

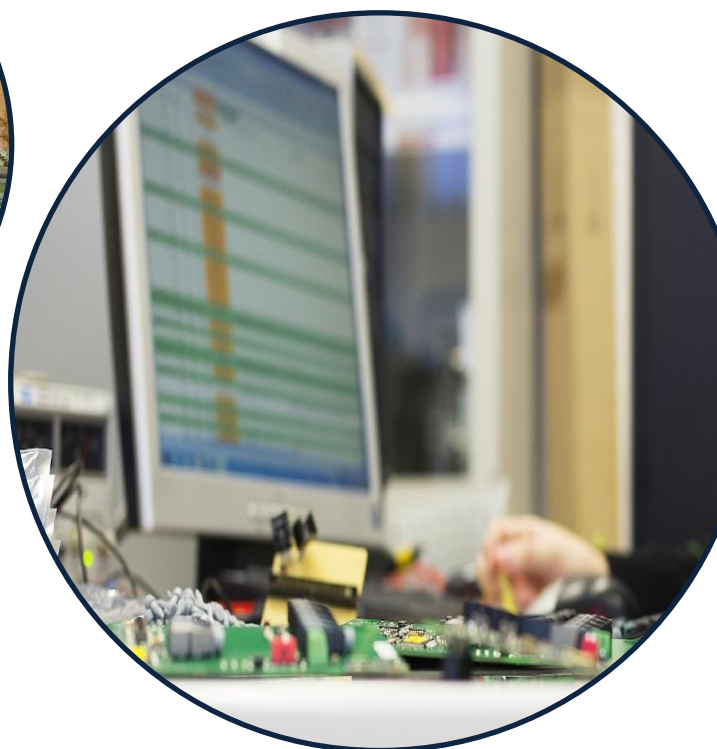


AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

JANUAR 2017

AAU It Services



2017-01-16

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tallene fra ugerne 49-52. ITS var lukket i uge 52 og dermed er der ikke Supporttal for denne uge.

IT Services leverede stabile resultater i december og der har ikke været store udsving.

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

Antallet af nye og leverede Service Request nærmer sig nu 600 stk. pr. uge. Levering af nyt IT-udstyr udgør pt. en stigende andel af leverancerne, hvilket er typisk op mod årsafslutning.

Overholdelse af leveringstiden for Incidents har i perioden ligget indenfor den lovede ramme. Der er dog endnu ikke fundet en løsning omkring problematikken med genåbnede sager..

Generelt stabil drift i december. ITS har haft et driftsnedbrud i perioden. Dette omhandlede det trådløse netværk på Strandvejen, der var nede 30 minutter d. 22. december om eftermiddagen.

Projekter har fortsat høj prioritet i ITS. I december leverede projekterne lidt bedre indenfor målepunkterne end i de forrige måneder. Afrapporteringen på projekter er forsøgt forsimplet i denne udgave af månedsrapporten.

Årsopgørelsen er endnu ikke afsluttet, og der er derfor ikke økonomital med i denne udgave af månedsrapporten.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

85-90 %

Forrige måned: 85-89 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

88-91 %

Forrige måned: 82-94 %

Antal driftsnedbrud

1

Forrige måned: 1

Antal grønne trafiklys på projekter

25/27

Forrige måned: 23/27

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 49-52: 86 til 104

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

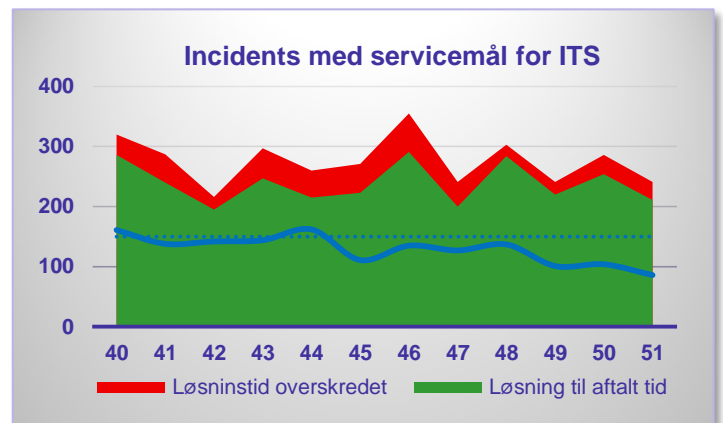
Opnået i uge 49-52: 88% til 91%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	89	84	90	83	83	82	82	83	94	91	89	88
Åbne sager	161	138	142	144	162	111	135	127	137	101	104	86
Uge	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

Der har ikke været større nedbrud i december. Åbne sager i ITS er faldet. Det skyldes dog primært at der er identificeret en fejl i udtræks metode, som nu er justeret.

Overholdelse af KPI er tilbage på mål. Der er endnu ikke fundet en løsning på problematik omkring genåbnede sager, men det arbejdes der videre på. Der er ingen produktion og dermed data for uge 52, da ITS har haft lukket i julen.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

KPI: Leveret til lovet tid

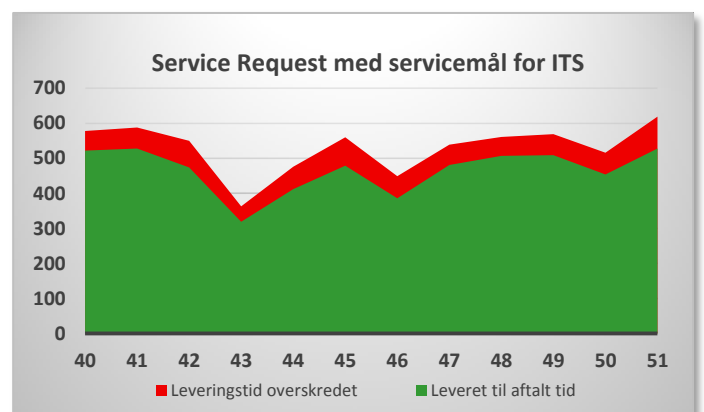
Mål: 80%

Opnået i uge 49-52: 85% til 89%

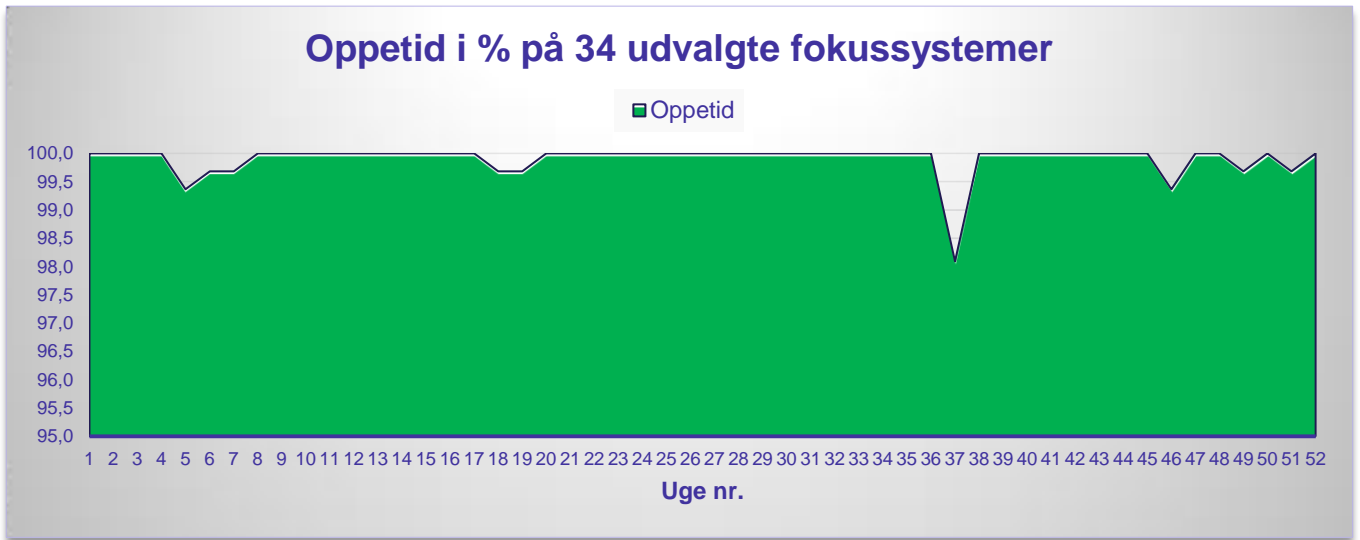
Leveret til aftalt tid i %	90	90	86	88	87	86	86	89	90	89	88	85
Uge	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

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

Antallet af nye og leverede Service Request ligger nu lige over 600 stk. pr. uge. Levering af nyt IT-udstyr udgør pt. en stigende andel af leverancerne, hvilket er typisk op mod årsafslutning.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
Uge 51	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Netværk var nede på Basis i Aalborg centrum 22/12-2016 i ca. ½ time. 15:08 gik strømmen og 15:29 løber UPS tør. 16:05 var problemet løst. Der blev ikke registreret nogle henvendelser på dette så vi antager at meget få har bemærket det.

PROJEKTER



Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Forrige status			Aktuel status			Forventet status		
			OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, Overordnet projekt	Gennemførelse	10%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd delprojekt, Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	75%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	30%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	2%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
Skemalægning og lokalebooking	Analyse	NA	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter	Anskaffelse	4%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
FI&D, Fælles Indkøb og disponering	Gennemførelse	90%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Anskaffelse	30%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AAU-ID, AAU Identity Management	Udbud	95%	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK

SÆRLIGT TEMA – PLAN 2017

I forbindelse med årsskiftet har alle afdelinger udarbejdet en detaljeret plan for 2017 der byder på målsætninger for året og bagvedliggende handlingsplaner.

Samlet er der udarbejdet 43 handlingsplaner, der skal skabe en bedre servicering af universitetet. Planerne spænder fra sikker drift over brugertilpasset support til implementering af ny governance og større give ITS større synlighed.

De 43 handlingsplaner dækker følgende områder:

<ul style="list-style-type: none">• Indgang til projekter og rapportering• Analysekoncept• Bi-modal projektmodel• Projektøkonomi• Projektledelse som ledelsesdisciplin• Testkoncept• Uddannelsesbasen – back on track• App udvikling – vision og eksekvering• Capability to scalability• Systemforvaltning – opgaveindgang og rapportering• Definition og implementering af systemforvaltning (Servicekatalog)• Kompetenceudvikling i systemforvaltning• Harmonisering og optimering af support servicering• Implementere brugertilfredsheds måling• Harmonisering af Klientplatforme• Mobile Device management• Forbedre Servicekatalog/bestillingskatalog• Modernisering af Av-faciliteter• Automatisering• Kollaborativt samarbejde• Forskningservice• Personale match og Kapabilitet	<ul style="list-style-type: none">• Økonomi• Kommunikation• Målinger• Sikkerhedsrapportering• Logning - og brug af logning• 2-faktor autentificering• Ekstern penetrationstest• Sikkerhed I projekter• Persondataforordningen - projektopstart & igangsætning• Opfølgning revision• Segmentering af netværk• Digitaliseringsstrategi• Etablering af Porteføljestyling• Etablering af arkitektur• Masterplan for grunddata• Governance transition• Opbygning af digitaliseringspartner-funktion• Interim Porteføljestyling• Planlægge forandring der sikrer sammenhængskraft i Plan, Build og Run• ITS helhedsplan for 2018• Etablering af Strategi & Portefølje
---	---

Handleplanerne er udarbejdet hen over årsskiftet. De enkelte afdelinger arbejder videre med handleplanerne og de vil løbende blive revideret, hvis behovet viser sig.