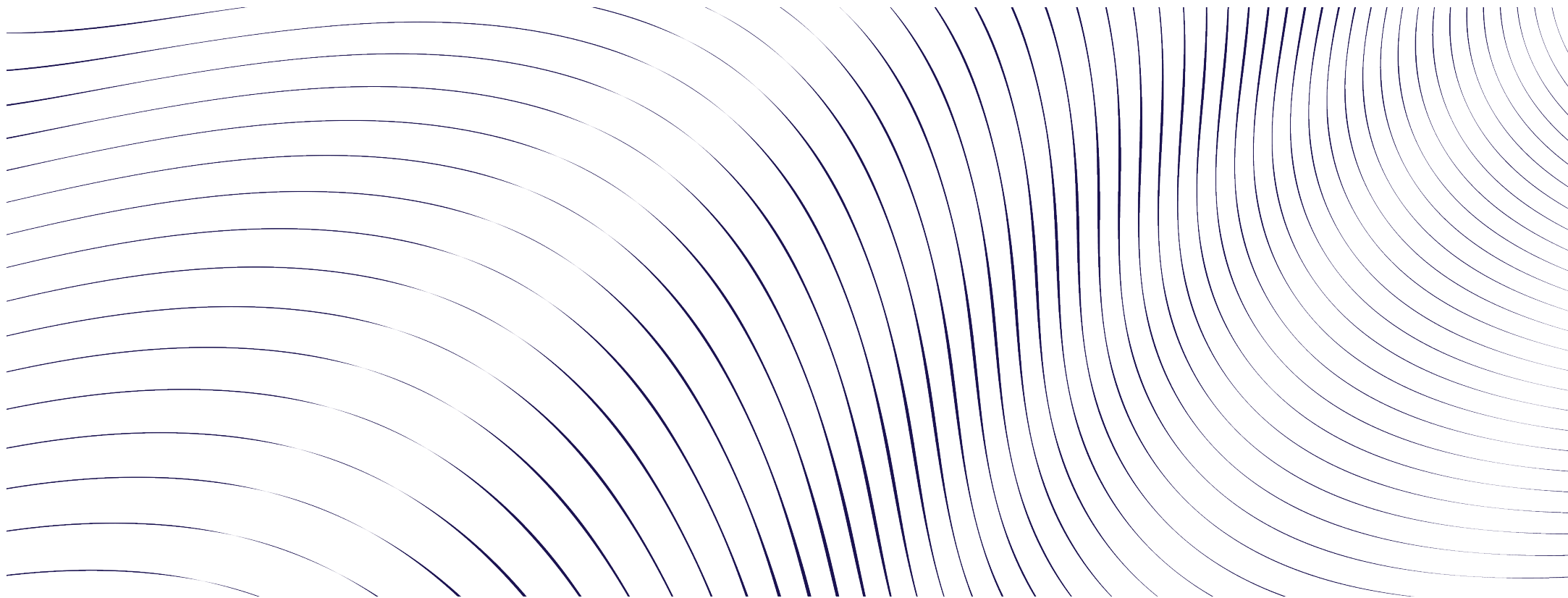


# ITS MEDARBEJDERMØDE

7. oktober 2015

# PROGRAM

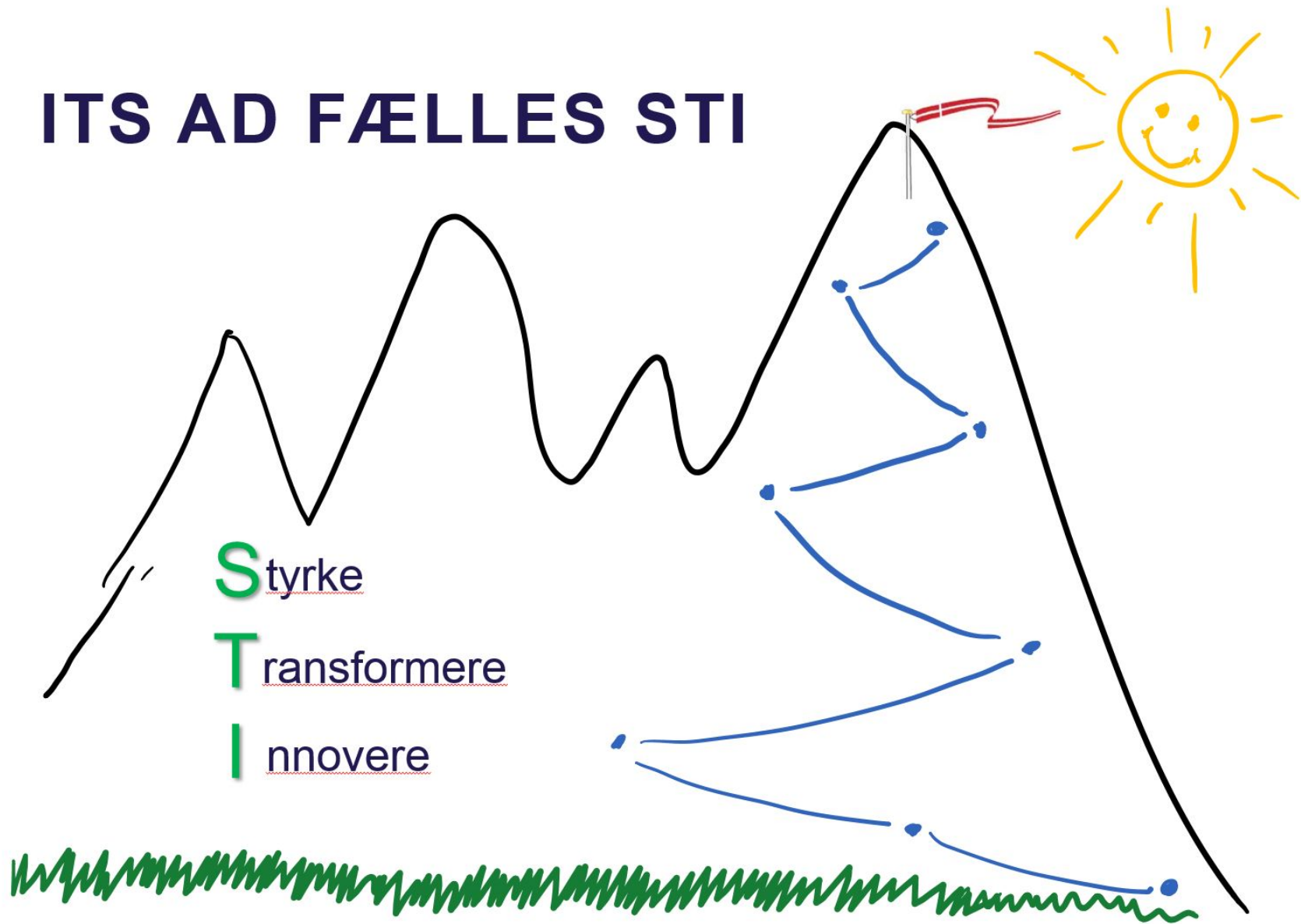
13.30	Velkomst
13.40	STI
14.10	Indsatsområder
14.30	Pause
14.45	Fokus på support
15.30	Tak for i dag



**STI**

Resultater fra fase 1

# ITS AD FÆLLES STI



# STI – HVORDAN

## Kortlægning af STI'en

- Modtaget input i STI-postkassen og på café møde
- Interviewet 33 personer
  - 9 eksterne
  - 24 fra ITS
- Mona og Pia (AAU Innovation) har gennemført interviews
- 124 siders råmateriale modtaget
- "Hvad fylder mest?" Disse temaer er givet videre.

# OVERORDNEDE TEMAER

- Udbytte af ITS udebliver. Manglende forventningsafstemning
- ITS forventes at løfte med to-delt fokus
- Governance er tung og usynlig
- Oplevelse af manglende retning/handlingsplaner for ITS
- Strukturen hæmmer opgavevaretagelsen
- Forskellig procesforståelse og procesmodenhed skaber et fragmenteret ITS

# UDBYTTE AF ITS UDEBLIVER

- ITS er en god ide!  
Det er bred opbakning til ideen ITS.
- Der er fokus på ITS' leverancer.
- Der er en klar ekstern anerkendelse af, at ITS' rammebetingelser ikke er defineret fra start af universitetets topledelse. Det besværliggør at vide, hvad der forventes af ITS.
- Løser ITS de rigtige opgaver, ift. før sammenlægningen?
- Kan ITS blive bedre til at eksekvere sine opgaver – det tager for lang tid.
- Kan ITS blive mere brugervenlig?

# ITS FORVENTES AT LØFTE PÅ TO OMRÅDER

- ITS skal opretholde de gamle leverancer. ITS skal skabe nye leverancer.
- Der forventes leverancer både på driften og udviklingssiden.
- Der skal stabilitet på driften for at give rum til udvikling.
- Der skal forventningsafstemmes mellem ITS og omverdenen.
- Der er fokus på det it-operationelle – på resten af AAU hedder det "support"



# TUNG/USYNLIG GOVERNANCE

- Vi har designet modeller til en tid der kommer.
- ISR's virke er usynligt for resten af AAU.
- Governance-strukturen er for tung.
- Der mangler kræfter i governance-organisationen til at sikre fremdrift.

# MANGLENDE RETNING

- ITS' mission og vision har ingen relevans, hvis den ikke konkretiseres i handlingsplaner.
- Samtidig ligger der en forventning om en retning/tydelig ledelse, der skaber en fælles kurs. Den er på nuværende tidspunkt uklar.
- Der efterlyses mere retning fra ledelsens side.  
*Uden retning – ingen ændringer. Den gamle adfærd består.*
- Der efterlyses mere ledelse fra teamleder-laget.

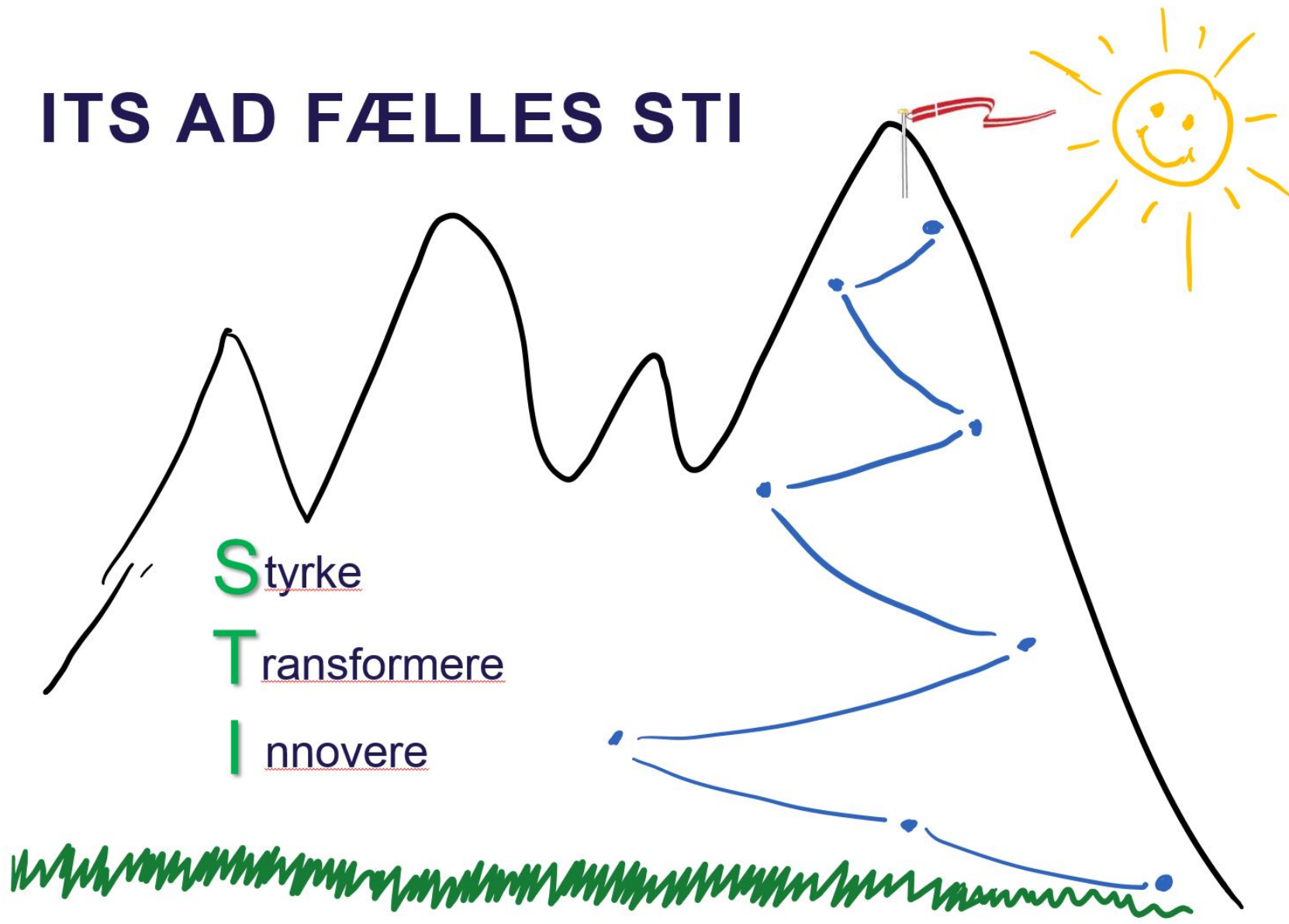
# UKLAR STRUKTUR

- Det opleves, at strukturen skaber et ensidigt fokus på egen opgavevaretagelse, hvor behovet er tosidet.
- Strukturen giver oplevelse af silo-strukturer, der øger behovet for koordinering og giver en oplevet træghed i beslutningsprocesser.
- Den uklare struktur skaber sub-optimering.

# PROCESFORSTÅELSE/PROCESMODENHED

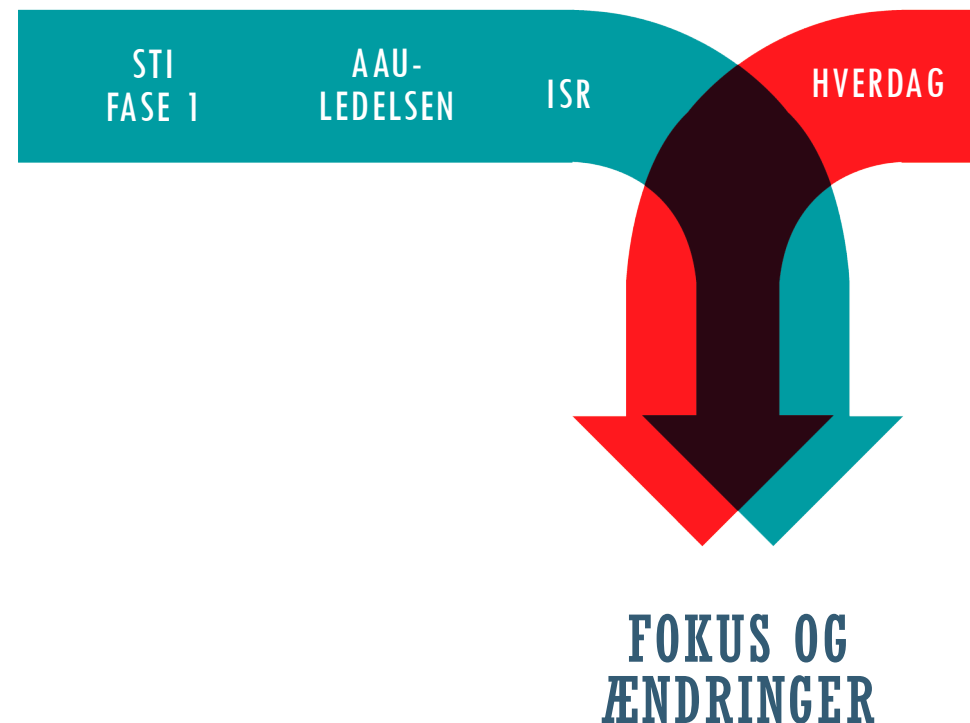
- Stort fokus på processen og ikke nødvendigvis på resultatet.
- Vigtigheden af fælles processer er ikke tydelig på tværs af ITS.
- Der anvendes ikke ens værktøjer på tværs af ITS.
- De processer, der er implementeret, er implementeret lokalt – ikke globalt i ITS.  
*Det skaber sub-optimering i afdelingen. Medarbejdere opfinder egne arbejdsgange.*
- ITS er på forskellige trin på stigen.  
*Der er opstået en adfærd nogle steder i ITS, hvor det er acceptabelt at fortsætte i de gamle vaner.*
- Er der "ét ITS DNA"?

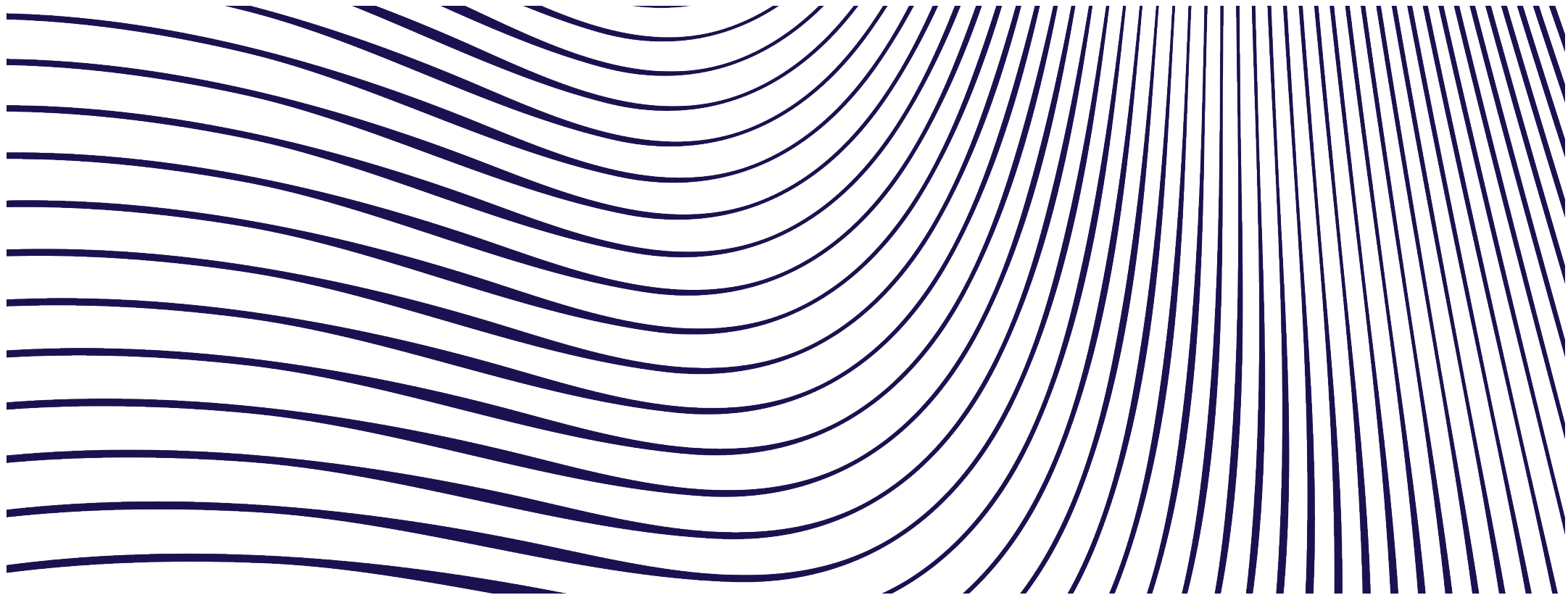
# ITS AD FÆLLES STI



# VIDERE EFTER FASE 1

- STI fase 1 har peget på kandidater til forandring
- AAU-ledelsen har bedt om et højere supportniveau
- ISR har peget på et oplevet tungt metodeapparat og efterspurgt mere agilitet.
- Digitaliseringsstrategi, it-strategi og handlingsplaner

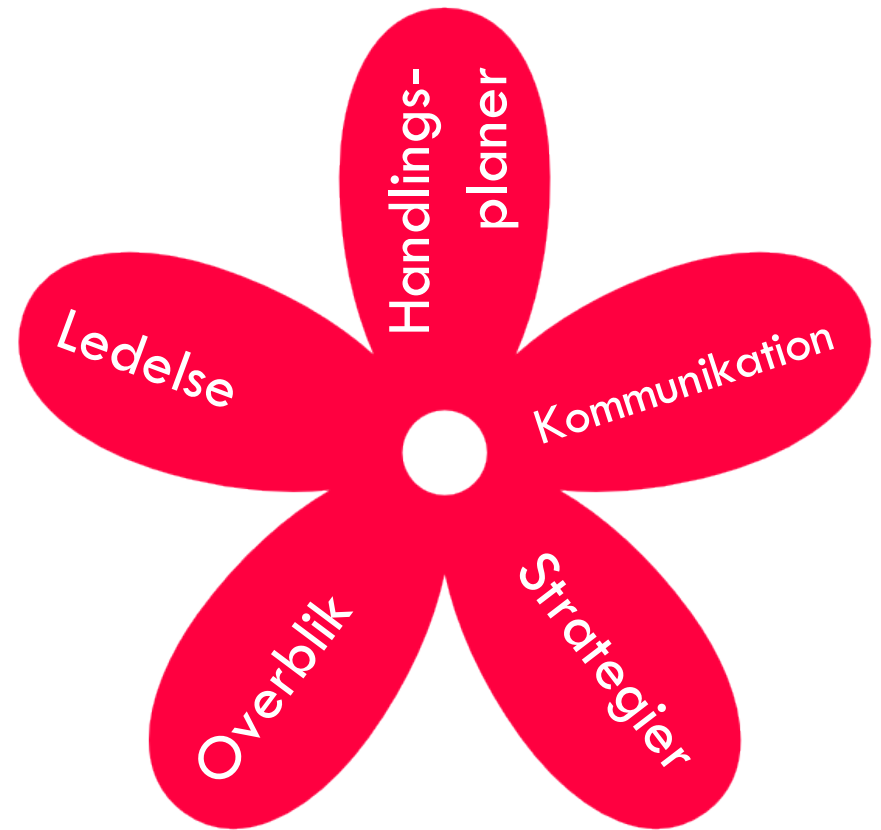




# 3 INDSATSOMRÅDER

# MERE LEDELSE

- Formel ledelse
- Kurs
- Koordinering
- Commitment





# ORGANISATIONSÆNDRINGER I SOP

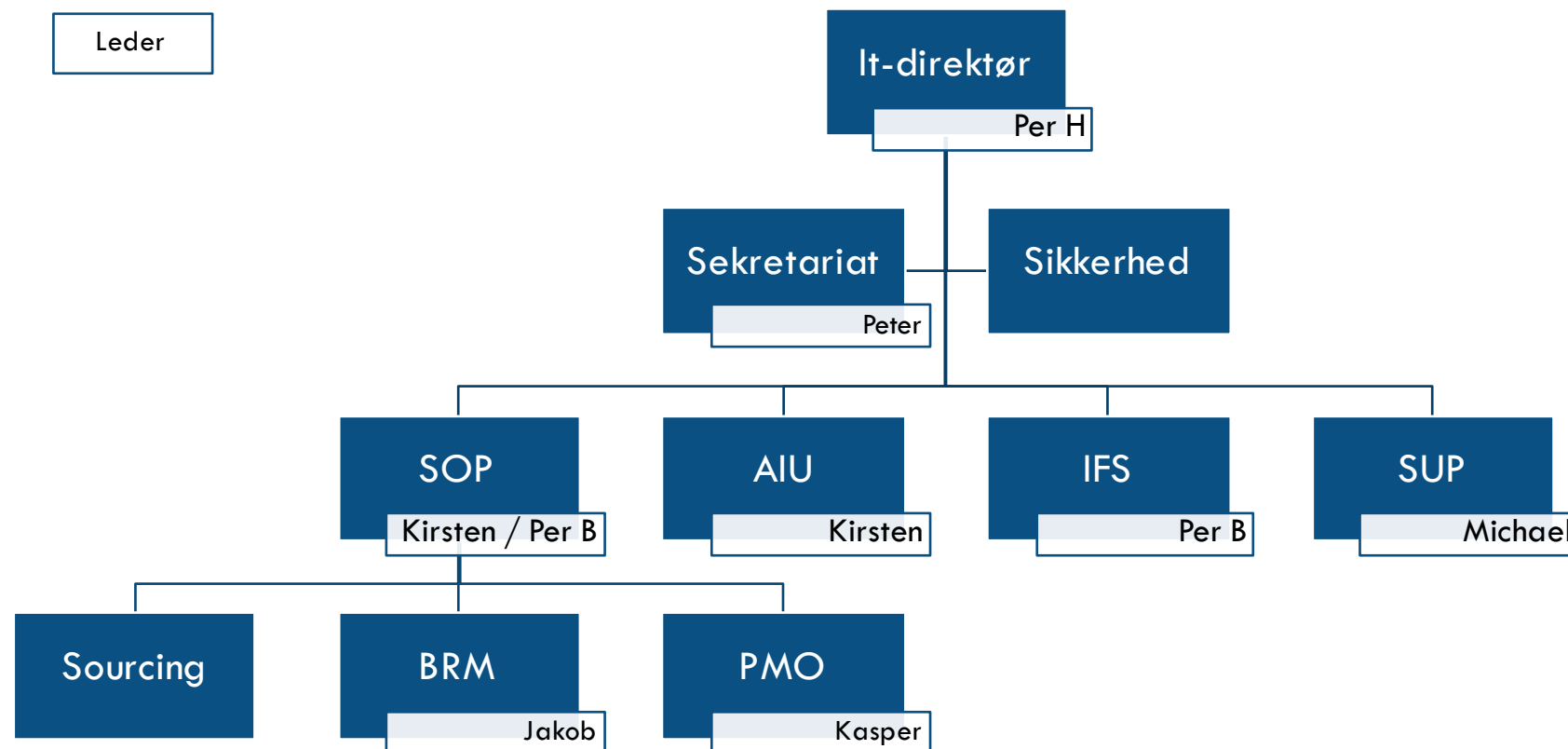
## BRM Team dannes, varigt

- Jakob Cloos Bojesen (TL)
- Klaus Kilt
- Thomas Krumbak
- Jeanette Møller (nyansat, starter 1. november )

## SOP Chef-substitution, midlertidig

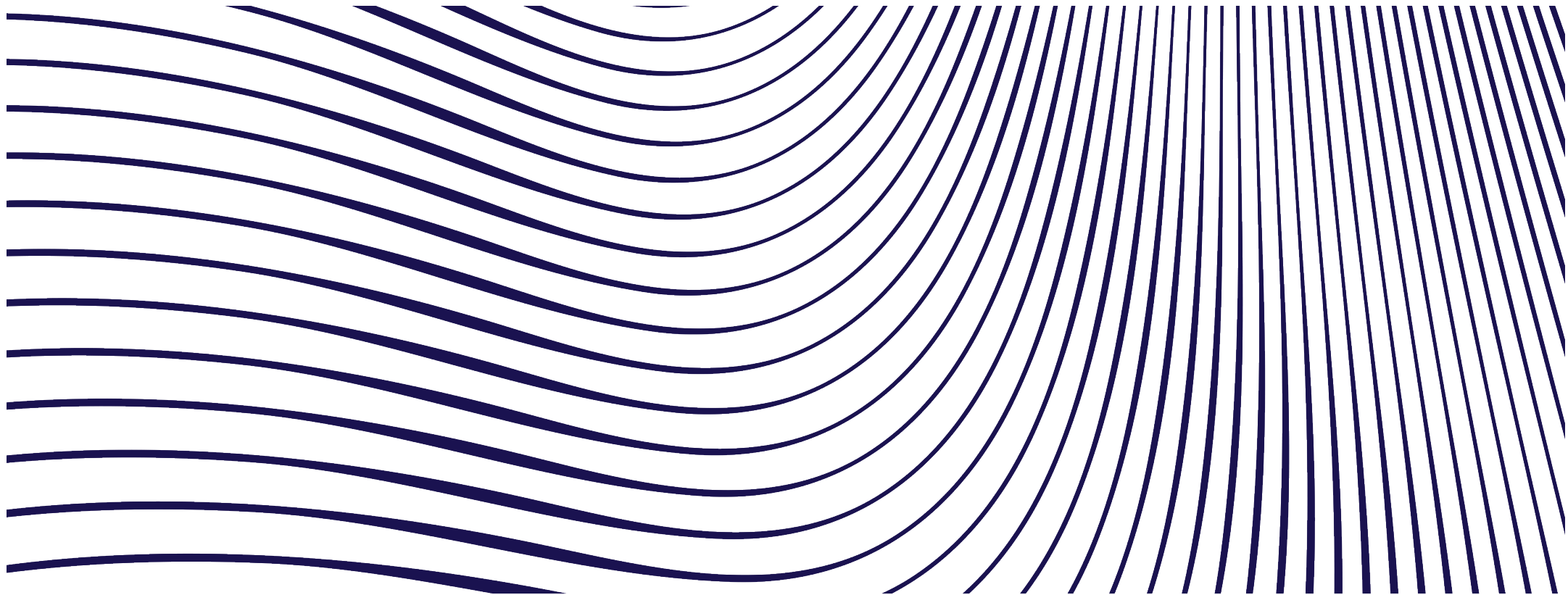
- **Kirsten Hjerrild** substituerer SOP-chefen hvad angår BRM-teamet og Sourcing Management (Louise Danielsen).
- **Per Bach Sørensen** substituerer SOP-chefen hvad angår PMO-teamet.

# ORGANISATIONSÆNDRING I SOP



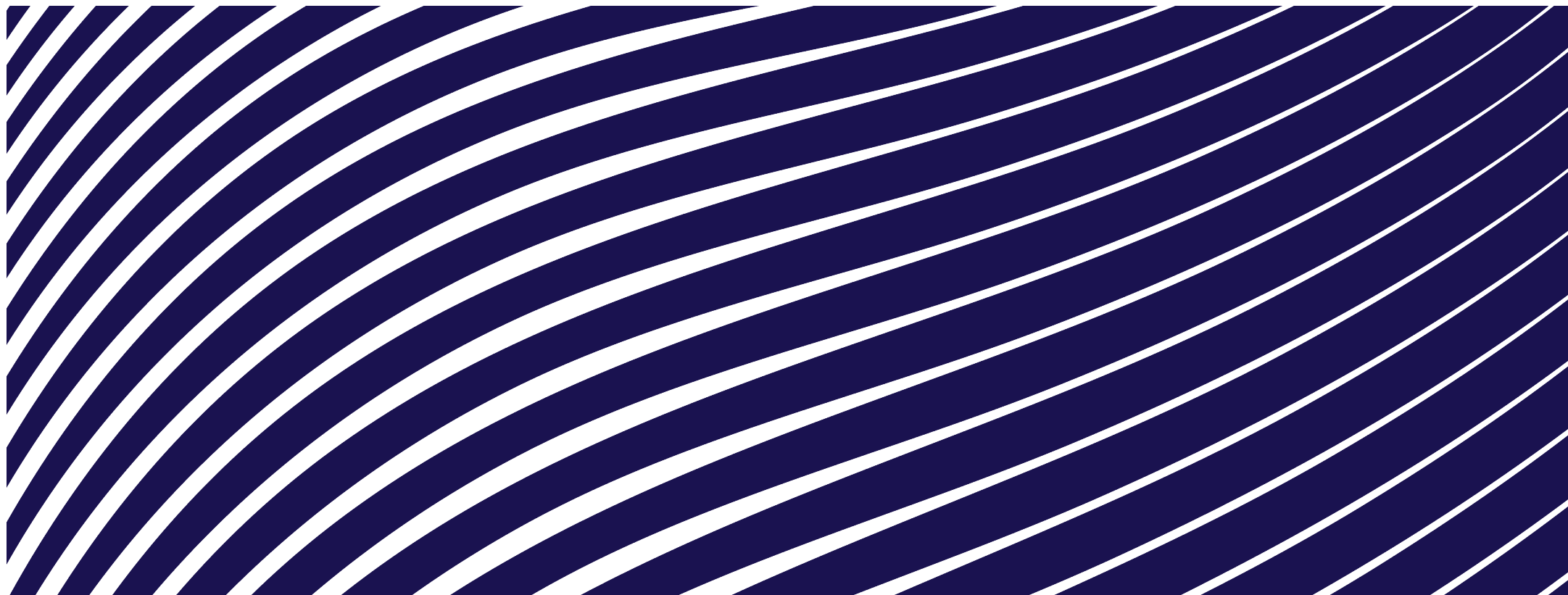
# FOKUS PÅ SUPPORT

- Support er hele ITS' "operational IT" – vores service til omgivelserne – dermed vores ansigt udadtil
- Hvis ikke support opleves tilstrækkeligt, så er det ikke tilstrækkeligt
  - Og det gør det ikke - så der er megen støj omkring support
- Så længe denne støj er tilstede, kan der næsten ikke opnås taletid omkring andre indsatsområder bl.a. foreslået af STI projektet
- Sådan standser vi støjen:
  - Straks-indsatser
  - Fra subjektive oplevelser til objektive målinger
- Vi er ikke alene – andre universiteter har eller har haft samme udfordring



# FOKUS PÅ SUPPORT

7. oktober 2015



# ITS HANDLINGSPLAN FOR SUPPORT

September 2015  
(Medarbejdermøde 7.  
oktober)

# INDSAT SOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater
<b>A</b>	AV og videokonference	
<b>B</b>	Reduktion af svartider i supporten	
<b>C</b>	Mere servicemindet support	
<b>D</b>	Aftaler om rammerne for support	

# INDSATSOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater
<b>A</b> AV og videokonference	Aftale med TF. Faglig opkvalificering af supporten, træning og løbende kontrol af udstyr. Udskiftning af mest problematisk udstyr. Udvikling af ny platform for videokonference.	Færre oplevede fejl. Mere brugervenlige VK-systemer.
<b>B</b> Reduktion af svartider i supporten		
<b>C</b> Mere servicemindet support		
<b>D</b> Aftaler om rammerne for support		




# INDSATSOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater
<b>A</b> AV og videokonference		
<b>B</b> Reduktion af svartider i supporten	Opgavefordeling skal sætte fokus på at ressourcerne i support løser de rigtige opgaver. De rette værktøjer. KPI'er anvendes til monitorering (ITIL projektet). Performance management. Større brug af eksterne leverandører. Kortvarigt brug af overarbejde.	Supportpukkel elimineres. Samlet skal dette nedbringe løsningsstiden på supportsager.
<b>C</b> Mere servicemindet support		
<b>D</b> Aftaler om rammerne for support		





# INDSAT SOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater	
<b>A</b>	AV og videokonference		
<b>B</b>	Reduktion af svartider i supporten		
<b>C</b>	Mere servicemindet support	Sætte fokus på den gode serviceoplevelse for brugeren. Opkvalificering, uddannelse og personaleudvikling. Udvikling af service manager men henblik på brugervenlighed. Udvidet åbningstid i supporten evt. med hjælp fra ekstern leverandør.	Support der i højere grad er rettet mod den enkeltes behov og servicepræferencer. Supporten er tilgængelig når der er behov for den.
<b>D</b>	Aftaler om rammerne for support		

# INDSAT SOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater
<b>A</b> AV og videokonference	 + 	
<b>B</b> Reduktion af svartider i supporten		
<b>C</b> Mere servicemindet support		
<b>D</b> Aftaler om rammerne for support		Konkretisering af servicekatalog, først PC-arbejdspladser. Etablering af et It-operationelt Råd. Samarbejde med andre universiteter

# INDSAT SOMRÅDER

Område	Indsats	Resultater
<b>A</b> AV og videokonference	Aftale med TF. Faglig opkvalificering af supporten, træning og løbende kontrol af udstyr. Udskiftning af mest problematisk udstyr. Udvikling af ny platform for videokonference.	Færre oplevede fejl. Mere brugervenlige VK-systemer.
<b>B</b> Reduktion af svartider i supporten	Opgavefordeling skal sætte fokus på at ressourcerne i support løser de rigtige opgaver. De rette værktøjer. KPI'er anvendes til monitorering (ITIL projektet). Performance management. Større brug af eksterne leverandører. Kortvarigt brug af overarbejde.	Supportpukkel elimineres. Samlet skal dette nedbringe løsnings tiden på supportsager.
<b>C</b> Mere servicemindet support	Sætte fokus på den gode serviceoplevelse for brugeren. Opkvalificering, uddannelse og personaleudvikling. Udvikling af service manager men henblik på brugervenlighed. Udvidet åbningstid i supporten evt. med hjælp fra eksternt leverandør.	Support der i højere grad er rettet mod den enkeltes behov og servicepræferencer. Supporten er tilgængelig når der er behov for den.
<b>D</b> Aftaler om rammerne for support	Konkretisering af servicekatalog, først PC-arbejdspladser. Etablering af et It-operationelt Råd. Samarbejde med andre universiteter	Med afgrænsning af ITS' leverancer kan ITS fokusere på de primære leverancer. Et It-operationelt råd skal sikre, at aftaler er i overensstemmelse med AAUs behov