

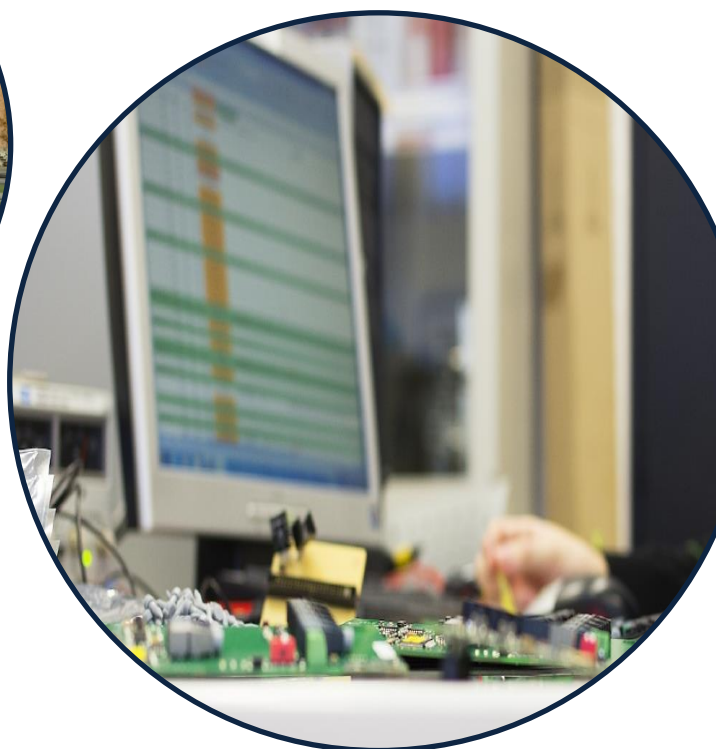


AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

DECEMBER 2016

AAU It Services



2016-12-19

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tallene fra ugerne 44-48.

November måned har vist stabile resultater i ITS.

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 lige på grænsen af det acceptable – Der arbejdes især på at identificere genåbnede sager som kilde til fejlretning, som ikke lever op til det lovede.

Generelt stabil drift i november. Vi har haft 1 kritisk systemnedbrud på adgangskontrol og AD. Dette nedbrud blev løst hurtigt og til mindst mulig gene for brugerne.

Projekter har fortsat høj prioritet i ITS. I november leverede projekterne lidt bedre indenfor målepunkterne end i de forrige måneder.

ITS forventer at komme ud med et forbrug for året, der ligger lidt over budget. ITS estimat ligger på et underskud på 3 mio. kr., hvilket blev aftalt med universitetsdirektøren inden sommerferien.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

86-90 %

Forrige måned: 85-89 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

82-94 %

Forrige måned: 83-90 %

Antal driftsnedbrud

1

Forrige måned: 0

Antal grønne trafiklys på projekter

21/27

Forrige måned: 21/30

Estimat på økonomisk årsresultat

-3 mio. ift. budget

Overforbrug aftalt før sommer

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i perioden: 111 til 162

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

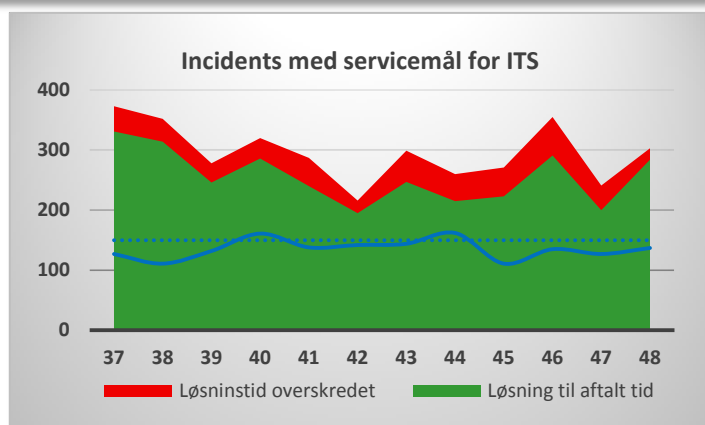
Opnået i perioden: 82% til 94%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	89	89	88	89	84	90	83	83	82	82	83	94
Åbne sager	127	111	132	161	138	142	144	162	111	135	127	137
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

Der har i seneste periode været et større nedbrud d. 17. november. Fejl til stede fra morgenstund frem til kl. 10:00. Altså 2 timers nedetid inden for arbejdstiden for en stor del af AAU på flere services herunder trådløst netværk, mail og VPN.

Overholdelse af KPI har i perioden ligget lige på grænsen af det acceptable – Der arbejdes især på at identificere genåbnede sager som kilde til fejlretning, som ikke lever op til det lovede.



SERVICE REQUESTS

Leveret til tiden

KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 80%

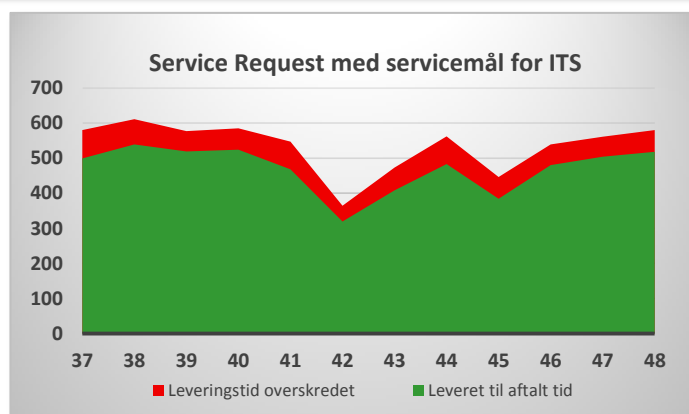
Opnået i perioden: 86% til 90%

LEVERET TIL LOVET TID:

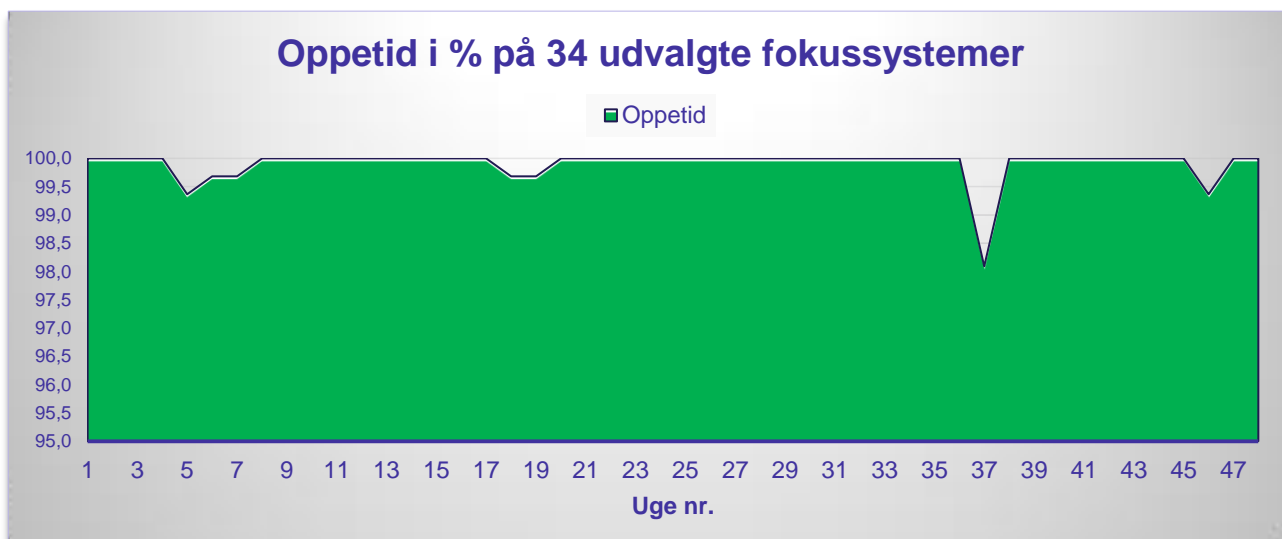
Leveret til aftalt tid i %	86	88	90	90	86	88	86	86	86	89	90	89
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

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.



DRIFT



Status er fremkommet på baggrund af dialog mellem brugere af systemerne og teknikkerne der arbejder med dem. Kun direkte nedetid registreres i grafen ovenfor

Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
Uge 44	Moodle	Der var i uge 44 et problem med Moodle. Der er planlagt løsninger af problemet.
uge 44-48	Telefoni	Telenor har skiftet IT system til håndtering af deres kundehenvendelser, bestillinger og faktureringer. Resultatet af det er, at vi fortsat ikke har et stabilt system hos Telenor og dermed ekstra arbejde for os i forhold til bestilling af telefoner og simkort. Telenor har netop oplyst, at de ikke for nuværende kan sige, hvornår alle problemer er løst.
uge 46	Adgangs kontrol og AD	Problemer med logon på diverse services for nogle brugere på trådløst netværk, weblogins via login.aau.dk og mail. Kun nogle brugere var påvirkede, da kun én ud af ca. 60 såkaldte Active Directory servere var gået i stå. Der var tale om en gammel server som endnu ikke var blevet opdateret. Vi har opprioriteret opdatering af de sidste servere for at undgå lignende problemer i fremtiden.

SÆRLIGT TEMA – BESPARELSER I ITS

Som følge af den økonomiske situation i AAU Fælles Service har ITS hen over efteråret været nødt til at reducere kapaciteten med 14 stillinger. To af stillingerne kunne reduceres gennem naturlig afgang og to ubesatte stillinger bliver nedlagt. Det har betydet, at 10 personer i ITS desværre har fået den besked, at deres erhvervskarriere skal fortsætte udenfor ITS. Reduktionerne er gennemført både inden for kerne-it-opgaver, men der har været et særligt fokus på at reducere i koordinationsopgaver.

Men en reduktion i medarbejderstaben, hvor ITS siger farvel til hver tiende vil det betyde et ændret serviceniveau fra ITS. Et fremtidigt slankere ITS vil blive organiseret efter en "Plan-Build-Run"-inspireret tilgang. Den væsentligste ændring er, at arkitekterne samles i "Plan"-funktionen sammen med de nye digitaliserings-partnere. Projektledere flyttes ind under Build-enheden. Herudover rokeres enkeltpersoner i ITS, således kompetencerne er til stede, hvor der er behov for dem. Med ændringerne ønsker ITS at skabe synergi, der gør, at en reduktion på 10 % af personalet ikke betyder et fald i servicen for hele AAU af tilsvarende størrelse.

PROJEKTER

21

Grønne trafiklys
i projekterne

4

Gule trafiklys
i projekterne

2

Røde trafiklys
i projekterne

PORTEFØLJEØVERBLIK DIGITALISERINGSPROJEKTER

Sidst opdateret: 05-12-2016

Safe Track Digitaliseringsprojekter								FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
PROJEKTNAVN	FASE	FASE % FÆRDIG	INDSTILLING TIL FASESKIFTE	GATEMØDE	SLUT DATO	ENGANGS-OMKOSTNINGER 1.000kr.	ÅRLIGE DRIFTS-OMKOSTNINGER 1.000 kr.	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING
IT-KvUd, Overordnet projekt	Gennemførelse	30	jul-17	(G1) ISR	okt. 18	#	NA									
IT-KvUd delprojekt, Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	65	apr-17	(G3) Stg.	okt. 17	#	75									
IT-KvUd delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	10	jun-17	(G2) Stg.	apr. 18	1.200	380									
Videokonference	Anskaffelse	70	dec-16	(G2) Stg.	mar. 18	13.772	1.494									
Skemalægning og lokalebooking	Analyse	22	F17	(G1) ISR		5.883	2.711									
Administration af forskningsprojekter	Anskaffelse	2	mar-17	(G2) Stg.	okt. 17	685	65									
FI&D, Fælles Indkøb og disponering	Gennemførelse	87	jun-17	(G3) Stg.	jul. 17	6.885	389									
RUS2, Nyt rejseafregningsystem	Anskaffelse	15	mar-17	(G2) Stg.	jul. 17	1.406	240									
AAU-ID, AAU Identity Management	Anskaffelse	75	jan-17	(G1) Stg.	jul-18	16.025	NA									
Datafordeler	Analyse	95	NA	NA	NA	NA	NA									
Implementering af Statens HR-Løsning	Analyse		NA	NA	NA	NA	NA									
Total						45.856	5.354									

Fast Track Digitaliseringsprojekter								FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
PROJEKTNAVN	FASE	FASE % FÆRDIG	INDSTILLING TIL FASESKIFTE	GATEMØDE	SLUT DATO	ENGANGS-OMKOSTNINGER 1.000kr.	ÅRLIGE DRIFTS-OMKOSTNINGER 1.000 kr.	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING
AAU APPs	Gennemførelse															
Ph.D Manager	Gennemførelse															
HR Manager	Gennemførelse															
Total																

Pipeline digitaliseringsprojekter							
Studerendes projektarbejde	Behovsscreening						
Digitalisering af semesterbeskrivelser	Foranalyse						

Gennemførte digitaliseringsprojekter							
Digital eksamen	Gevinstrealisering						

ØKONOMI

ITS har de seneste måneder igangsat en række aktiviteter, der skal højne serviceniveauet for alle på AAU. Det handler blandt andet om udstyr i seminarrum og indkøb af kopimaskiner, så brugen af FollowYou bliver udbredt.

Derfor forventer ITS at komme ud med et forbrug for året, der ligger lidt over budget. ITS estimat ligger på et underskud på 3 mio. kr., hvilket blev aftalt med universitetsdirektøren inden sommerferien.

I figuren herunder er ITS' omkostningsbudget markeret med grønt mens de samlede omkostninger er markeret med mørkeblå streg. Den sidste måned (december) er markeret med lyseblå og er estimat for hele årets omkostninger.

ITS samlede omkostninger

