

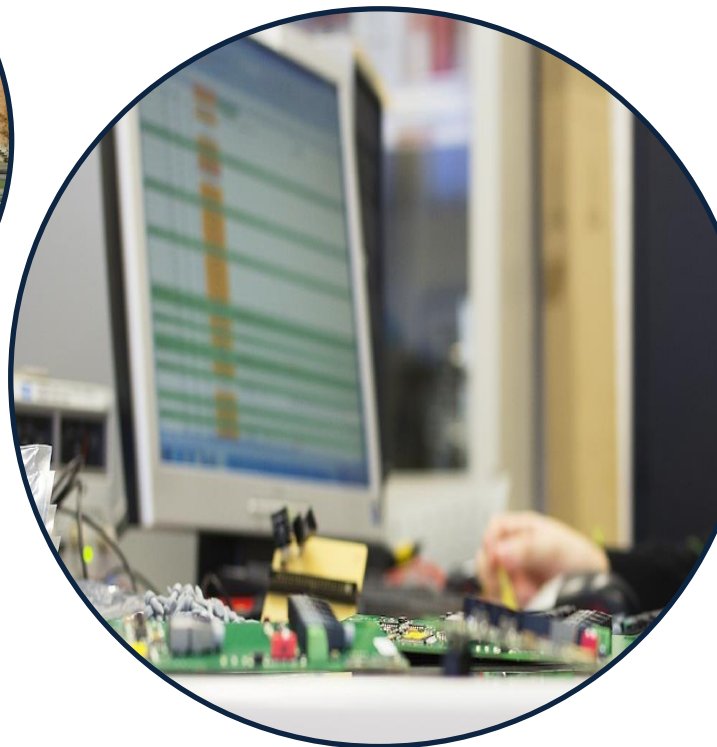


AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

NOVEMBER 2016

AAU It Services



2016-11-21

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tallene fra ugerne 40-43. De steder hvor nyere tal har været mulige at fremskaffe er disse benyttet.

Oktober måned har vist stabile resultater i ITS.

Der er et lille procentvist fald i løsningen af såvel Service requests som Incidents til aftalt tid. Service requests har hele perioden været over det aftalte niveau af leveringer til tiden, mens der har været 2 uge hvor løsningen af Incidents har ligget under det aftalte niveau. Der har i ITS været fokus på at bringe løsningen af Incidents til tiden tilbage indenfor det aftalte niveau.

Generelt stabil drift i oktober. Vi har haft 2 kritiske systemnedbrud på henholdsvis WEB portalen og Moodle. Begge disse nedbrud blev løst hurtigt og til mindst mulig gene for brugerne.

Projekter har fortsat høj prioritet i ITS. I oktober leverede projekterne lidt bedre indenfor målepunkterne end i september.

Efter oktober måned har ITS et underforbrug på cirka 3 mio. kr, særligt på grund af en række ubesatte stillinger. En række større projekter i den sidste del af året betyder dog, hvis alle projekter gennemføres planmæssigt, at ITS forventer at komme ud af 2016 med et lille underskud.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

85-89 %

Forrige måned: 86-89 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

83-90 %

Forrige måned: 89-94 %

Antal driftsnedbrud

0

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

21/30

Forrige måned: 20/30

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i perioden: 138 til 161

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

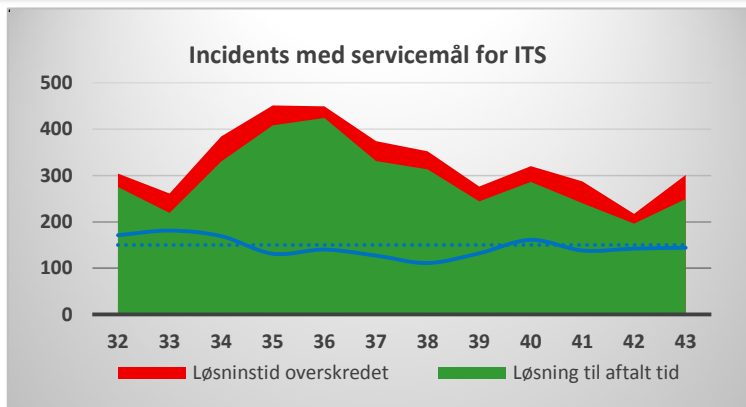
Mål: 85%

Opnået i perioden: 83% til 90%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	90	84	86	90	94	89	89	88	89	84	90	83
Åbne sager	171	181	169	131	140	127	111	132	161	138	142	144
Uge	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43

ITS var i starten af perioden kortvarigt over målet på 150 åbne sager – Dette er bragt indenfor målsætningen. Der har i perioden været 2 uger, hvor målsætningen på 85% fejl løst til tiden ikke har været overholdt. Der er fokus på at håndtere dette.



SERVICE REQUESTS

Leveret til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

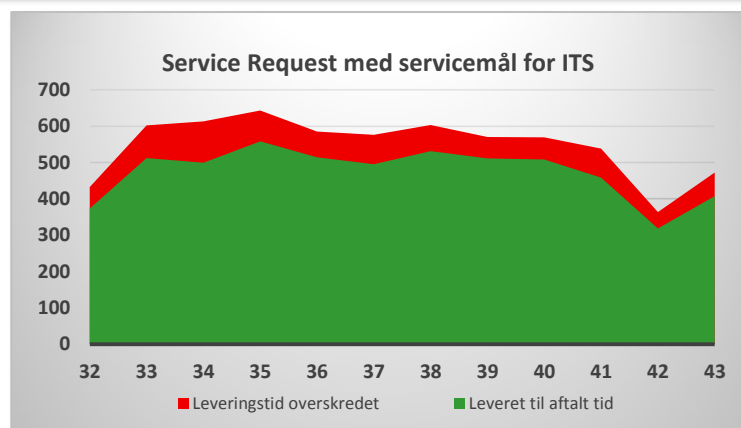
Mål: 80%

Opnået i perioden: 85% til 89%

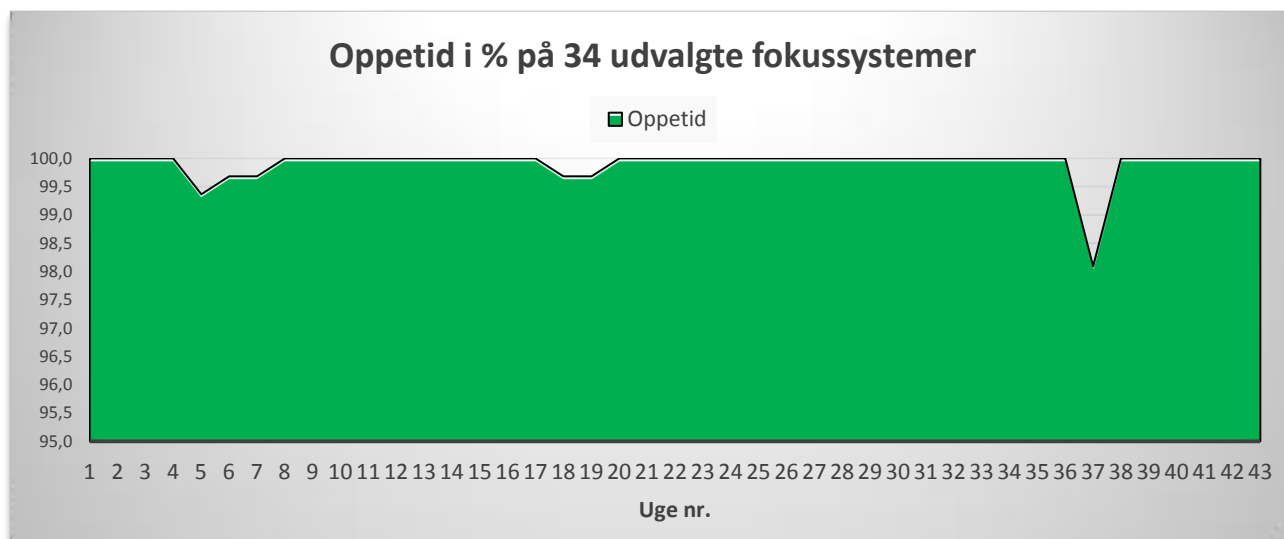
LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til aftalt tid i %	86	85	81	87	88	86	88	90	89	85	88	86
Uge	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Request. Efter semesterstart er antallet af nye Service Request på vej ned mod 500 pr. uge, hvilket modsvares af et tilsvarende antal leverancer. I Uge 42 var der pga. efterårsferien et dyk i antallet af nye SR og et tilsvarende dyk i antallet af leverancer.



DRIFT



Status er fremkommet på baggrund af dialog mellem brugere af systemerne og teknikkerne der arbejder med dem. Brugernes vurderinger tæller i denne sammenhæng højst. Kun direkte nedetid registreres i grafen ovenfor. Mindre problemer som ikke kan ses i grafen beskrives herunder.

Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
Uge 40-41	Mail/exchange	Lørdag fik vi en alarm, da en af databaserne til mail havde under 10% ledig diskplads. Forbruget skyldes logfiler som stiger i antal og størrelse indtil backup er færdig. Der blev gennemført nødvendige tilpasninger og justeringer så problemet blev løst inden disken var helt fuld.
uge 40-43	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 sim kort. Telenor har netop oplyst, at de ikke for nuværende kan sige, hvornår alle problemer er løst.
uge 41	Adgangs kontrol/aa ucard / G4S	14/10 kl 23 kunne vægterne ikke tilgå S25 (TYV) via pc. De fik kontakt til en windows tekniker der sent fredag aften fik genstartet serveren, hvorefter problemet blev løst.

SÆRLIGT TEMA – VENDOR MANAGEMENT

Vendor management (Leverandør & Kontrakt styring), har været et indsatsområde i ITS siden forsommeren 2016. Fokus har i denne indsats været koncentreret omkring at øge synligheden af det allerede eksisterende arbejde der er foregået omkring aftaler og forpligtelser i Sourcing/ITS. Udbyttet af denne indsats har indtil videre været et opdateret aktivitetsbaseret aftaleårshjul, kvartalsmæssige aktivitetsplaner m. gevinstpotentiale samt udarbejdelse af et struktureret format til kvartalsrapporter på området. Denne indsats har bl.a. været medvirkende til øgede besparelser på området, hvilket også tydeligt fremgår af seneste kvartalsrapport for Q3-2016, hvor besparelser for de foregående 18 måneder er listet (~2.5 mio. DKK). Indsatsen overgår nu til drift og forventes løbende at identificere yderligere aftaleområder med gevinstpotentiale.

PROJEKTER

21

Grønne trafiklys
i projekterne

4

Gule trafiklys
i projekterne

5

Røde trafiklys
i projekterne

DIGITALISERINGSPROJEKTER 2016

Opdateret: 11-11-2016

PROJEKTNAMN	INDEVÆRENDE FASE	FASE % FÆRDIG	SLUT	FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS				
				OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING		
Igangværende projekter														
IT-KvUd, delprojekt, Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	65%	01-10-2017											
IT-KvUd, delprojekt, Registrering af undervisnings- og vejledningstim	Initiering og detailanalyse	30%	01-10-2018											
IT-KvUd, delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	10%	01-04-2018											
Skemalægning og lokalebooking	Initiering og detailanalyse	22%												
Videokonference	Anskaffelse	70%	01-03-2018											
Administration af forskningsprojekter	Initiering og detailanalyse	99%	01-10-2017											
Fælles indkøb og disponering	Gennemførelse	87%	01-07-2017											
RUS2 (rejseafregningssystem)	Anskaffelse	15%	14-07-2017											
Datafordeler	Initiering og detailanalyse	95%												
AAU:ID (identity management)	Udbud og kontrakt	75%	01-07-2018											
Implementering af Statens HR-løsning	Initiering og detailanalyse		primo 2018											
Gennemførte projekter														
Digital eksamen	Gevinstrealisering		15-07-2016											
Projektpipeline														
Studerendes projektarbejde	Behovsscreening													
Digitalisering af semesterbeskrivelser	Foranalyse													

SYSTEMFORVALTNINGSPROJEKTER 2016 (under opbygning og kvalificering - ikke udtømmende liste)

Igangværende projekter														
RES - opsamling og kapacitetsoversigt														
Feriepengeinfo														
Opgradering af ESDH	i gang		24-11-2016											
Udskiftning af rekrutteringsplatform (PeopleXS)	i gang		01-06-2017											
Taktisk planlægningsplatform (Prophix / RES)	færdig													
Bygningsfejl-support system (Minuba)	i gang		01-02-2017											
Facility Management (MdocFM)	i gang		01-02-2017											
MapsPeople - Find rundt på AAU via Google Maps	i gang		30-11-2016											
Fællesoffentlig Digital Post	i gang		01-06-2017											
Etablering af ny platform for it-understøttelse af ph.d uddannelsen	i gang		01-01-2017											
Implementering af CRM-analyseprojekt	i gang		14-12-2016											
Implementering af HPC politik	færdig		01-11-2016											
Projektpipeline														
It service til understøttelse af e-handel/webshop	ikke i gang													
Business Intelligence (udbygning af Prophix)														

ØKONOMI

ITS har haft en række ledige stillinger gennem året, der har skabt et mindre forbrug på personaleomkostningerne end budgetteret. Efter oktober er omkostningerne 3 mio. kr. under det budgetterede. I grafen herunder viser den lyseblå streg årets budget og den sorte viser forbrug til og med oktober.

I de sidste måneder har der været igangsat en lang række initiativer i ITS, med fokus på at gavne AAU som et hele, dette omfatter blandt andet videreudvikling af apps, udskiftning af videokonferenceudstyr, og udskiftning af printere til FollowYou. Kan projekterne gennemføres inden årets udgang, vil skabe et lille overforbrug i ITS i 2016.

ITS samlede omkostninger

