

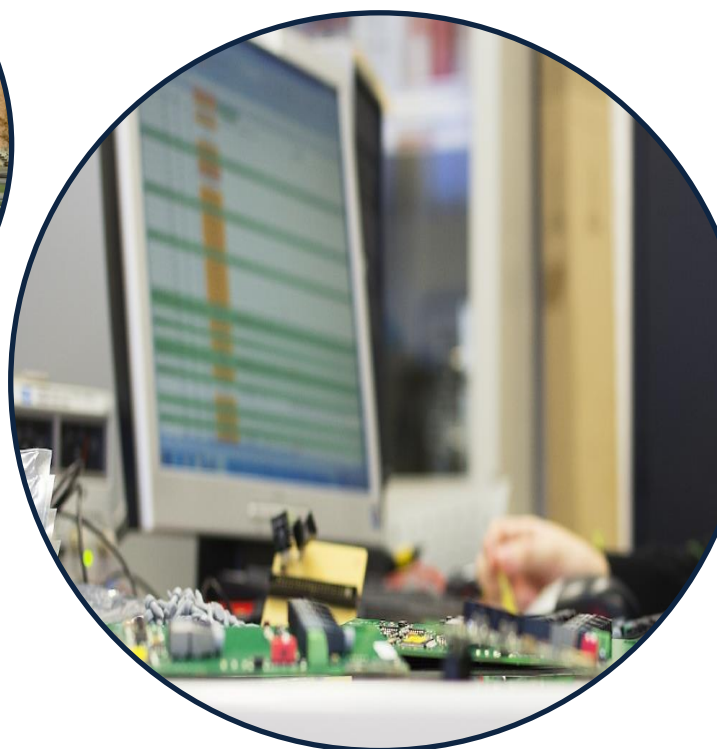


AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

SEPTEMBER 2016

AAU It Services



2016-09-14

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tallene fra ugerne 31-36 der berøres af rapportens delelementer. De steder hvor nyere tal har været mulige at fremskaffe er disse benyttet. August måned har vist gode fremskridt i ITS.

Tiden der går inden sagerne er løst falder. Der har i de seneste måneder været et stort fokus på at få gamle sager løst. ITS har anvendt et ekstraordinært ressourcetræk midlertidigt for at kunne løse denne opgave. I juli måned kunne mange sager ikke løses til tiden grundet ferie, hvilket ikke på samme måde er en faktor i august.

Stabil drift kendetegner ITS. I hele august har der ikke været kritiske systemnedbrud.

Projekter har fortsat førsteprioritet i ITS. Der er i løbet af efteråret foretaget en gennemgang af alle strategiske projekter, men henblik på at identificere, hvad der kan hæmme fremdrift i projekterne.

Efter augustmåned har ITS et lille underforbrug i forhold til budgettet. ITS har haft svært ved at rekruttere nye arkitekter, og derfor har de 3 ledige stillinger står ubesat i lang tid. Desuden er der større indkøb på renovering af infrastrukturen, der skal betales i efteråret

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

82-88 %

Forrige måned: 64-86 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

84-94 %

Forrige måned: 88-98 %

Antal driftsnedbrud

0

Forrige måned: 0

Antal grønne trafiklys på projekter

19/30

Forrige måned: 23/30

KPI FOR SUPPORT

Incidents

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

Opnået i perioden: 84% til 98%

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

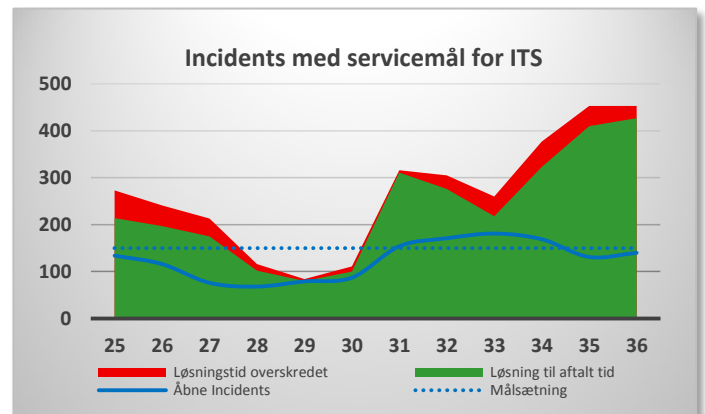
Mål: Under 150

Opnået i perioden: 131 til 181

Uge	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Løst til tiden i %	78	82	82	88	95	90	98	90	84	86	91	94
Åbne sager	134	116	76	68	79	87	154	171	181	169	131	140

Med én uges undtagelse har ITS løst incidents som lovet i forbindelse med semesterstarten.

Ved semesterstarten er antallet af indkomne incidents steget, ITS viser kontrol ved igen at have det åbne antal indenfor målsætningen.



Service requests

Leveret til tiden

KPI: Leverance til lovet tid

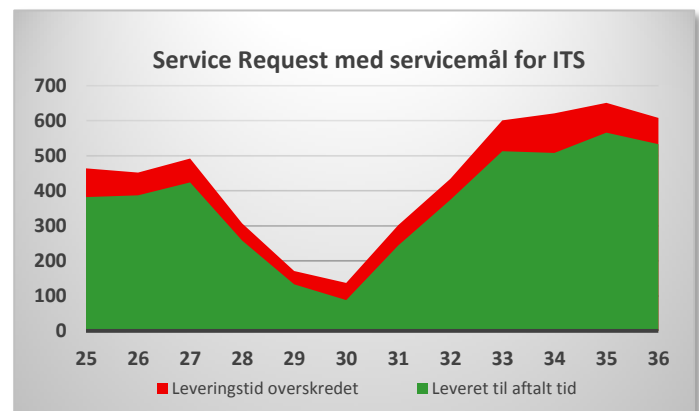
Mål: 80%

Opnået i perioden: 81% til 88%

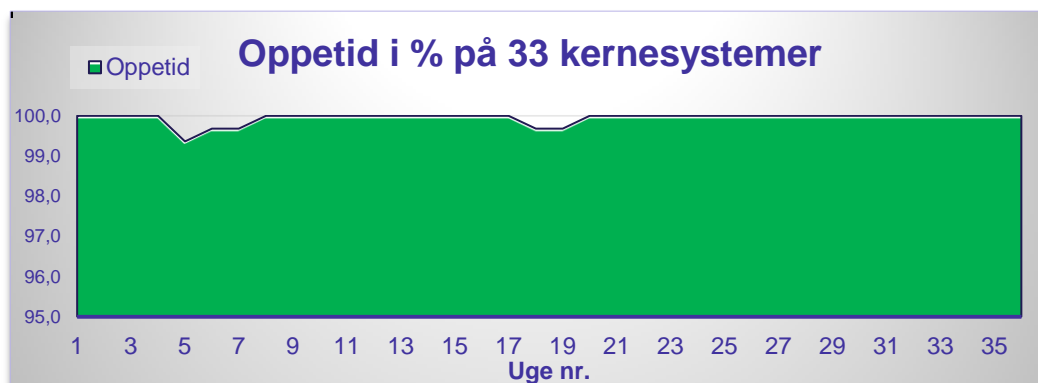
Uge	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Leveret til aftalt tid i %	82	86	86	84	78	64	81	86	85	82	87	88

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Request, så status er fortsat i grøn.

I forbindelse med semesterstart, er der sket en stigning af bestillinger pr. uge, der pt. ligger godt 150 over års gennemsnittet.



DRIFT



Statussen er fremkommet på baggrund af dialog mellem brugere af systemerne og teknikkerne der arbejder med dem. Brugernes vurderinger tæller i denne sammenhæng højest. 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 31-36	Telefoni	Telenor har skiftet IT system til håndtering af deres kundehenvendelser og bestillinger. Det har resulteret i, at vi nu i flere måneder har fået forkerte varer og regninger fyldt med fejl. Der sker løbende forbedringer og Telenor forventer, at vi igen kommer i "grønt" om en til to måneder.
uge 31	Unistart	Ved studiestart i september oplevede nogle studerende, at genoprettelsen af deres brugerkonti og mailadresse voldte udfordringer, på trods af at de studerende fulgte anvisningerne. Årsagen var et antal ikke-afdækkede scenarier for både nye studerende og tidligere registrerede studerende ved AAU. Problematikken blev hurtigt konstateret og afdækket. Midlertidige løsninger blev etableret så kun relativt få studerende mærkede til fejlen. I løbet af efteråret sikres yderligere afdækning og tilpasning af de implicerede systemer.

SÆRLIGT TEMA – 7 IT-INDSATSER

Indsats	Beskrivelse	Status
1 Øget fremdrift i projekter	Tempo på kørende projektportefølje. Der indføres mere pragmatisme og højere leverance-tempo	Grøn
2 App	Udvikling af Apps som skal dække forskellige behov på AAU	Grøn
3 It-partnere	Der skal igennem it-partnere skabes dialog med enheder på AAU for derved at sikre kontinuerlig dialog om ITS' ydelser og enhedernes behov	Grøn
4 Arkitekturenhed med større båndbredde	Understøttelse af AAU forretningsområder med harmoniserede forretningsprocesser samt etablering af en godkendt mål-arkitektur.	?
5 Kommunikation	Det overordnede formål med indsatsen er at forbedre ITS' image igennem kommunikationen fra ITS til resten af AAU. Indsatsen er bagefter planen på grund af sygdom.	gul
6 Vendor Management	Sikre et overblik over aftaler, som ITS har mulighed for at påvirke økonomisk.	Grøn
7 Progress Tracking	Udarbejde målaftaler for ITS samt måling af brugernes tilfredshed	Grøn

PROJEKTER

19

Grønne trafiklys
i projekterne

8

Gule trafiklys
i projekterne

3

Røde trafiklys
i projekterne

DIGITALISERINGSPROJEKTER 2016

Opdateret: 13-09-2016

PROJEKTNAVN	INDEVÆRENDE FASE	FASE % FÆRDIG	SLUT	FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			STATUS MÅL			
				OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	
Igangværende projekter													
IT-KvUd, delprojekt, Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	45%	01-04-2017										
IT-KvUd, delprojekt, Registrering af undervisnings- og vejledningstimer	Initiering og detailanalyse	15%	01-10-2018										
IT-KvUd, delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Anskaffelse	80%	01-10-2018										
Skemalægning og lokalebooking	Initiering og detailanalyse	22%											
Videokonference	Anskaffelse	10%	01-03-2018										
Administration af forskningsprojekter	Initiering og detailanalyse	95%	06-04-2017										
Fælles indkøb og disponering	Gennemførelse	80%	31-12-2016										
RUS2 (rejseafregningssystem)	Initiering og detailanalyse	80%	29-01-2017										
Datafordeler	Initiering og detailanalyse	95%	01-04-2017										
AAU:ID (identity management)	Initiering og detailanalyse	75%	01-06-2018										
Implementering af Statens HR-løsning	Initiering og detailanalyse		primo 2018										
Gennemførte projekter													
Digital eksamen	Gevinstrealisering		15-07-2016										
Projektpipeline													
Studerendes projektarbejde	Behovsscreening												
IT understøttelse af kollaborativ kommunikation	Behovsscreening												
AAU strategi for forskningsdata management	Foranalyse												
Digitalisering af semesterbeskrivelser	Foranalyse												

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

Igangværende projekter													
Feriepengeinfo													
Opgradering af ESDH	i gang		01-11-2016										
Udskiftning af rekrutteringsplatform (PeopleXS)	i gang		01-01-2017										
Bygningsfejl-support system (Minuba)	i gang		01-10-2016										
Facility Management (MdocFM)	i gang		01-02-2017										
MapsPeople - Find rundt på AAU via Google Maps	i gang		01-10-2016										
Taktisk bygnings- og arealplanlægning	i gang		01-02-2017										
Fællesoffentlig Digital Post	Start 10-2016		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		01-11-2016										
Projektpipeline													
It service til understøttelse af e-handel/webshop	Ikke i gang												

ØKONOMI

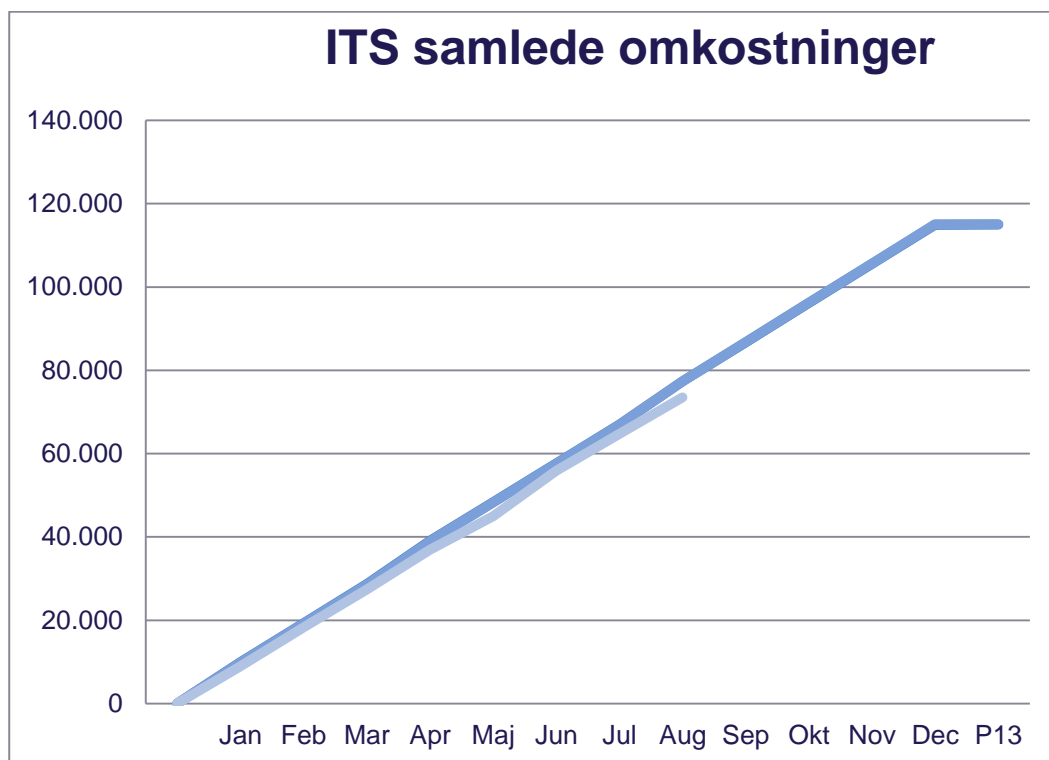
Efter augustmåned har ITS et lille underforbrug i forhold til budgettet.

ITS har haft svært ved at rekruttere nye arkitekter, og derfor har de 3 ledige stillinger stået ubesat i lang tid.

Desuden er der større indkøb på renovering af infrastrukturen, der skal betales i efteråret.

ITS forventer at sætte en lang række aktiviteter i søen i efteråret, blandt andet lanceringen af nye AAU-apps, og ekstern assistance på de områder, hvor der er behov for en særlig indsats.

ITS regner med at gennemføre alle planlagte aktiviteter i løbet af 2016, og med de nye fokusområder, har ITS på nuværende tidspunkt en forventning om at anvende hele det oprindelige budget.



Budget	
Realiseret	

HEADCOUNTS

ITS har i øjeblikket 138 ansatte (Eksklusiv elever og studentermedhjælpere)