

STATUSRAPPORT FOKUS PÅ SUPPORT

Periode: Uge 4 og 5 2016



AALBORG UNIVERSITET

INTRODUKTION TIL DENNE RAPPORT

Dette er ITS' tredje statusrapportering på indsatsområdet "Fokus på support" i 2016.

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

Særligt kan nævnes at opbygning af samarbejde mellem Campus Service og IT Services omkring fejlhåndtering på AV-udstyr i seminar- og møderum er blevet implementeret i daglig drift.

Op til semesterstarten er alle undervisningslokaler blevet gennemgået, og denne opgave er nu indlejret i den ordinære drift, hvorfor den særlige indsats lukkes.

Der planlægges i øjeblikket efter at udføre en 3 måneders pilotfase med udvidet åbningstid i telefon-supporten (2020). Det forventes at denne iværksættes ved udgangen af februar.

I forhold til antallet af åbne Incidents, så er der fortsat særligt fokus på de ældste Incidents, hvilket har været medvirkende til, at der fortsat sker tydelig reduktion i antallet af åbne Incidents – særligt de ældste. Der var ved udgangen af uge 5 ingen åbne Incidents med prioritet 1 og 2.

Der vil de kommende uger fortsat være stor fokus på at behandle Incidents, som har haft lang liggetid.

Det er i den seneste periode lykkedes at få antallet af åbne Service Request til at falde. Dette er sket på trods af en forøget mængde af oprettede Service Requests i forbindelse med semesterstarten.

Der vil i marts komme en bedre KPI-rapportering på Service Requests, som vil afdække i hvilket omfang Service Requests løses indenfor aftalt tid.

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

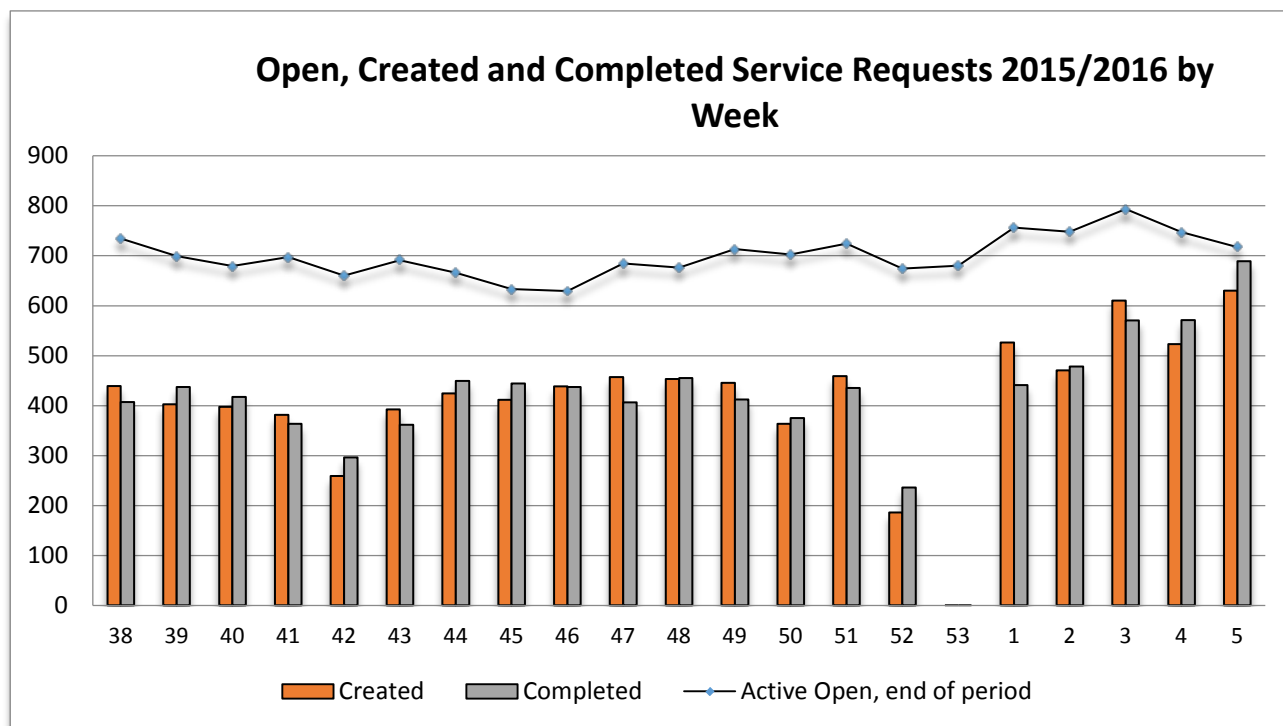
INDHOLD

Introduktion til denne rapport	2
Svartider i support	3
Åbne service requests	3
Åbne Incidents	3
Prioritet på Incidents	5
Liggetider på Incidents	5
Definitioner	6
Opfølgning på indsatsområder	7
Bedre fungerende AV og VK	8
Reduktion af svartider	9
Reduktion af svartider & mere serviceminded support	10
Mere serviceminded support	11
Etablering af aftaler omkring rammerne for support	12

SVARTIDER I SUPPORT

Nærværende statusrapport rapporterer på KPI'er for IT Support på Aalborg Universitet samt rapporterer på de indsatser, som er defineret i forhold til ITS' "Fokus på Support".

ÅBNE SERVICE REQUESTS



I uge 4 og 5 har supporten formået at afslutte flere Service Request end der er oprettet, således at antallet af åbne Service Requests er faldende.

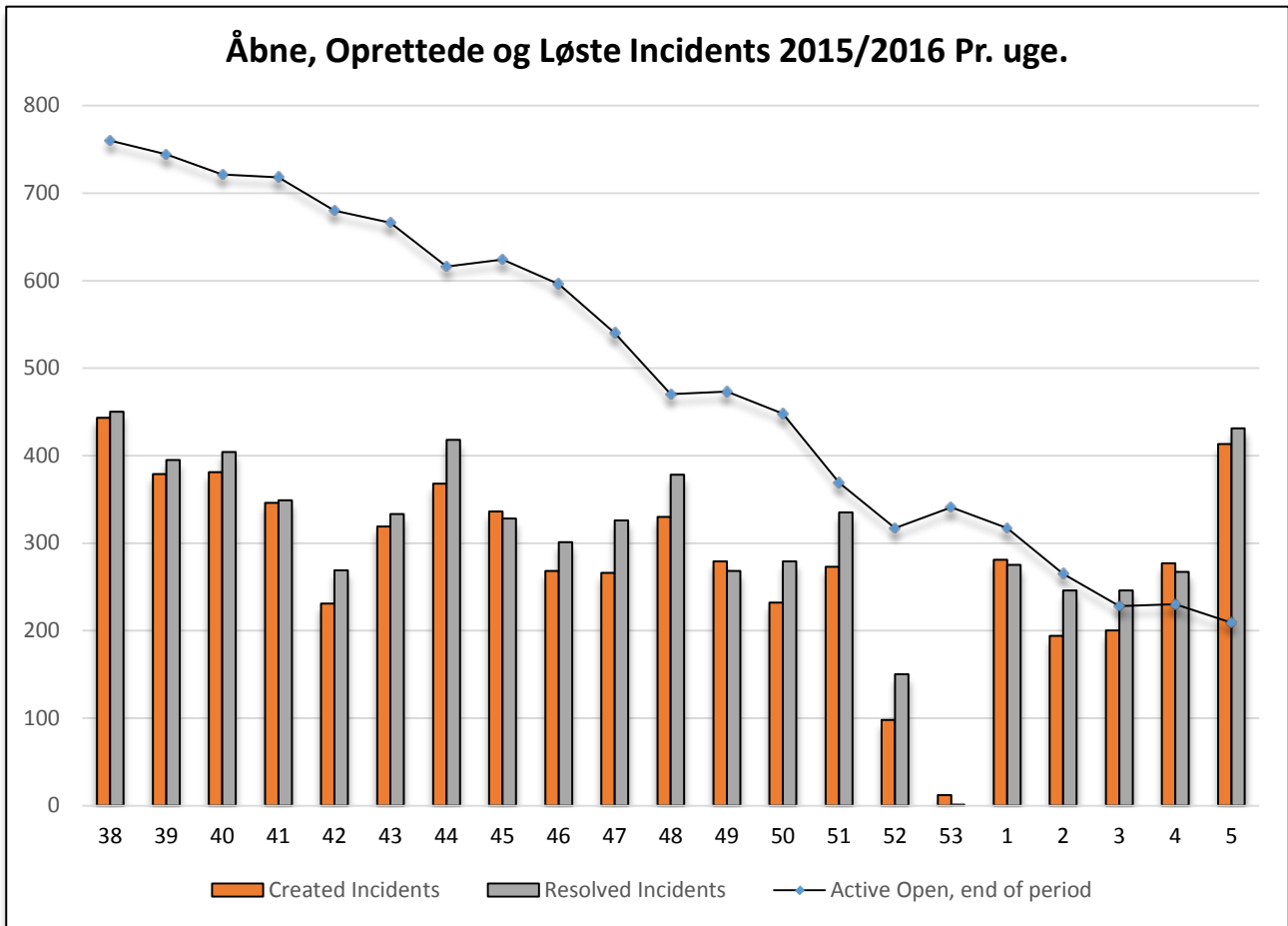
Antal nye Service Requests i uge 5 er forventeligt steget pga. studiestart.

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

Efter endt kursusrække om proceshåndtering i uge 4, har supportmedarbejderne også haft fokus på at rykke brugerne for nødvendig information for at kunne levere det bestilte og dermed fået løst og afsluttet flere Service Requests.

På alle nye Service Requests oprettet efter 1. februar, er brugerne blevet oplyst en forventet leveringstid.

ÅBNE INCIDENTS



I uge 4 og 5 er der registreret omkring 700 Incidents og der er lukket i et tilsvarende antal.

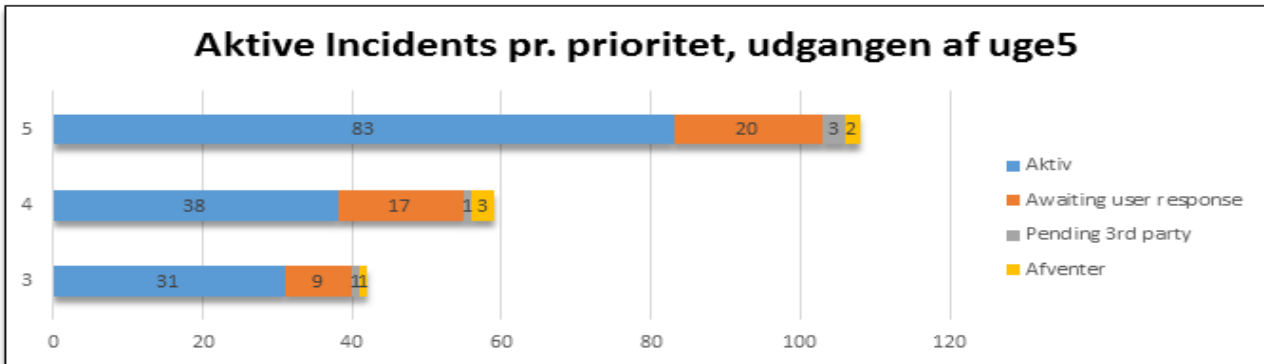
Grafen viser tydeligt præg af, at der har været studiestart, og i den forbindelse har der været en del flere Incidents.

Grafen viser en stadig faldende tendens i antal åbne Incidents ved enden af perioden.

I forbindelse med studiestart var det forventet, at der ville komme en flere Incidents men via særlig opmærksomhed på at yde en ekstra indsats i perioden, er det lykkedes at holde balance i forholdet mellem indkommende Incident og løste Incidents.

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

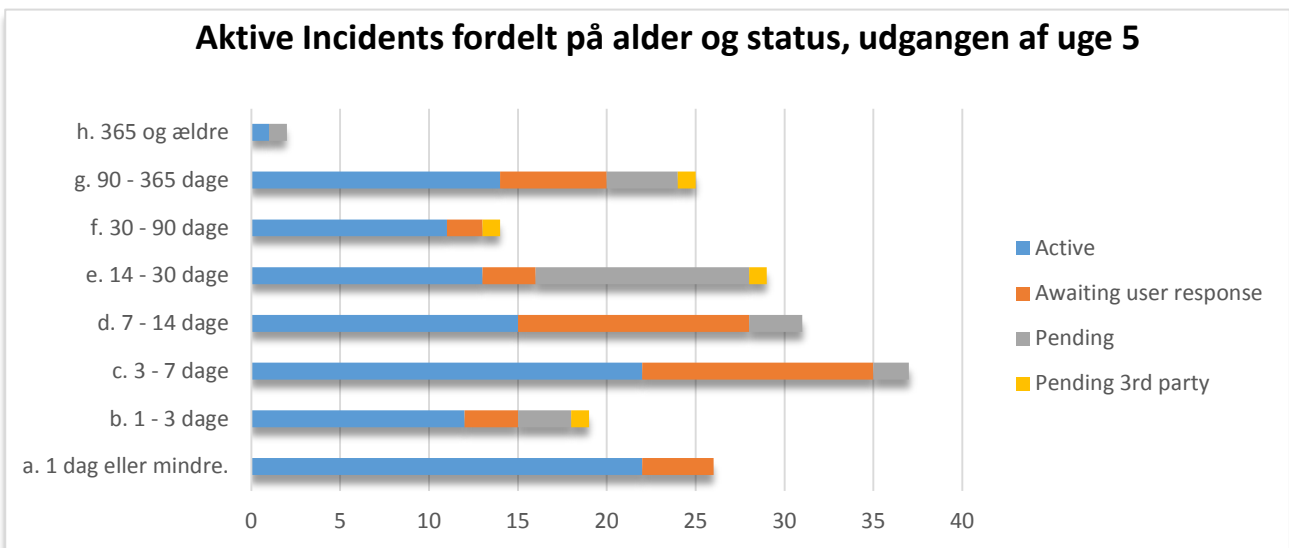
PRIORITET PÅ INCIDENTS



Ved ugens udgang var der ingen uløste prioritet 1 og 2 Incidents. Der er forsat ca. ¼-del af de åbne Incidents, hvor supporten afventer respons fra den bruger, som har henvendt sig. Der er i forbindelse med den ny igangsatte rykker procedure en forventning om at der i den næste periode ville kunne ses en forskel her.

Grafen viser antallet af åbne Incidents ved ugens udgang, fordelt på prioritet af Incidentet. Prioritet 1 er den højeste og 5 den laveste prioritet et Incident kan have. Grafen viser via farvelægning hvorledes de åbne Incidents er fordelt i forhold til det enkelte Incidents status (Aktiv, Afventer brugerrespons, Venter på 3. part eller På hold).

LIGGETIDER PÅ INCIDENTS



Der har været særligt fokus på at få løst Incidents, som er over 3 måneder gamle. På de sidste 14 dage er antallet af Incidents med lang liggetid (over 3 måneder) reduceret fra 69 Incidents til 27 Incidents.

Der er forsat fokus på lukning af de ældste Incidents, hvorfor der forventes en forsat faldende mængde af Incidents der er ældre end 30 dage i den næste periode.

Grafen viser antal Incidents fordelt på aktuell liggetid for de Incidents, som ved ugens udgang var åbne. Grafen viser via farvelægning hvorledes de åbne Incidents er fordelt i forhold til det enkelte Incidents status.

DEFINITIONER

I KPI-rapporteringen er benyttet følgende begreber:

- Incident
 - Defineret som en sag, som er oprettet på baggrund af henvendelser fra en bruger omhandlende en ikke planlagt afbrydelse eller forringelse af en IT-service.
 - I daglig tale: En rapporteret fejl
- Service Request
 - Defineret som en sag, som er oprettet på baggrund af en henvendelse fra en bruger omhandlende en forespørgsel på levering af en service.
 - I daglig tale: En forespørgsel eller bestilling.
- Løsningstid
 - Defineret som den tid, som der er forløbet fra en sag er registreret til den er løst.
 - Tiden er målt i arbejdstimer i ordinær åbningstid, dvs. mandag til torsdag 8-15.30 og fredag 8-15. Weekender og helligdage tæller ikke timer. Benyttes i forhold til løste Incidents.
- Liggetid
 - Defineret som den tid, som der er forløbet fra en sag er registreret til målingstidspunkt.
 - Benytter samme tidsbegreb som Løsningstid. Benyttes i forhold til åbne (ikke løste) Incidents.

Antallet af åbne Incidents giver således indikation af hvor mange ikke løste fejl brugerne af AAU's IT-systemer oplever og antallet af åbne Service Requests giver indikation af den samlede mængde af øvrige henvendelser, som er under behandling i supporten.

OPFØLGNING PÅ INDSATSOMRÅDER

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

Indsatsområde: Bedre fungerende AV og VK

I forbindelse med identificering af fejlbehæftet udstyr er alle betjent-teams undtaget Fib.16 undervist i betjening af AV-udstyr og i nogle tilfælde også VK-udstyr, samt fejlretning af AV-anlæg.

Gennemgang af undervisningslokaler og VK-anlæg er gennemført og supportgruppekoordinator for AV/VK har fået overdraget opgaven som driftsopgave. Handling #3 er hermed afsluttet.

Test og omprogrammering af CODEC på ILOO i CPH er gennemført. Der er fundet en midlertidig løsning på PLAN lokalerne og der er aftalt datoer for installation (25+26 februar og 16+17 marts).

Indsatsområde: Reduktion af svartid

Vedr. udskiftning af toner i printere mv. af Campus service: Serviceejer haft dialog med flere betjentteam og der er succes flere steder. Der er arbejdet med automatisk opdatering af "Dash-boards" for tonerovervågning.

Standard templates og e-mail skabeloner er implementeret i service manageren (SCSM)

Vedr. brug af eksterne leverandører har KMD (via Mansoft) leveret flere PC-pakker, herunder også ny pakke til Skype for Business. KMD har leveret arbejdet med implementering af bitlocker.

Indsatsområderne: Mere service minded support

Handlingen *Processer, måling og forventningsafstemning for SR og IR*:

SR: Alle relevante medarbejdere er blevet undervist, der har været afholdt 7 kurser i alt. Løsning med rykker e-mail og e-mail skabeloner er implementeret. Løsning med SLA tider og Scheduled dato er også implementeret.

IR: Undervisning i processer og best practis er afsluttet, samt processen er sat i drift. I den forgangne periode har der fortsat været fokus på opfølgning på gamle sager.

Support Services har aftalt hvorledes Service Excellence italesættes via Q1 MUS.

I forbindelse med udvidet åbningstid i servicedesk sættes (ifølge aftale med AC) en pilot af indsatsen i værk med egne medarbejdere. Pilot forventes at vare 3 måneder.

Indsatsområde: Etablering af aftaler omkring rammerne for support

I servicekatalog projektet er PID skrevet færdigt og projektet er overdraget til ny projektleder. I forbindelse med #23 Etablering af IT operationelt råd, er kunderelationen i servicekatalog projektet blevet klarlagt (kunden = direktionen). På workshop blev det også aftalt, at ISR skal godkende servicekataloget, inden det sendes til godkendelse hos direktionen. ITS skal sørge for at brugerne spørges forinden, og deres input medsendes til ISR.

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
#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 Campus service		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 01.04.16: Evaluere tilbagerapportering		
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>FKN har været rundt hos alle betjent teams undtaget Fib.16 og undervist dem i betjening af AV-udstyr og i nogle tilfælde også VK-udstyr, samt fejlretning af AV-anlæg (udskiftning af pærer, kabler mv.</i> • <i>Undervisning af betjente. Iflg. Mary har flere betjente vist interesse i viden omkring AV (generel viden i "hvordan får jeg lyd i lokalet" og mikrofon) Dette tages med når betjentene bliver undervist. Nogle betjente har også vist interesse i video konference. Jeg prøver at afdække, i forbindelse med undervisningen, hvad interessen er med henblik på evt. fremtidig undervisning AV/VK.</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 /OK		
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Afprøvning af AV- og VK-udstyr i undervisningslokaler.</i> • <i>Handlingen afsluttes. Gennemgang af undervisningslokaler og VK-anlæg er gennemført og supportgruppekoordinator for AV/VK har fået overdraget opgaven som driftsopgave.</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>Ingen handlig. Næste aktivitet i uge 9</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 25.01.16: Skifte CODEC og mikrofoner på ILOO (OK i AAL). CPH skiftes 25/1-2016. 01.03.16: Polycom RealPresence One installeret og kører test 01.04.16: Polycom RealPresence One sat i drift 01.03.16: Udskiftning af anlæg på PLAN		
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Test og omprogrammering af CODEC på ILOO i CPH (den 25. januar). Få ny leverandør på sagen hvis Atea ikke lykkes, så vi sikrer at lokalet er klar til 1. februar. Sagen er nu iflg. PM løst.</i> • <i>Der er fundet en midlertidig løsning på PLAN lokalerne og der er aftalt dato for installation (25+26 februar og 16+17 marts).</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 15.03.16 (Ny dato): Videokonferencesiden er lavet søgbar så man kan søge frem mulige lokaler til ens behov
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> Der er implementeret mødesvar på flere lokaler. Der skal ske en opdatering af hjemmesiden for at vi kan gøre det for alle lokaler.

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"> Serviceejer haft dialog med flere betjentteam og der er succes flere steder Enkelte betjent team er endnu ikke helt på plads Arbejdet med automatisk opdatering "Dash-board" for tonerovervågning benyttet i Aalborg City – forventer test i uge 6 og 7 Beskrivelse af opgavefordeling mellem ITS og Campus Service – findes i det materiale som er brugt til betjentpræsentation. 	

#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:	Ingen handling i den forgangne periode. Evaluering af indsatsen udestår.	

#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:	Januar: SCSM: Service manager tilrettet med skabeloner (prio.1) /OK 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 Løst de mindre opgaver der er identificeret for reduktion af svartiden(procet, beskrivelser)	

Status for perioden:	<p>Standard templates og e-mail skabeloner er implementeret i service manageren (SCSM)</p> <p>Brugerinfo interface:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingen aktivitet. Afventer kort opsummering fra chefmøde, omkring brug af demotool'et, resterende udvikling, drift og vedligehold.
-----------------------------	---

#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:	<p>01.11.15: Aftale med ekstern leverandør omkring levering af std. pakker (SC+) etableres /OK</p> <p>13.11.15: Ekstern leverandør laver mest vigtige pakker til SCCM udrulning /OK</p> <p>20.11.15: Opgradering af SCCM foretages af ekstern leverandør/OK</p> <p>01.12.15: Ekstern leverandør laver næst mest vigtige pakker til SCCM udrulning /OK</p> <p>01.01.16: Ekstern leverandør laver resterende vigtige pakker til SCCM udrulning /OK</p> <p>01.02.16: Ekstern leverandør løser udestående i forhold til IE9 opgradering</p> <p>01.02.16: KMD inddraget til arbejde på impl af krypteringsløsning (bitlocker) i forbindelse med behov for kryptering af forskningsdata og persondata i forskningsprojekter /OK</p>	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> KMD (via Mansoft) har leveret flere PC-pakker. Herunder også ny pakke til Skype for Business. KMD har leveret arbejdet med impl af bitlocker. 	

REDUKTION AF SVARTIDER & MERE SERVICEMINDED SUPPORT

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for SRQ/RF.	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:	01.02.2016: 1.2.2016 + (1.3.2016 for SLA management rapport)	
Milepæle:	<p>01.11.15: Rollebeskrivelser udarbejdet og godkendt./OK</p> <p>20.11.15: Dispatcherne "light" undervist i rolle og proces aktiviteter (brug af prioritering, kategori og AREA's) /OK</p> <p>20.11.15: Dispatcher påfører alle nye SR et AREA (med child) /OK</p> <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 /OK</p> <p>01.02.16: SR i drift, dvs. alle brugere får besked om lev. tid ved oprettelse af SR /OK</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. /OK</p> <p>01.02.16: RF manager rolle i drift. Opfølgning på åbne SR jf proces og SLA. /OK</p> <p>01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift /OK</p>	

	01.03.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "løsnings tid"
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vi har undervist alle relevante medarbejdere. Der er afholdt 7 kurser.</i> • <i>Kristoffer har implementeret løsning af rykker e-mail og e-mail skabeloner.</i> • <i>Løsning med SLA tider og Scheduled dato er implementeret.</i>

#15,16,18: Processer, måling & Forventningsafstemning med brugerne for IR	Status	Grøn
Resultat:	- Processer forankret i driftsorganisationen. - Målinger og ledelsværktøjer 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 /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 /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 /OK 01.01.16: Leveres KPI rapport opdelt på prioritet pr. kategori til internt brug /OK 01.02.16: Alle supportgrupper undervist i proces der påbegyndes 1-2-2016 /OK 01.02.16: Leveres SLA drift med besked til bruger om tid til påbegyndelse. /OK 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 /OK 01.02.16: IR manager rolle i drift. Opfølgning på åbne IR jf proces og SLA. /OK 01.02.16: Eskaleringsprocedure i drift /OK 01.02.16: Management rapport der er beriget med KPI på SLA "tid til påbegyndt" /OK	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Undervisning i processer og best practis er afsluttet</i> • <i>Processen er i drift</i> • <i>Opfølgning på gamle sager</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 /OK 01.04.16: ServiceExcellence brugt i gennemførelse af MUS med den enkelte	
Status for perioden:	<i>Support Services har aftalt hvorledes Service Excellence italesættes via Q1 MUS.</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:	<p>Uge 47: Indhente mulige tilbud fra ekstern leverandør – Har modtaget forslag fra KMD den 20. november 2015./OK</p> <p>Uge 51: Udarbejde alternativt forslag, hvor AAU selv står for udvidet åbningstid i servicedesk/OK</p> <p>Uge 1: Afstemme forventninger med "forretningen", herunder accept for den økonomi der kræves, og beslutning omkring det videre forløb / Ok, afklaret med AC</p> <p>Uge 5 (udsat): Afklaring med direktion/rektorat vedr. pilot med udvidet åbningstid.</p> <p>Uge 5: Afdækning hos HR omkring betaling til medarbejdere der udfører den udvidede åbningstid /OK</p> <p>Uge 6: Afdækning af hvorledes udvidet åbningstid registreres i forhold til lønudbetaling. /i gang</p> <p>Uge 7: Planlægning af vagtplan for pilotperiode /i gang</p> <p>??: Implementering af udvidet åbningstid i servicedesk, herunder udarbejdelse af instrukser for supporten og KPI på den løbende drift.</p>
Status for perioden:	<i>Ifølge aftale med AC sættes en pilot af indsatsen i værk med egne medarbejder. Pilot forventes at vare 3 måneder.</i>

ETABLERING AF AFTALER OMKRING RAMMERNE FOR SUPPORT

#22: Opdatering af servicekatalog	Status	Grøn
Resultat:	<p>Klar forventningsafstemning</p> <p>Afklaring af hvem der skal godkende hvilke services der skal udbydes - Kunden</p> <p>Forventningsafstemning med brugerne via lettilgængeligt og brugervendt materiale og nem adgang</p> <p>Beskrivelse af udbudte og ikke udbudte services</p> <p>Beskrivelse af service niveau på ITS services og implementering af målinger (KPI)</p> <p>Serviceejer ansvarlig på alle services. Serviceejer ansvar beskrevet og forstået</p> <p>Opsætning af ramme for services: Hvad skal være til stede for at en service kan udbydes.</p> <p>Indeholder alle services: bruger services og supporting services.</p> <p>Scope ikke endelige fastsat. – <i>opdateres efter STG møde uge 7</i></p>	
Deadline:	31.12.16	
Milepæle:	<p>20.01.16: Kerneressourcer allokeret</p> <p>01.02.16(Ny dato kommer efter STG møde uge 7): PID godkendt</p> <p>01.02.16(Ny dato kommer efter STG møde uge 7): Styregruppe nedsat</p> <p>Q1. 16: Afklaring af hvem der er kunden</p>	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I forbindelse med #23, etablering af IT operationelt råd, er det blevet afklaret, hvem kunden er (Direktionen) og hvordan servicekatalog projektet skal forholde sig i forbindelse med godkendelse af servicekataloget (via godkendelse i ISR).</i> • <i>PID er færdig udfyldt, og gennemgået af den "forventede" styregruppe.</i> • <i>Projektet er overdraget til projektleder, Michel Thomsen.</i> 	

#23: Etablering af IT-operationelt råd	Status	Grøn
Resultat:	<p>Etableret forum/råd hvor brugerønsker og behov kan identificeres, og løsninger kan trykprøves før beslutning i direktion.</p> <p>2 opgaver: 1) afdække aftaler og 2) give brugerne et andet talerør.</p>	
Deadline:	Primo 2016??	
Milepæle:	Uge 4: Workshop med afklaring af problemstillinger /OK	
Status for perioden:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Der har været afholdt workshop med MC, TKRU, JCB, MAKOE</i> • <i>Beslutning omkring godkendelse af servicekatalog blev aftalt. ISR skal godkende servicekataloget, inden det sendes til direktionen. ITS skal sørge for at brugerne spørges forinden, og deres input medsendes til ISR.</i> • <i>Opgaven med at give brugerne et andet talerør blev midlertidigt sat på hold.</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:	<i>Indsatsen har haft minimal aktivitet de seneste 14 dage Der har dog været dialog med SDU, som ønsker at benytte AAU's erfaringer fra seneste udbud på standart-computere.</i>		