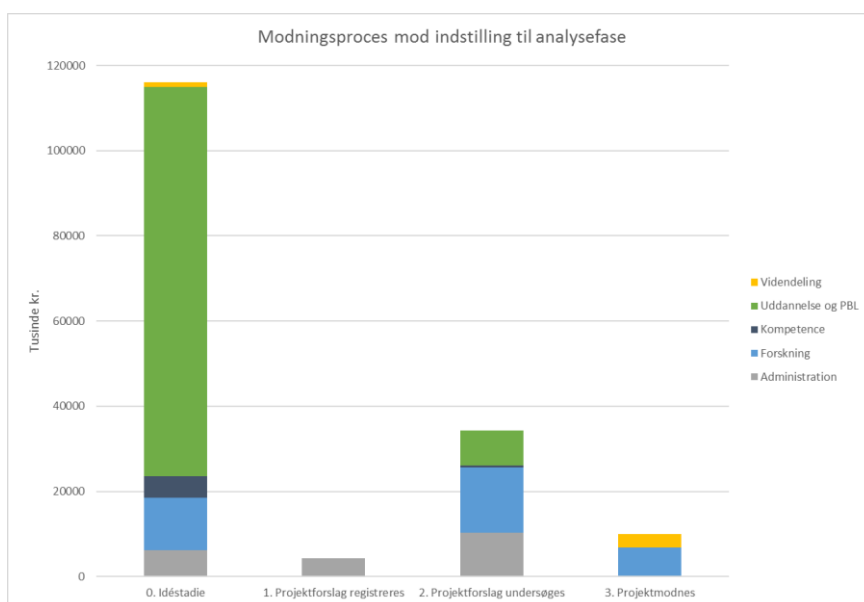
ITS-månedssrapporten vil fra og med denne udgave indeholde en status på arbejdet med udmøntningen af AAU's digitaliseringsstrategi: "Viden for Verden – Digitaliseringsstrategi" (VFV-D). De fem strategiske spor har hver især etableret en organisering af deres udmøntningsarbejde og er undervejs med leverancerne, som dels har form af konkrete projekter (vedr. it-projekter se herom andetsteds i månedssrapporten), og dels har form af forundersøgelser.

På direktionens møde den 9. november blev der aflagt statusrapportering fra sporene, som melder alle aktiviteter i grøn. I løbet af det resterende 2018 vil sporene hver især udarbejde/opdatere handlingsplaner med henblik på fremstilling i direktionen februar 2019. Herefter vil VFV-D's portefølje være at finde sammen med de andre indsatsområder under "Viden for Verden": (https://www.strategi.aau.dk/digitalAssets/422/422405_portefoljeoverblik-over-viden-for-verden-pr.-111018.pdf)

PIPELINE

I forbindelse med udmøntning af AAU's digitaliseringsstrategi VFV-D, er der forud for projektsatte initiativer etableret en pipeline, der fungerer som både pladsholder og et modningsforløb. Udarbejdede projektforslag vil, ved prioritering, skifte fra pipeline til den kørende portefølje.

Som følge af at de fem strategiske spors udmøntningsgrupper er ved at komme på plads, ses en større koncentration af initiativer i idéstadiet. I takt med at udmøntningsgrupperne kommer helt på plads, vil behandlingen og modningen af initiativer formentlig betyde, at arbejdet under projektmodning stiger. Lige nu er det begrænset, hvad der ligger i projektmodning, og det er en af fødekilderne til den kørende portefølje.



KØRENDE PORTEFØLJE

27

Grønne trafiklys
i projekterne

3

Gule trafiklys
i projekterne

0

Røde trafiklys
i projekterne

SAFE TRACK

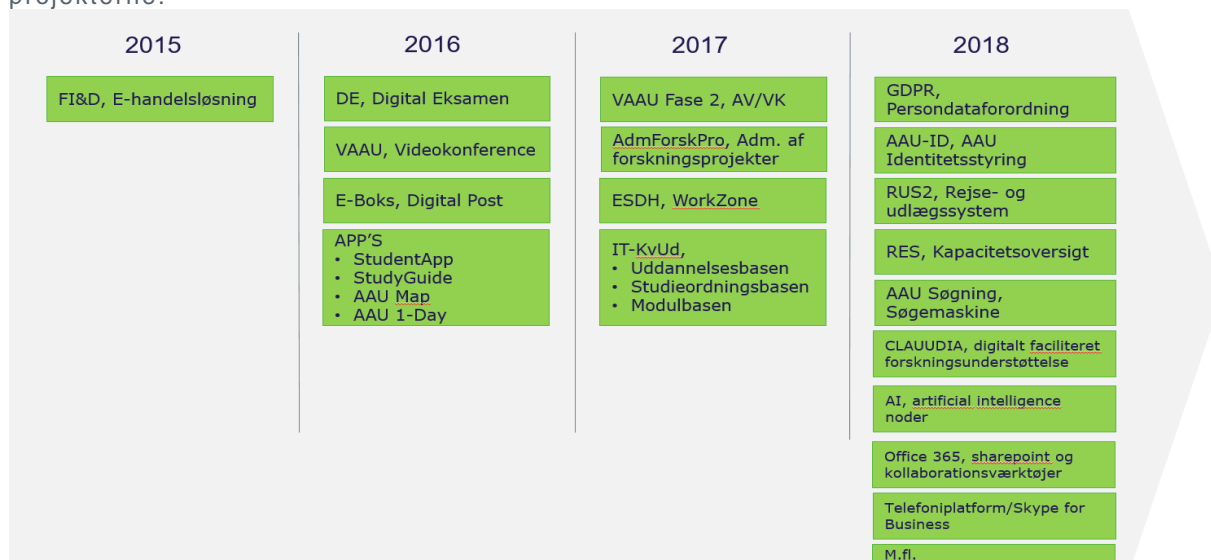
Igangværende projekt	Fase	Engangs- omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts- omkostninger (1.000 kr.)	Forrige Måned			Sidste Måned			Aktuel status			Forventet status				
				OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK		
				IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	2.085	730										
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	12.435	3.950														
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	1.813	240														
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>														
GDPR 2, EU-Persondataforordning*	Gennemførelse	-	-														
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	3.250	-														
ALUMNE	Gennemførelse	3.550	-														
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	6.000	-														
CLAUDIA	Analyse																
BISS	Analyse	4.400															

GEVINSTREALISERING

ITS leverer i samarbejde med AAU en række løsninger som resultat af de digitaliseringsprojekter, der gennemføres.

Til en start gives her et overblik over nogle af de løsninger, som er blevet leveret henover årene, og som AAU høster gevinsterne af.

Senere vil det være muligt at give et tydeligere billede af hvilke gevinster, der er tale om og hvordan, det konkret går med at høste dem som planlagt jævnfør gevinstrealiseringsplanerne fra projekterne.

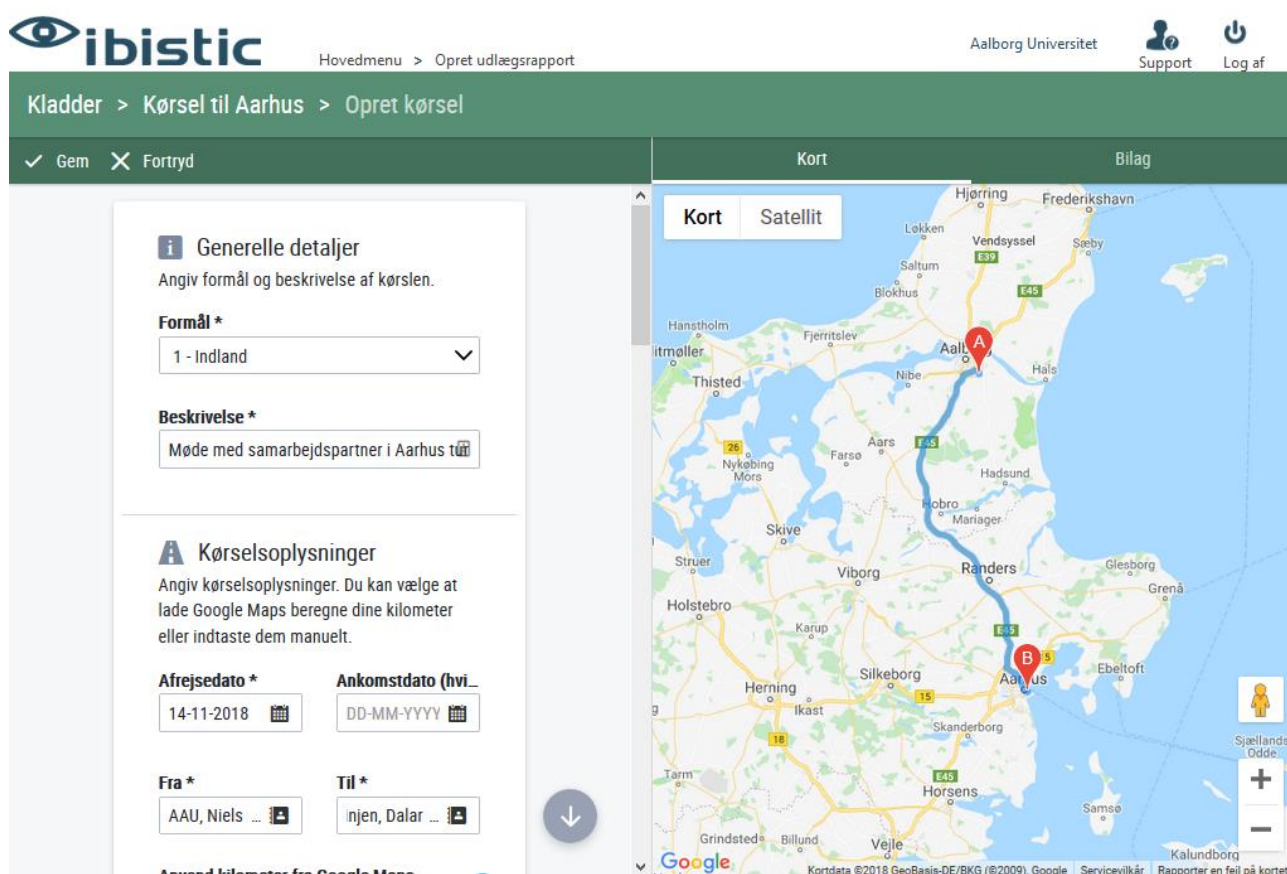


SÆRLIGT TEMA – RUS2

DEN NYE REJSEAFREGNINGSLØSNING (RUS2) ER GÅET I LUFTEN

Den 1. november 2018 blev RUS2 tilgængeligt for alle brugere på AAU, og løsningen kan nu benyttes til at lave dine fremtidige rejseafregninger.

Efter et langt tilløb er det nu lykkedes at få implementeret en ny, moderne rejseafregningsløsning til Aalborg Universitet. RUS2 er en standard "software as a service"-løsning, hvilket blandt andet betyder, at løsningen kontinuerligt forbedres, så den også vil fremstå moderne om 5 år.



The screenshot shows the ibistic RUS2 interface. At the top, there is a navigation bar with the ibistic logo, a menu (Hovedmenu > Opret udlægsrapport), and user options (Aalborg Universitet, Support, Log af). Below this is a breadcrumb trail: Kladder > Kørsel til Aarhus > Opret kørsel. The main interface is split into two columns. The left column contains a form for creating a trip. It has a 'Generelle detaljer' section with a 'Formål' dropdown set to '1 - Indland' and a 'Beskrivelse' text area containing 'Møde med samarbejdspartner i Aarhus'. Below this is a 'Kørselsoplysninger' section with fields for 'Afrejседato' (14-11-2018), 'Ankomstdato' (DD-MM-YYYY), 'Fra' (AAU, Niels ...), and 'Til' (Injen, Dalar ...). The right column shows a map of Denmark with a route highlighted in blue between Aarhus (A) and Randers (B). The map includes a 'Kort' (Map) and 'Satellit' (Satellite) view selector, a person icon for 'Sjællands Odde', and a 'Rapporter en fejl på kortet' button. The bottom of the map shows 'Kortdata ©2018 GeoBasis-DE/BKG (©2009), Google' and 'Servicevilkår'.

Billede 1: Eksempel på kørselsafregning

Løsningen er intuitiv og moderne

Jonas Storgaard Hansen har været projektleder på det nye rejsesystem, og han forklarer, at man nu kan tilgå RUS2 fra forskellige platforme, fx fra tablet, telefon og computer.

- Ambitionen er, at den rejsende på den måde får meget mere fleksibilitet og kan oprette udgifter løbende, mens man er på farten. Det letter sagsgangen, og det bliver lettere at huske at få de penge refunderet løbende, der er lagt ud, siger Jonas og fortsætter:

- Målsætningen for det nye system har primært været, at den rejsende får en markant forbedret brugeroplevelse, som også gerne skal nedbringe fejl og administrationstid på rejseafregningerne.

For at sikre dette, valgte AAU den leverandør, der blev vurderet bedst af en AAU-brugergruppe bestående af både VIP'er og TAP'er.

- Personligt synes jeg, noget af det bedste ved den nye løsning er, at de simple udgifter også er simple at afregne. Løsningen bliver ikke bedre end de regler, der ligger bagved, men jeg synes alligevel, vi er kommet langt med RUS2, lyder det fra Jonas.

Siden go-live

Brugerne har indtil videre taget godt imod det nye system:

- Vi har haft lidt startvanskeligheder i forhold til at lave rejseafregning på mobilen og afregninger, hvor der skulle tilføjes deltagere, men disse fejl er nu rettet af leverandøren. Vi er fortsat i en overgangsperiode, men specielt når det tidligere rejssystem "RUS" bliver pensioneret i slutningen af i år, håber vi, at I bliver glade for den nye løsning og den nye funktionalitet, slutter Jonas.

Væsentlige nye tiltag

- *Et mere intuitivt GUI*
 - *Kan tilgås fra flere platforme og understøtter Internet Explorer, Edge, Chrome, Firefox og Safari*
 - *Konteringen er navngivet (Hvis du fx vælger et projektnummer, vil navnet på projektet fremgå)*
 - *Du skal ikke længere forholde dig til momsregler*
 - *Login med AD bruger*
 - *Integration til Google Maps til udregning af kørselsgodtgørelse*
 - *Fra 2019: Personligt ansvar for dokumentation indtil endelig godkendelse (du skal ikke længere aflevere bilag til din sekretær)*
-

Vejledninger til systemet

På okonomi.aau.dk/rejsekontor kan du finde vejledninger, rejseregler og driftsinformation.