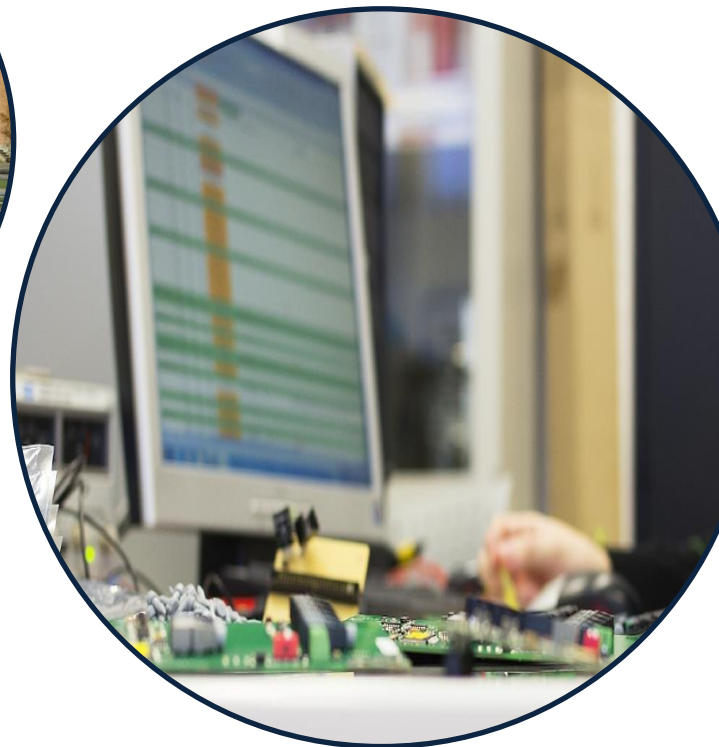




AALBORG UNIVERSITET

# MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU IT Services



August 2018

## MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker ugerne 32-35. IT Services leverede stabile resultater i august.

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

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 32 til 35.

**Uge 35:** Problemer med Workzone efter opgradering. – Driftsforstyrrelser det meste af ugen.

**Uge 35:** Problemer med SfB – 1,5 timers driftsforstyrrelse.

Efter august måned ligger ITS' omkostninger 0,6 mio. kr. under ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter august måned 0,1 mio. kr. over det rullende budget. De samlede omkostninger til og med august var 83,8 mio. kr.

Realiseringen af digitaliseringsstrategien følger økonomisk de bevilgede beløb med en forventning om en investering i AAUs digitalisering i 2018 på ca 37-38 mio kr. Konkret er der forskydninger mellem de enkelte projekter i forhold til planerne.

Antal leverancer til lovet tid i perioden  
(Service Requests)

**92-94 %**

Forrige måned: 91-96 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden  
(Incidents)

**94-95 %**

Forrige måned: 84-97 %

Antal kritiske/major hændelser

**2**

Forrige måned: 5

Antal grønne trafiklys på projekter

**21/27**

Forrige måned: 21/27

## DIGITALISERINGSSTRATEGI

### Forskning

Ansættelse af en organisationsrepræsentant/projektleder pågår. Referencegruppen med repræsentanter fra alle fakulteter er etableret. Kommissorie til referencegruppe fastlægges til kickoff i sep/okt. Relation til SRFI er aftalt.

### Læring og PBL

Uffe Kjærulf udpeget som organisationsrepræsentant. Arbejdsgruppe etableres (4 e-konsulenter og 1 projektleder. Organisering godkendt af DSUR – kommissorium udarbejdes. Forundersøgelse "Digital læring i praksis" er i gang – foreligger primo 2019 jf. AAU's rammekontrakt - vil pege på fællesaktiviteter + fakultære tiltag og ITS aktiviteter.

### Vidensamarbejde

Der arbejdes pt. på en indstilling til DSD, vedrørende etablering af "virtuel platform for vidensamarbejde med intern og ekstern grænseflade". Projektgrundlag for CRM forventes færdig okt. 2 accelerate workshop planlægges (CRM & Vision og idékatalog for sporet).

### Digitale kompetencer

Projektgrundlag for "Organisatorisk forandringsledelse / OCM" udarbejdes.

### Administration

Sporet har en række igangværende og indstillede projekter (SOL, AAU-id, It-KVUD, MDM, DE, RUSII, RES, Alumne, HR, mfl.)

## SUPPORT

### INCIDENTS

#### Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 32-35: 85 til 147

#### Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

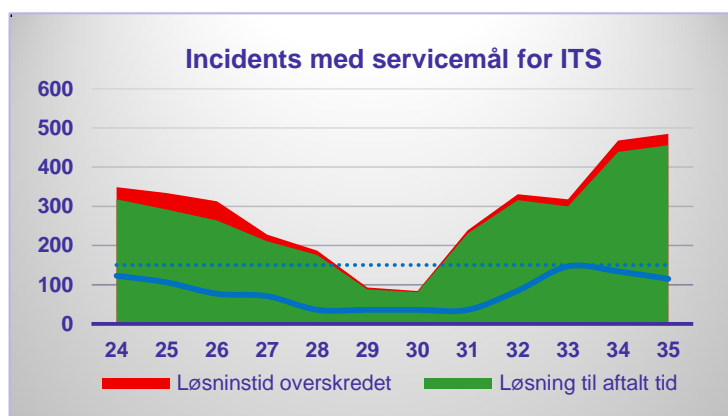
Mål: 90%

Opnået i uge 32-35: 94% til 95%

### LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	91	87	84	93	94	95	96	97	95	94	94	94
Åbne sager	123	106	77	71	36	36	36	36	85	147	134	115
Uge	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35

ITS har overholdt servicemål for hele perioden.



## SERVICE REQUESTS

### LEVERET TIL LOVET TID:

#### Leveret til tiden

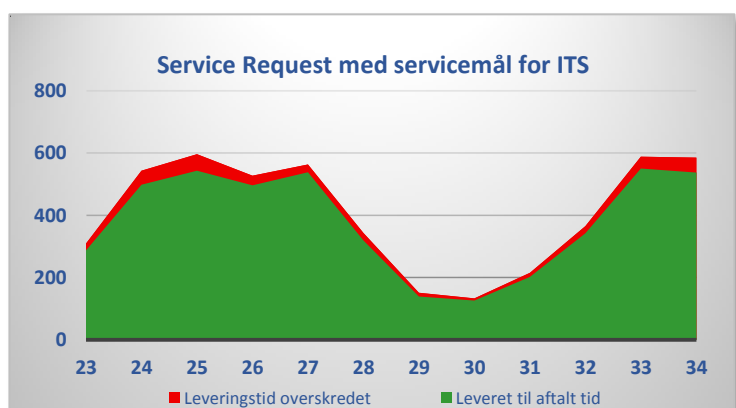
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

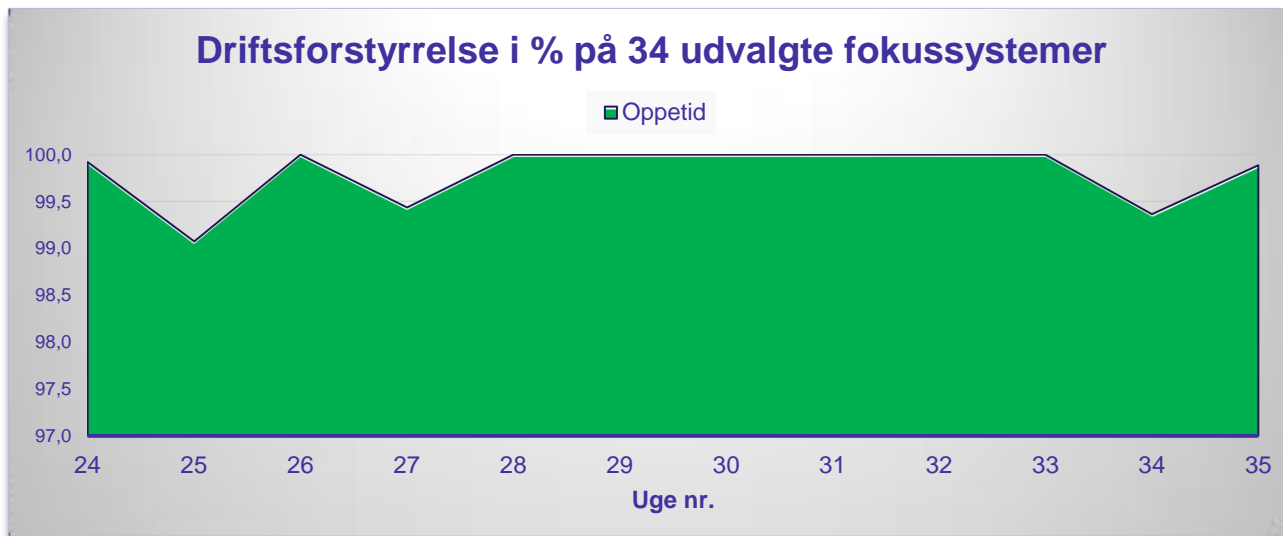
Opnået i uge 31-34: 92% til 94%

Leveret til aftalt tid i %	93	92	91	94	96	93	92	95	94	94	94	92
Uge	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål for Service Request. Bemærk fra 1. august er målsætning hævet fra 85% til 90%.



## DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
35	WZ	IR807111 problemer med SfB kald. Callcenter/telefoni var nede på SfB platformen.
35	SfB	IR810561 problemer med viderestilling på SfB. Det var forårsaget af arbejde udført af KMD.

## PROJEKTER



## SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	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	85%	2.085	730	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	14%	12.435	3.950	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	90%	1.813	240	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	64%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
GDPR 2, EU-Persondataforordning*	Gennemførelse	10%	-	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	20%	3.250	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
ALUMNE	Gennemførelse	45%	3.550	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	5%	2.000	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
CLAAUDIA	Analyse				OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK

GDPR: Tid er sat i gul da projektet er udfordret mht. juridiske ressourcer i projektet, samt at vi bruger flere ressourcer end planlagt på forregnelserne og da der savnes en juridisk driftsorganisation at overdrage opgaver til.

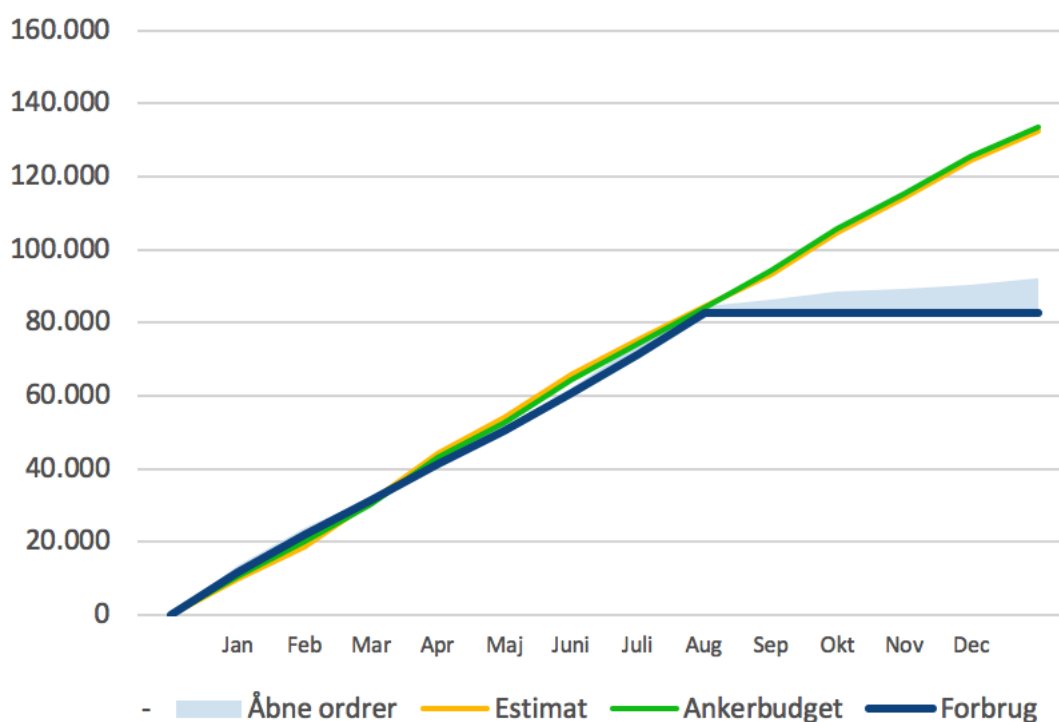
StatHR: Omfang rapporteres gul, da der p.t. er flere tekniske udeståender fra Modst. der kan have indflydelse på hvor meget løsningen understøtter på et givet tidspunkt rent teknisk, f.eks. Single sign on. Omkostninger markeres gult da der er udeståender på design og plan der influerer på det samlede budget.

## ØKONOMI

### ITS ØKONOMI EFTER 2. PERIODE

ITS' omkostninger efter anden periode er på 83,8 mio. kr. (Blå streg). Dette skal holdes op mod et ankerbudgettets (Grøn streg) omkostninger på 84,4 mio. kr. Altså en afvigelse på en halv million.

### Samlede omkostninger



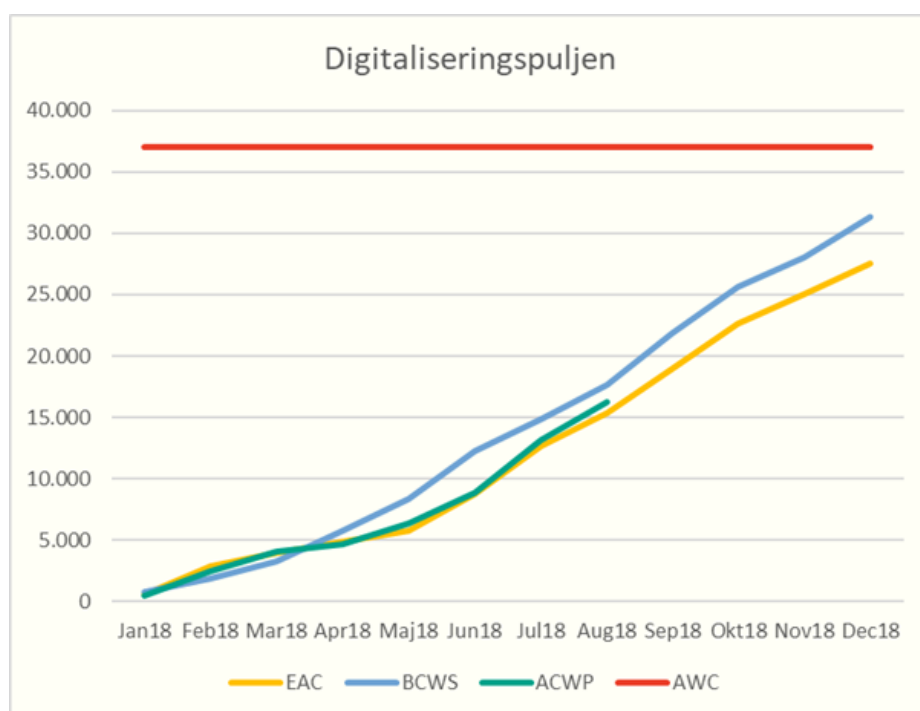
ITS har gennem året fået en række aktiviteter bevilliget ud over budgettet, blandt andet køb til Claaudia og gennemførelse af GDPR. Alle disse bevilligede ændringer i forhold til ankerbudgettet betyder at ITS' rullende budget efter august (Orange streg) ligger på 84,5 mio. kr., og afvigelsen i forhold til faktisk forbrug er på 0,6 mio. kr.

Alle afdelinger i ITS har på nuværende tidspunkt disponeret køb for årets sidste måneder. Derfor har ITS en forventning om at følge budgettet resten af 2018. Rektoratet har netop godkendt, at AAU bygger nyt datacenter de kommende år. Dette betyder en udgiftspåvirkning for ITS på 8 mio. kr. Disse ligger allerede i budgettet i årets sidste periode.

I forbindelse med anden periodeopfølgning er projekter i digitaliseringspuljen også gennemgået. Enkelte projekter har gennem året haft uforudsete udfordringer, der påvirker fremdriften - for eksempel på grund af forlængede afklaringsfaser eller kontraktforhandlinger. Derfor overføres

midler fra 2018 til 2019. Digitaliseringspuljen er i år på 36,2 mio. kr. De ønskede overførte penge er alle disponeret i projekterne. Nogle projekter delfinansieres i øvrigt fra andre midler/puljer og samlet set gennemføres alt i alt digitaliseringer i 2018 for 37-38 mio. I 2019 er allokeret 39 mio. kr. til digitaliseringspuljen. Investeringsmæssigt er AAU således på et markant niveau.

Udviklingen i digitaliseringspuljen kan ses af nedenstående graf, hvor den blå streg er ankerbudgettet, og den grønne streg er faktisk forbrug. Den gule streg viser de reviderede planer og i den sammenhæng følger projekterne planerne. I juni bevilligede DSD ca. 6 mio. kr. til acceleration af strategiprocessen. Dette beløb er ikke indtegnet i grafen herunder og forklarer forskellen fra budget-kurverne og den røde streg der viser den samlede digitaliseringspulje.



## SÆRLIGT TEMA – AAU-ID PROJEKTET GØR KLAR TIL "GO LIVE"

I marts inviterede AAU-ID projektet alle institutsekretærer til en projektpræsentation og demo af den nye løsning, der danner grundlag for AAU's fremtidige håndtering af systemadgange til medarbejdere og gæster på AAU.

Et af de primære fokusområder er de mange blanketter og manuelle arbejdsgange, der skaber både risiko for fejl og frustration rundt om i organisationen, når der skal ansættes nye medarbejdere eller tages imod AAU-gæster, som skal have adgang til forskellige it-systemer. Den nye løsning gør det lettere at oprette ansatte og AAU-gæster ved at digitalisere blanketter og arbejdsgange. Løsningen vil i første omgang sigte på implementering af ansatte og AAU-gæster og en håndfuld systemer, men vil løbende blive udbygget, så håndteringen af manuelle blanketter bliver færre og færre, ligesom studerende forventes at blive koblet på allerede i 2019. Udover nedenstående systemer, som vil være de første på løsningen, kommer AAU-ID til at generere

## Månedssrapport fra IT Services – August 2018

medarbejdersnummer, der betyder, at øvrige systemadgange kan bestilles umiddelbart efter en medarbejder er oprettet i AAU-ID løsningen:

- AD
- Exchange
- Fileshare
- Skype
- Nummerplan
- Print
- ØSS incl. AME, HR-Light og I-procurement

Der arbejdes lige nu på højtryk for at gøre klar til "go live" ultimo 2018. De forberedende øvelser har indbefattet involvering af projektets referencegruppe, som tæller 7 institutsekretærer fra forskellige dele af organisationen – både våde og tørre områder er repræsenteret.

Dette samarbejde har givet værdifuldt input blandt andet i forhold til, hvordan vi sikrer en succesfuld implementering på tværs af AAU. Implementeringen skydes i gang med en pilotfase, hvor tre institutter fra referencegruppen har meldt sig på banen som de første. Vi starter op ultimo november med:

- Institut for Energiteknik
- Institut for Medicin og Sundhedsteknologi
- Institut for Matematik

Implementering af de resterende institutter vil fortsætte i starten af 2019 og forventes at løbe ind til udgangen af marts 2019. Vi er lige nu i gang med at sende en invitation til de øvrige institutter, som vil blive inviteret til en præsentation af en samlet implementeringsplan og forventninger til implementeringsaktiviteter.



The screenshot shows the AAU-ID user interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, My Work, Identities, Applications, Intelligence, and Setup. The main dashboard area is divided into several sections:

- Home**: A summary row with five widgets: Policy Violations (28), Access Reviews (2), Approvals (0), Manage User Access, and Track My Requests.
- Latest Approvals**: A section with the text "Currently no data".
- Latest Violation Work Items**: A table with columns for Name, User, and Date. It lists five violations, all dated 5/29/17 12:24 PM.
- Latest Forms**: A section with the text "Currently no data".
- Direct Reports**: A section with a search bar.
- My Access Reviews**: A section showing an "Access Review for Gitte Grau Lehmann" due on 30-06-2017.
- Certification Campaigns**: A section showing an "Identity Certification" due on 30-06-2017.

Ovenfor ses et udklip af startside på AAU-ID. Besøg os på: [www.its.aau.dk/aau-id/](http://www.its.aau.dk/aau-id/). Siden indeholder relevant information om AAU-ID projektet, som løbende vil blive udbygget med blandt andet brugervejledning, quick guides og FAQ i takt med, at vi nærmer os implementeringsstart.