

STATUSRAPPORT FOKUS PÅ SUPPORT

Periode: Uge 52,53 2015 og uge 1 2016



AALBORG UNIVERSITET

INTRODUKTION TIL DENNE RAPPORT

Dette er ITS' fjerde statusrapportering på indsatsområdet "Fokus på support" og første rapport i 2016.

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

I forhold til antallet af åbne sager, så har der over julen været et stabilt antal sager – Alle prioritet 1 og 2 sager (Højeste prioriteter) er løst.

Det var forventet at der over julen ville komme sager ind, men dette har ikke været tilfældet.

Der vil de kommende uger være stor fokus på at behandle incidents, som har haft lang liggetid. Det er identificeret at ca. 1/3 af de åbne incidents er sager, som er over 3 måneder gamle. Dette vil ITS-ledelsen sikre bliver reduceret.

Der er fortsat den forventede fremdrift i de forskellige indsatsområder for "Fokus på support", særligt kan nævnes at Support Services nu næsten er færdige med gennemførslen af Service Excellence uddannelsen, og de nye kompetencer er i god brug hos medarbejderne. Der vil løbende blive fulgt op på brugen af de nye kompetencer fra teamlederne i Support Services.

Samlet set vurderer ITS-ledelsen, at der er den forventede positive fremdrift.

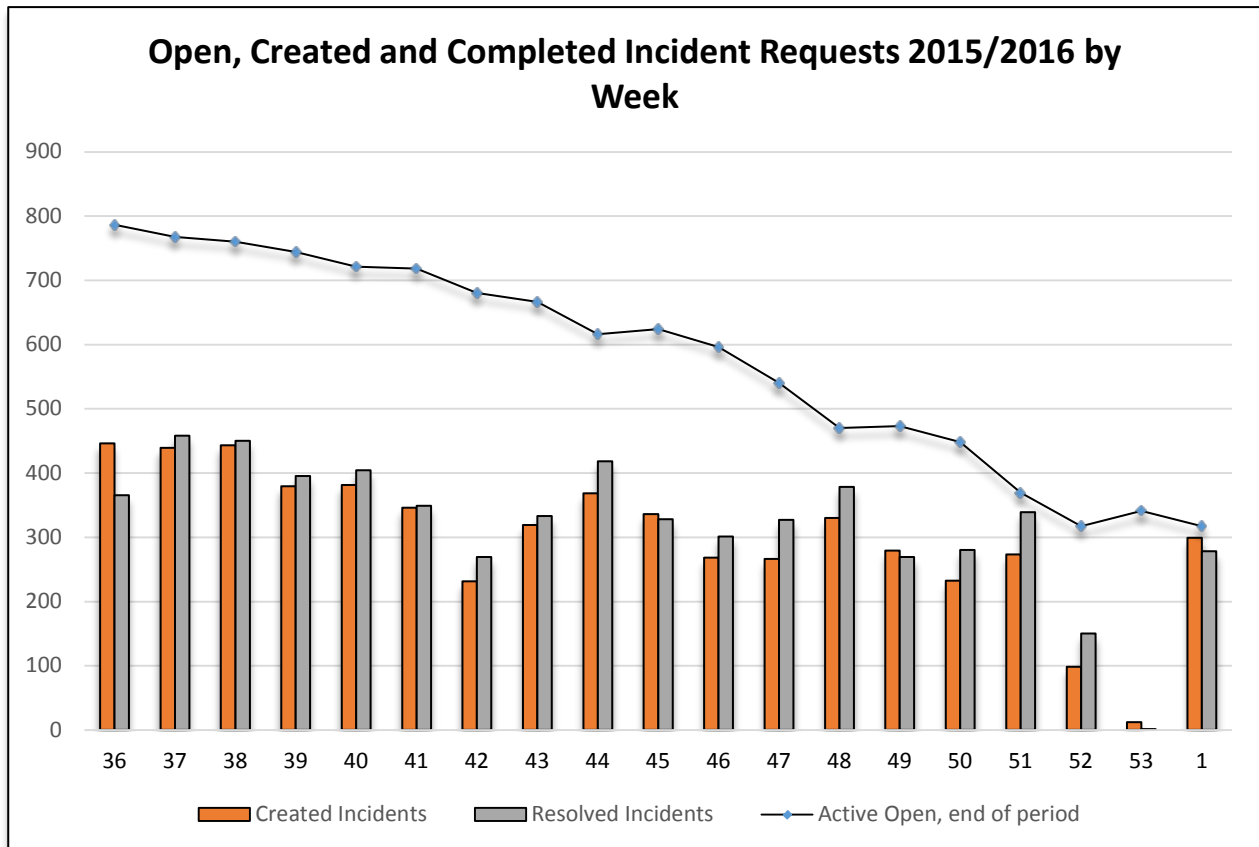
INDHOLD

Introduktion til denne rapport	2
Svartider i support	3
Antal åbne incidents	3
Løsningsstider på incidents	4
Antal åbne 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

Antallet af åbne incidents giver indikation af hvor mange ikke løste fejl brugerne af AAU's IT-systemer oplever. Supporten i ITS er ansvarlig for at sikre hurtig løsning af kendte fejl, og for at eskalere ukendte fejl videre til mere specialiserede medarbejdere.

ANTAL ÅBNE INCIDENTS



I uge 52 tegnes der et billede af at universitetet var gået på tidlig juleferie. ITS havde bemanning i dagen op til jul, og denne bemanning formåede at få taget endnu en bid af de åbne sager.

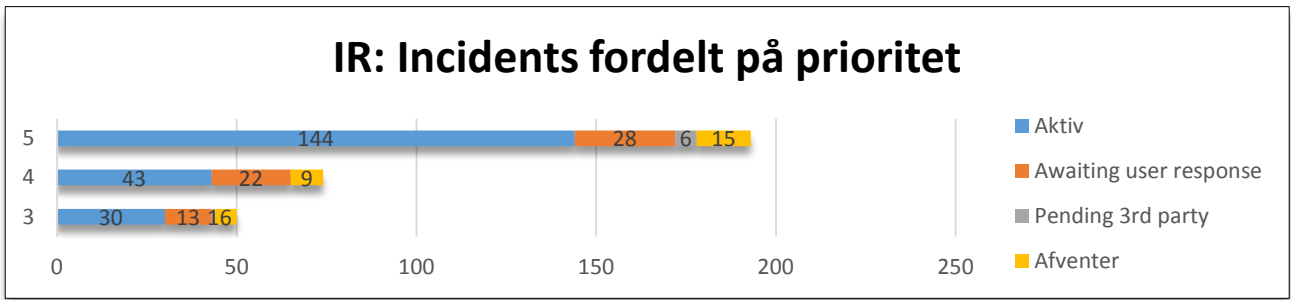
I uge 53 har der været juleferie og dermed lukket.

I uge 1 er den indkomne sagsmængde steget let, og da store dele af support igen været på kursus er der ikke løst så mange sager, som der kom ind. Grafen viser et faldende tal i beholdningen ved udgangen af uge 1, dette stemmer ikke overens med at der er løst færre sager end der er oprettet – Grunden til dette må findes i at aflæsningen af beholdningen er en manuel aflæsning af ret reelle tal, som ikke sker på helt samme tidspunkt som tallene af indkomne og løste sager gøres op. Normalt ses der ikke nogen stor afvigelse mellem de 2 talsæt.

Det forventes at uge 2 og uge 3 vil have et højt antal løste incidents, da vi igen er fuldt antal medarbejdere.

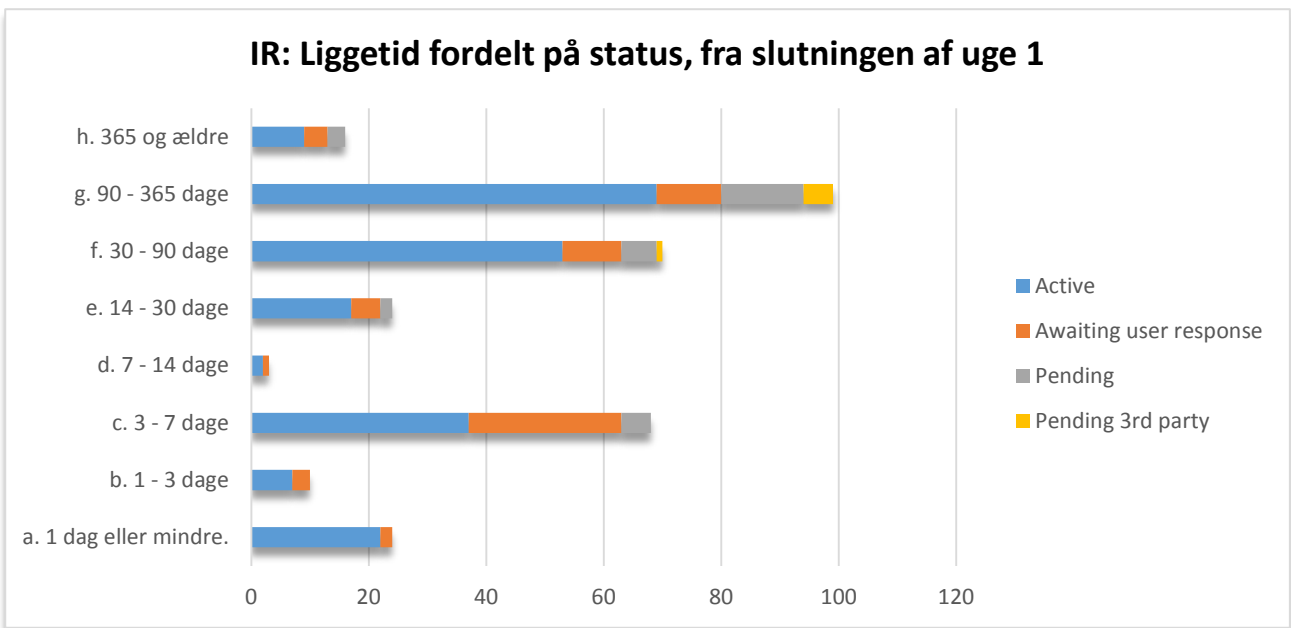
Grafen viser antallet af nye samt løste Incidents for en given uge (Røde og grå søjler). Ligeledes vises den aktuelle beholdning af åbne sager ved ugens udgang.

LØSNINGSTIDER PÅ INCIDENTS



Ved ugens udgang var der ingen uløste prioritet 1 og 2 incidents.

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.



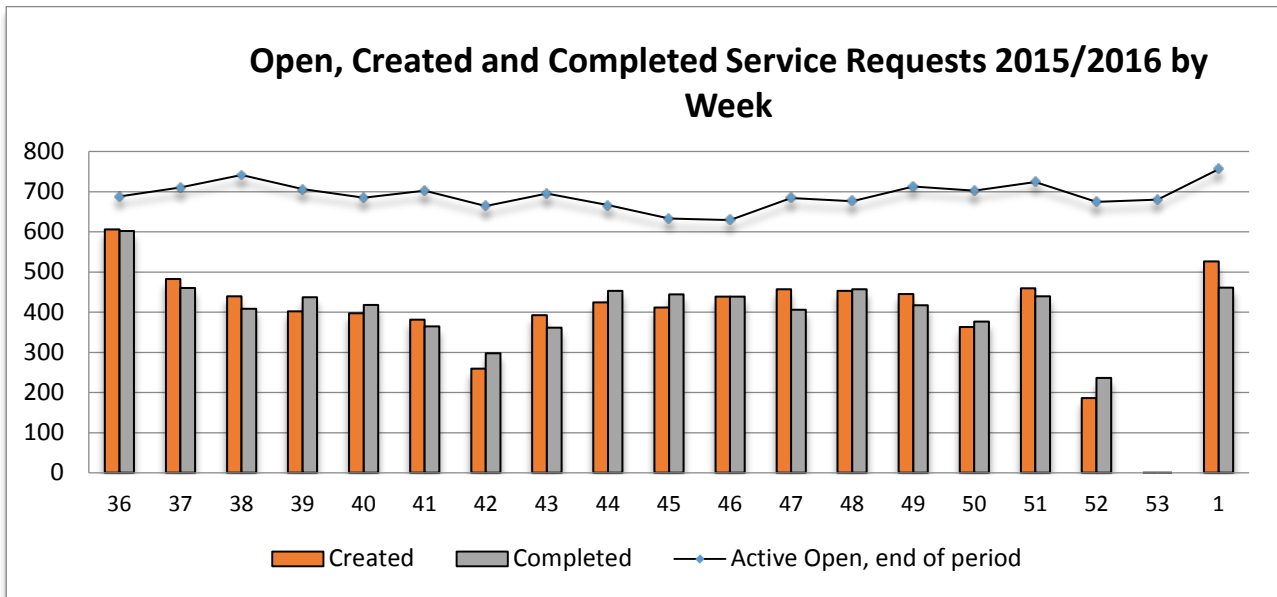
Det er første gang denne graf medtages i rapporten. Grafen viser at der i øjeblikket er et stort antal åbne incidents, som er over 3 måneder gamle. Disse gamle sager udgør i øjeblikket ca. 1/3-del af de åbne sager. Af de ca. 300 incidents, som kom ind i løbet af uge 1 var over 2/3 løst ved ugens udgang.

Gennemgang af de ældre sager viser, at hovedparten er eskaleret videre fra supporten. Der vil være særlig fokus på at få disse sager løst.

Grafen viser også et relativt lille antal sager, som er mellem 7 og 14 dage gamle – dette skyldes hovedsageligt, at der ikke var ret stor tilgang af sager i uge 53.

Grafen viser antal incidents fordelt på aktuel liggetid for de incidents, som ved ugens udgang var åbne. Grafen viser via farvelægning hvorledes de åbne sager er fordelt i forhold til den enkelte sags status (Aktiv, Afventer brugerrespons, Venter på 3. part eller På hold).

ANTAL ÅBNE SERVICE REQUESTS



Som for incidents, så er juleferien også meget synlig i grafen for service requests.

I uge 1 har 2/3 af supports medarbejdere været 2 dage på Service Excellence kursus, hvorfor produktionen ikke har været helt så høj. Dette ses dog ikke tydeligt af grafen, da mange udleveringssager fra bestillinger op til jul er udført i uge 1 og dermed er disse sager lukket i uge 1.

Der er fortsat et lille måleteknisk problem omkring Service Requests der bliver genåbnet. For uge 52 drejer det sig om 29 sager, hvorfor antallet af indkomne sager burde have været 29 styk højere. Fra næste rapportering vil det måletekniske problem være løst.

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.

OPFØLGNING PÅ INDSATSOMRÅDER

Her følger en kort forklaring på, hvad der er sket de sidste tre uger. Der har været ferie/AAU lukket en stor del af perioden.

Indsatsområde: Bedre fungerende AV og VK

Løbende identificering af fejlbehæftet udstyr via TF er flyttet til 1.2.16, det har dog ingen betydning, da ITS gennemgår alle lokaler i løbet af januar.

Test af CODEC på ILOO i CPH var planlagt til 6/1, men er på grund af sygdom blevet udskudt til 15.1.

Mødesvar med IP adresse er implementeret for ITS' videolokaler.

Indsatsområde: Reduktion af svartid

Større bemanning i central service desk er fuldt afsluttet, og handling #10 lukkes og udgår fra næste rapportering.

Overarbejde er afsluttet som planlagt, efter at have gennemført overarbejde i okt, nov og dec, der evalueres på indsatsen medio januar.

Bruger info interfacet (demo version) er klar til brug af support, udestående omkring drift og vedligehold.

Vedr. brug af eksterne leverandører, er de 7 vigtigste pakker leveret, og der testes.

Indsatsområderne: Reduktion af svartid og Mere service minded support

Handlingen *Processer, måling og Forventningsafstemning* for SR og IR følger fortsat tidsplanen.

Vedr. SR har vi fået et regneark, hvor vi kan trække data på AREA/child for at se aktuell løsnings tid (der er dog en fejl pt).

Vedr. IR. Tid til påbegyndt er implementeret kører fra 1. januar og Management KPI er ligeledes lavet. Der testes hele januar måned.

Indsatsområde: Mere service minded support

Support Services har planmæssigt gennemført de 4 første dage af 2. runde af ServiceExcellence kurset.

Vedr. udvidet åbningstid er oplæg præsenteret for AC. Det er aftalt, at der leveres et kort oplæg med henblik på at ITS via egen bemanning udvider åbningstiden i central servicedesk.

Indsatsområde: Etablering af aftaler omkring rammerne for support

På servicekataloget er der bl.a. afholdt scope møde for projektet.

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
#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 01.02.16: Betjente oplært og aftale i drift (Ny dato) 01.04.16: Evaluere tilbagerapportering	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>MK har rykket Mary fra TF om en dato for hvornår betjentene får besked på at de har opgaven, så FKN kan instruere betjentene i opgaven</i> • <i>Da ITS gennemgår alle lokaler i løbet af januar md. 2016, er det ikke så presserende, at opgaven er i drift før 01.02.2016.</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 /OK 01.02.16: Gennemgang af alle undervisningslokaler og VK-anlæg gennemført	
Status for perioden:	<i>SGK FKN er sat ind i opgaven og er ved at planlægge januar måneds gennemgang.</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 /OK 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>FKN og PM har i december undervist alle SGK i VK undtaget CPH. Disse inddrages i opgaven sammen med aftenstning af anlæggene i starten af januar 2016.</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 /OK 01.01.16: Indkøb af Polycom RealPresence One Videoinfrastruktur som erstatning for video firewall /OK 15.01.16 (Ny dato): Skifte CODEC og mikrofoner på ILOO (OK i AAL). CPH skiftes 15/1-2016. 01.02.16: Polycom RealPresence One installeret og kører test 15.02.16: Polycom RealPresence One sat i drift 01.02.16: Udskiftning af anlæg på PLAN	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Test af CODEC på ILOO i CPH var planlagt til 6/1 men blev udskudt pga. sygdom.</i> • <i>Vores leverandør er kommet med et nyt løsningsforslag (Polycom RealPresence) som erstatning for vores CMA løsning.</i> • <i>Nyt løsningsforslag er godkendt af MC. Indkøb er igangsat.</i> • <i>Der er fundet midler til udskiftning af to gamle Tandberg anlæg i CPH og Esbjerg. Rektors anlæg bliver også udskiftet i forbindelse med renovering af hans kontor.</i> 	

#7: Videokonference projektet – output	Status	Grøn
Resultat:	De løbende kortsigtede indsatser fra videokonferenceprojektet er implementeret.	
Deadline:	15.04.2016	

Milepæle:	15.02.16: 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>Mødesvar med IP adresse er implementeret for ITS' videolokaler.</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 15.01.16: 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:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uge 1 talt med Team Esbjerg – og aftalt at de fremadrettet vil bruge de rapporter som også betjent-team i Aalborg benytter</i> • <i>Tilpasset rapporter til brug</i> 	

#10: Større bemanding 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 /OK	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aftale etableret om at onsite opgaver i FRB-området incl. Fælles Service primært løses fra Onsite Øst og ikke fra ServiceCenter.</i> • <i>Indsats lukkes. Denne handlingsplan udgår fra næste rapportering</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. Dog har hele Support været på kursus i 4 dage, men mængden af sager er stadig faldende. Der evalueres den 15/1-2016 og laves en plan derefter.</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:	<p>Januar: SCSM: Service manager tilrettet med skabeloner (prio.1)</p> <p>1.12.15: Bruger info interface: Defineret behovene /OK 22.12.15: Bruger info interface: Arkitektur design og kravspec / OK Bruger info interface: Udvikling af værktøj (ekstern leverandør?) Bruger info interface: Test af værktøjet. Bruger info interface: Uddannelse og ibrugtagning</p> <p>Løst de mindre opgaver der er identificeret for reduktion af svartiden(proces, beskrivelser)</p>
Status for perioden:	<p>Service manager (SCSM):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der arbejde på standard templates (v /Peter Madsen) og nye mail skabeloner (v Peter Madsen) forventet levering medio Januar. <p>Brugerinfo interface:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demo tool'et er udviklet yderligere (af Kenneth på fritidsbasis), og der er afgivet estimer, på timer på ønsker til version 1 (ca. 5 timer) • Demo tool'et vurderes af brugerne til nu at være i en så færdig version, at der er mulighed for at det kan bruges af Support det næste ½ -1 år. • Vælges at gøre brug af demotool'et, er der udestående omkring drift, vedligehold, og om OK at benytte i Support. Eller om der skal ske en nyudvikling som aftalt tidligere, og i givet fald hvornår. MC tager det op i chefgruppen, Kirsten (AIU).

#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 /OK 01.01.15: Ekstern leverandør laver resterende vigtige pakker til SCCM udrulning /Bestilt 01.02.15: Ekstern leverandør løser udestående i forhold til IE9 opgradering	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fejlretning af nogle problempakker.</i> • <i>De 7 vigtigste pakker som vi har på listen, er leveret og der testes til drift.</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	

	<p>27.11.15: Begynder at berige eksisterende SR med AREA (med child) /OK</p> <p>30.11.15 – 11.1.16: Måleperiode der danner baseline for SLA /OK</p> <p>01.12.15: CSI implementeret. /OK</p> <p>01.12.15: Management KPI på (Created, Completed, beholdning & gns. Behandlingstider for SR) /OK</p> <p>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) /OK</p> <p>01.02.16: Alle supportgrupper undervist i proces der påbegyndes 1-2-2016</p> <p>01.02.16: SR i drift, dvs. alle brugere får besked om lev. tid ved oprettelse af SR</p> <p>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.</p> <p>01.02.16: RF manager rolle i drift. Opfølgning på åbne SR jf proces og SLA.</p> <p>01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift</p> <p>01.03.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "Løsningstid"</p>
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vi har fået et regneark, hvor vi kan trække data på AREA/child for at se aktuel løsningsstid. Der er imidlertid opdaget en fejl, så måske skyldes at de 3 arbejdsdage mellem jul og nytår ikke er trukket fra som helligdage (AAU har tvunget ferielukket mellem jul og nytår). Coretech er bedt om at melde tilbage på om dette er tilfældet, ellers skal fejlen findes.</i> • <i>Planlægning af undervisnings af alle brugere af SR i SCSM er i fuld gang.</i>

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for IR	Status	Grøn
Resultat:	<p>- Processer forankret i driftsorganisationen.</p> <p>- Målinger og ledelsværktøjer implementeret.</p> <p>- Forventningsafstemning med brugerne idriftsat.</p> <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:	1.2.2016	
Milepæle:	<p>01.11.15: Rollebeskrivelser udarbejdet og godkendt. /OK</p> <p>01.12.15: CSI implementeret. /OK</p> <p>01.12.15: SGK "light" undervist i rolle og proces aktivitet i forbindelse med opfølgning på IR /OK</p> <p>01.12.15: Leverer SLA/system drift (tid til påbegyndt) uden besked til bruger /OK</p> <p>01.12.15: Procesværktøj & TL til opfølgning på SLA ift. tid til påbegyndt /OK</p> <p>01.12.15: Management KPI på (Created, Completed, beholdning & gns. Behandlingstider) /OK</p> <p>01.01.16: Leveres KPI rapport opdelt på prioritet pr. supportgruppe til internt brug</p> <p>01.01.16: Leveres KPI rapport opdelt på prioritet pr. kategori til internt brug</p> <p>01.02.16: Alle supportgrupper undervist i proces der påbegyndes 1-2-2016</p> <p>01.02.16: Leveres SLA drift med besked til bruger om tid til påbegyndelse.</p> <p>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</p> <p>01.02.16: IR manager rolle i drift. Opfølgning på åbne IR jf proces og SLA.</p> <p>01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift</p> <p>01.02.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "tid til påbegyndt"</p>	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tid til påbegyndt er implementeret kører fra 1. januar. Her testes hele januar.</i> • <i>Management KPI er lavet, vedligeholdes så klar til drift 1. februar. Her testes hele januar.</i> • <i>Hele ITS undervises ved udgangen af måneden.</i> • <i>01.02.2016 overgår vi til prod.</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 /OK 5-12.01.16: 2. kursus runde af ServiceExcellence gennemført / 66% gennemført 01.04.16: ServiceExcellence brugt i gennemførelse af MUS med den enkelte	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> Support Services har planmæssigt gennemført 4 første dage af 2. runde af ServiceExcellence kurset. Medarbejdere, som har været på kursus, har bestået efterfølgende prøve. 	

#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/OK Uge 1: Afstemme forventninger med "forretningen", herunder accept for den økonomi der kræves, og beslutning omkring det videre forløb / Ok, afklaret med AC Uge 5: Afklaring med direktion/rektorat vedr. pilot med udvidet åbningstid. ??: Implementering af udvidet åbningstid i servicedesk, herunder udarbejdelse af instrukser for supporten og KPI på den løbende drift.	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> Michael og Per har udarbejdet et oplæg over økonomien i forhold til at udvide servicedesk hos henholdsvis KMD og AAU (hvor AAU selv bemande en udvidet servicedesk). Oplæg præsenteret af MC for AC 5/1. Det er aftalt at der laves kort oplæg til direktion/rektorat snarest muligt med henblik på at ITS via egen bemanning udvider åbningstid i central servicedesk (ServiceCenter). AC er indstillet på at finde økonomi i fællesservice til udvidet åbningstid såfremt direktion/rektorat finder det værende et godt initiativ. 	

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:	31.12.16	
Milepæle:	20.01.16: Kerneressourcer allokeret 01.02.16: PID godkendt 01.02.16: Styregruppe nedsat Q1. 16: Afklaring af hvem der er kunden	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> Afholdt scope møde. Scope udvides med webdelen, hvor brugerne får adgang til de 	

	<p><i>forskellige services, inkl. formularer. Definition af aktiviteter for services og implementering i SCSM, skal være en del af ITIL projektet fase 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Afholdt møde omkring igangsættelse af opdatering af eksisterende services. Det er ikke pt. muligt, da service beskrivelsens indhold skal ændres, og der pt. ikke er ressourcer dertil. Ressourcer er tilgængeligt fra 1.2</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:	Uge 4 (ændret): Workshop med afklaring af problemstillinger		
Status for perioden:	<i>Workshop med afklaring af problemstillinger er udskudt til uge 4</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 01.02.16: (ændret dato) 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:	<ul style="list-style-type: none"> <i>Vidensdeling i ITS ledelsen omkring de gennemførte besøg.</i> <i>Møde i supportcheferne forum på SDU 7/1 blev aflyst pga. besparelsesrunde på KU, og MCs behov for at deltage i aktivitet på AAU denne dag.</i> <i>Der er lavet aftale med SDU om at arbejde videre på et bilateralt samarbejde</i> <i>Etableret kontakt til klient support på AU.</i> 		