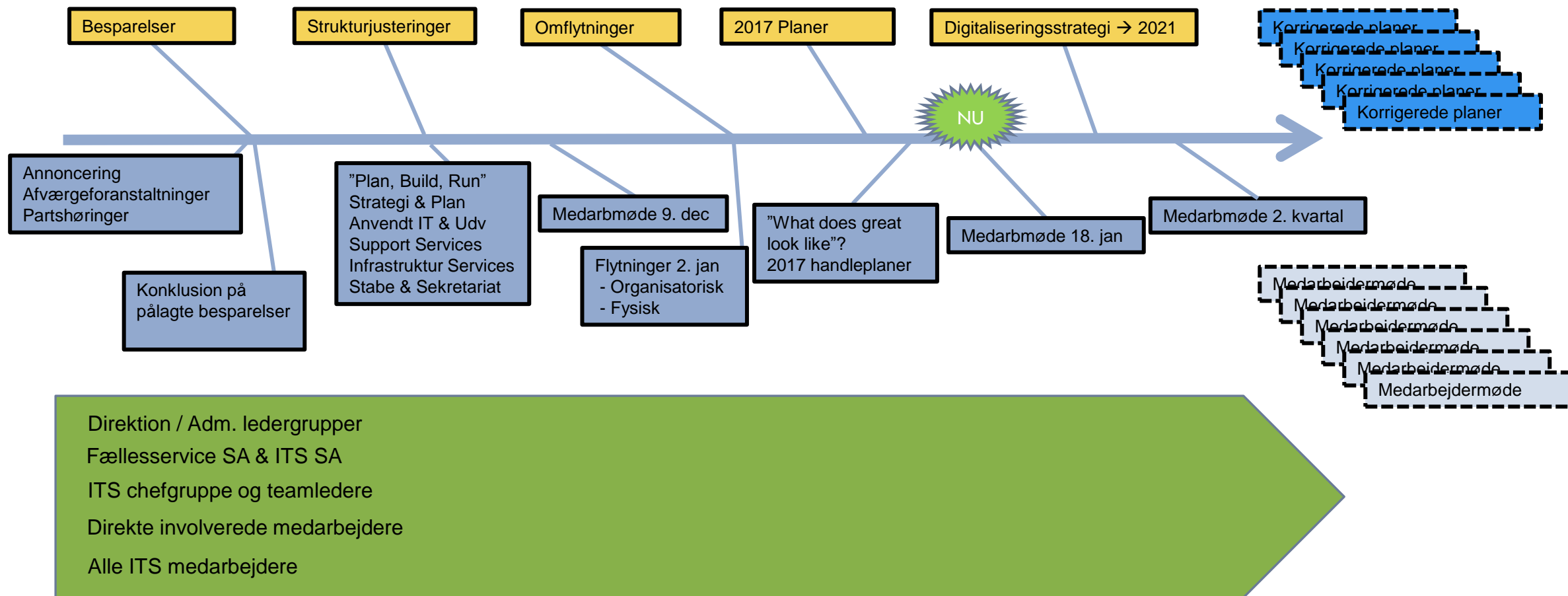




ITS PLAN 2017

Medarbejdermøde

TRIN FOR TRIN



AGENDA

- 1) 2016 status (Flemming)
- 2) Tilgang videre frem – tiltag, organisation, governance, møder (Flemming)
- 3) PAUSE
- 4) Plan 2017 – motto'er (Flemming)
- 5) 2017 Handlingsplaner – afdelinger:
 - 1) Strategi & Portefølje (Per H)
 - 2) Projekter & Systemforvaltning (Torben)
 - 3) Support (Michael)
 - 4) Infrastruktur (Per B)
 - 5) Sekretariat (Peter)
 - 6) Sikkerhed (Gitte)

LEVERANCER - UDVALGTE

- ✓ **Større synlighed** – Med eksterne nyhedsbreve, månedsrapport og tilstedeværelse på sociale medier.
- ✓ **It-partner** - ITS har indført it-partner, der gennem 2016 har holdt 16 dialogmøder, rollen udbygges fortsat. It-partneren sikrer dialog mellem universitetets mellem ITS.

- ✓ **Office 365** - tilbydes alle ansatte og studerende medio 2016
- ✓ **Skype For Business** - udrullet i 2016 og 2017 på hele AAU
- ✓ **Videokonference** og AV-faciliteter – Samlet er over 100 rum opgraderet i 2016

- ✓ **Udvikling**, nye funktioner og forbedret performance i Moodle og InfoGlue(CMS) og AAU-håndbogen, samt opgradering til Workzone
- ✓ **Apps** - ITS har i 2016 udviklet apps til alle på AAU. Blandt apps er et digital studie-ID (studiekort); AAU-1-DAY. Næste app på tegnebrættet er skema app'en, som viser dagens fag, undervisere og lokaler.

- ✓ **Digitalisering af arbejdsgange**, bla. sygemeldinger, feriepengeansøgninger, legater ifm. udlandsophold
- ✓ Understøtte den **organisatorisk opsplittning af TEKNAT**, blandt andet i RES
- ✓ Understøtte **Digital Eksamen**, både systemmæssigt og supportmæssigt.

PROJEKTER; DECEMBER 2016 → MOD *GRØN* STATUS

Safe Track Digitaliseringsprojekter									FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
PROJEKTNAVN	FASE	FASE % FÆRDIG	INDSTILLING TIL FASESKIFTE	GATEMØDE	SLUT DATO	ENGANGS-OMKOSTNINGER 1.000kr.	ÅRLIGE DRIFTS-OMKOSTNINGER 1.000 kr.	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	
IT-KvUd, Overordnet projekt	Gennemførelse	30	jul-17	(G1) ISR	okt. 18	#	NA										
IT-KvUd delprojekt. Digitalisering af uddannelsesbasen	Gennemførelse	65	apr-17	(G3) Stg.	okt. 17	#	75										
IT-KvUd delprojekt. Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	10	jun-17	(G2) Stg.	apr. 18	1.200	380										
Videokonference	Anskaffelse	70	dec-16	(G2) Stg.	mar. 18	13.772	1.494										
Skemalægning og lokalebooking	Analyse	22	F17	(G1) ISR		5.883	2.711										
Administration af forskningsprojekter	Anskaffelse	2	mar-17	(G2) Stg.	okt. 17	685	65										
FI&D, Fælles Indkøb og disponering	Gennemførelse	87	jun-17	(G3) Stg.	jul. 17	6.885	389										
RUS2. Nyt rejseafregningssystem	Anskaffelse	15	mar-17	(G2) Stg.	jul. 17	1.406	240										
AAU-ID, AAU Identity Management	Anskaffelse	75	jan-17	(G1) Stg.	jul-18	16.025	NA										
Datafordeler	Analyse	95	NA	NA	NA	NA	NA										
Implementering af Statens HR-Løsning	Analyse		NA	NA	NA	NA	NA										
Total						45.856	5.354										

Fast Track Digitaliseringsprojekter									FORRIGE STATUS			AKTUEL STATUS			FORVENTET STATUS		
PROJEKTNAVN	FASE	FASE % FÆRDIG	INDSTILLING TIL FASESKIFTE	GATEMØDE	SLUT DATO	ENGANGS-OMKOSTNINGER 1.000kr.	ÅRLIGE DRIFTS-OMKOSTNINGER 1.000 kr.	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	OMFANG	TID	OMKOSTNING	
AAU APPs	Gennemførelse																
Ph.D Manager	Gennemførelse																
HR Manager	Gennemførelse																

APPS I FOKUS – ÉN BLANDT 7 FOKUSOMRÅDER I 2016



Formål: let adgang til information fra studiet, let adgang til videndeling internt på studiet



Formål: let adgang til planlægning på studiet af studierelevante aktiviteter internt i grupperne og fra studiet



Formål: let adgang til studierelevante redskaber

Studiz App

Formål: billigere studieliv – bedre studieliv



Formål: lettere adgang til ekstra netværk som studerende, som ansat og som ekstern konsulent

STABIL DRIFT OG SUPPORT



- ✓ **Follow You Print**, lettere login, udskiftet til nye maskiner
- ✓ **"Fokus på Support"** gennemført og afsluttet, men en række succeser:
 - ✓ Antallet af åbne supportsager er stabilt (pt under 150 fejl i backlog)
 - ✓ ITS leverer stabil support. 85% af bestillinger leveres til tiden og 80% af alle fejl løses til tiden.
 - ✓ Feedback på supportsager iværksat
 - ✓ Der er etableret udvidet åbningstid i supporten
- ✓ **Opgradering af netværk** gennemført i 2016 sikrer endnu bedre dækning
 - ✓ Opgradering af wifi på hele Campus - Sikre en bedre dækning, hurtigere forbindelser og bedre kvalitet i videoforbindelser.
 - ✓ Hovedkrydsfelt etableret. - Sikre større driftsstabilitet og undgår afbrydelser.

ORGANISATION, STRATEGI OG ØKONOMI

- ✓ **Ny struktur af arbejdsmiljøudvalg og samarbejdsudvalg iværksat**
- ✓ **It-Governance** - En justering af den eksisterende governance for AAU's digitalisering, vil skabe mulighed for en større fremdrift i digitaliseringsprojekter og en mere enkel struktur.
- ✓ **Leverandørgennemgang** - Struktureret opfølgning på aftaler sikre en koordineret indsats i forhold til forhandling af aftaler, giver potentiel besparelse på 2,5 mkr.
- ✓ **Stabil økonomi** – ITS' budget på 115 mkr. Bevilliget overforbrug på 3 mkr. nås.

DET LANGE LYS

- Hvor er vi, når 2017 er færdig?
- Hvorfor er det spændende at være i ITS i 2017
- Hvad ser vi ind i, hvis vi har det lange lys på



OVERORDNEDE TILGANG VIDERE FREMAD

- Vi ændrer en række koordinationsopgaver
- Vi får mere klar arbejdsdeling vha best-practise organisering i "Plan-Build-Run"
- Vi løfter os hver især kompetencemæssigt → udviklingsplaner aftales i MUS og LUS
- Vi køber mere hjælp udefra og fra studenter
- Vi gennemfører konkrete omlægninger i dagligdagen
- Vi minimerer antal af møder og gør disse mere produktive



ITS EFTER N1. JANUAR 2017



STRATEGI OG PLAN

Arkitektur

It-partnere

PROJEKT & SYSTEMFORVALTNING

Projekt

Udvikling

Systemforvaltning

SUPPORT

Servicecenter

Supply

Onsite City og Øst

Klientarkitektur

København og Esbjerg

INFRASTRUKTUR

Netværk & Datacenter

Linux & Unix

Windows

Tekniske projektledere

Infrastrukturarkitekter

Kontrakter

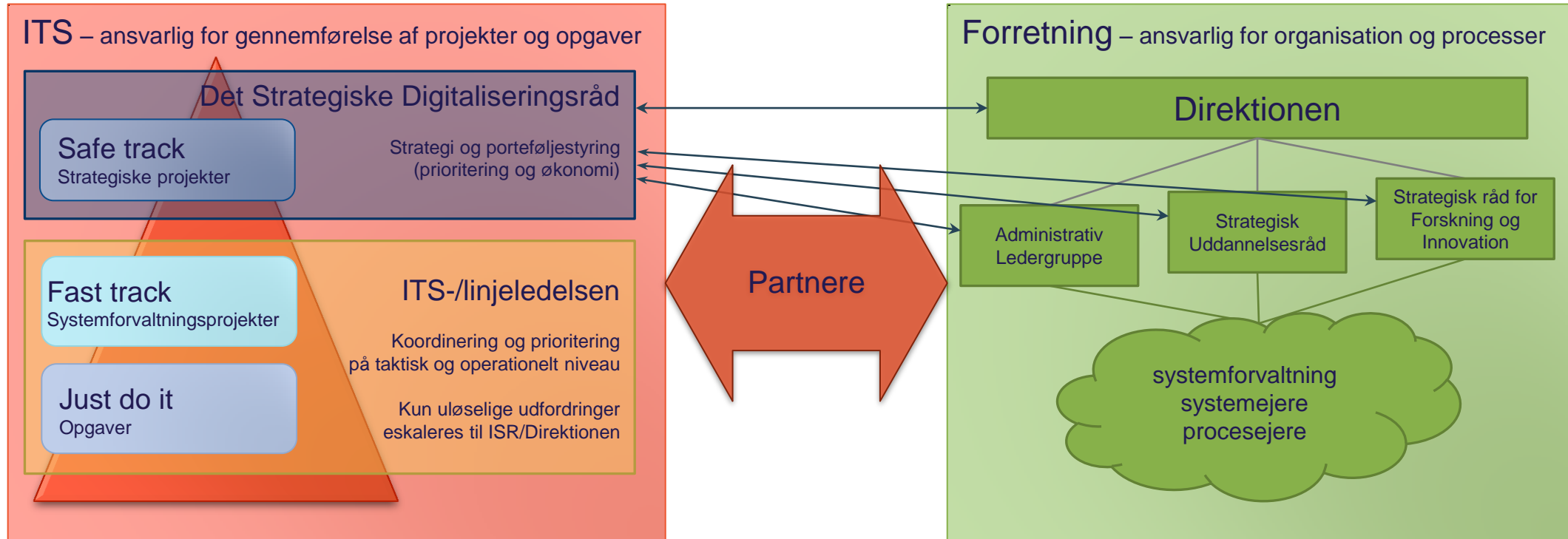
STABSFUNKTIONER

Sekretariat

Sikkerhed

ITS - BESLUTNINGS- OG STYRINGSSTRUKTUR

GODKENDT AF DIR 16. DECEMBER 2016



- Strategi
- Idegenerering
- Koordinering
- Behovsstillelse

- Legitimering og opbakning på tværs af forskellige interesser

- Sikring af, at forretningen udarbejder forretningsløsninger

- Opbakning til løsning
- Sikring af at løsninger giver værdi for brugermiljøer

- Sikring af at forretning tager ansvar for gevinstrealisering

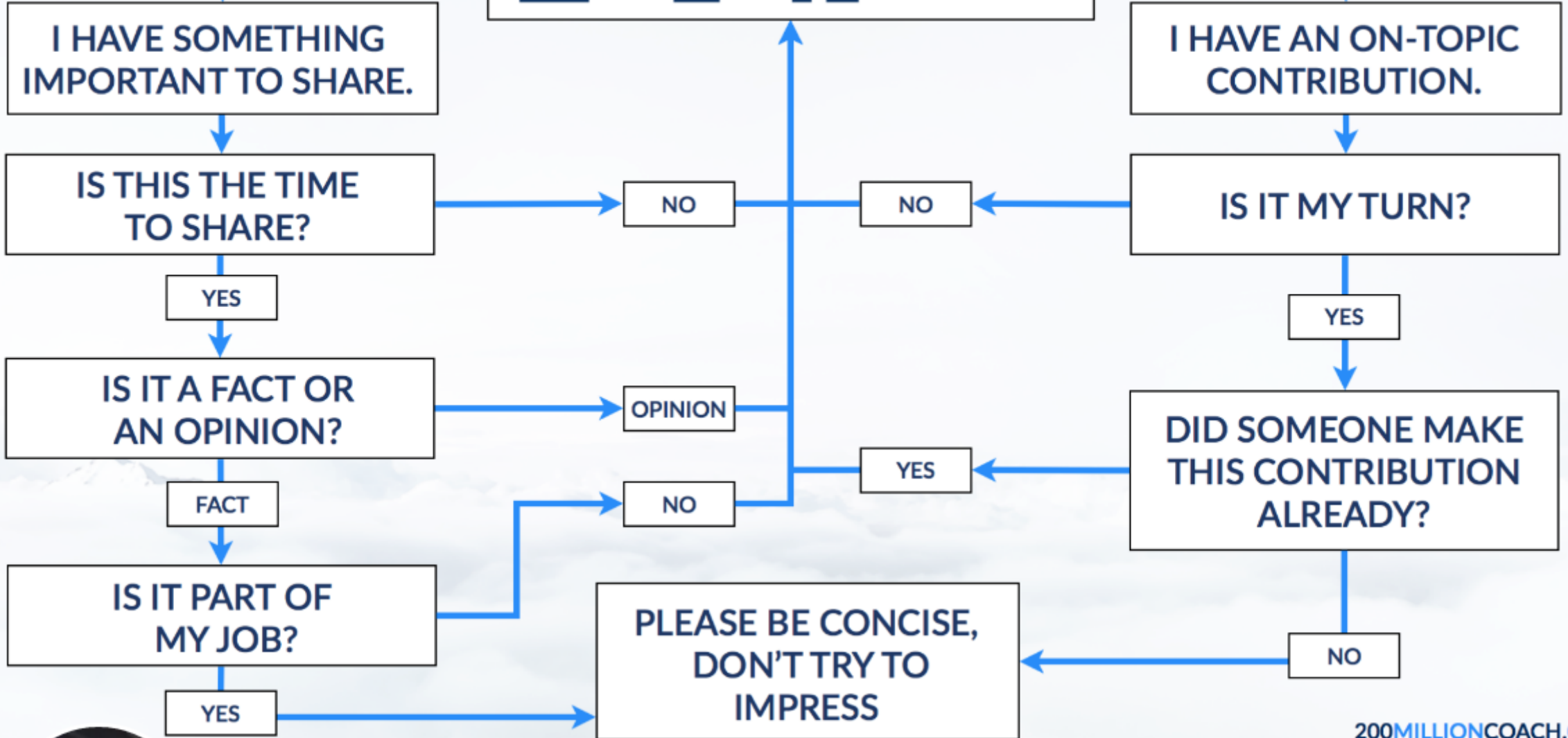
KORTERE OG MERE EFFEKTIVE MØDER

1. Definer formålet med mødet
2. Definer udbyttet af mødet
3. Ha en tidsplan og en ordstyrer/ansvarlig for mødet.
4. Fakta! Ikke meninger.
5. Hold folk på sporet (Snak kun om ting, der vedrører opgaven)
6. AAU-specifikt: Fokus (læs: reducer) antallet af deltagere.

W.A.I.T

Consider this question
before you begin

Why Am I Talking?



MOTTO



”Joining forces”



”Anytime, Anywhere, Anyhow”



”Double-Half”



”Agile Service”



”Better secure - Than sorry”



Ready for Step Change

2017 HANDLINGSPLANER



”Joining forces”



”Double-Half”



Ready for Step Change



*“Anytime,
Anywhere,
Anyhow”*

Kompetencer

Effektivitet i møder

Sikkerhed

Kommunikation

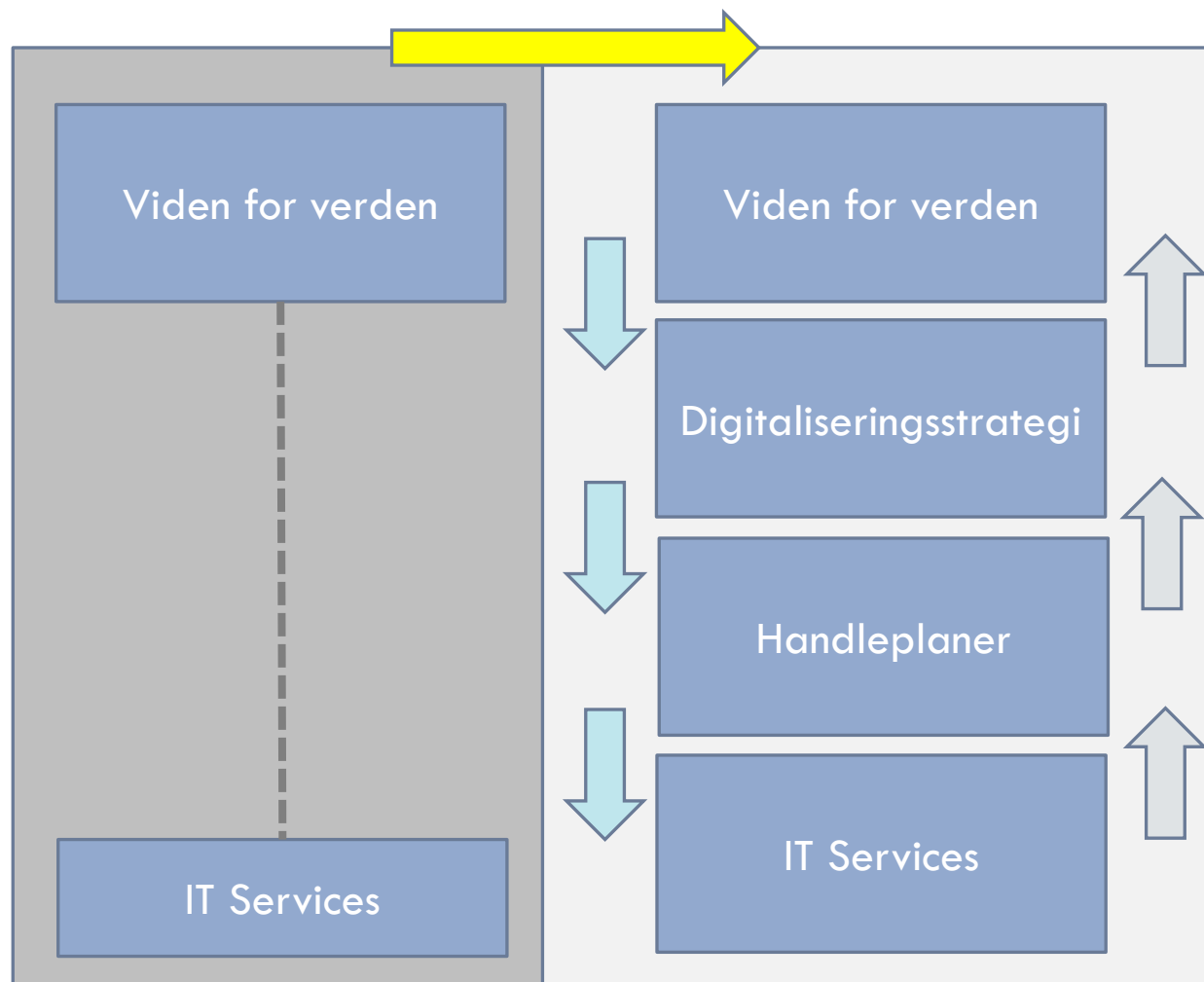
Målinger

PLAN 2017 – STRATEGI OG PORTEFØLJE



”Joining Forces”

PLAN 2017 – VELKOMMEN ÆNDRING



PLAN 2017 – STRATEGI OG PORTEFØLJE

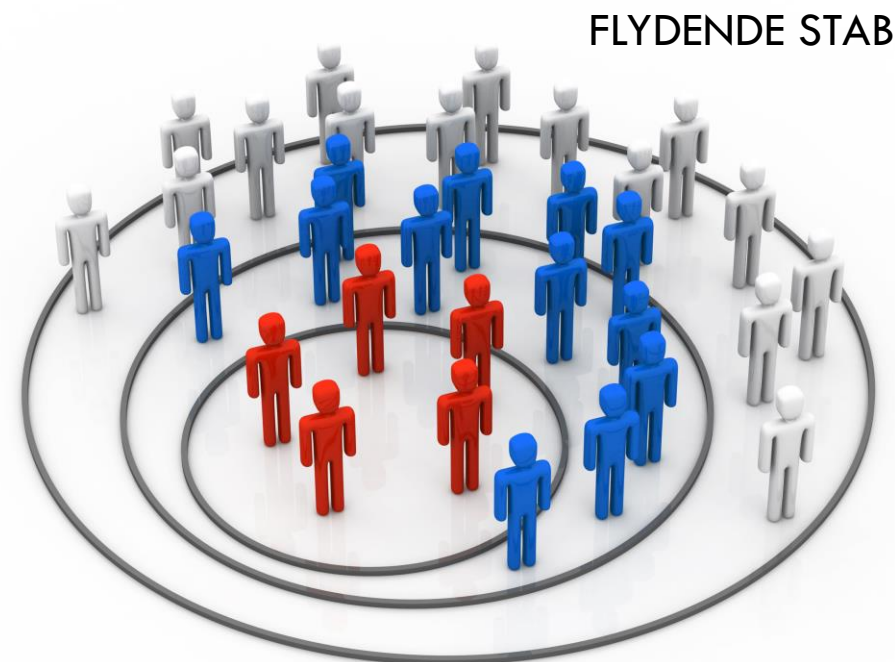


Hovedfunktioner

- Digitaliseringspartner
- Arkitektur

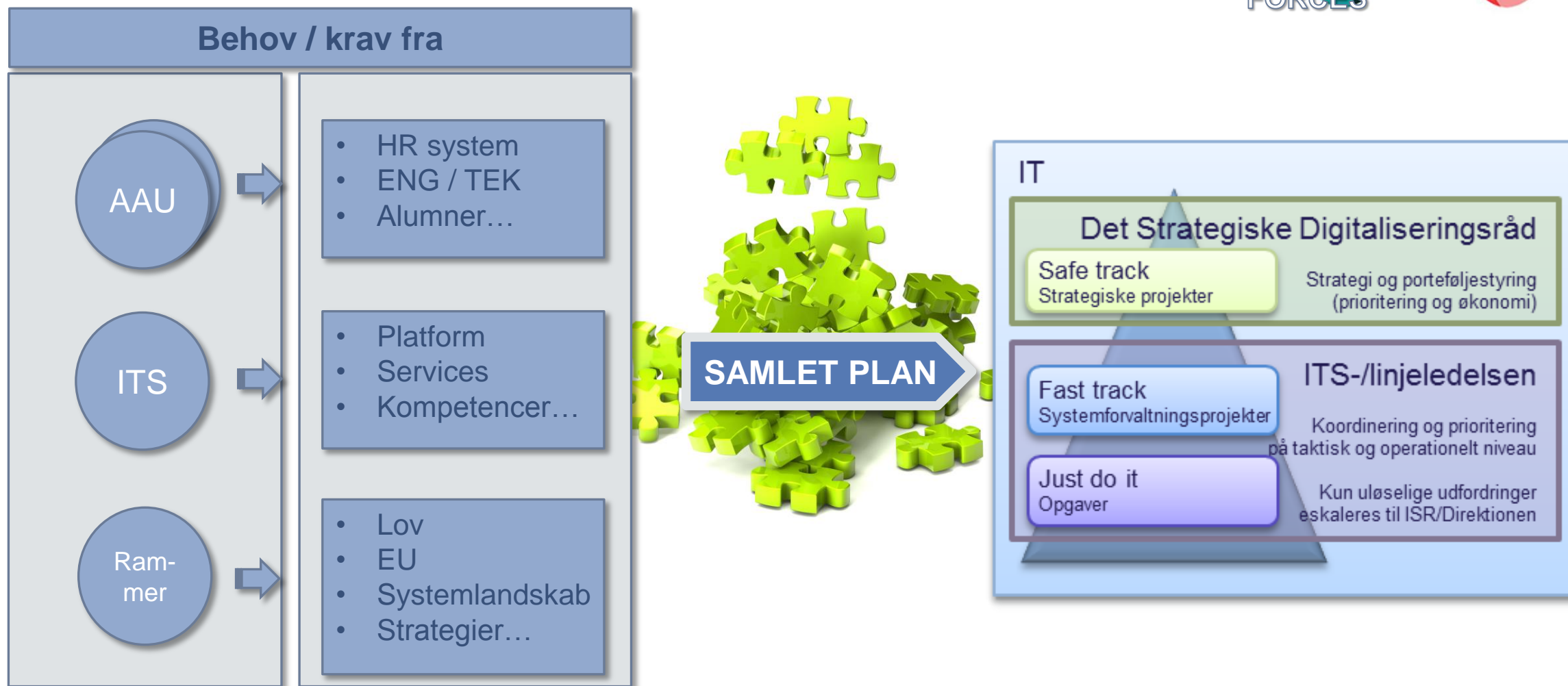
Andre opgaver

- Porteføljestyring
- Governance
- Facilitering af "Strategisk Digitaliseringsråd"
- Planer og sammenhænge
- ...

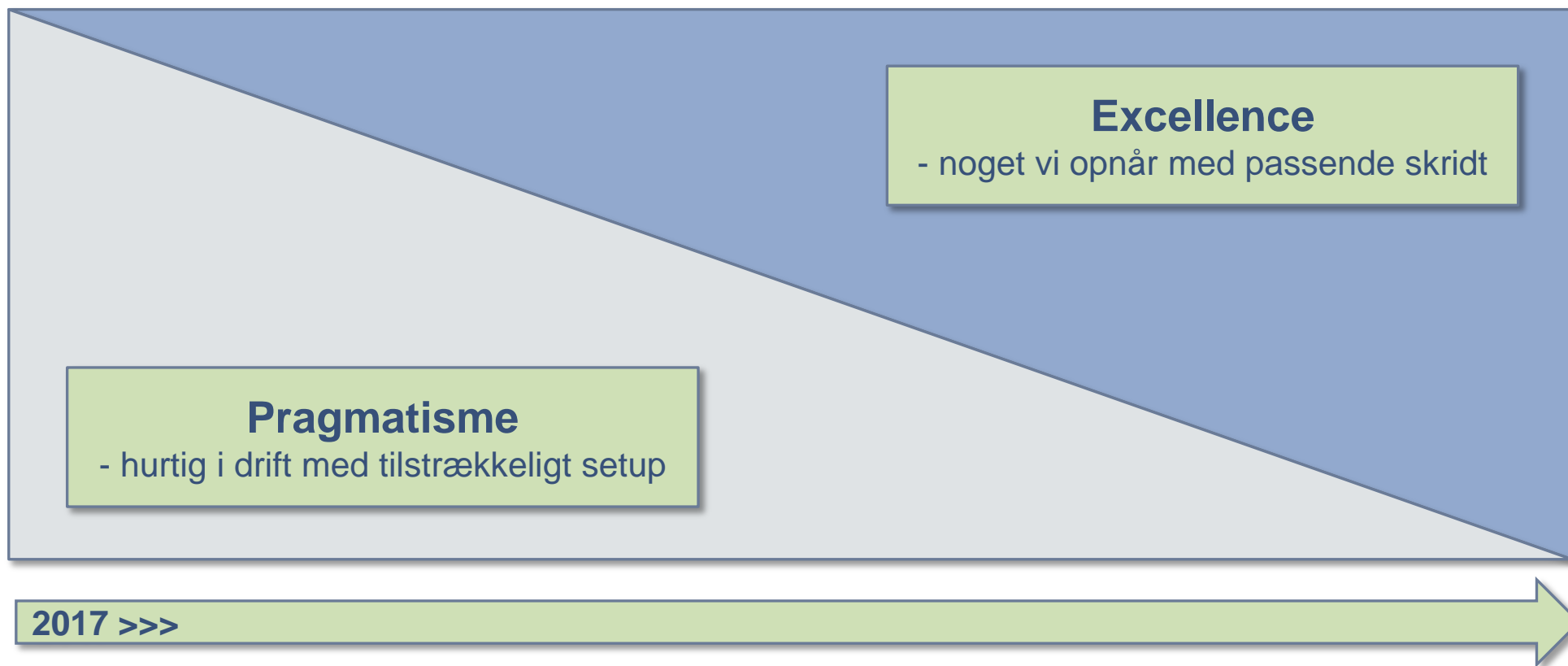


FAST STAB

PLAN 2017 – FOKUS OG ANGREBSVINKEL



PLAN 2017 – VORES TILGANG



PLAN 2017 – TEMAER I VORES ARBEJDE



Sammenhængskraft og helhed

- Etablering af Porteføljestyling
- Interim porteføljestyling
- Planlægge forandring der sikrer sammenhængskraft i Plan, Build & Run
- ITS helhedsplan for 2018

Fundament for højere modenhedesniveaue

- Plan-processen
- Etablering af STP
- Etablering af arkitektur
- Etablering af digitaliseringspartner

Strategi og styring

- Digitaliseringsstrategi
- Masterplan for grunddata
- Transition af governance

PLAN 2017 – PROJEKTER OG SYSTEMFORVALTNING



"Double-Half"

THE CHALLENGE

PROJECTS IN HALF THE TIME WITH DOUBLE THE IMPACT

- Et afgørende paradigmeskifte:
 - Topledelsen – fra formalisme til aktiv medspiller
 - Projektledelse – en ledelsesdisciplin og ikke en planlægningsdisciplin
 - Udvikling – fra metode og teknik til fokus på leverancer og tid
 - Kontraktstyring – fra transaktion til partnerskaber

WHAT DOES GREAT LOOK LIKE ...

Projekt
Udvikling & integration
Systemforvaltning

2017

Vi leverer til aftalt

- Tid
- Pris
- Indhold
- Kvalitet

Vi er en attraktiv samarbejdspartner

- Vi gør det enkelt
- Vi leverer værdifuld rådgivning
- Vi er kompetente og engagerede
- Vi stræber efter høj tilfredshed

Vi sikrer effektivitet og sikkerhed i leverancerne ved at anvende kendte og velafprøvede metoder og værktøjer

- Projekter: PRINCE2 / PRINCE2 Agile
- Udvikling og integration: SCRUM & Kanban
- Systemforvaltning: ITIL & Kanban

Vi opnår fleksibel og skalérbar kapacitet på alle væsentlig områder

- igennem sourcing til stærke samarbejdspartnere
- understøtter det med processer og metoder
- ... og ikke mindst et ændret mindset

THE SHORT VERSION

Outside-in mindset – Whats in it for ...



Engage with the Digital natives

Maximize business value
Capability to scalability

Shorter planning & delivery cycles
Agility – not only a method
...but a mindset

HANDLINGSPLANER

1. Indgang til projekter og rapportering
2. Analysekoncept
3. Bi-modal projektmodel
4. Projektøkonomi
5. Projektledelse som ledelsesdisciplin
6. Test koncept
7. Uddannelsesbasen – back on track
8. Capability to scalability
9. App udvikling – vision og roadmap
10. Systemforvaltning – opgaveindgang og rapportering
11. Systemforvaltning – Definition og implementering af systemforvaltning
12. Systemforvaltning – Kompetenceudvikling i systemforvaltning

PLAN 2017 – SUPPORT SERVICES



Ready for Step Change

ET ANDERLEDES "FOKUS PÅ" SUPPORT SERVICE



Ready for Step Change

Til tiden,
hvis muligt...



Selvfølgelig
altid til tiden!

- "Best effort"
 - Dagligdagen planlægger
 - Meget agilt
 - Begrænset styring



- "Efter aftale"
 - Prioritering af ressourcer
 - Prioritering af tid
 - Brug af erfaring i konkret planlægning

PLAN 2017 – SUPPORT SERVICES



Inspireret af træning af en idrætsmand

- Triatleten skal have en kondition der er exceptionel
 - (Kondition = stort hjerte = forståelse af brugerens udfordring)
- Triatleten skal ikke være den ypperste til én disciplin, men kan gøre sig i flere
- Er god til sin idræt og vil det
- Konditionstræner kontinuerligt
- Tager til mest hensigtsmæssige vej til målet
- Sørger for at udstyret er i orden
- Nyt udstyr kan udvirke mirakler



3 HOVEDOMRÅDER – 6 HANDLINGSPLANER

- **Servicering og måling**
 - **Automatisering og konsolidering**
 - **Organisations og medarbejderudvikling**
1. Harmonisering og optimering af support servicering
 2. Implementere brugertilfredsheds måling
 3. Harmonisering af Klientplatforme
 4. Mobile Device management
 5. Forbedre Servicekatalog/bestillingskatalog
 6. Modernisering af Av-faciliteter



PLAN 2017 – INFRASTRUKTUR



“Anytime, Anywhere, Anyhow”

4 HOVEDOMRÅDER

Servicering

Kunderettet

Automatisering

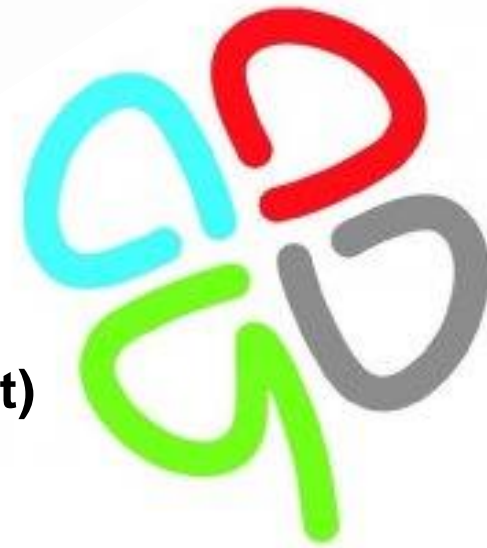
Effektiv drift

Konsolidering

En løsning til et behov (Simpel og effektiv drift)

Stabilisering

Sikker og stabil drift



HANDLEPLANER

- Personale og Kapabilitet Klar
- Forskningservice Klar
- Automatisering Klar
- Kollaborativ kommunikation Klar
- Life Cycle Management 1. februar
- Kontrakt og Sourcing 1. marts

2017 trends

- Lokationsafhængige services
- Mobilitet (services uafhængig af lokation)
- Komponenter og platforme til samarbejde mellem forskere fra alle universiteter
- Mere cloud (services på andres systemer)
- Compliance med dansk og EU lov
- Brugerbetaling?



PLAN 2017 – SEKRETARIATET



"Agile Service"

LEVERER SOM AFTALT OG AGILT

- I 2017 arbejder vi for større grad af automatisering, så vi tager den korteste rute og undgår flaskehalse (kø). Det betyder større selvbetjening.
- Koncentrering af visse opgaver. Det vil sige ting vi laver mindre af.



2017 HANDLINGSPLANER - SEKRETARIATET

- Kommunikation
Endnu større synlighed
- Økonomistyring
Fokus på eksekvering fra årets start og løbende opfølgning
Fokus på meget større anvendelse af FI&D på tværs af ITS

MÅLINGER

I 2017 leverer ITS månedssrapporter og kvartalsopfølgninger til AAUs ledelse. Tager udgangspunkt i "Indsats 7"

Kunde-tilfredshed

Sager løst til tiden
Oppetid

Leverancer

Projekter i "grøn"
Digitaliserings-
strategi

Medarbejder-tilfredshed

Trivselsmåling

Økonomi

Holde budget

SIKKERHED

Flere får taget deres filer som gidsler af it-slyngler

Antallet af såkaldte CEO-tyverier er eksploderet i andet halvår 2016. Tyvene benytter sig typisk af to tricks.

Er du ved dit skrivebord? Jeg har brug for dig til en bankoverførsel i dag. Kan det gøres hurtigt?

Sikkerhedsekspert slår alarm: 100.000 spammails vil lokke formuer ud af danske firmaer

Efterretningschef: - Hvis vi havde haft en trusselskategori, der var endnu højere, havde vi brugt den

Forsker opdager sikkerhedshul i beskedtjenesten Whatsapp

Beskedtjenesten har mulighed for at nulstille krypteringen på de enkelte konti og herefter læse dine beskeder.



Truslen fra IT-spionage og -kriminalitet mod danske myndigheder og private virksomheder er 'meget høj'

DER EFTERSPØRGES...

- Let tilgængelighed
- Enkle løsninger
- Overholdelse af gældende lovgivning
- Beskyttelse af fortrolige oplysninger, forskningsdata etc.
- Beskyt mig og mit arbejde

VI SKAL...

- Vi skal levere balanceret og lettilgængelig sikkerhed, der imødegår risici og sikrer AAUs værdier
- Vi skal have etableret et overblik over det aktuelle sikkerhedsniveau
- Vi skal opnå kendskab til kunderne – og deres behov
- Vi skal have topledelsens opbakning – herunder interesse & forståelse
- Etablere forretningens ejerskab for sikkerhed



AKTIVITETER I 2017

DE P.T. VÆSENTLIGSTE HANDLINGSPLANER



- EU's Persondataforordning
- Sikkerhedsrapportering (tal....)
- Opfølgning på IT-revisionen (når rapporten kommer....)
- Sikkerhed i projekter & kontrakter
- Tests af sikkerheden (penetrationstests)
- Logning (og brug heraf...)
- 2-faktor autentificering
- Netværkssegmentering



AAU IT SERVICES INTRANET

LINK TIL HANDLEPLANER

sted at kigge, hvis du ikke finder svar på dit spørgsmål på siderne her, som kun omhandler de regler, der er skræddersyet til ITS.

Se de gængse regler i AAU-håndbogen

Intranettet opdateres og udbygges løbende. Har du forbedringsforslag eller spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte **Anna** eller **Jesper**.

MEDARBEJDER I ITS

DET RUMMELIGE ARBEJDSMARKED (DRAM) >

EAN-NUMRE >

ELEVER >

FERIE >

FLEKSTID >

FORKORTELSER >

FØDELSSDAGE >

INTERN HANDEL PÅ AAU >

KALENDERPOLITIK >

KONTORARTIKLER >

KONTORMØBLER >

KØKKENTJANSER >

LOKALERESERVATION >

MØDEFORPLEJNING >

OMSORGS-DAGE >

PERSONALEFORENING >

REJSER OG UDLÆG >

SKABELONER >

SYGDOM >

STUDENTERMEDHJÆLPERE >

TEKNISK ADMINISTRATIVT PERSONALE (TAP) >

INDSATSOMRÅDER I ITS

PLAN 2017 >

MØDER I ITS

ADVISORY BOARD >

ARKITEKTURBOARD >

AMIU - ARBEJDSMILJØUDVALG >

DRIFTSMØDER >

ITS-LEDELSESMØDER >

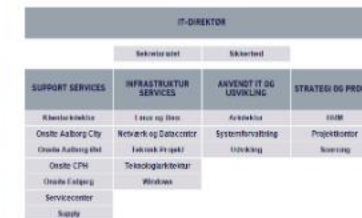
ITS-MEDARBEJDERMØDER >

SU - SAMARBEJDSUDVALG >

GAMMELT IT-SA >

SAMARBEJDS- OG ARBEJDSMILJØUDVALG >

ORGANISATIONSDIAGRAM



MEDDELSER FRA LEDELSEN

LÆS MERE HER



ITS NYHEDER

15.12.2016

MEDARBEJDERMØDE OM DET NYE ITS OG DEN FJERDE INDUSTRIELLE REVOLUTION

Fredag den 9. december samledes ITS til medarbejdermøde inden julefrokosten. Flemming introducerede en ny sammensætning af ITS, og

>

05.12.2016



KURSER I BEDRE BRUG AF VIDEOKONFERENCE I UNDERVISNING

Projektet Videokonference på AAU (VAAU) tilbyder i samarbejde med Forskningscenter for VidEO fra januar 2017 videokonference-kurser med

>

28.11.2016

JULEHYGGI I ITS

Fredagen før første søndag i advent samledes store og små til gløgg, æbleskiver og julekreativitet i kantinen på Selma Lagerlöfs Vej 300.

>

23.11.2016

ITS MÅNEDSRAPPORTEN FRA NOVEMBER ER KLAR

Månedsrapporten fra ITS til den administrative ledergruppe er udsendt

>

22.11.2016

GITTE MELPH ER NY CISO PÅ AAU

Gitte Melph tiltræder 1. december som ny Informations sikkerhedschef (CISO) på AAU

>