

STATUSRAPPORT

FOKUS PÅ SUPPORT

Periode: Uge 48 og 49 2015



AALBORG UNIVERSITET

INTRODUKTION TIL DENNE RAPPORT

Dette er ITS' anden statusrapportering på indsatsområdet "Fokus på support".

De planlagte indsatser følger tidsplanerne, og den forventede positive udvikling.

I forhold til antallet af åbne sager er der en tendens der går mod færre sager og tydeligt kortere svartider.

I uge 48 var der fokus på at lukke gamle sager, hvilket ses af løsnings tiden.

I uge 49 er der et fald i antallet af løste sager, hvilket skyldes en tredjedel af Support Services personale var på Service Excellence-kursus denne uge.

Samlet ser, vurderer ITS-ledelsen, at der er en forventede positive fremdrift inden for indsatsområdet "Fokus på support", og der opbygges løbende større forståelse af de rapporterede tal.

INDHOLD

Introduktion til denne rapport	2
Svartider i support	3
Antal åbne incidents	3
Løsnings tider på incidents	4
Incidents fordelt på prioritet.	4
Antal åbne service requests	5
Løsnings tider på Service requests	5
Opfølgning på indsatsområder	6
Bedre fungerende AV og VK	7
Reduktion af svartider	8
Reduktion af svartider & mere serviceminded support	9
Mere serviceminded support	10
Etablering af aftaler omkring rammerne for support	11

SVARTIDER I SUPPORT

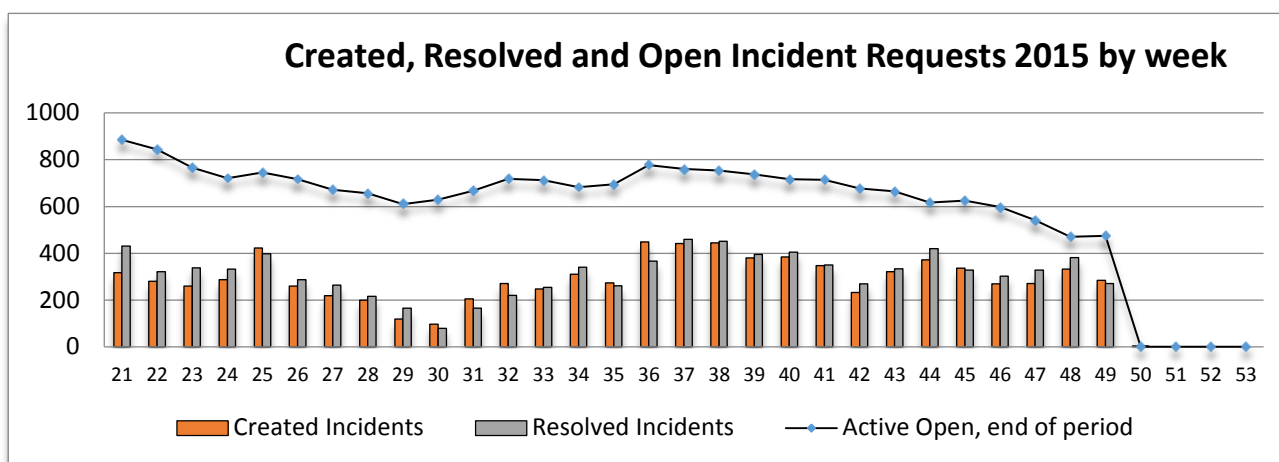
KPIer for support er i denne statusrapport koncentreret omkring:

- Antal åbne sager.
- Gennemsnitlig løsnings tid for sager.

Frem til uge 20 har sager været registreret under ét. Men efter uge 20 er sagerne opdelt på:

- Incidents.
- Service requests.

ANTAL ÅBNE INCIDENTS



I efteråret lancerede ITS indsatsområdet "Fokus på support", hvor der har været ydet en ekstra indsats hos ITS medarbejdere med henblik på, at lukket åbne sager. Dette kan læses af grafen, hvor antallet af åbne sager er faldende.

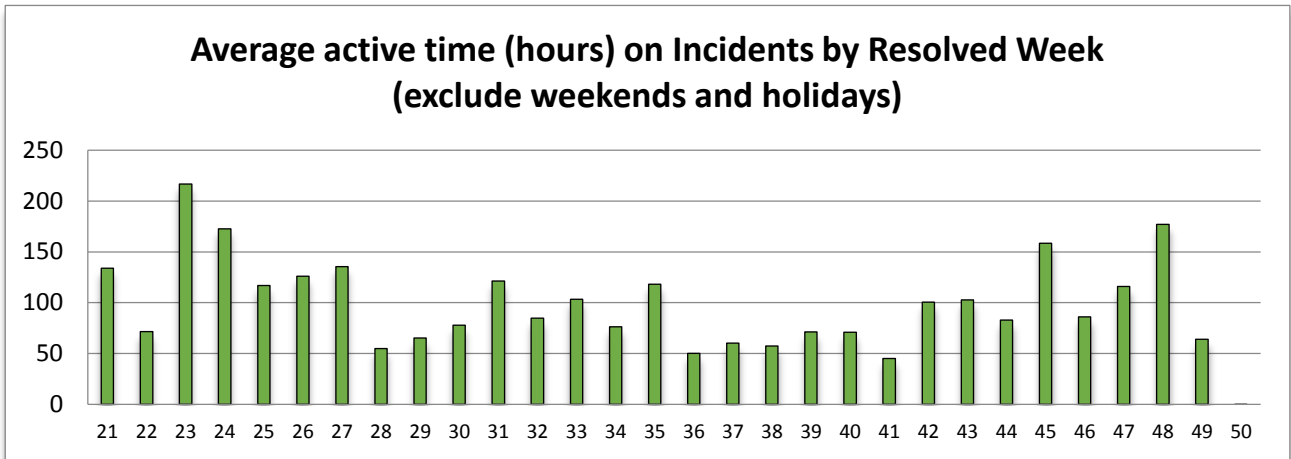
Der er forsat stor fokus på at få løst sager via overarbejde, samt at få gamle sager gennemgået og løst.

I uge 48 var der igen stor fokus på at lukke de ældste sager, hvilket resulterede i en større mængde løste sager.

Der er fald i antallet af løste sager i uge 49, som må tilskrives at 1/3 af Support Services i den uge var 2 dage på Service Excellence kursus.

Grafen viser antallet af nye samt løste Incidents for en given uge (Røde og grå søjler). Ligeledes vises den aktuelle beholdning af åbne sager ved ugens udgang.

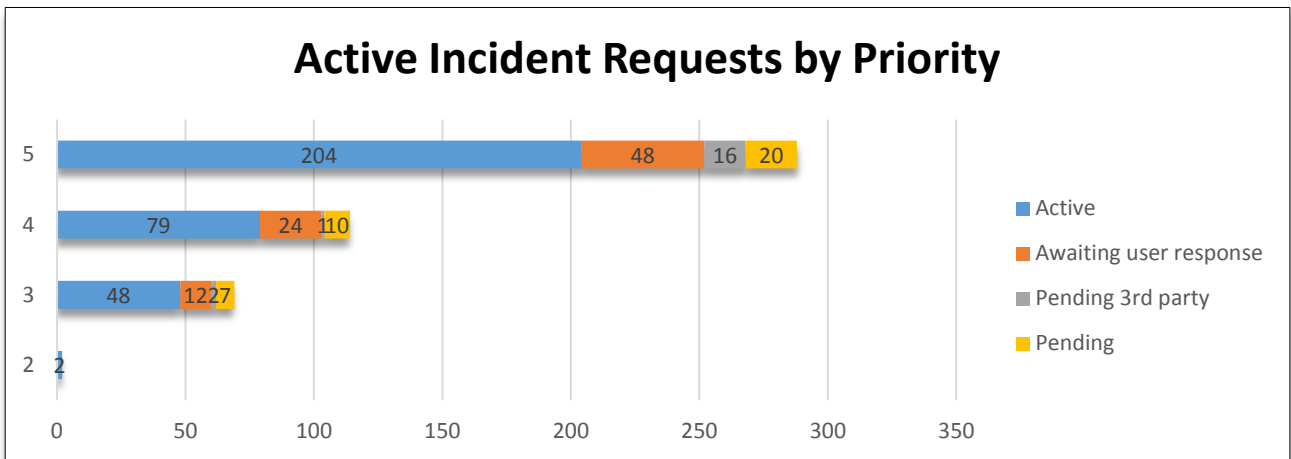
LØSNINGSTIDER PÅ INCIDENTS



I uger, hvor der løses mange gamle sager, vil grafen vise en høj gennemsnitlig løsnings tid. Konkret er dette tilfældet uge 48, hvor der ses en høj graf.
De sidste ugers indsats med at få gamle sager løst kommer i uge 49 til udtryk ved at den gennemsnitlige løsnings tid er faldet.

Grafen viser den gennemsnitlige løsnings tid for Incidents i forhold til den uge sagen er lukket. I de uger, hvor der lukkes mange gamle sager, vil svartiden være højere.

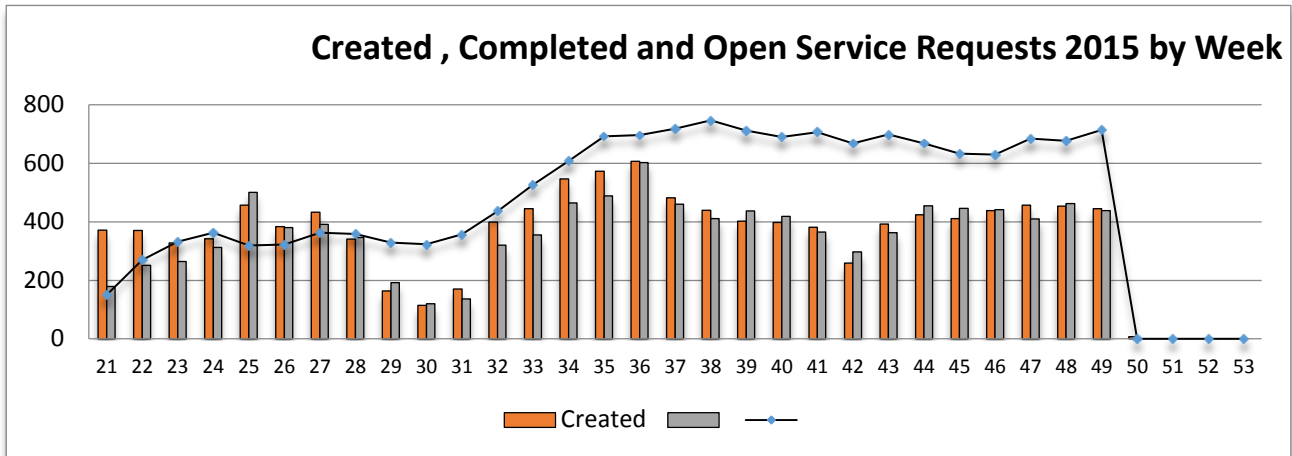
INCIDENTS FORDELT PÅ PRIORITET.



Grafen viser at vores evne til at få løst højprioritet sager er ok, dog bør der gøres en indsats for at rykke vores brugere og andre for udeblivende svar på en del sager. Et alternativ til denne graf kunne være en graf, som viser aktuel liggertid for åbne sager fordelt på prioritet. Det vil blive overvejet om ikke den bedre giver udtryk for om sager bliver løst passende i forhold til prioritet. Grafen viser i dette view at ca 1/5 af liggende sager ligger fordi ITS afventer svar fra brugeren. Dette jævnt fordelt på prioriteterne.

Grafen viser antallet af åbne incidents, fordelt på prioritet af sagen ved ugens udgang. Prioritet 1 er den højeste og 5 den laveste prioritet et incident kan have. Åbne incidents er fordelt på sagens status.

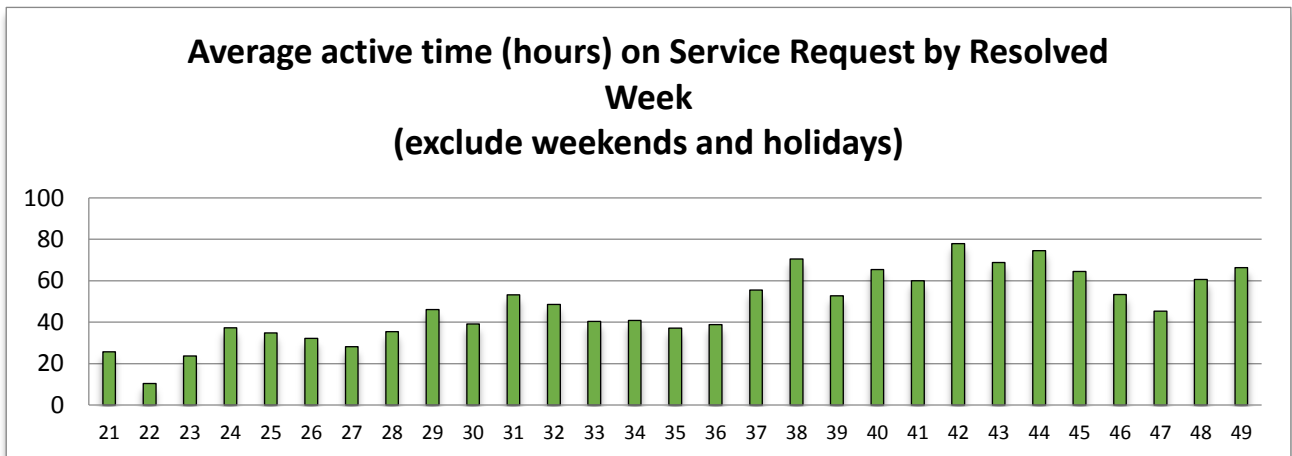
ANTAL ÅBNE SERVICE REQUESTS



Antallet af indkomne Service Request har siden uge 44 været stabilt, men mængden af aktive Service Request har været faldende siden semesterstart, da vi har haft fokus på at få lukket igangværende sager. Der er et måleteknisk problem omkring SR der bliver genåbnet. Disse sager tæller kun med første gang de bliver åbnet, men tæller med når de bliver lukket både første og anden gang. For uge 49 betyder det konkret at antallet af indkomne sager burde have været 25 højere. Den stigende mængde af aktive SR for ugerne 46 og frem, skyldes den øgede mængde indkøb ITS levere op mod årsafslutningen.

Grafen viser antallet af nye samt løste Service Requests for en given uge (Røde og grå søjler). Ligeledes vises den aktuelle beholdning af åbne sager ved ugens udgang. I maj blev der flyttet sager fra incident til service request, hvilket forklarer den store stigning i maj.

LØSNINGSTIDER PÅ SERVICE REQUESTS.



Vi er endnu ikke i stand til at frasortere sager, hvor brugeren har bestilt en service til en bestemt dato. Disse sager kan ligge 2 - 3 mdr. fremme i tiden og påvirker løsningstiderne meget. Grafen viser derfor for nuværende et ikke særligt sigende billede.

Grafen viser den gennemsnitlige løsningstid for Service Request i forhold til den uge sagen er lukket. I de uger, hvor der lukkes mange gamle sager, vil løsningstiden være højere.

OPFØLGNING PÅ INDSATSOMRÅDER

Her følger en kort forklaring på, hvad der er sket de sidste to uger.

Indsatsområde: Bedre fungerende AV og VK

Alle 5 handlinger har fulgt deres planlagte aktiviteter på nær en enkelt: *Styrkelse af AV og VK kompetencer i support*. I den forgangne periode har der været en del AV/VK nedbrud, som har betydet, at der er brugt meget tid på brandslukning, og været mindre tid til kompetenceløft af medarbejderne.

Indsatsområde: Reduktion af svartid

Handlingerne kører som planlagt: brug af TF til udskiftning af tonere, fortsættelse af større bemanning i central service desk samt planlagt overarbejde.

Bruger informations interfacet er kommet er godt skridt videre, brugerbehov er identificeret og udviklingsmodel fundet.

Indsatsområderne: Reduktion af svartid og Mere service minded support

Inden for *Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for SRQ/RF.*, er følgende blandt andet udført: Alle eksisterende SR er blevet kategoriseret med relevant AREA, måleperioden er gået i gang for kortlægning af SLA, og KPI rapporter er yderligere tilpasset og fejlrettet. Inden for *IR* er følgende blandt andet udført: Tid til påbegyndt er implementeret og management KPI er lavet.

Indsatsområde: Mere service minded support

Første hold har gennemført 1. runde af ServiceExcellence kurset.

Fra KMD har vi fået et konkret tilbud om udvidelse af åbningstiden i servicedesken.

Indsatsområde: Etablering af aftaler omkring rammerne for support

Projektet service katalog er i gang med at blive scopet.

Vigtige ressourcer til projektet er blevet tildelt.

Vedr. etablering af samarbejde med andre universiteter. Der har været besøg på CBS, KU og AU. Med CBS er der aftalt fremtidigt samarbejde med henblik på at have dialog og samarbejde om supportniveau og brug af servicemanagement platform (Cireson).

Bedre fungerende AV & VK

#2: Løbende identificering af fejlbehæftet udstyr	Grøn
#3: Gennemgang af seminarrum inden semesterstart	Grøn
#4: Styrkelse af AV og VK kompetencer i support	Grøn
#5: Udskiftning af de mest problematiske systemer	Grøn
#7: Videokonference projektet – output	Grøn

Reduktion af svartider

#9: Udskiftning af toner i printere og kopimaskiner via Teknisk Forvaltning	Grøn
#10: Større bemanning i central servicedesk	Grøn
#11: Midlertidig brug af overarbejde og medarbejdere fra andre afdelinger	Grøn
#12 Implementering af værktøjer til supporten, der gør det hurtigere for dem at løse deres opgaver	Grøn
#13: Brug af eksterne leverandører til udv. /impl. af nye løsninger	Grøn

Mere servicemindet support

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for SRQ/RF.	Grøn
#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for IR	Grøn
#19: Efteruddannelse af supportere	Grøn
#20: Implementering af performance management	Grøn
#21: Udvidet åbningstid i servicedesken	Grøn

Aftale omkring rammer for support

#22: Opdatering af servicekatalog	Grøn
#23: Etablering af IT-operationelt råd	Grøn
#24: Etablering af samarbejde med andre universiteter for match af supportniveau	Grøn

Indsatsen forløber som planlagt.

Der er sket en væsentlig ændring, men forventes at kunne justeres inden for rammerne.

Der er sket væsentlige ændringer, der kræver indsats udefra.

BEDRE FUNGERENDE AV OG VK

#2: Løbende identificering af fejlbehæftet udstyr via Teknisk Forvaltning		Status	Grøn
Resultat:	Betjentene tjekker alle undervisningslokaler 2 gange om måneden, og udbedrer eller eskalerer fejl.		
Deadline:	15.04.2016		
Milepæle:	05.11.15: Aftale indgået /OK 15.01.16: Betjente oplært og aftale i drift 01.04.16: Evaluere tilbagerapportering		
Status for perioden:	<i>Det planlagte møde den 24. november blev aflyst grundet sygdom. Milepæl "Betjente oplært og aftale i drift" er udskudt til 15.01.2016</i>		

#3: Gennemgang af seminarrum inden semesterstart		Status	Grøn
Resultat:	Supportgruppekoordinator for AV/VK skal have overdraget opgaven som driftsopgave.		
Deadline:	01.02.2016		
Milepæle:	04.01.16: Opgave overdraget til SGK 01.02.16: Gennemgang af alle undervisningslokaler og VK-anlæg gennemført		
Status for perioden:	<i>Ingen aktivitet</i>		

#4: Styrkelse af AV og VK kompetencer i support		Status	Grøn
Resultat:	Kompetenceløft til alle supportmedarbejdere på AV og VK området.		
Deadline:	15.04.2016		
Milepæle:	18.12.15: Alle supportgruppemedarbejdere har fået træning i AV og VK 01.04.16: Alle supportmedarbejdere har fået basal træning i AV og VK 15.04.16: Der er lavet videoer til brugerne		
Status for perioden:	<i>Pga. mange nedbrud på AV/VK området, har der været brugt meget tid på brandslukning både fra FKN, men også gruppens øvrige medlemmer har været berørt meget.</i>		

#5: Udskiftning af de mest problematiske systemer		Status	Grøn
Resultat:	Der udskiftes de pt. kendte og mest problematiske systemer, samt gøres nogle tiltag for at forbedre brugeroplevelsen.		
Deadline:	15.04.2016		
Milepæle:	18.12.15: Indkøbt nye anlæg til PLAN 01.01.16: Indkøbt video firewall 01.01.16: Skifte CODEC og mikrofoner på ILOO 01.02.16: Video FW sat i drift 01.02.16: Udskiftning af anlæg på PLAN		
Status for perioden:	<i>Mikrofoner bestilt Løsningsforslag lavet for at sikre en sikker infrastruktur og ensartethed Løsningsforslag godkendt af IFS, men det har vist sig, at leverandøren ikke kunne opdatere vores CMA. Vores leverandør er kommet med et nyt løsningsforslag. CODEC skiftet på ILOO</i>		

#7: Videokonference projektet – output		Status	Grøn
Resultat:	De løbende kortsigtede indsatser fra videokonferenceprojektet er implementeret.		
Deadline:	15.04.2016		
Milepæle:	18.12.15: Mødesvar fra mødelokaler med IP adresse er implementeret 29.01.16: Videokonferencesiden er lavet søgbar så man kan søge frem mulige lokaler til ens behov		
Status for perioden:	<i>Afholdt møde med AUB og aftalt at lave et udkast til søgbar side inden jul.</i>		

REDUKTION AF SVARTIDER

#9: Udskiftning af toner i printere og kopimaskiner via Teknisk Forvaltning		Status	Grøn
Resultat:	Print og kopi service tæt på brugerne ITS Support/Onsite aflastes med opgaver vedr. håndtering af kopimaskiners serviceaftaler vedr. både modtagelse og isætning af toner samt tilkald af tekniker. Print og kopi supportgruppen kan således benytte/delegere visse opgaver til betjent-team		
Deadline:	01.02.2016		
Milepæle:	12.11.15: Hjemmeside med instruktioner og adgang til Print og kopi rapporter/OK 18.12.15: Godkendt beskrivelse af opgavefordeling mellem ITS og TF 01.02.16: Alle betjentteam har fået en intro af serviceejer gerne sammen med Teamleder Mary 2016: Serviceejer deltager i Betjentmøder Q1+Q3 Det afholdes statusmøder Q2+Q4 med mindre gruppe efter aftale med Mary/TF		
Status for perioden:	<i>Mary/TF har endeligt fået indkaldt til møder med betjent-teams, 2 teams her i december de øvrige i uge 2 2016.</i>		

#10: Større bemanning i central servicedesk		Status	Grøn
Resultat:	Når én medarbejderressource er overflyttet til ServiceCenteret og det er afdækket om yderligere kan overflyttes, lukkes indsatsen.		
Deadline:	01.01.2016		
Milepæle:	15.10.15: Overflytning iværksættes /OK 15.11.15: Overflytnings tid øges /OK 07.12.15: Overflytning af én medarbejderressource tilendebragt		
Status for perioden:	<i>Tid i ServiceCenter er forøget til 3 dage pr uge.</i>		

#11: Midlertidig brug af overarbejde og medarbejdere fra andre afdelinger		Status	Grøn
Resultat:	Pukkel af incidents er fjernet. Efter 3 måneder med overarbejde, okt., nov., dec., evalueres indsatsen og punktet forventes lukket.		
Deadline:	15.01.16		
Milepæle:	31.12.15: Overarbejde okt, nov, dec 15.01.16: Evaluering		
Status for perioden:	<i>Statistikken viser et stort fald i svartiden på incidents de sidste par måneder. Det planlagte overarbejde fortsættes</i>		

#12 Implementering af værktøjer til supporten, der gør det hurtigere for dem at løse deres opgaver		Status	Grøn
Resultat:	Implementeret et bruger info interface, der gør det lettere for supporten, at få adgang til den information de skal bruge i forbindelse med løsning af sager. Tilretninger i Service Manager, der gør det hurtigere for supporten at løse deres sager. Andre proces ting og mindre ting, der kan reducere svartiden.		
Deadline:	Marts 2016 ??		
Milepæle:	??: SCSM: Service manager tilrettet med skabeloner (prio.1) 7.12.15: SCSM: Mailadresser i stedet for navne (prio. 1) /OK 1.1.16: SCSM: Næste sag (prio.2) ??: SCSM: Bulk reassignment (prio. 2) 1.12.15: Bruger info interface: Defineret behovene /OK 22.12.15: Bruger info interface: Arkitektur design og kravspec Bruger info interface: Udvikling af værktøj (ekstern leverandør?) Bruger info interface: Test af værktøjet.		

	Bruger info interface: Uddannelse og ibrugtagning Løst de mindre opgaver der er identificeret for reduktion af svartiden(proces, beskrivelser)
Status for perioden:	<i>Service manager (SCSM): Nye features til SCSM (næste sag, bulk reassignment, mailadresser fremfor navne), er flyttet over til systemforvaltningen af SCSM, og prioriteres der sammen med de eksisterende ønsker til SCSM. Det arbejdes med aktiviteterne i \\its.aau.dk\Fileshares\support\SCSM\SCSM-log.xlsx Pkt #17 - Udvikling af brugeroplevelsen med service manager er lagt ind under dette punkt. Brugerinfo interface: Der er afholdt behovsworkshop med brugerne (support) og arkitekt (AIU) Der er skrevet arkitektur dok. Forskellige udviklingsmodeller er blevet stillet op og AIU har besluttet at der skal benyttes ekstern udvikler Kenneth tool (demo/mindre udgave af det kommende system) afprøves i support</i>

#13: Brug af eksterne leverandører til udv. /impl. af nye løsninger		Status	Grøn
Resultat:	Indsatsen lukkes 1/2 2016 med en evaluering af i hvilket omfang eksterne leverandører har været brugt, hvilket resultat det har givet. Der forventes en årligt brug på op til 300.000kr på de eksterne leverandørers arbejde på klient-orienteret hjælp.		
Deadline:	01.02.2016		
Milepæle:	01.11.15: Aftale med ekstern leverandør omkring levering af std. pakker (SC+) etableres /OK 13.11.15: Ekstern leverandør laver mest vigtige pakker til SCCM udrulning /OK 20.11.15: Opgradering af SCCM foretages af ekstern leverandør/OK 01.12.15: Ekstern leverandør laver næst mest vigtige pakker til SCCM udrulning 01.01.15: Ekstern leverandør laver resterende vigtige pakker til SCCM udrulning 01.02.15: Ekstern leverandør løser udestående i forhold til IE9 opgradering		
Status for perioden:	<i>Opgraderet SCCM. Fået etableret et Win2010 image Fejl retning af nogle problem pakker</i>		

REDUKTION AF SVARTIDER & MERE SERVICEMINDED SUPPORT

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for SRQ/RF.		Status	Grøn
Resultat:	<ul style="list-style-type: none"> - Processer forankret i driftsorganisationen - Målinger og ledelsesværktøjer implementeret. - Forventningsafstemning med brugerne idriftsat <p>Opfølgning på sager som beskrevet i procesbeskrivelserne for Incident og Incident Management processerne. Rolle beskrivelser udarbejdet, undervisning foretaget, CSI proces implementeret, målinger/værktøjer på plads og IM/RM/SGK/SGM rollerne i drift og forventningsafstemning med brugerne.</p>		
Deadline:	01.02.2016: 1.2.2016 + (1.3.2016 for SLA management rapport)		
Milepæle:	01.11.15: Rollebeskrivelser udarbejdet og godkendt./OK 20.11.15: Dispatcherne "light" undervist i rolle og proces aktiviteter (brug af prioritering, kategori og AREA's) /OK 20.11.15: Dispatcher påfører alle nye SR et AREA (med child) /OK 27.11.15: Begynder at berige eksisterende SR med AREA (med child) /OK 30.11.15 – 11.1.16: Måleperiode der danner baseline for SLA /OK 01.12.15: CSI implementeret. /OK 01.12.15: Management KPI på (Created, Completed, beholdning & gns. Behandlingstider for SR)		

	/OK 01.01.16: SGK Procesværktøj & TL værktøj til opfølgning på SLA ifm. Løsningstider klar (kan først bruges efter 01.02.2016 når data er tilgængelige) 01.02.16: Alle supportgrupper undervist i proces der påbegyndes 1-2-2016 01.02.16: SR i drift, dvs. alle brugere får besked om lev. tid ved oprettelse af SR 01.02.16: Opfølgning på åbne SR. Dvs. SGK følger op på SLA og er der risiko for afvigelse, kontaktes brugeren for at afstemme forventning. 01.02.16: RF manager rolle i drift. Opfølgning på åbne SR jf proces og SLA. 01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift 01.03.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "Løsningstid"
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle eksisterende SR er blevet kategoriseret med relevant AREA</i> • <i>Vores ITSM system er blevet tilpasse mht. knapper mv.</i> • <i>Måleperioden er gået i gang for kortlægning af SLA</i> • <i>Der er kommet nye værktøjer i ITSM, hvor supporter hurtigt kan finde rå-data om brugeren og deres udstyr</i> • <i>KPI rapporter yderligere tilpasset og fejlrettet</i>

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for IR	Status	Grøn
Resultat:	- Processer forankret i driftsorganisationen. - Målinger og ledelsesværktøjer implementeret. - Forventningsafstemning med brugerne idriftsat. Opfølgning på sager som beskrevet i procesbeskrivelserne for Incident og Incident Management processerne. Rolle beskrivelser udarbejdet, undervisning foretaget, CSI proces implementeret, målinger/værktøjer på plads og IM/RM/SGK/SGM rollerne i drift og forventningsafstemning med brugerne.	
Deadline:	1.2.2016	
Milepæle:	01.11.15: Rollebeskrivelser udarbejdet og godkendt. /OK 01.12.15: CSI implementeret. /OK 01.12.15: SGK "light" undervist i rolle og proces aktivitet i forbindelse med opfølgning på IR /Ikke OK 01.12.15: Leverer SLA/system drift (tid til påbegyndt) uden besked til bruger /OK 01.12.15: Procesværktøj & TL til opfølgning på SLA ift. tid til påbegyndt /Ikke OK 01.12.15: Management KPI på (Created, Completed, beholdning & gns. Behandlingstider) /OK 01.01.16: Leveres KPI rapport opdelt på prioritet pr. supportgruppe til internt brug 01.01.16: Leveres KPI rapport opdelt på prioritet pr. kategori til internt brug 01.02.16: Alle supportgrupper undervist i proces der påbegyndes 1-2-2016 01.02.16: Leveres SLA drift med besked til bruger om tid til påbegyndelse. 01.02.16: Leveres opfølgning på åbne IR. Dvs. SGK følger op på SLA og er der risiko for afvigelse, kontaktes brugeren for at afstemme forventning. - IR manager rolle i drift - Eskaleringsprocedurer i drift 01.02.16: IR manager rolle i drift. Opfølgning på åbne IR jf proces og SLA. 01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift 01.02.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "tid til påbegyndt"	
Status for perioden:	<i>Tid til påbegyndt er implementeret</i> <i>Management KPI er lavet</i> <i>CSI er sat i drift</i> <i>Proces værktøj til Teamleder for opfølgning er ikke leveret men er bestilt</i> <i>SGK Light undervisning</i>	

MERE SERVICEMINDED SUPPORT

#19: Efteruddannelse af supportere	Status	Grøn
------------------------------------	--------	------

Resultat:	Det forventes at supporterne bliver bedre til at supportere brugerne via forståelse for brugernes forskellighed. Der etableres et fælles sprog omkring hvilke typer de forskellige brugere er, hvilket derefter bruges i udviklingen af den enkelte supporters support.
Deadline:	1/4 2016
Milepæle:	Leder workshop i forhold til ServiceExcellence gennemført/OK 3-10.12.15: 1. kursus runde af ServiceExcellence gennemført 5-12.01.16: 2. kursus runde af ServiceExcellence gennemført 01.04.16: ServiceExcellence brugt i gennemførelse af MUS med den enkelte
Status for perioden:	<i>Første hold har gennemført 1. runde af ServiceExcellence kurset.</i>

#20: Implementering af performance management	Status	Grøn
Resultat:	Performance management bruges som ledelsesværktøj i ITS.	
Deadline:	Implementeres primo 2016. Forventes løbende at blive en accepteret ledelses disciplin henover de kommende år.	
Milepæle:	Uge 47: PBS har introduceret en model til brug for performance management på et ITS chefmøde /OK Uge 49: På baggrund af oplæg til ITS chefgruppen laves der en mere konkret model vi skal tage beslutning om at anvende. Efter præsentation for ITS chefgruppen præsenteres modellen for HR i uge 50 og herefter afventer vi HR's beslutning omkring det videre forløb /OK Uge 50: HR introduceres til modellen – Det er planen at de på sigt skal overtage processen omkring performance management, hvis AAU beslutter sig for at indføre det som konkret ledelses disciplin.	
Status for perioden:	<i>PBS har præsenteret en model til brug for performance management med udgangspunkt i hvordan man bruger det som ledelsesværktøj i KMD og hos Telenor. Den udvidet ledergruppe i ITS blev præsenteret for modellen i uge 49.</i>	

#21: Udvidet åbningstid i servicedesken	Status	Grøn
Resultat:	Servicedeskens åbningstid er udvidet, så der kan ringes til 2020 og få support frem til kl. 22.00 på hverdage og fra 08.00 – 22.00 på søndag og helligdage. (Åbningstiden skal afstemmes i forhold til ønsker og behov fra "forretningen")	
Deadline:	Implementeres primo 2016	
Milepæle:	Uge 47: Indhente mulige tilbud fra ekstern leverandør – Har modtaget forslag fra KMD den 20. november 2015./OK Uge 51: Udarbejde alternativt forslag, hvor AAU selv står for udvidet åbningstid i servicedesk ?: Afstemme forventninger med "forretningen", herunder accept for den økonomi der kræves. ?: Implementering af udvidet servicedesk, herunder udarbejdelse af instrukser for supporten og KPI på den løbende drift.	
Status for perioden:	<i>Vi har modtaget et konkret tilbud på udvidelse af åbningstiden i servicedesken fra KMD, hvor vi bruger dem som leverandør</i>	

ETABLERING AF AFTALER OMKRING RAMMERNE FOR SUPPORT

#22: Opdatering af servicekatalog	Status	Grøn
Resultat:	Klar forventningsafstemning Afklaring af hvem der skal godkende hvilke services der skal udbydes - Kunden Forventningsafstemning med brugerne via lettilgængeligt og brugervendt materiale og nem adgang Beskrivelse af udbudte og ikke udbudte services Beskrivelse af service niveau på ITS services og implementering af målinger (KPI) Serviceejer ansvarlig på alle services. Serviceejer ansvar beskrevet og forstået Opsætning af ramme for services: Hvad skal være til stede for at en service kan udbydes. Indeholder alle services: bruger services og supporting services.	

	Scope ikke endelige fastsat
Deadline:	31.12.2016
Milepæle:	15.12.15: Afklaring af hvem der er kunden Fastsættelse af scope
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>MK og GLN er kommet med ind i projektet. MK servicekatalog ejer, GLN servicekatalog manager</i> • <i>Afholdt forventningsafstemnings møde omkring indhold af projektet, PBS, MC, MK, GLN, MAKOE</i> • <i>Afholdt 1. workshop omkring scope og aktiviteter. MK, GLN, MAKOE</i>

#23: Etablering af IT-operationelt råd		Status	Grøn
Resultat:	Etableret forum/råd hvor brugerønsker og behov kan identificeres, og løsninger kan trykprøves før beslutning i direktion. 2 opgaver: 1) afdække aftaler og 2) give brugerne et andet talerør.		
Deadline:	Primo 2016??		
Milepæle:			
Status for perioden:	<i>JCB har indkaldt til workshop med MC, MAKOE, for afklaring af hvilke problemstillinger der ligger bagom ønsket om et IOR.</i>		

#24: Etablering af samarbejde med andre universiteter for match af support-niveau		Status	Grøn
Resultat:	Indsatsen lukker når der er etableret samarbejder med andre universiteter omkring emnet "Hvad leveres der af support på danske universiteter". Support forstået i bred forstand. Konkret skal det være afdækket hvad der rapporteres på KPI-fronten til ledelsen på øvrige universiteter		
Deadline:	1/5 2016		
Milepæle:	Etablering af samarbejde med Koncern IT på KU/OK Etablering af samarbejde via Supportforum med øvrige universiteter /OK 01.01.16: Etablering af dialog med SDU omkring Supportniveau 01.01.16: Etablering af dialog med AU omkring Supportniveau 01.01.16: Etablering af dialog med CBS omkring Supportniveau		
Status for perioden:	<i>Besøg på CBS gennemført. Der var god dialog og er aftalt fremtidigt samarbejde med henblik på at have dialog og samarbejde om supportniveau og brug af servicemanagement platform (Cireson) (Deltagere – CHC, MK, KJS, MC)</i> <i>Besøg på KU gennemført (Deltager PH)</i> <i>Besøg på AU gennemført (Deltager PBS)</i>		