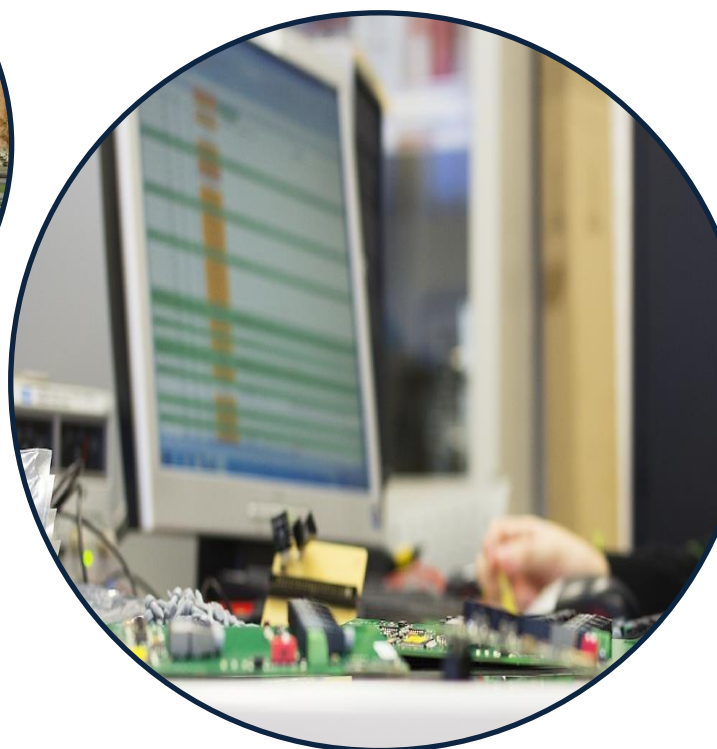




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



November 2017

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 44-48. It Services leverede stabile resultater i november.

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 hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 44 til 48 for november måned.

Uge 48: IR747927 - Flere switche i Badehusvej 13 mistede strøm - 2,25 timers serviceafbrydelse på forskellige systemer.

Uge 48: IR749093 - Scanpas utilgængelig - 1/2 times serviceafbrydelse.

Efter november måned ligger ITS' omkostninger 7 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter november måned 4,1 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med november var 105 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

91-93 %

Forrige måned: 88-90 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

89-92 %

Forrige måned: 88-91 %

Antal hændelser

2

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

25/30

Forrige måned: 27/30

SUPPORT INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 44-48: 95 til 118

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

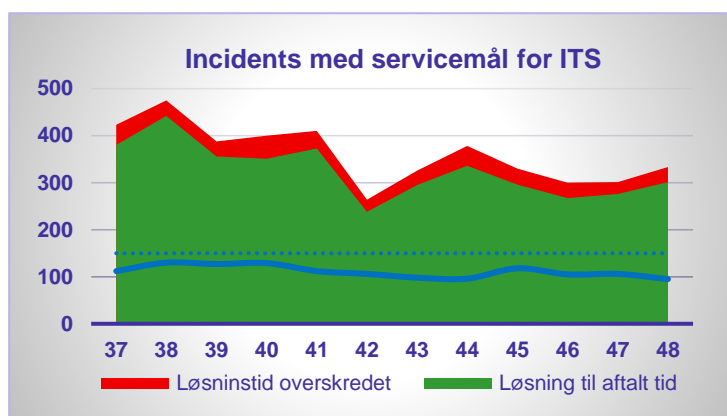
Mål: 85%

Opnået i uge 44-48: 89% til 92%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	90	93	92	88	91	90	90	89	90	89	92	90
Åbne sager	112	130	127	129	112	106	98	96	118	105	106	95
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål for Incidents.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

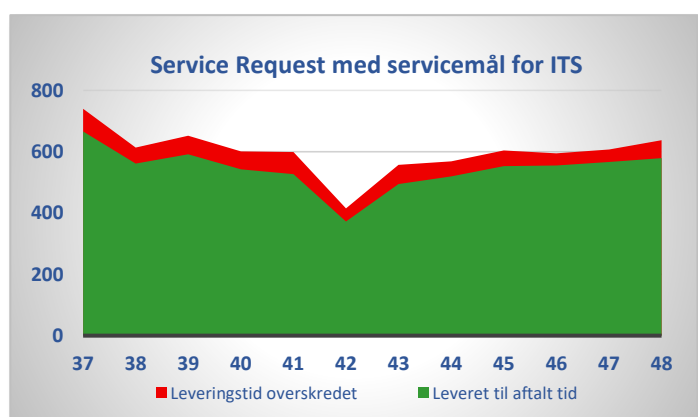
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

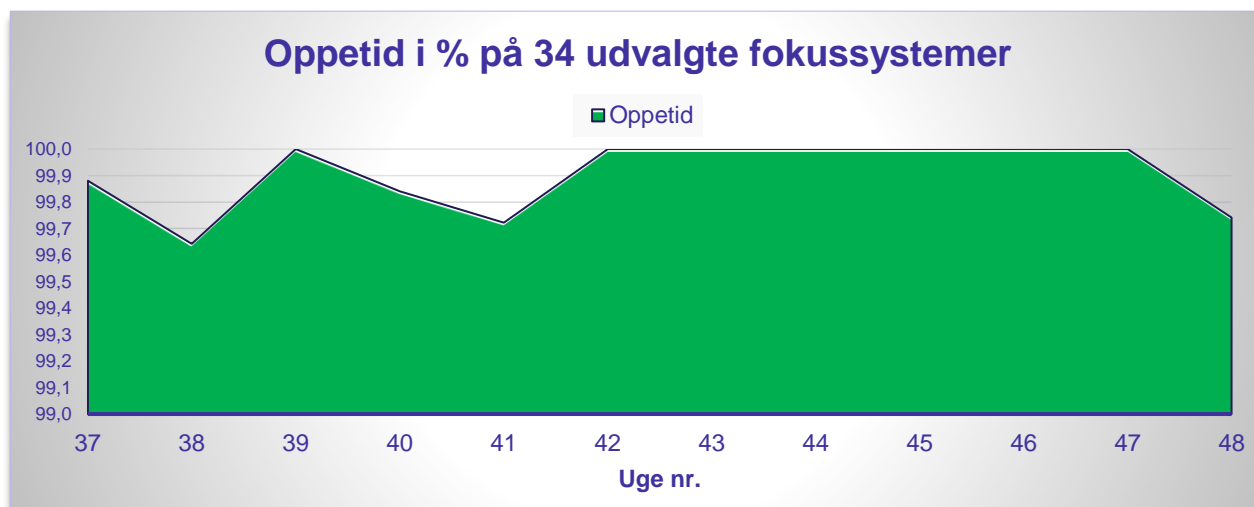
Opnået i uge 44-48: 91% til 93%

Leveret til aftalt tid i %	90	91	91	90	88	90	89	91	92	93	93	91
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål på Service Request.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
48	Brugerrettet netværk	Tirsdag IR747927 - Flere switche i Badehusvej 13 mistede strøm 13:45 - 16:00
48	Scanpas	Fredag IR749093 - Scanpas nede ca. 1/2 time. Service genstartet.

PROJEKTER



SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Sep. 2017			Okt. 2017			Nov. 2017 Aktuel status			Dec. 2017 Forventet status		
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	60%	2.085	730	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	95%	16.722	1.494	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Anskaffelse	50%	11.663	3.950	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter	Gennemførelse	99%	1.198	65	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	85%	1.813	240	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	20%	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, EU-Persondataforordning	Anskaffelse	5%	2.370	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
StatHR, Statens HR-Modul	Foranalyse	75%	5.250	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
ALUMNE	Foranalyse	45%	5.250	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
Digitaliseringsstrategi	Gennemførelse	95%	-	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK

ØKONOMI

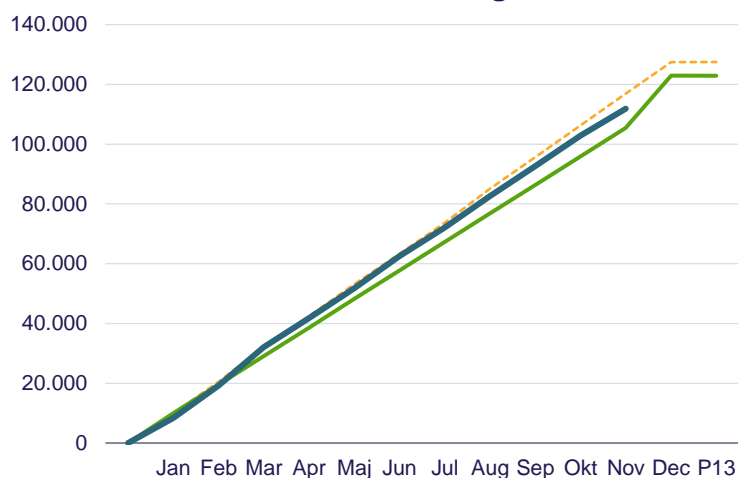
ITS' DRIFTSØKONOMI

Efter november måned var ITS' samlede omkostninger ca. 112 mio. kr. I forhold til ankerbudgettet har ITS igennem 2017 fået godkendt en række digitaliseringsindsatser ud over ankerbudgettet (Grøn streg), hvorfor ITS' omkostninger forventeligt ligger over ankerbudgettet. ITS' økonomiopfølgning skal derfor ses i relation til den orange streg (på 117 mio. kr. i november), der er godkendte indsatser ud over ankerbudgettet.

ITS har løbende igennem året haft stor travlhed og mange - også ekstra - leverancer fra IT til hele organisationen. Særligt i årets sidste måneder har der været et stort fokus på at afslutte de planlagte leverancer. Derfor estimerer ITS et årsresultat på minus 3 mio. kr.; altså et mindre ekstraforbrug af økonomiske midler svarende til 2-3 % af driftsbudgettet.

Samlet har der gennem året været mange indsatser, som har skabt bedre digitalisering for AAU, der har lagt ud over ITS' oprindelige ankerbudget. Senest har forberedelser i forbindelse med EU's persondataforordning betydet, at ITS i november har lagt en ordre på 2,5 mio. kr. til indkøb af hardware.

Samlede omkostninger



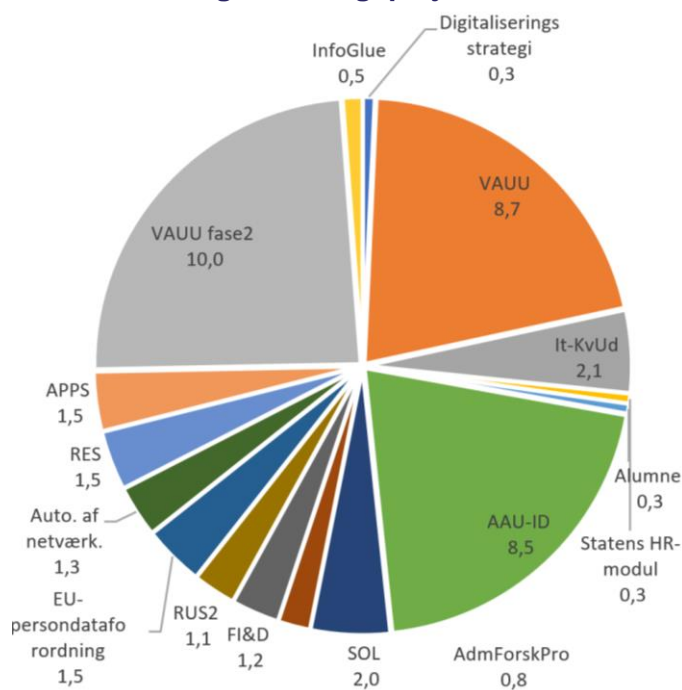
DIGITALISERINGSKULDEN

Digitaliseringspuljen har i løbet af 2017 været udvidet fra direktionens side for at fremme digitaliseringsaktiviteter for det samlede universitet. Således er puljen på 42,3 mio. kr. i år.

Midlerne har været anvendt til en lang række aktiviteter, hvoraf de største har været videokonference og de kommende Identity management. Samtidig er nogle projekter, som Statens-HR og Alumne ved opstarten af projekterne (foranalyser), hvorfor beløbet er relativt lille i år. Fordelingen kan ses af lagkagediagrammet.

Ud af digitaliseringspuljen på 42 mio. kr. i 2017 overføres 6 mio. kr. til 2018. Dette sker på grund af aktiviteter, der ikke kan gennemføres i 2017 som planlagt, eksempelvis fordi leverandøren ikke kan levere eller projektet er forsinket. Ud af overførslen til 2018 afsættes der også midler til ansættelse af personer på masterdata-management-projektet, således at der er sikret finansiering fra projektets start. Projekterne arbejder igennem december på de sidste aktiviteter, der sikrer, at de planlagte aktiviteter nås i løbet af 2017.

Digitaliseringspuljen 2017



SÆRLIGT TEMA – TILBAGEBLIK PÅ 2017 I ITS

ITS ser tilbage på et endog overordentligt travlt år, hvor fokus igen har været at støtte og levere IT services til hele AAU. Rigtig mange aktiviteter og IT services er leveret – og fortsætter med at blive leveret. I nedenstående nævnes en del af resultaterne. Flere nævnes ikke – men er naturligvis ikke glemt, kun undladt af pladshensyn.

IT Projekternes eksekvering er løftet: Projekter følger overvejende planer og aftaler. En markant portefølje er i gang:

- IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser
- VAAU, Videokonference
- SOL, Skemalægning og lokalebooking
- AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter
- RUS2, Nyt rejseafregningssystem
- AAU-ID, AAU Identity Management
- GDPR, EU-Persondataforordning
- StatHR, Statens HR-Modul
- ALUMNE
- Digitaliseringsstrategi
- VAAU Fase 2, Videokonference / AV
- RES, Ressourcestyring
- APPS
- InfoGlue

IT Driftsstabilitet og IT Service er overvejende på mål. Der har været enkelte nedbrud, der hurtigt er blevet løst. IT Service- og supportmål opfyldes overvejende højere end målkravene. De ansatte i ITS understøtter til daglig 132 forskellige systemer, der alle indgår i forskellige dele af AAUs produktion. Der besvares årligt cirka 17.000 telefonopkald til supporten, og der løses årligt cirka 40.000 sager, der enten vedrører ønsker om service eller it-problemer. Størstedelen (85-90%) af disse sager behandles inden for den lovede tid. AAUs infrastruktur består blandt andet af 860 accespoints opsat på hele universitetet for at sikre trådløs adgang for 13.500 brugere af gangen. Maskinstuerne består af 4.500.000 GB harddiskplads. Brugertilfredshed er undersøgt og viser, at 3 ud af 4 brugere er tilfredse eller meget tilfredse med ITS, mens under 10% er utilfredse.

ITS Organisationsudvikling: Siden ITS-oprettelse i 2013 har bemanningen af ITS, frem til efteråret 2017, været faldende; fra 143 ordinært ansatte ved ITS' oprettelse til 115 i sommeren 2017. Imens universitetet generelt har oplevet vækst, og ITS har haft flere brugere at servicere og nye krav at opfylde, er bemanningen faldet. Omfanget af ITS' opgave er ikke kun defineret ud fra antal ansatte og studerende. Men tallet giver en indikation på en afdeling, der har opbygget nye funktioner og professionaliseret projektledelse og arkitektur, imens størrelsen af afdelingen samtidig er reduceret med 12 %, hvorimod universitetet er vokset med over 6 % i samme periode. I løbet af 2017 er der blandt andet i direktionen godkendt en række digitaliseringsaktiviteter. Dette har betydet nye ansættelser og en styrkelse inden for blandt andet systemforvaltning. Digitaliseringsindsatserne, der er godkendt i 2017, betyder at "kurven knækker" og der nu er en nettotilgang af personale i ITS. Da ITS blev oprettet var der 143 ordinært ansatte med deres dagligdag i afdelingen, på nuværende tidspunkt er der 130. Gennem årene har der været udskiftning i personalet, både afgang og ansættelser. En en-til-en sammenligning af navne fra ITS oprettelse og efteråret 2017 viser, at ca. 40 % af de ansatte i ITS er nye ansigter. Tidligere år har ITS anvendt 1,4 mio. kr. på efteruddannelse. Efteruddannelse har været et særligt fokusområde for ITS i 2017. ITS har i 2017 talt antallet af kurser, der er tildelt ITS-medarbejderne. I 2017 er det samlet blevet til 165 kurser og

konferencer; til en samlet værdi af 2,2 mio. kr. For 2018 er der afsat 1,8 mio. kr. til efteruddannelse.

Medarbejdertrivsel hos IT medarbejderne: Den seneste trivselsmåling gennemført på tværs af AAU viste en tilfredshed blandt medarbejderne i ITS på 62%. Undersøgelsen blev gennemført i foråret 2017, samtidig med at ITS havde nedlagt 10 % af stillingerne. For at spore en udvikling og få et mere nuanceret billede af indsatsområder, har ITS i efteråret 2017 gennemført en mere uddybende undersøgelse. Resultatet af denne trivselsmåling viser en stigning i tilfredsheden blandt medarbejderne i forhold til deres nuværende jobsituation. Dette er sket imens ITS har justeret organisationen (Jf. PLAN, BUILD, RUN) og intensiveret retningsanvisningen via mål og handleplaner. ITS Samarbejds- og arbejdsmiljøudvalg i god gænge; der gennemføres MUS & LUS. ITSs ledere er introduceret til AAU Ledelsesgrundlag, medarbejdermotivationstræning og træning i GRUS. ITS har således et godt fundament for at "stemningen og kampviljen" er til stede for, at ITS organisationen kan yde den nødvendige indsats for, at AAUs digitale strategiske ambitioner nås i de kommende år.

IT governance og strategi: Der er gennemført en ændring fra det tidligere IT Strategiske Råd (ISR) til Det Strategiske Digitaliseringsudvalg (DSD). DSD har gennem året arbejdet på at få et målrettet indhold og er nu i en god form. DSD ledes af TECH Dekan Henrik Pedersen. DSD forvalter AAUs Digitaliseringspulje med speciel fokus på fremdrift i projekter og investeringer i digitalisering af AAU. DSD har i begyndelsen af året indstillet til DIR, at der allokeres ekstrabevillinger til digitaliseringspuljen. Indstillingen blev i store træk efterkommet for at løfte digitaliseringen af AAU. DSD står bag udarbejdelsen af "Viden for Verden - Digitaliseringsstrategi", der skal vise retningen i de kommende år. Omfattende høringsrunder er gennemført i 2 omgange. DSD forventer at indstille strategien til DIR i januar 2018.