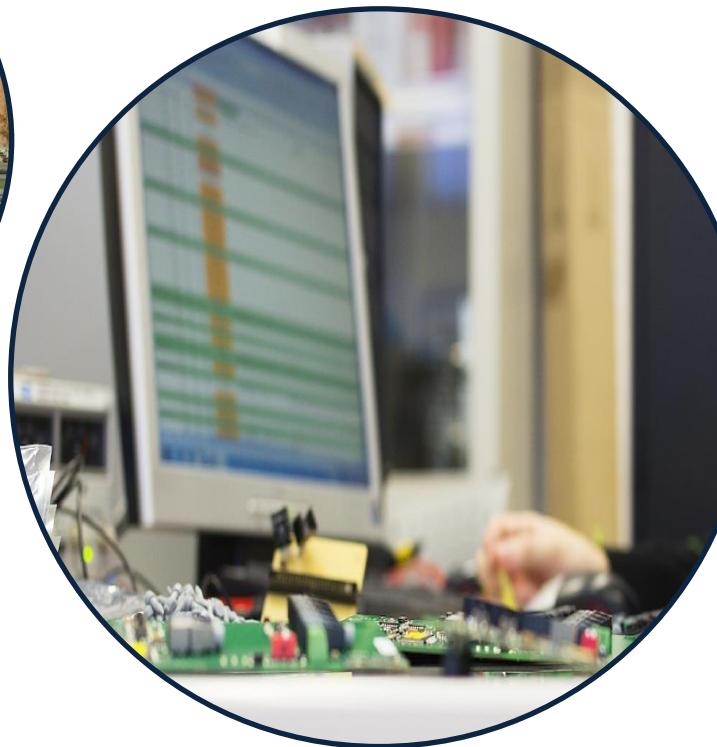




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Juni & juli 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 23-31. It Services leverede stabile resultater i juni og juli.

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

ITS har leveret som aftalt med undtagelse af uge 26. Uge 29 har vi ikke korrekte data for, pga. fejl i vores datawarehouse.

ITS har haft nedenstående kritiske eller major hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 23 til 31.

Uge 24: Problemer med SfB - 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 25: Problemer med SfB – 12 timers driftsforstyrrelse.

Uge 27: Problemer med Stads – 0,5 times driftsforstyrrelse.

Uge 27: Problemer med Wayf - 7 timers driftsforstyrrelse.

Uge 31: Problemer med printservices - 3 timers driftsforstyrrelse.

Efter juli måned ligger ITS' omkostninger 2,7 mio. kr. under ankerbudgettet. De samlede omkostninger til og med juli var 71,5 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

91-96 %

Forrige måned: 91-94 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

84-97 %

Forrige måned: 89-95 %

Antal kritiske/major hændelser

5

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

21/27

Forrige måned: 25/27

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 23-31: 36 til 148

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

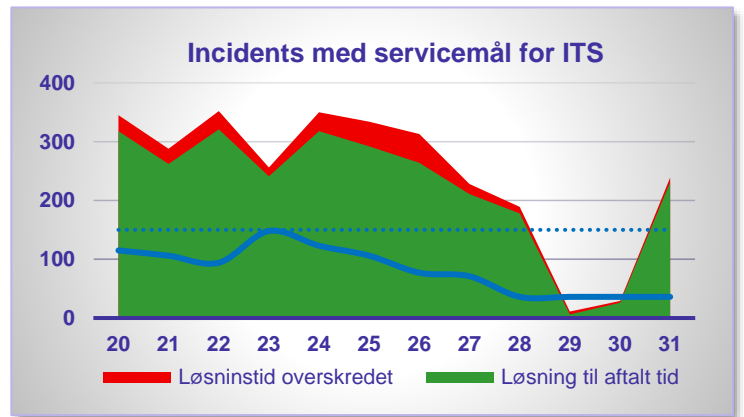
Mål: 85%

Opnået i uge 23-31: 84% til 97%

LØST TIL LOVET TID:

Uge	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Løst til tiden i %	92	91	91	94	91	87	84	93	94	55	90	97
Åbne sager	115	106	94	148	123	106	77	71	36	36	36	36

ITS har leveret som aftalt med undtagelse af uge 26. Uge 29 har vi ikke korrekte data for, pga. fejl i vores datawarehouse.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

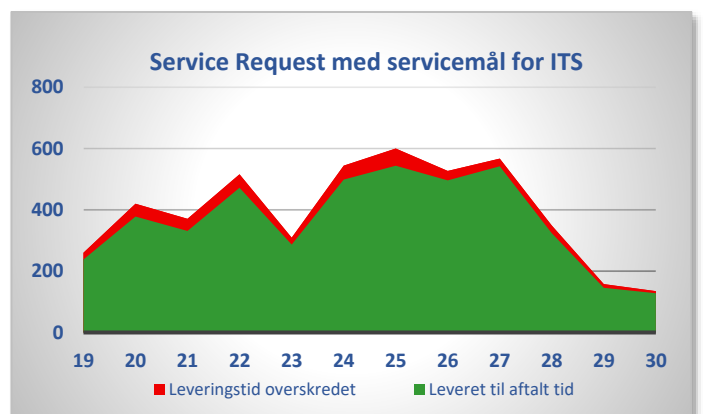
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

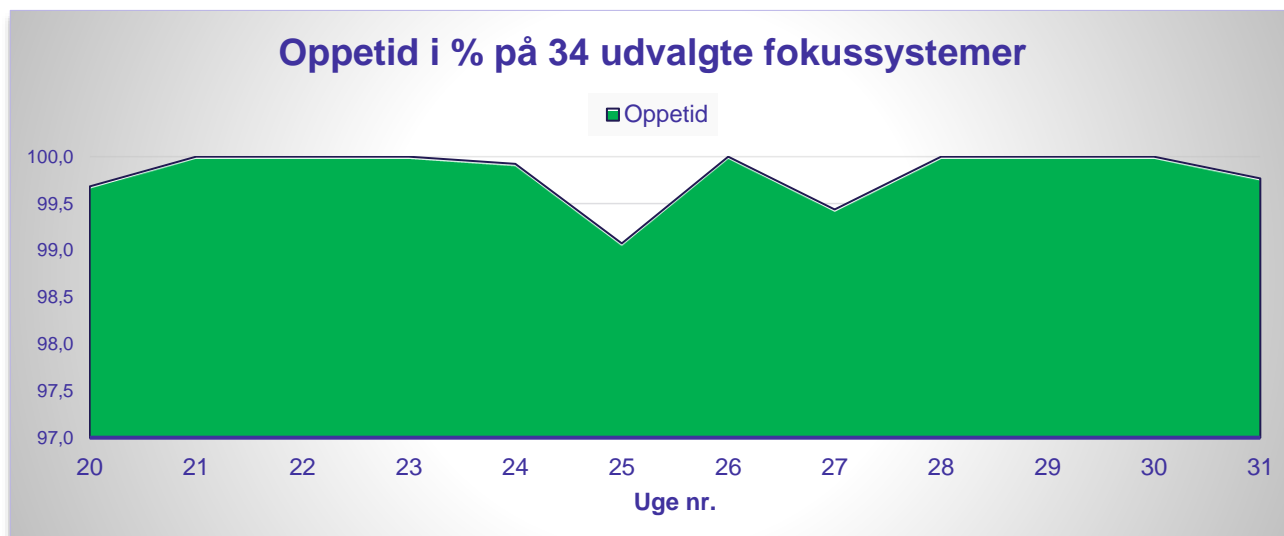
Opnået i uge 23-30: 91% til 96%

Uge	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Leveret til aftalt tid i %	92	90	89	91	93	92	91	94	96	93	92	95

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



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
24	SfB	IR807111 problemer med SfB kald. Callcenter/telefoni var nede på SfB platformen.
25	SfB	IR810561 problemer med viderestilling på SfB. Det var forårsaget af arbejde udført af KMD.
27	Stads	IR814821 brugere kan ikke logge ind i stads.
27	Wayf	IR815325 Brugere på ID domænet kunne ikke logge på Wayf efter change hos Wayf leverandør.
31	Printservices	IR820151 Follow you virker ikke på AAU.

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

ØKONOMI

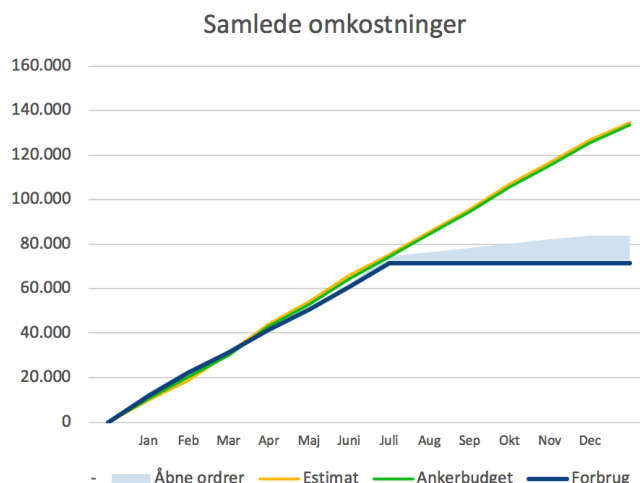
Økonomiopfølgning ITS juli 2018

ITS' samlede omkostninger efter juli var 71,5 mio. kr. (Mørkeblå streg i diagram). Omkostningerne i ankerbudgettet i juli var budgetteret til 74,2 mio. kr. (Grøn streg). Dermed ligger ITS 2,7 mio. kr. under budget efter juli, svarende til 3,6%.

Samtidig har ITS åbne ordrer (Ordrer der er afgivet, men ikke betalt) for 3,1 mio. kr. (Lysblå skravering). Indregnes disse ligger ITS lige på budget efter juli måned.

ITS har for de resterende store hardwareindkøb planlagt størstedelen af disse til Q3, således der er roligt op mod årsafslutningen. Dog afventer vi en række udbud.

ITS har i løbet af året fået bevilliget en række omkostninger ud over budgettet, dette vedrører ca. 4 mio. kr. til GDPR og 2 mio. kr. til udstyr til Claaudia/RDS. Omvendt er der flyttet personale fra ITS til digitaliseringspuljen i forbindelse med Claaudia/RDS, hvilket har en helårseffekt på 1 mio. kr. Samlet estimerer ITS på nuværende tidspunkt det godkendte overforbrug (5 mio. kr.) som årsresultat.



SÆRLIGT TEMA – TILFREDSE BRUGERE AF IT-SERVICES PÅ AAU

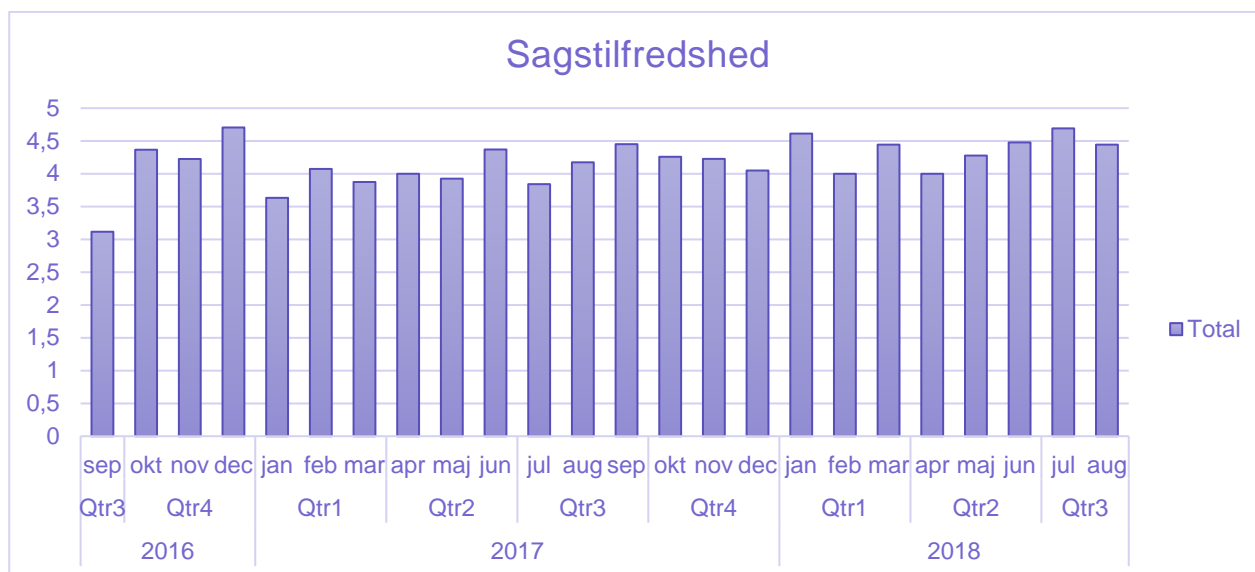
Tilfredshedsmålinger er et værktøj til fortsat udvikling og forbedring af de udbudte it-services på AAU. Seneste måling viser, at ITS er på rette kurs.

Høj tilfredshed blandt brugerne af AAU's it-services er vigtig for ITS. Som intern serviceorganisation er det afgørende, at den service, der bliver leveret, lever op til AAU's forventninger. Dertil har ITS som målsætning at bruge målinger til løbende at identificere indsatsområder, hvor der kan arbejdes med serviceringen og dermed sikres større tilfredshed blandt brugerne.

Tilfredshedsmåling af sagshåndtering

Ved oprettelsen af ITS blev der udført en kortlægning af tilfredsheden med de administrative systemer. Sidenhen har ITS søsat indsatsen "Fokus på support", hvor konkrete målinger af den generelle brugertilfredshed er et vigtigt element. Den første konkrete måling, der blev etableret, var måling af tilfredshed med konkrete sager. Siden efterårssemesterstarten 2016 har det således været muligt for brugerne at give feedback på en sagshåndtering, når sagen er markeret som løst af ITS.

Tilfredsheden med sagshåndteringen måles på en skala fra 0 til 5 stjerner, og brugeren har desuden mulighed for at skrive en besked.



Antallet af sager, hvor brugeren giver en tilbakemelding, er desværre kun omkring 20 sager pr. måned, hvilket udgør 2-4 % af det samlede antal løste sager. Over det sidste år har gennemsnittet være 4 stjerner eller bedre, og dette inkluderer endda, at nogle brugere ikke får sat stjerner, men blot giver en kommentar som fx "Excellent service, thank you very much", hvilket trækker ned som en 0stjerne-tilbakemelding i statistikken vist ovenfor. Supportchefen gennemgår hver måned de modtagne tilbakemeldinger og sikrer, at de bruges i dialogen med supportmedarbejderne med henblik på kontinuerlig forbedring af den oplevede service.

Første generelle brugertilfredshedsundersøgelse i 2017

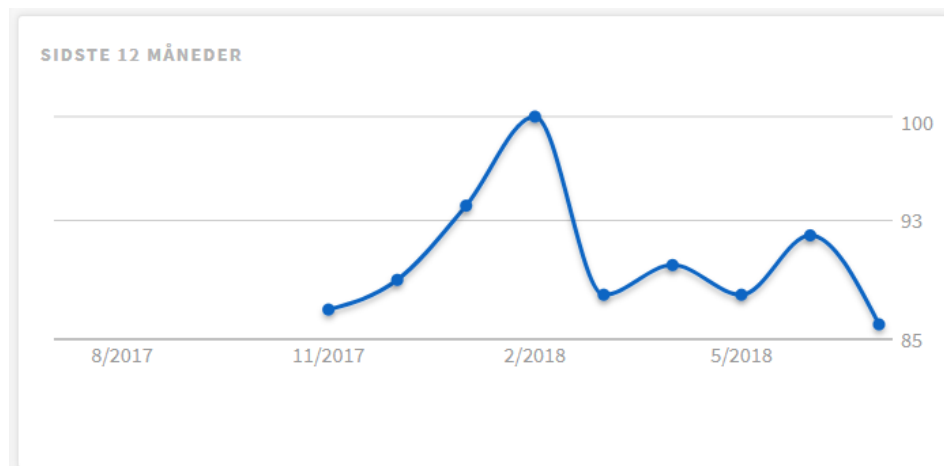
ITS har desuden arbejdet på at etablere en mere generel tilfredshedsmåling blandt brugere. Oprindeligt var det ITS' hensigt at implementere en sådan måling via studierne semesterevalueringer, men måden viste sig u hensigtsmæssig i forhold til distribueringsmetoden på AAU. I stedet blev der i ITS udviklet en generel brugertilfredshedsundersøgelse målrettet VIP, TAP og studerende, som blev gennemført første gang lige efter efterårssemesterstarten 2017. Den generelle brugertilfredshedsundersøgelse er tiltænkt dels at give en barometermåling på generel tilfredshed og dels at give input til områder, som skal undersøges yderligere. På baggrund af undersøgelsen er der udarbejdet en rapport (en kort opsummering af denne var at læse i ITS' månedsrapport for oktober 2017). Undersøgelsen viste bl.a., at 75 % af respondenterne var tilfredse eller meget tilfredse med it på AAU – kun 9 % var utilfredse eller meget utilfredse.

Efterfølgende er områderne "trådløst netværk" og "it-indkøb" undersøgt nærmere. De udgjorde nemlig to af de områder, der ikke fik så høj tilfredshedsmåling blandt brugerne som ønsket. Formålet med at se nærmere på de to områder var både at skabe klarhed over målingens resultat og at yde en bedre service over for brugerne. Dette understøttede bl.a. vigtigheden i gennemførelsen af en allerede planlagt indsats for opgradering af det trådløse netværk.

Flere brugertilfredshedsundersøgelser

Den generelle brugertilfredshedsundersøgelse afvikles igen i 2018 også efter efterårssemesterstarten og indeholder spørgsmål, som bygger videre på spørgsmålene i 2017-undersøgelsen, så det bliver muligt at følge udviklingen og afdække nye områder.

Også andre tilfredshedsundersøgelser er igangsat i ITS. Senest er måling af tilfredsheden med sagsbehandlingen ved personligt fremmøde i de lokale servicedeske søsat. Der har siden november 2017 kørt forsøg i den lokale servicedesk i Sydhavnen med en "Happy or Not"-stander, som også kendes fra Ikea og lignende. Spørgsmålet på standeren er "Hvor tilfreds er du med vores service?":



Disse målinger har vist en høj tilfredshed, som stemmer godt overens med det, der er afdækket via den generelle brugertilfredshedsundersøgelse. Ovenstående graf viser, at omkring 90 % af respondenterne normalt er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de har fået i servicedesken i Sydhavnen. Det flotte resultat i februar skyldes desværre en fejl i målingen, da der kun blev modtaget 20 tryk i den måned.

Målingerne giver desuden information om, hvornår der er brugere ved disken fordelt på døgnet og fordelt på ugens dage. Information, som på sigt vil kunne benyttes til at tilrettelægge åbningstiderne til brugernes servicebehov. Disse målinger vil fra efterårssemesterstarten 2018 også blive etableret på de lokale servicedeske i Aalborg.