

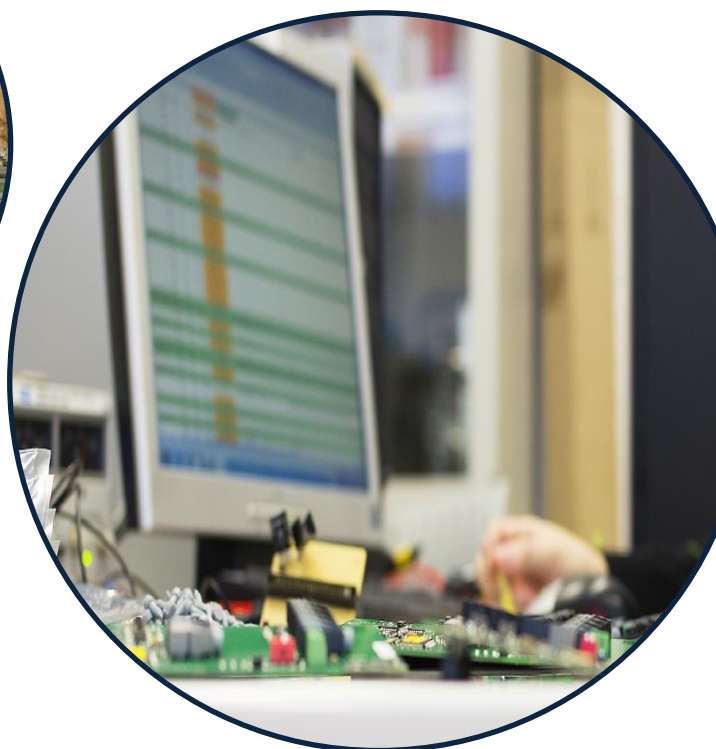


AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

OKTOBER 2016

AAU It Services



2016-10-14

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tallene fra ugerne 36-39 der berøres af rapportens delelementer. De steder hvor nyere tal har været mulige at fremskaffe er disse benyttet.

September måned har vist stabile resultater i ITS.

Der er en procentvis stigning i løsningen af såvel Service requests som Incidents til aftalt tid. Dermed er hele perioden bedre end det lovede minimum af løste sager til tiden.

Stabil drift kendetegner ITS. I hele september har der været 2 kritiske systemnedbrud. Begge disse blev løst hurtigt og til mindst mulig gene for brugerne

Projekter har fortsat høj prioritet i ITS. I september leverede projekterne lidt bedre indenfor målepunkterne end i august.

Efter september måned har ITS et underforbrug på cirka 2 mio. kr. En række større aktiviteter i den sidste del af året betyder dog, at ITS forventer at komme ud med et årsresultat omkring nul.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

86-89 %

Forrige måned: 82-88 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

89-94 %

Forrige måned: 84-94 %

Antal driftsnedbrud

2

Forrige måned: 0

Antal grønne trafiklys på projekter

20/30

Forrige måned: 19/30

KPI FOR SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i perioden: 90 til 140

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

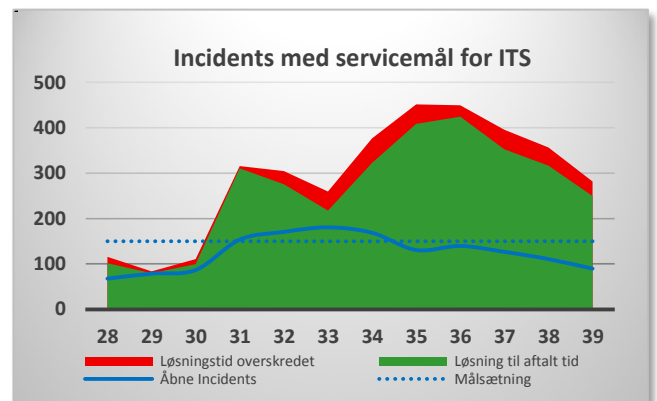
Opnået i perioden: 89% til 94%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden	88	95	90	98	90	84	86	90	94	89	89	89
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

ITS har i hele perioden løst sager til den lovede tid som aftalt på incident, så status er fortsat grøn.

Vi erovre sommer perioden og antallet af modtagne incidents er faldende. Vi nærmer os normalniveauet som er Ca. 300.



SERVICE REQUESTS

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 80%

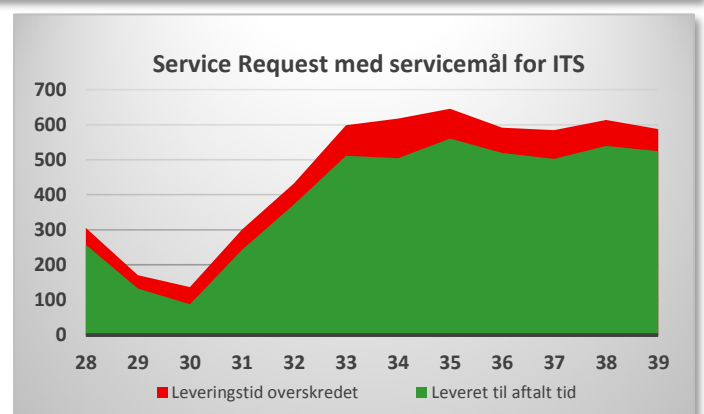
Opnået i perioden: 86% til 89%

LØST TIL LOVET TID:

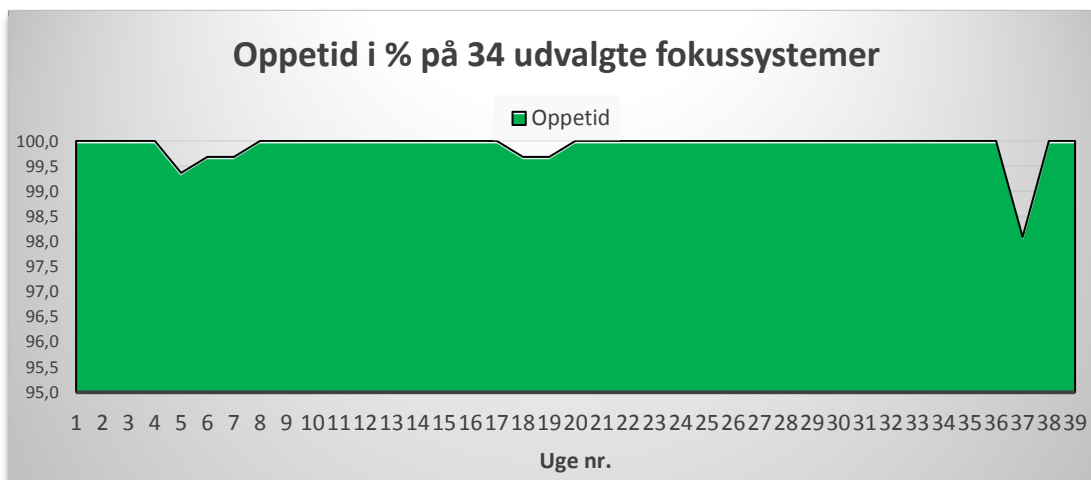
Leveret til aftalt tid i %	84	78	64	81	86	85	82	87	88	86	88	89
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Request. Status er grøn.

Sommerperioden er afsluttet og produktionen ligger nu på godt 600 Service Request's pr. uge. Til sammenligning havde vi i første halvdel af 2016 ca. 500 Service Request pr. uge. Vi er kommet godt igennem semesterstart og har kunnet efterleve vores målsætning i perioden.



DRIFT



Status er fremkommet på baggrund af dialog mellem brugere af systemerne og teknikkerne der arbejder med dem. Brugernes vurderinger tæller i denne sammenhæng højst. Kun direkte nedetid registreres i grafen ovenfor. Mindre problemer som ikke kan ses i grafen beskrives herunder.

Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
uge 37-39	Telefoni	Telenor har skiftet IT system til håndtering af deres kundehenvendelser og bestillinger. Det har resulteret i, at vi nu i flere måneder har fået forkerte varer og regninger fyldt med fejl. Der sker løbende forbedringer og Telenor forventer, at vi igen kommer i "grønt" om en til to måneder.
Uge 37	ØSS, UNI start, STADS, Captia, Scanpas, PDS	Crash på en VMware 26/9, hvilket medførte at en række virtuelle maskiner genstartede automatisk på en anden VMware host. Nedetid for berørte VM'er 5-10 minutter. Et enkelt system startede ikke automatisk op og var nede til 27/9 om morgenen.
uge 39	Serverdrift -fysiske servere	En lang række administrative systemer var i perioder langsomme pga. databaseproblemer. Problemerne medførte nogle timer med langsomme svartider og 2,5 timers planlagt nedetid for at løse problemet.

SÆRLIGT TEMA – DIGITALISERINGSSTRATEGI

Der har gennem en længere periode pågået et forarbejde til at få udarbejdet en digitaliseringsstrategi for AAU. Digitaliseringsstrategien skal helt naturligt understøtte AAU's overordnede strategi "Viden for verden", ligesom den skal påvirke og tilbyde nye teknologiske muligheder for udmøntning af samme. Vi har entreret med konsulentvirksomheden "Devoteam", der vil stå for facillitering af det arbejde der nu skal foregå. Devoteam er allerede i gang med sigte på, at der foreligger et resultat ultimo december 2016.

PROJEKTER



DIGITALISERINGSPROJEKTER 2016				FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
Opdateret: 10-10-2016												
PROJEKTNAMN	INDEVÆRENDE FASE	FASE % FÆRDIG	SLUT	FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
				OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING
Igangværende projekter												
IT-KvUd, delprojekt, Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	55%	01-04-2017									
IT-KvUd, delprojekt, Registrering af undervisnings- og vejledningstim	Initiering og detailanalyse	15%	01-10-2018									
IT-KvUd, delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	0%	01-04-2018									
Skemalægning og lokalebooking	Initiering og detailanalyse	22%										
Videokonference	Anskaffelse	50%	01-03-2018									
Administration af forskningsprojekter	Initiering og detailanalyse	95%	01-10-2017									
Fælles indkøb og disponering	Gennemførelse	84%	01-07-2017									
RUS2 (rejseafregningssystem)	Anskaffelse	15%	28-02-2017									
Datafordeler	Initiering og detailanalyse	95%	01-04-2017									
AAU:ID (identity management)	Udbud og kontrakt	50%	01-07-2018									
Implementering af Statens HR-løsning	Initiering og detailanalyse		primo 2018									
Gennemførte projekter												
Digital eksamen	Gevinstrealisering		15-07-2016									
Projektpipeline												
Studerendes projektarbejde	Behovsscreening											
Digitalisering af semesterbeskrivelser	Foranalyse											
SYSTEMFORVALTNINGSPROJEKTER 2016 (under opbygning og kvalificering - ikke udtømmende liste)												
Igangværende projekter												
RES - opsamling og kapacitetsoversigt												
Feriepengeinfo												
Opgradering af ESDH	i gang		01-12-2016									
Udskiftning af rekrutteringsplatform (PeopleXS)	i gang		01-06-2017									
Taktisk planlægningsplatform (Prophix / RES)												
Bygningsfejl-support system (Minuba)	i gang		01-02-2017									
Facility Management (MdocFM)	i gang		01-02-2017									
MapsPeople - Find rundt på AAU via Google Maps	i gang		31-10-2016									
Fællesoffentlig Digital Post	start 10-2016		01-06-2017									
Etablering af ny platform for it-understøttelse af ph.d uddannelsen	i gang		01-01-2017									
Implementering af CRM-analyseprojekt	i gang		01-11-2016									
Udmønting af HPC politik	i gang		01-11-2016									
Projektpipeline												
It service til understøttelse af e-handel/webshop	ikke i gang											
Business Intelligence (udbygning af Prophix)												

ØKONOMI

Efter september måned har ITS et underforbrug på cirka 2 mio. kr. En række større aktiviteter i den sidste del af året betyder dog, at ITS forventer at komme ud med et årsresultat omkring nul. Grafen herunder viser ankerbudgettet (Orange) og forbruget (Blå).

Blandt de større indsatser i den sidste del af året er ombygning af Kroghstræde 3, udvikling af mobilapps, digitaliseringsstrategi, samt en indsats i en række strategiske projekter for at skabe fremdrift.

ITS samlede omkostninger

