

# REJSEN MOD SERVICE REQUEST'S OG KPI

- MAJ 2016



AALBORG UNIVERSITET

# HISTORIEN

- HVOR KOM VI FRA....

## Udfordringen

- I 2014 oprettede vi "sager" i SCSM
- Eneste målepind vi havde var løsnings-tider
- ITS ledelsen og Direktionen kunne ikke forstå de mange sager og de lange løsnings-tider
- Der var ingen dialog med brugerne om leveringen

# HISTORIEN

- HVOR KOM VI FRA....

## Udfordringen

- Der blev i juni 2014 startet et projekt, hvor vi bl.a. skulle
  - Skulle adskille IR fra SR
  - Beskrive roller, processer mv.
  - Lave workflow og starte med aktiviteter for SR med KPI målinger
  - Deadline oktober 2016
- December 2014 var rollerne udpeget.

# ITIL PROJEKTET

- NU MED FOKUS PÅ BRUGERNE OG KPI

## Udfordringen

- August 2015 ønsker AAU's nye direktør nogle KPI målinger iværksat hurtigst muligt
- Michael Collin kommer med en handleplan med fokus på support
- August 2015 pauses det gl. projekt, og et nyt projekt startes op

# ITIL PROJEKTET

- NU MED FOKUS PÅ BRUGERNE OG KPI

Udfordringen

Utilfreds Universitetsdirektør

Klager fra brugerne

Frustrerede ITS-medarbejdere

Lange svartider

Variierende kvalitet af leveringer

Udfordringer med leveringer

# VI SE HVOR GODT I FAKTISK ARBEJDER

# ITIL PROJEKTET

- NU MED FOKUS PÅ BRUGERNE OG KPI



## SCOPE

- Der skulle gives besked til brugerne om forventet leverings tid på SR
- Vi skulle kunne måle på i hvilken grad vi overholdt hvad vi lovede
- Vi skulle have et ledelsværktøj, der kunne vise ”trends”
- Og så havde vi ikke ret lang tid til opgaven....  
**Deadline 1. feb. 2016**

# PROCESSEN BLIVER TIL

- AREA'S

SLA'er

## AREA

- Account and access
- AV og VK Systemer
- Email og kalender
- Indkøb
- Informations sikkerhed
- Lærings systemer
- Netværk
- Personlig arbejdsplads
- Print
- Server og forsknings IT
- Software
- Storage
- Telefoni
- Web og Portalsværktøjer

## Storage

- Fileshare
- Rettigheder til Fileshare
- Support på fileshares
- Restore af filer
- SVN subversion repository
- Rettigheder til SVN
- Andet - Storage

# REQUEST FULLFILEMENT

- AREA'S

SLA'er

- 1. februar 2016 gik vi live med KPI målinger på Service Request leveringer og mails til brugerne om leveringstidspunkt.



- Og hvad krævede det så?



# REQUEST FULLFILEMENT

TAK

**SLA** på **ALLE** services

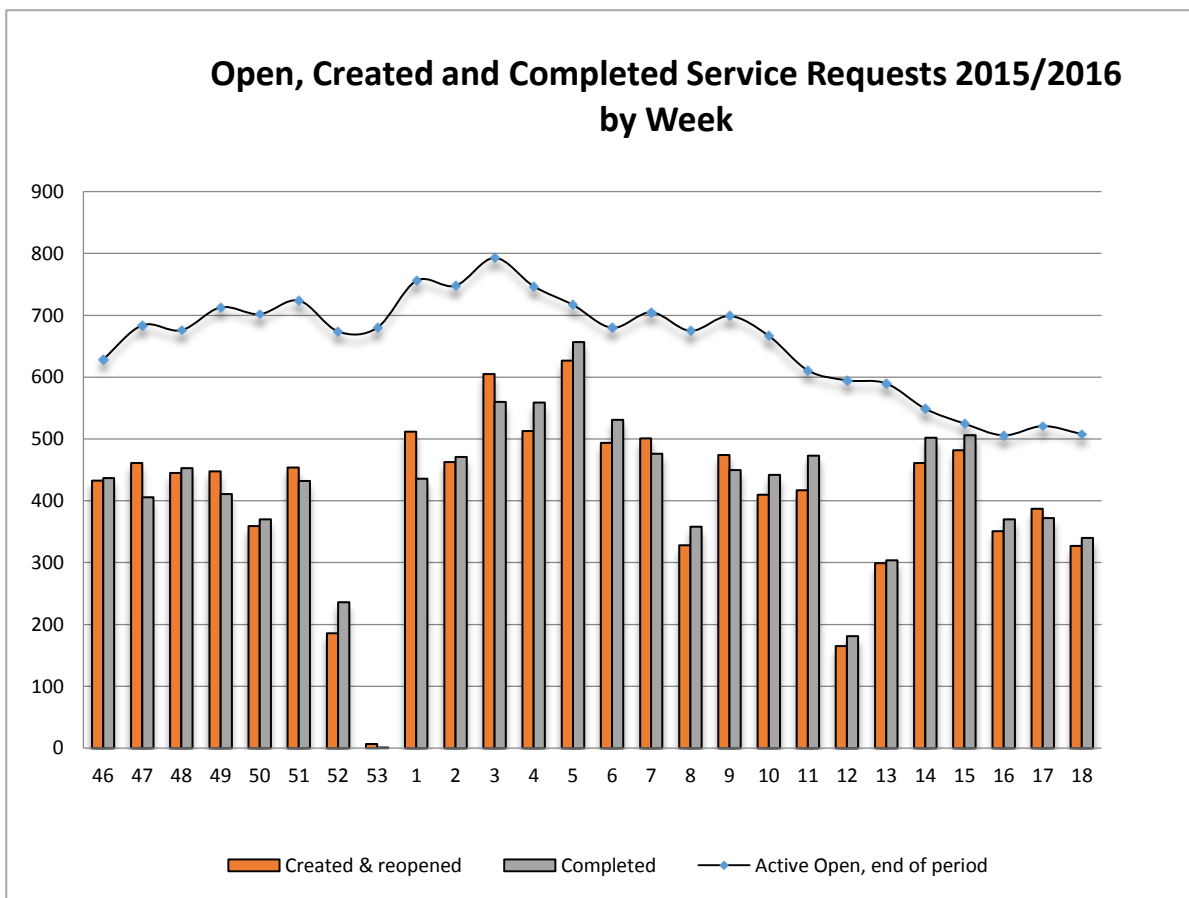
CSI  
Mange møder  
Planlægning  
Uddannelse af medarbejder  
Nye procedure  
Forskellige e-mail skabeloner  
Tilpasning af SCSM og portalen  
Test personer  
Kommunikations hjælp  
Sej udvikler  
Nye roller og ansvar  
Konsulent bistand, som ekstra ressourcer  
Penge Feedback HTML 5 ekspertise  
Ildsjæl til Projektleder  
Excel ekspertise  
Web rådgivning

# FANTASTISKE KOLLEGAER

# REQUEST FULLFILLMENT

- AFRAPPORTERING

Ledelses-  
rapporter

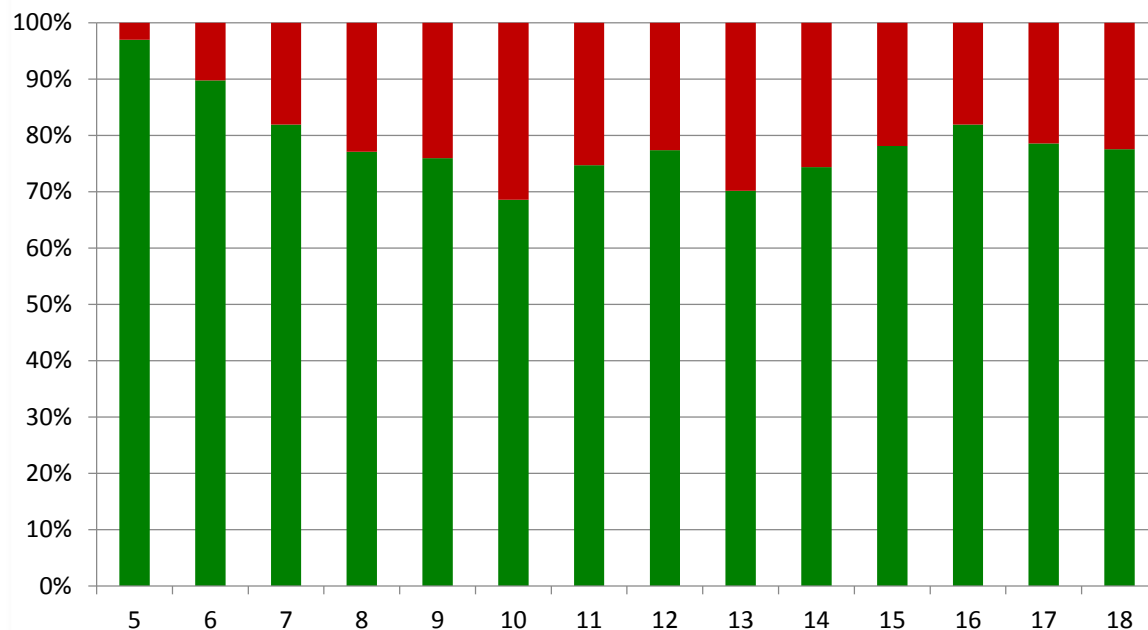


# REQUEST FULLFILEMENT

- AFRAPPORTERING

Ledelses-  
rapporter

## Weekly Completed Service Requests



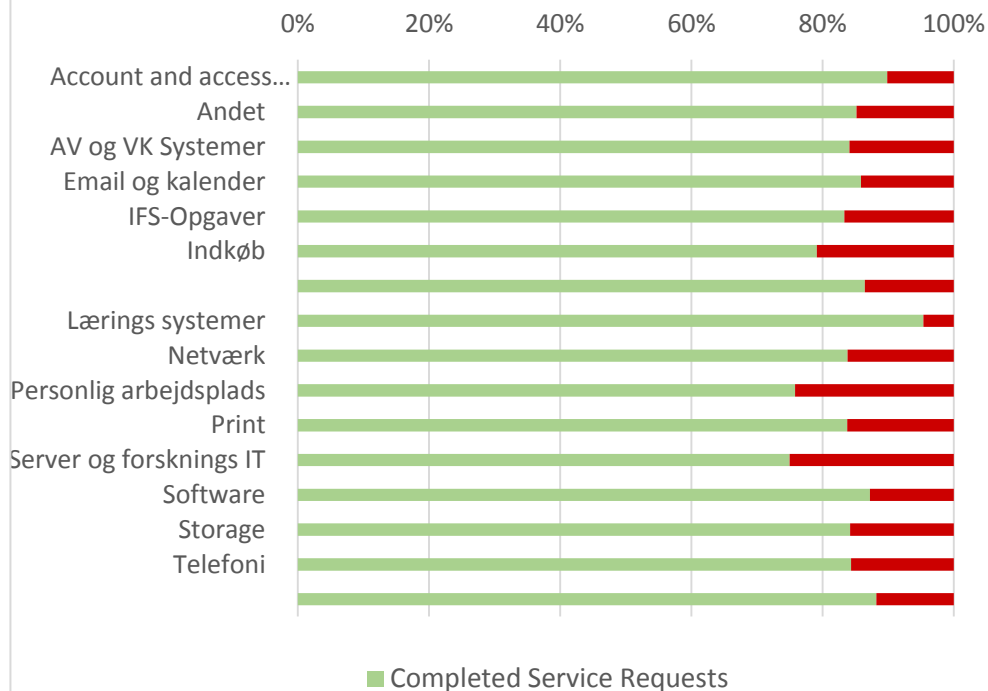
# KPI

- HVAD KAN VI MED DISSE?

Analyse

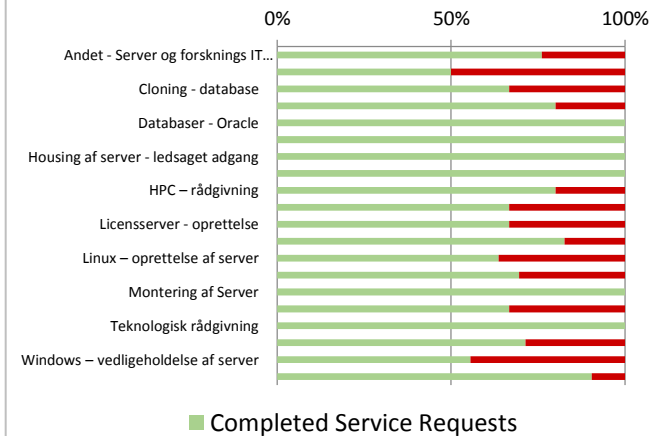
## Completed Service Requests by AREA

- created after 01.02.2016 (with SLA)



## Completed Service Requests by sub-AREA

- created after 01.02.2016 (with SLA)



# VÆRKTØJET

- HVAD ER SÅ BLEVET NEMMERE?

Reset View

CREATED DATE	SCHEDULED END DATE	IS PARENT	SLO
04-05-2016 02:14	04-06-2016 00:00		619:53
03-05-2016 11:38	17-07-2016 00:00		1627:53
03-05-2016 11:32	02-11-2016 00:00		4196:53
03-05-2016 11:30	30-06-2016 00:00		1195:53
27-04-2016 15:10	31-08-2016 00:00		2683:53
21-04-2016 13:13	31-05-2016 16:00		499:53
29-03-2016 14:21	29-04-2016 15:00		
17-03-2016 11:02	14-05-2016 00:00		
07-03-2016 13:39	01-09-2016 00:00		2707:53
22-02-2016 10:17	31-05-2016 00:00		475:53
12-02-2016 10:38	17-06-2016 00:00		883:53
25-01-2016 14:49	30-06-2016 00:00		

SLA tider

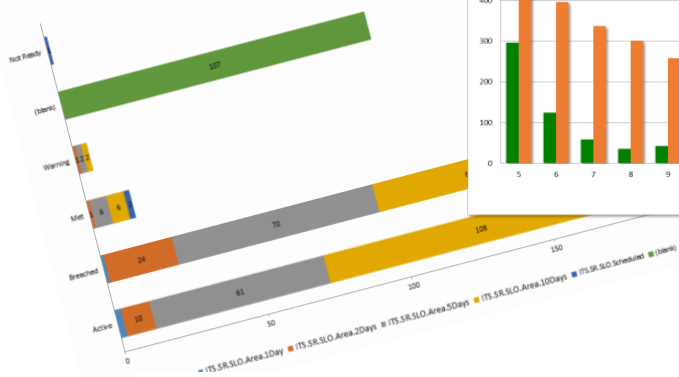
SCHEDULED START DATE	SLO
	02:26
	22:23
	21:58
	21:46
21:45	<b>ITS.SR.SLO.AREA.5DAYS</b>
	21:26
	20:21

# KPI

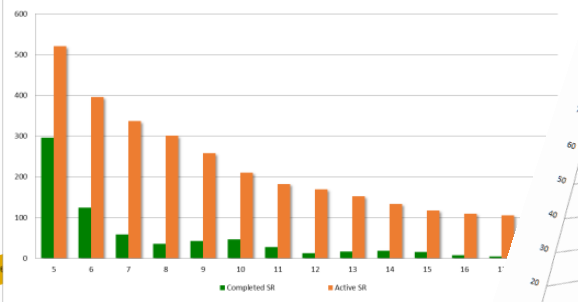
- HVAD KAN VI MED DISSE?

## Analyse

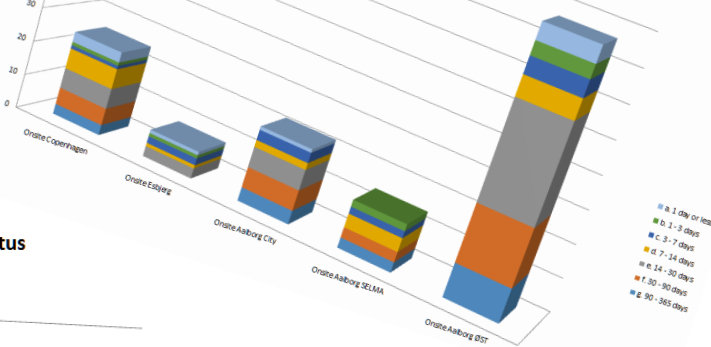
Alders fordeling af Aktiv Service Requests



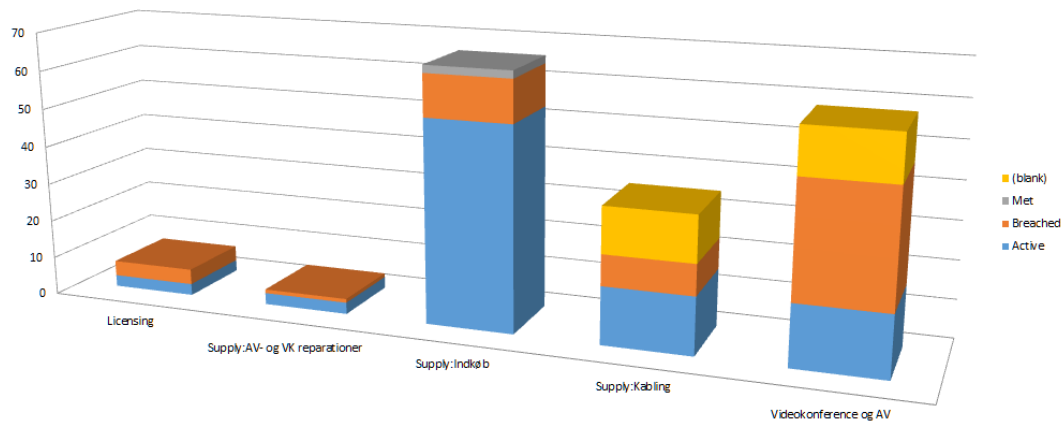
Weekly Active and Completed Service Requests  
- created before 01.02.2016 (without SLA)



Aktiv Service Requests - Fordeling af SR i SUPPORT GROUPS på ALDER






Aktiv Service Requests - Fordeling af SUPPORT GROUPS på SLA status



# I PIPELINE

- DE NÆSTE SKRIDT

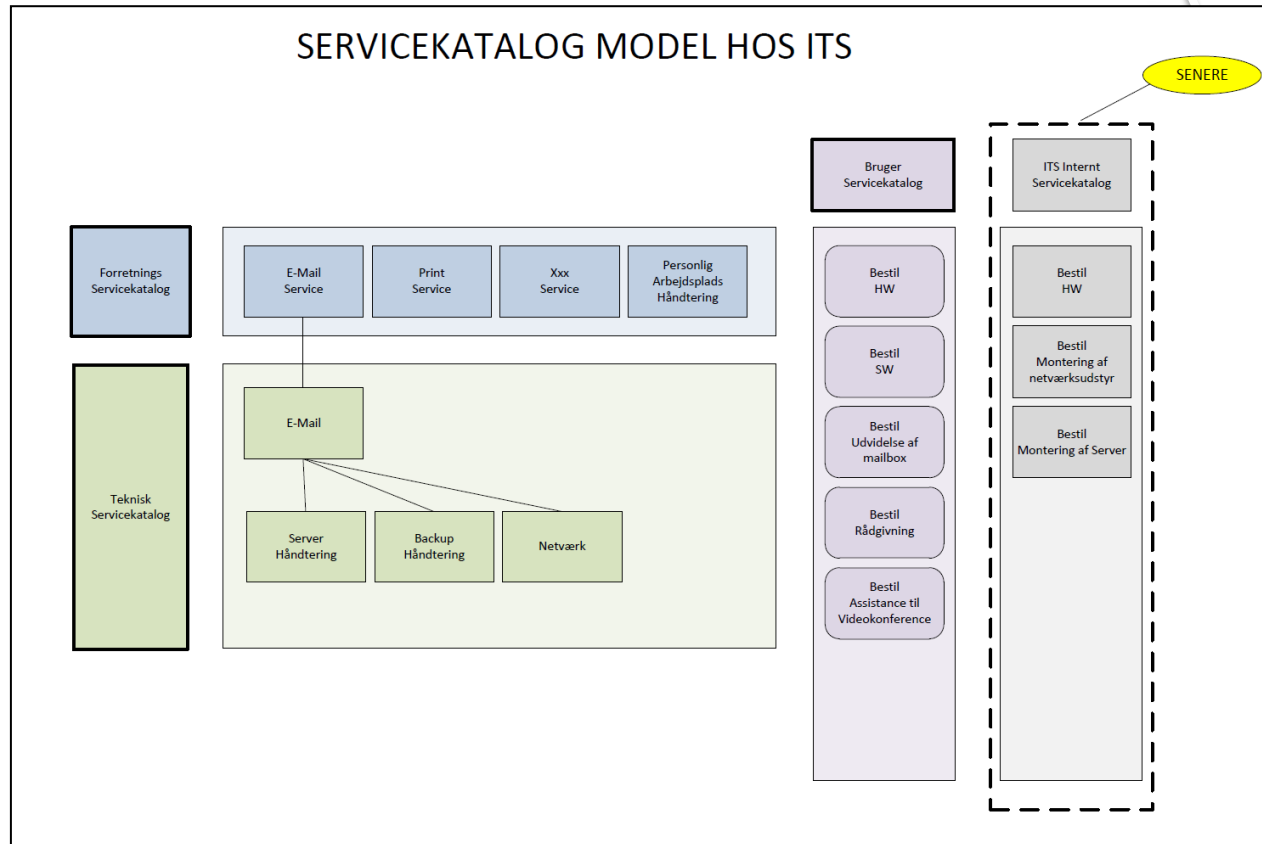
Service-  
katalog

- Brugertilfredsheds analyse   
- En brugervenlig bestillingsportal
- Et servicekatalog / Bestillingskatalog
- Begynder at tegne de enkelte processer og bygge aktiviteter på de enkelte Services (fortsætte det gamle projekt)
- Automatisere hvor det er muligt og giver mening

# I PIPELINE

- DE NÆSTE SKRIDT

Service-  
katalog





# I PIPELINE

- DE NÆSTE SKRIDT

Service-  
katalog

CSI

Selvbetjening

Brugerserviceskatalog

Uddannelse

Servicekatalog Management

Nye processer

Forståelige sprogbrug

Nye værktøjer

Forventningsafstemning

Søge muligheder

Konsulenter

PR Flyers

Bruger analyse

Tema

Web

God Design

# SERVICEKATALOG