

ITS-TEMAMØDE



Temamøde

- ITS i 2016
- ITIL
- ... og en lille fest

FINANSLOV



Finanslov

- hvilken betydning får den for ITS?

INDSAT SOMRÅDER I 2016

2016

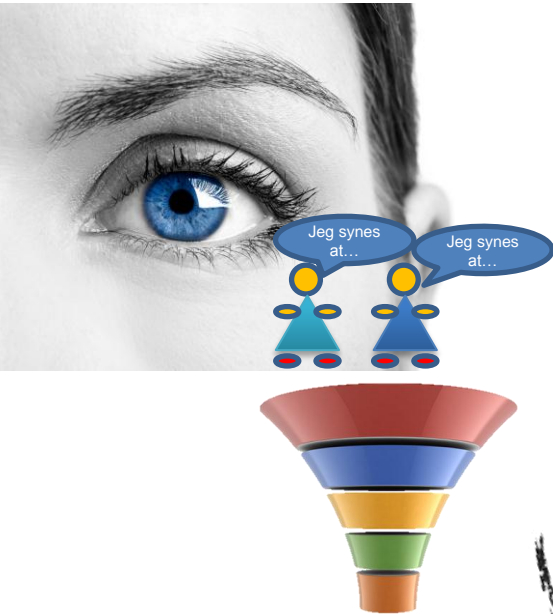
- ITS strategi og handlingsplaner
- Nye vinkler på STI
- Opfølgning på trivsel
- Fokus på support
- ITIL
- Servicekatalog

STRATEGI OG HANDLINGSPLANER

2016

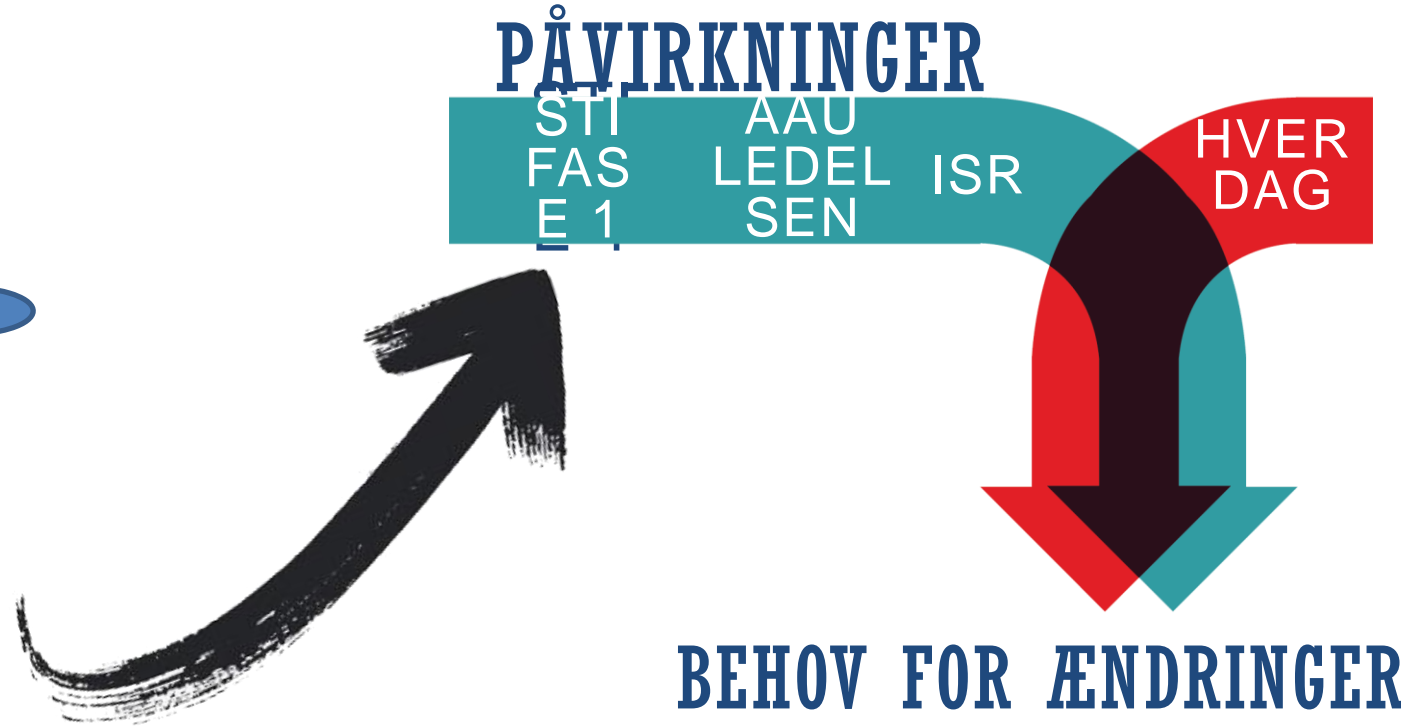
- Der nedsættes et decideret projekt
- Jesper Togsverd er valgt som projektleder
- Ambitionen er handleplaner på afdelingsniveau juli 2016
- Handleplaner har effekt fra det tidlige efterår 2016

ARBEJDSMETODE OG SAMMENHÆNG



EGEN SELVFORS
TÆLSE

ANDRE S
SYN PÅ ITS



NYE VINKLER PÅ STI

2016

Udbytte af ITS udebliver

- Rammebetingelser
- Servicekatalog
- Support – straksindsats og aftalt niveau
- Brugervenlighed

ITS forventes at løfte med to-delt fokus

- Servicekatalog

Governance er tung og usynlig

- ISR sekretær
- Ny formand
- ISR placering

Oplevelse af manglende retning/handlingsplaner for ITS

- Strategi
- Handleplaner
- Tættere samarbejde med TL
- Kommunikation

Strukturen hæmmer opgavevaretagelsen

- Handleplaner
- Koordinering af handleplaner
- Tættere TL samarbejde

Forskellig procesforståelse og procesmodenhed skaber et fragmenteret ITS

- Tilstrækkelighed
- Processer på tværs
- ITIL projektet

OPFØLGNING PÅ TRIVSEL

2016

- Oversigt over informationskilder
- Info om trivselsundersøgelse
- Bedre koordinering af trivselsundersøgelse
- Chefers deltagelse på teammøder (iscenesættes nu i fuld skala)
- Direktørs deltagelse på afdelingsmøder (iscenesættes nu)
- Direktør-blog (revurderes)

FOKUS PÅ SUPPORT

Fokus på
support

Fire indsatsområder:

1. AV og videokonference
2. Reducering af svartider
3. Serviceminded support
4. Aftalte rammer for support

FOKUS PÅ SUPPORT

**Fokus på
support**

Fire indsatsområder:

1. AV og videokonference

- dele indgår i strategisk projekt
- vi har ansat Flemming
- vi arbejder på afrapporteringsmodel

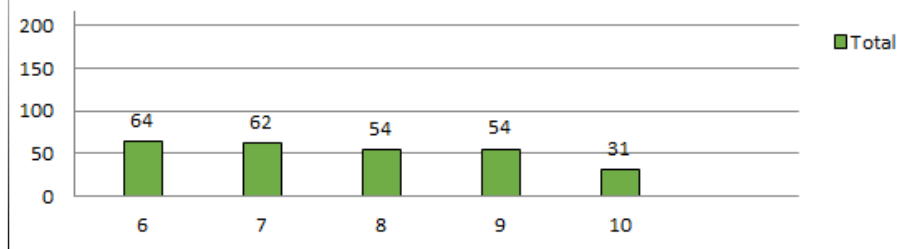
2. Reducering af svartider

- drastisk reducere!

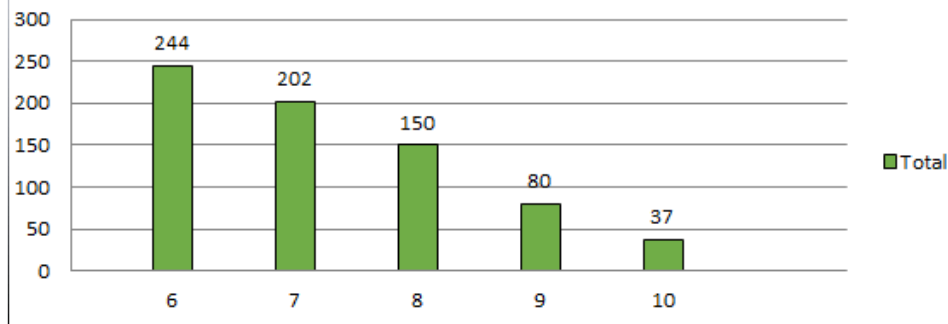
FLOT REDUCERING I SVARTIDER

Svartider

**Average active time (hours) on Service Request by Month
(exclude weekends and holidays)**



**Average active time (hours) on Incidents by Month.
(exclude weekends and holidays)**



FOKUS PÅ SUPPORT

Fokus på
support

Fire indsatsområder:

1. AV og videokonference
 - dele indgår i strategisk projekt
 - vi har ansat Flemming
 - vi arbejder på afrapporteringsmodel
2. Reducering af svartider
 - drastisk reducere!
3. Serviceminded support
 - første kursusdag d. 3. dec.
4. Aftalte rammer for support
 - projekt med revidering af servicekatalog som grundlag for forventningsafstemning igangsættes

ITIL-IMPLEMENTERING

HVOR LANGT ER VI, OG
HVAD ER NÆSTE SKRIDT?



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK



ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Forberedelse

Projektet med at implementere ITIL og processtyring i ITS er i fuld gang





ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Hvor fra og hvor til?





ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Hvor fra og hvor til?

Rollebeskrivelser godkendes

Michael Collin laver handleplan, der skal forbedre supporten i ITS.

Sep 2015

Okt 2015





ITIL I IT-SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Handleplanen

Nogle af punkterne på handleplanen er:

- Forventningsafstemning med brugerne
 - Vi giver brugerne besked om, hvor lang tid de skal forvente, der går, før vi begynder at løse deres IR
 - Og vi giver besked om, hvornår vi forventer at et SRQ er løst
- Opfølgning på sager, så vi sikrer, de bliver løst inden for lovet tid
- Etablering af KPI'er, så der kan skabes gennemsigtighed og dermed mulighed for prioritering af ressourcer

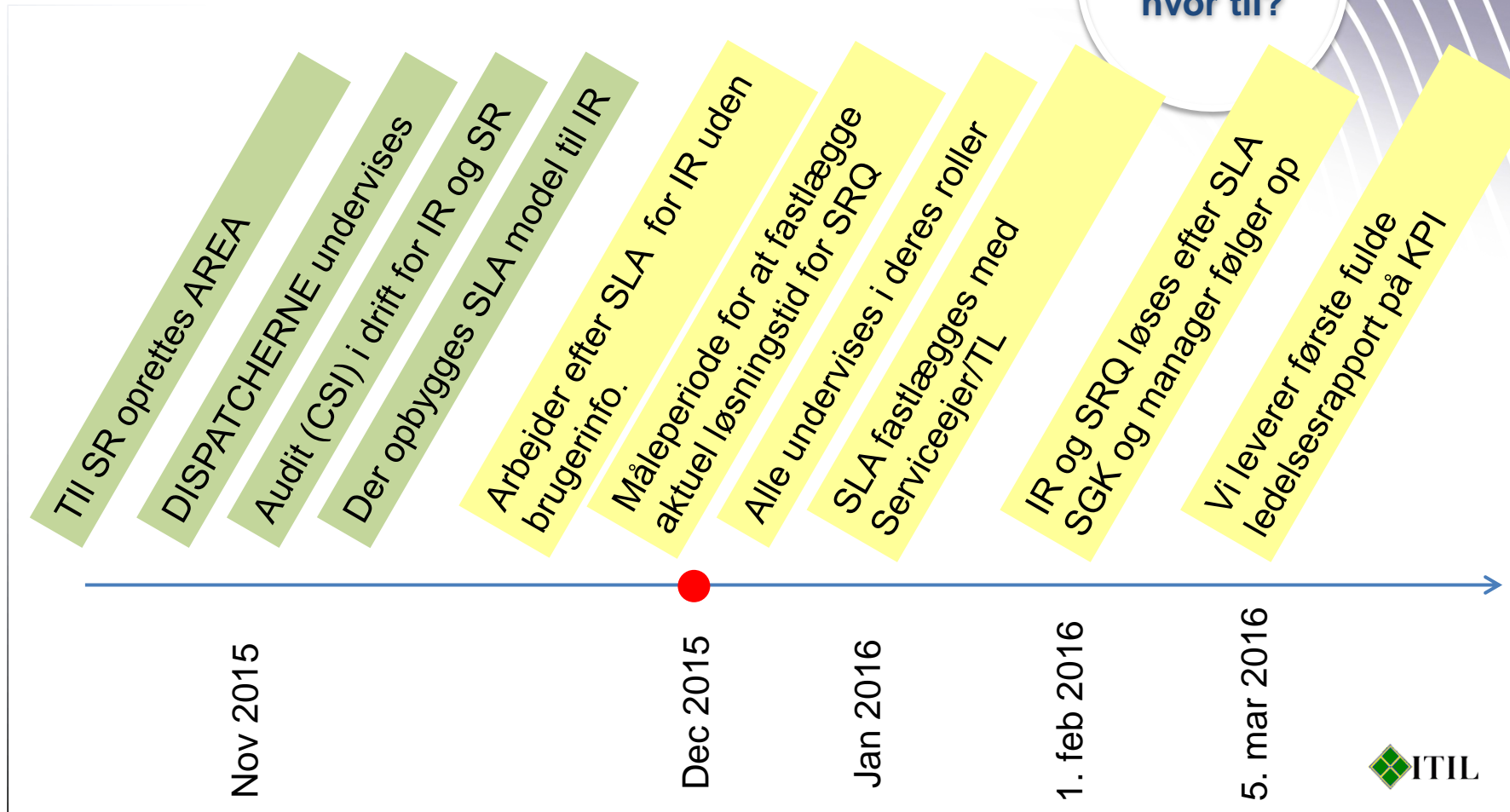




ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Hvor fra og hvor til?





ITIL | IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

AREA

Hvad er AREA så, og hvad bruges det til?

- AV og VK-systemer
 - \ Bestilling af support på live-transmissioner og events
 - \ Bestilling af nyt VK-anlæg
- Email og kalender
 - \ Restore af e-mail





ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Opsummering

Hvad betyder alt dette så for mig?

- Umiddelbart ingenting
 - IRQ & SRQ skal løses som før, dvs. i supportgruppen.
 - Kun dispatchen skal forholde sig til det nye felt "AREA"

- Alle skal på kursus i de nye arbejdsmetodikker
 - SGK og TL bliver indkaldt til kursus ultimo dec/primo januar
 - Alle øvrige medarbejdere bliver indkaldt primo / medio januar





ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Opsummering

Hvad betyder alt dette så for mig?

- Fra 1. februar 2016 arbejder vi sådan, at alle IR & SRQ prioriteres og løses efter SLA
 - Hvilket betyder at brugerne får besked på, hvornår vi hhv. påbegynder opgaven (IR), og hvornår vi forventer, den er løst (SRQ).
- **S**upport**G**ruppe**K**oordinator rollen i drift.
- IR og SRQ Manager rollen i drift
- Eskaleringsprocessen i drift





ITIL I IT SERVICES

- MED FOKUS PÅ SUPPORT

Opsummering

- Fra marts begynder vi at designe aktiviteter i SRQ til at styre de mange elementer, et SRQ kan indeholde
- Til sommer 2016 bliver der evalueret og korrigeret på processen
- Servicekataloget bliver også revurderet, og der bliver oprettet et "bestillingskatalog" til automatisering af dels dispatchen og de SRQ, hvor dette er muligt




VI GØR DET GODT

- ISR-formandskab korrekt placeret på AAU
- ITS har fået en personaleforening
- Vores svartider er faldet drastisk
- Vi har en lang række projekter i gang
- Revisionsrapporten vidner om flot indsats
- Nyudvikling i store mængder

**Succes-
historier**

Leveranceprojekter	Ansvarlig	Forv. Afsluttet
Identity Management (IDM)	Lotte Bonderup og Jonas S. Hansen	Q2-2017
Digital eksamen, implementering	Thøger Kristensen	Q2-2016
Administration af forskningsprojekter - AdmForskPro	Hanne Lützow	Q4-2016
Skemalægning og lokalebooking	Heidi Friis	Q4-2017
It-understøttelse af kvalitetssikring og udvikling af AAU's processer på uddannelsesområdet	Krestine Pedersen	Q4-2016
FI&D (Fælles Indkøb og Disponering)	Merete Lyngdrup	Q4-2016
Systemforvaltning	Jakob Cloos Bojesen	Opr. Q2-2015
Videokonference	Sabine Jensen Jåtog	Q2-2017



Revision af generelle it-kontroller

Indledning

Deloitte har, som et led i revisionen af årsrapporten for 2015, revideret de generelle it-kontroller hos Aalborg Universitet. Nærværende rapport indeholder vores observationer, anbefalinger og prioriteringer. Rapporten er kun til Aalborg Universitets egen interne brug.

Formål

Generelle it-kontroller er de kontroller, som ledelsen har etableret i og omkring Aalborg Universitets væsentlige it-platforme, med henblik på at opnå en velkontrolleret og sikker it-anvendelse, og dermed understøtte en pålidelig databehandling i it-baserede forretningsprocesser.

Sammenfatning

På baggrund af vores revision af de generelle it-kontroller, som vi har vurderet relevante for at understøtte revisionen af årsrapporten for Aalborg Universitet, har vi konstateret, at mange af sidste års svagheder er blevet udbedret. Det er herefter vores vurdering, at de generelle it-kontrollerne i al væsentlighed har været hensigtsmæssigt designet, implementeret og opretholdt i den reviderede periode.

Deloitte

Statsautoriseret Revisionspartnerselskab



Jakob Ditlevsen
statsautoriseret revisor



Steen Gellert-Kristensen
statsautoriseret revisor

LEVERANCER SIDEN SOMMERFERIEN

Forbedring af Supports indkøbssystem
Ny adgangskode AAU.dk (PW-reset kan udføres af brugeren)
Semidigitalisering af Tro- & Love-erklæring ved sygdom
Semidigitalisering af ansættelsesbreve
Ny forbedret web-søgemaskine (Googlebox)
Optimering af web-design (revideret designguide)



**Success-
historier**

LEVERANCER SIDEN SOMMERFERIEN

Selvbetjeningløsning til internationale uddannelsesophold. Både studieophold og praktikophold, samt legat tildeling (IRIS)

Kursus-oprettelse i Moodle ud fra STADS-grupper (KOSMO)

Understøttelse af præcise budgettal til AAU (RES)

- periodiseret løn
- Periodiseret frikøb

**Succes-
historier**

TAK FOR I DAG

- Vi skal fejre vores successer!