

The background of the slide is a complex network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small circles in various shades of brown, tan, and gold. The lines connecting them are thin and light-colored, creating a web-like structure that fills the entire frame. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

ITS-MEDARBEJDERMØDE
DIGITALISERING

HVORDAN SER DEN
FREMTID UD, SOM VI
VED DER KOMMER,
MEN IKKE KENDER.

ET BUD FRA 1985

HVORDAN SER DEN
FREMTID UD, SOM VI
VED DER KOMMER,
MEN IKKE KENDER.

MED UDGANGSPUNKT I DAG

- Robotterne er kommet.
- Alt og alle er online - altid
- Tech bliver mindre og billigere.
- Nye generationer med ønske om personalisering
- Fremtiden er digital, værktøjet er digitalisering

HVORFOR DIGITALISERE?

- Yderligere kraft på digitalisering
- Vi ønsker det bedste for AAU
- Alignment mellem ITS udvikling og AAU's behov
- Mindre fortid og mere fremtid
- Vi kan og vi har viljen
- Vi forandrer løbende - og tager nu næste skridt



SUPERCOMPUTER SPILLER AFGØRENDE ROLLE I KLOAK-FORSKNING

Når forskningsprojektet ASIR sender en robot på det danske og europæiske marked, der kan filme og afkode, hvornår reparation eller udskiftning af kloakrør er nødvendig, er det med udsigt til en besparelse på et trefiret millionbeløb på vedligehold af den underjordiske infrastruktur. CLAUDIA's supercomputer spiller en afgørende rolle.

Lagt online: 01.10.2019



MISSION OG VISION



• Mission

Vi vil levere IT og digitalisering i verdensklasse

– vi er professionelle, har styr på vores drift og udvikling, yder imødekommende og anerkendt support og værdsætter vores kollegiale sammenhold.

Sammen bygger vi det digitale universitet

– vi inspirerer AAU, og vi tænker og udlever 'digital først', så AAU lykkes med at digitalisere forskning, uddannelse og PBL, vidensamarbejde og administration og service.

Vi er alle guider i IT og digitalisering

– og gennem vores faglighed og adfærd tager vi ansvar for egne områder og har øje for det samlede ITS og AAU.



• Vision

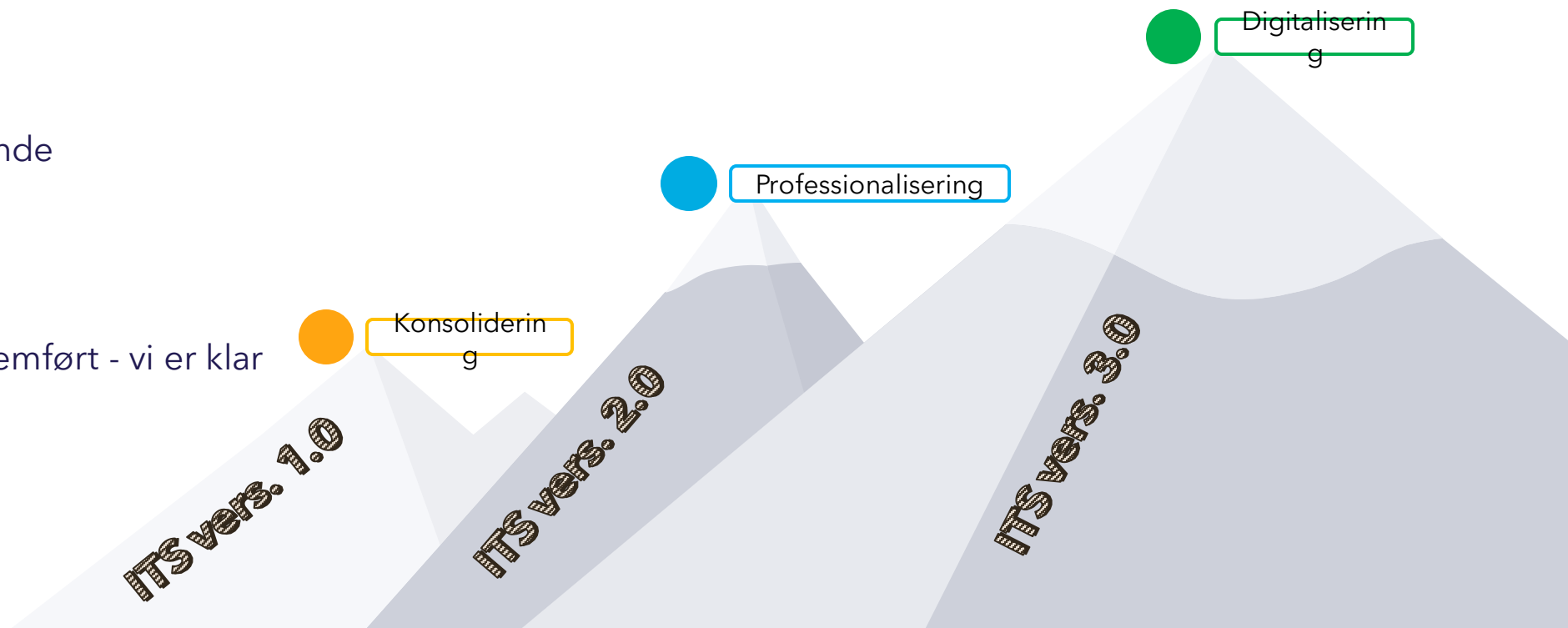
AAU anvender digitalisering ambitiøst og aktivt for at understøtte overordnede strategier og realisere strategiske mål.

Digitalisering anvendes som betydeligt middel til at højne kvaliteten og styrke særkenderne i kerneaktiviteterne.

Den digitale udvikling udnyttes aktivt til at styrke innovation og fornyelse, således at AAU står stærkt og attraktivt inden for forskning, uddannelse og vidensamarbejde.

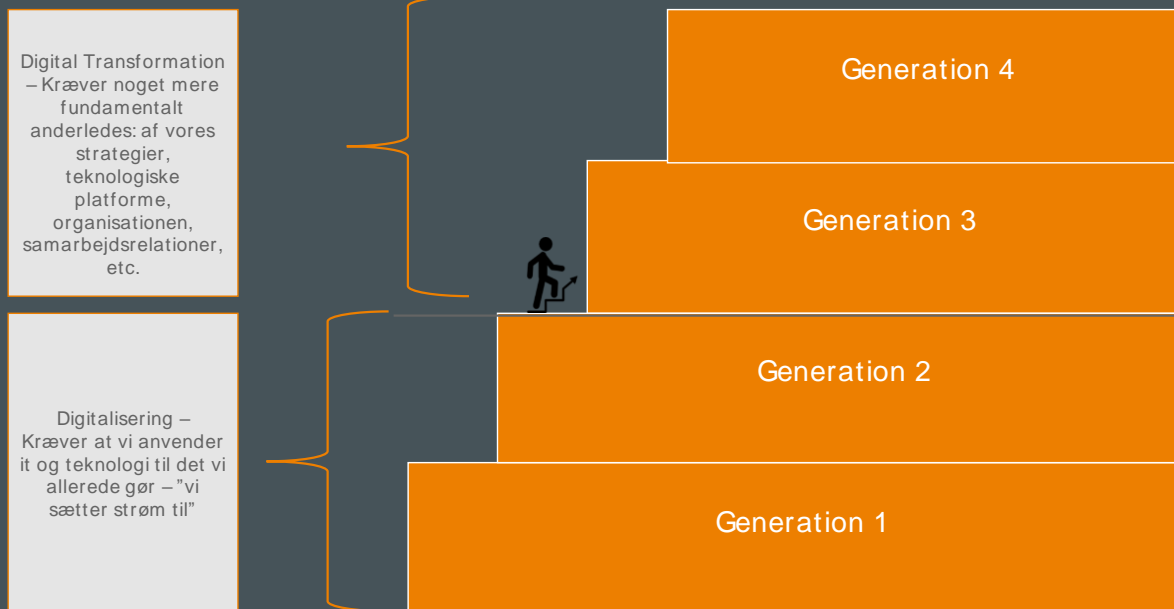
FRA PROFESSIONALISERING TIL DIGITALISERING

- ▶ Vi udvikler os løbende ift. AAU's behov
- ▶ Behovene er forskelligartede - ligeså metoder og mindset:
 - ▶ AAU-ID
 - ▶ AV platform
 - ▶ Apps til studerende
 - ▶ AAU Interact
- ▶ Flere skridt er gennemført - vi er klar til det næste



HVAD ER GENERATION 1+2 OG HVAD ER 3+4

Fra Digitalisering til Digital Transformation



	Generation 1	Generation 2	Generation 3	Generation 4
Digitalisering handler om	Selvbetjening, "sætte strøm til og automatisere"	Effektivisering, integration af front- og backend systemer og processer	Nye services, IT ind i kerneopgaven og samskabelse (co-creation)	Nye integrationer og nye måder at opfylde kundernes behov på
Anvendelse af IT og teknologi	Driftsunderstøttelse og lokale forbedringer – vi anvender teknologi til det vi allerede gør	Standardisering, integration og forbedring af processer – on-line tilmeldninger, LMS systemer, etc.	Nye og/eller forbedring af services og/eller produkternes funktionalitet – undervisning ændrer karakter og foregår på mange platforme	Forretningstransformation/nye forretningsmodeller - Individualiseret læring på baggrund af data, frit sammensatte forløb på tværs af uddannelser/institutioner
Optaget af	Hvordan får vi understøttet vores praksis med IT?	Hvordan får vi implementeret nye systemer til forbedring af praksis og arbejdsprocesserne?	Hvordan får vi udviklet nye services og produkter som kunderne ønsker/forventer?	Hvordan kan vi anvende egen og andres data og systemer til at skabe sammenhængende services?
Gevinster	Effektivitet og reducere af omkostninger	Effektivitet og reducere af omkostninger og bedre koordinering	Vækst og øge/fastholde omsætningen	Fastholde/skabe en fordelagtig "konkurrencemæssige" position og for nogle et spørgsmål om fremtidig overlevelse
Kultur og mindset	Fastholdelse af eksisterende praksis	At gøre det vi allerede gør bedre – lav risiko og "kendte projekter"	At gøre det rigtige – modige og eksperimenterende	Søge ny indsigt, data-informeret og økosystemminded
Forandringer	Bruge IT i stedet for manuel håndtering	Nye arbejdsprocesser og nye IT-systemer	Ændret kultur, nye kompetencer og samarbejdsrelationer internt og eksternt (tværorganisatorisk)	Nye måder at skabe værdi på, nyt indtægtsgrundlag og nye organiseringsformer med mange partnere
Digitalt strategisk arbejde	Kanal strategier	Centrale digitaliseringsstrategier	Centrale principper og decentrale strategi i fagområderne	Integreret i Forretningsstrategien <i>(Digitale transformative strategier fokuserer på det digitale og ikke det væsentligste transformationen. G. Westerman, MIT, 2018))</i>



ITS UDVIKLING GENNEM GENERATIONER

GENERATION OG KENDETEGN

5

IT som enhancing partner og sourcing strateg

3 + 4

IT som samarbejdspartner og teknologisk leder, der leverer forretningsmæssig værdi og sammenhængende produkter og services

1 + 2

IT som systemleverandør og leverandør af infrastruktur

2013

I DAG

PÅ SIGT

IT konsolidering og synergi
IT professionalisering
IT kompetenceudvikling
IT udvikling og stabil drift

IT ind i kerneopgaven og co-innovation og co-creation med AAU
IT med nye kompetencer og tværg. samarbejdsrelationer (forskere, ph.d. og studerende)
IT som partner i digital transformation/nye forretningsmodeller
IT søger ny indsigt i AAU, er data-informeret og økosystemminded
IT ser nye måder at opfylde AAU's behov på

Digitalisering konvergerer fuldt med forretningsudvikling
IT og digitaliseringskompetencer og -organisering bliver flydende
Partnerskaber og økosystemer skaber ny indsigt og nye forretningsmodeller

Effektivisering, platforme, integrationer, arkitektur og sikkerhed
Transformere driftsressourcer til digitaliseringsressourcer
Sourcing af infrastruktur, platforme og kompetencer
Stabil drift gennem leverandørstyring og partnerskaber

Konsolidering Professionalisering

ITS på to ben: Professionel it og digitalisering

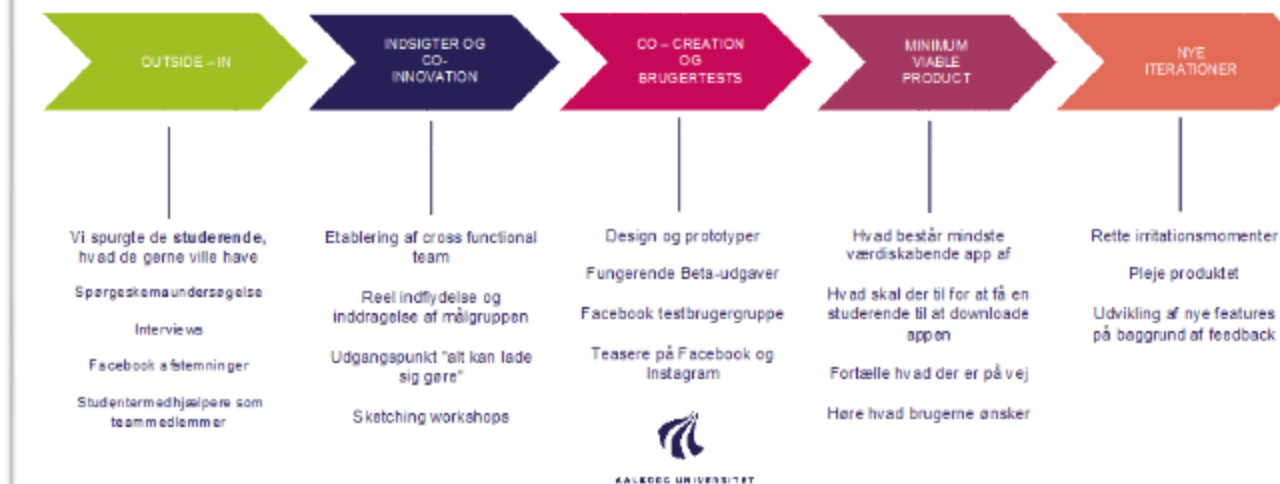
VI KAN. VI HAR GJORT DET FØR

Eksempler

- APP projektet
- Videokonference-projektet
- AAU InterAct


2015	2016	2017	2018
FI&D, E-handelsløsning	DE, Digital Eksamen	VAAU Fase 2, AV/VK	GDPR, Persondataforordning
	VAAU, Videokonference	AdmForskPro, Adm. af forskningsprojekter	AAU-ID, AAU Identitetsstyring
	E-Boks, Digital Post	ESDH, WorkZone	RUS2, Rejse- og udlægssystem
	APP'S <ul style="list-style-type: none"> • StudentApp • StudyGuide • AAU Map • AAU 1-Day 	IT-KvUd, <ul style="list-style-type: none"> • Uddannelsesbasen • Studieordningsbasen • Modulbasen 	RES, Kapacitetsoversigt
			AAU Søgning, Søgmaskine
			CLAAUDIA, digitalt faciliteret forskningsunderstøttelse
			CLAAUDIA, AI Cloud

Erfaringer fra app-projektet



FORBEDRET SERVICE I ITS
 HØJERE BRUGERTILFREDSHED
 SAGER LØSES TIL TIDEN
 HØJ STABILITET
 PROJEKTER TIL GAVN FOR AAU

NYE FUNKTIONER I ITS
 DIGITALISERINGSPARTNERE
 ARKITEKTER
 PROJEKTTLEDELSE
 DATASCIENTIST
 FORANDRINGSAGENTER

A young man in a grey hoodie is walking in a crowd of students. In the background, there is a large, multi-story building with many windows, likely a university building. The scene is outdoors and appears to be during the day.

AAU Studiestart

En app til nye studerende

ITS ER HELE AAU'S DIGITALISERINGS- OG IT AFDELING

- EKSEMPLER PÅ NYT SAMARBEJDE MED KERNEORGANISATIONEN

ITS med et fleksibelt og samarbejdende mindset

Gøre det nemt og fleksibelt at samarbejde

Aktivt løse strukturelle problemstillinger

Være interesseret i at udforske nye muligheder

Frigøre tid til og legitimere co-innovation og co-creation med kerneområderne

Gå positivt og engageret ind i ikke-standardydelse

Skabe rum til afprøvninger og eksperimenter, sandkasser, mock-ups mv.

Explorativt, undersøgende og problembaseret co-innovation og co-creation indenfor f.eks:

Immersive teknologier:

- Virtual Reality, Augmented Reality osv.

IoT, AI teknologier m.fl.:

- med AAU's egne eksperter co-innovere og co-create på f.eks. prædikation på frafald af studerende, bedre bygnings- og energiudnyttelse, skabe ny indsigt i AAU's kerneaktiviteter, samarbejdspartnere mv.



VI VED IKKE
MED
SIKKERHED
HVAD
FREMtiden
BYDER PÅ

HVAD
BETYDER
DET FOR DE
ENKELTE
AFDELINGER



STP
STRATEGI OG
PORTEFØLJE

THOMAS
KRUMBAK



Balance i
professionalisering
og digitalisering



Koordinering af
engagement hos
VIP



Technology outlook
and guidance



Application
Lifecycle
Management

Involvering af support, infrastruktur og projekter & udvikling

P & U
PROJEKT OG
UDVIKLING

LARS
LOHMANN

P&U

- ❑ I P&U kommer vi til at arbejde med en revision af vores strategi om at forbedre vores professionalisme.
- ❑ Den retning der tegnes i ITS3.0 ligger fuldstændigt i tråd med vores arbejde i afdelingen
- ❑ Vi har nået væsentlige resultater på kort tid der sikrer fundamentet
- ❑ Vi lægger op til en kort og intens proces frem mod jul med inddragelse af medarbejdere i at udforme vores handlinger

Projekt og Udvikling

Indhold:
- Projektledelse

Projektoverblik Opdateret 09.10.2019

Væsentlige resultater

- Samtlig fokus på at realisere projekter/risikoen (på) på en række parametre
- Fokus for business er sikret og gjort gennemførelsesplanen
- Efter økonomiforlag er den ledige ramme bevilliget efter godkendte principper
- Der er sikret en fuldstændig afslutning af alle projekter med alle parter
- Igangsat udbud af projekterne på tværs af organisationen

Samlede rapportering på tværs af alle portaler

P&U Application Management Driftsstatus / Sårbarhed-Risiko Opdateret 14.10.2019

System	Uptime	Response	Availability	Security	Performance	Compliance	Other	Overall	Responsible	Owner
ITIL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL	ITIL
Service Desk	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Service Desk	Service Desk
ITIL Portal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Portal	ITIL Portal
ITIL Knowledge Base	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base
ITIL Incident Management	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management
ITIL Problem Management	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management
ITIL Change Management	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Change Management	ITIL Change Management
ITIL Configuration Management	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management
ITIL Release Management	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Release Management	ITIL Release Management
ITIL Continual Improvement	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement

Sårbarhed: 100%
Risiko: 100%

Opsummering af driftsstatus og sårbarhed for de forskellige systemer. Diagrammer viser Sårbarhed og Risiko.

P&U Application Management Opgaveleverancestatus Opdateret 14.10.2019

Projekt / opgave	Kommentar	Kunde	ITS	AM	Leverance status	Ekstern Opgave
ITIL	ITIL	ITIL	ITIL	ITIL	ITIL	ITIL
Service Desk	Service Desk	Service Desk	Service Desk	Service Desk	Service Desk	Service Desk
ITIL Portal	ITIL Portal	ITIL Portal	ITIL Portal	ITIL Portal	ITIL Portal	ITIL Portal
ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base	ITIL Knowledge Base
ITIL Incident Management	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management	ITIL Incident Management
ITIL Problem Management	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management	ITIL Problem Management
ITIL Change Management	ITIL Change Management	ITIL Change Management	ITIL Change Management	ITIL Change Management	ITIL Change Management	ITIL Change Management
ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management	ITIL Configuration Management
ITIL Release Management	ITIL Release Management	ITIL Release Management	ITIL Release Management	ITIL Release Management	ITIL Release Management	ITIL Release Management
ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement	ITIL Continual Improvement

Udviklingsplan og Ressource Opdateret 09.10.2019

Diagram over udviklingsplan og ressourceallokering. Viser aktiviteter og ressourcer over tid.

Rapportering på GDPR Drift

Sikkerhedshændelser m. personoplysninger

Af rapportering på forskningsrådet

GDPR forespørgsler fra organisation

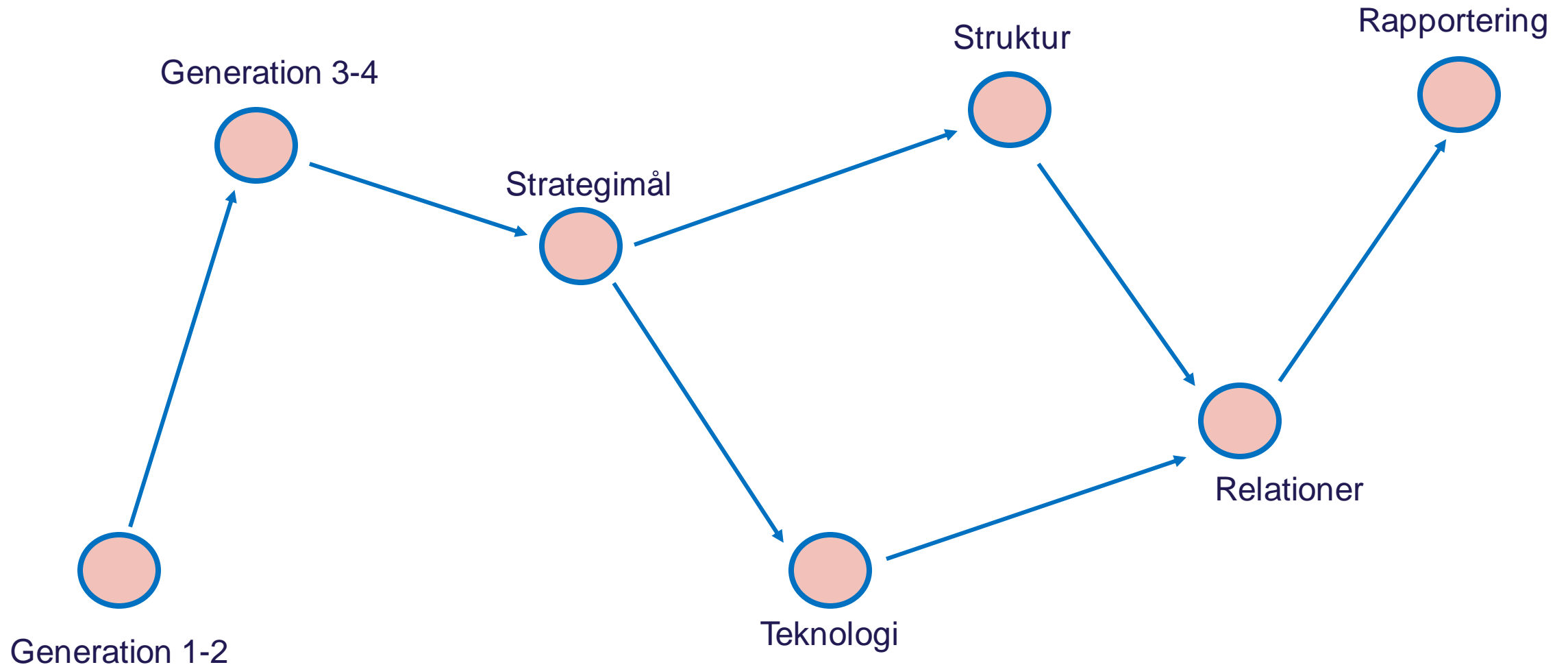
Databehandlere/Back-log gamle sager

Nye hovedaffælder efter 1/6-18

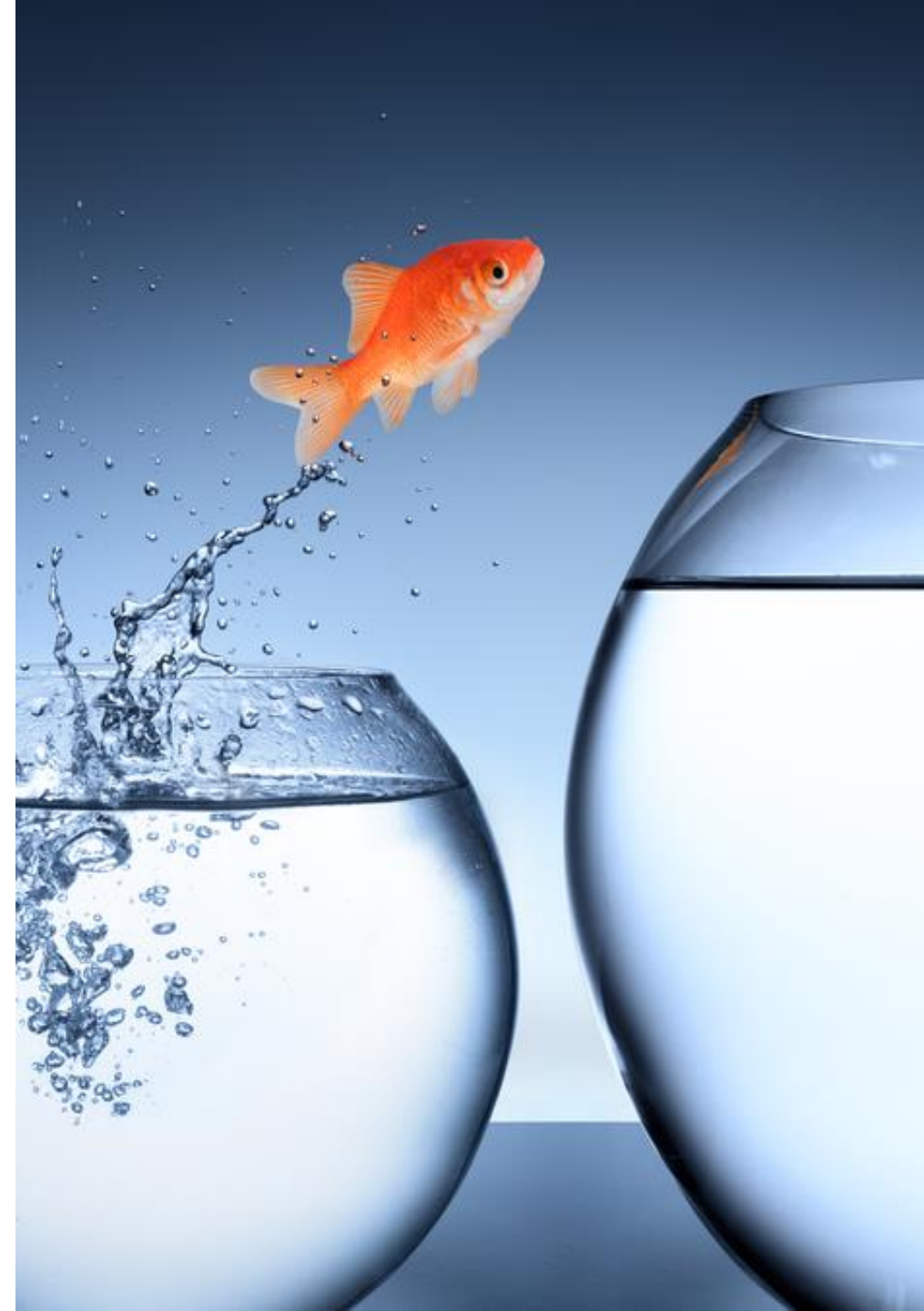
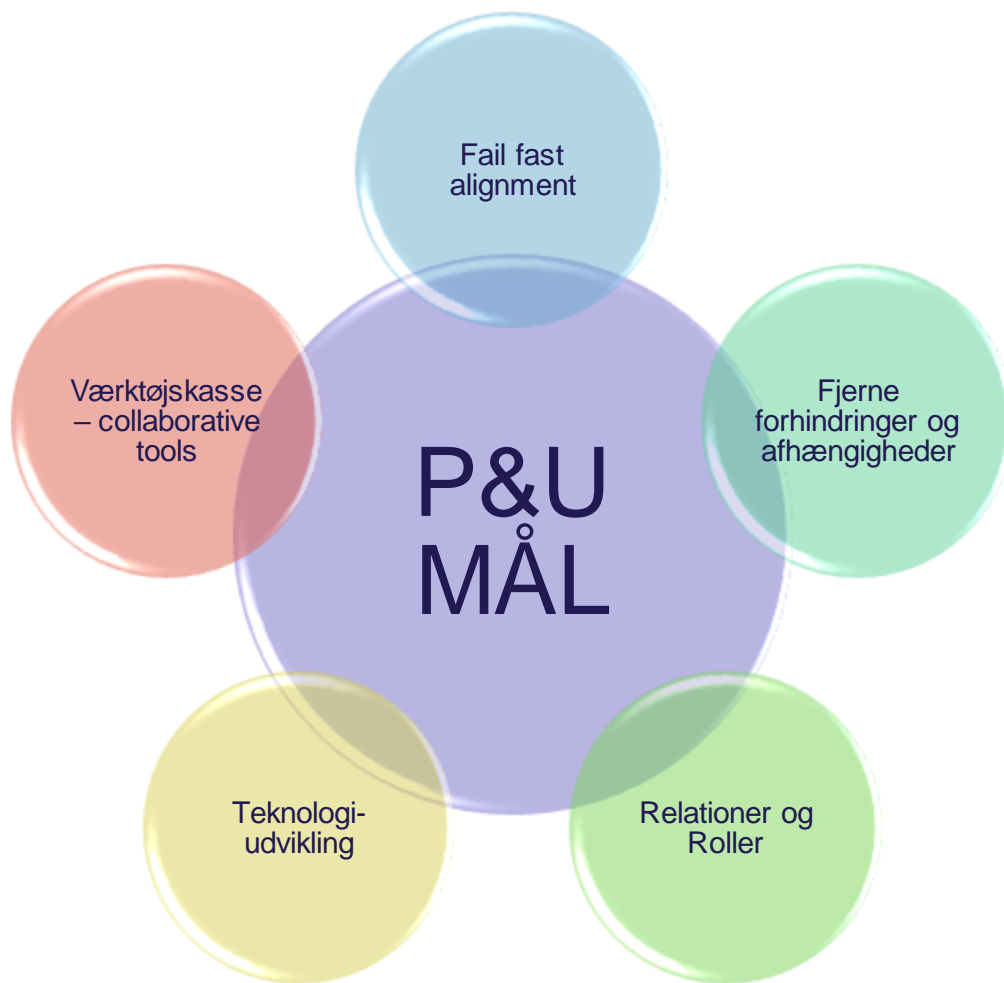
21



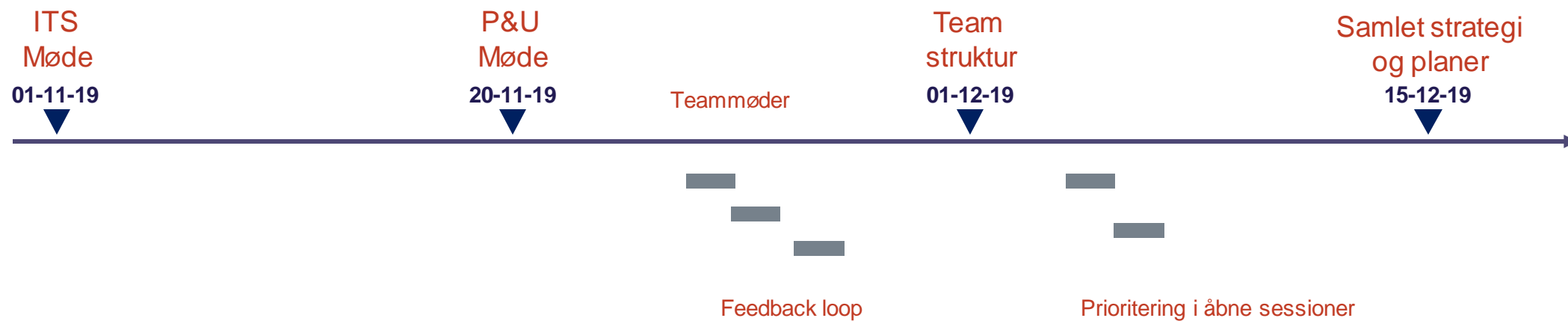
Hvad betyder det for P&U



Konkrete områder



Plan for næste 2 måneder



RUN

FÆLLES RUN-STRATEGI
INFRASTRUKTUR
OG SUPPORT

PER BACH &
MICHAEL COLLIN

Fremtiden kommer af sig selv ... det gør fremskridtet ikke

Agenda

- Møde kl. 11:00 hos SHO
 - 11:00–11:15 – Simon viser hus
 - 11:15–11:45 – Michael og Per præsenterer programmet for dagen
 - 11:45–12:15 – Frokost
 - 12:30–13:30 – Præsentation af de enkelte teams
 - 13:30–13:45 – Oplæg til gruppearbejde
 - 13:45–14:45 – Grundlæggende
 - 14:45–

Dagsplan

- Kl 10:00: Kickoff plenium
- Kl 10:15: Pejlemærker gennemgås og drøftes løbende i plenium
- Kl 10:50: Individuelt arbejde:
 - Hvad er de vigtigste pejlemærker – Størstesteden
- 11:00: Pause
- 11:10: Grupperarbejde 2 grupper
 - Hvad kunne målerne hedde for udvalgte pejlemærker og hvordan kan vi arbejde med dem?
- Kl 12:00: Grupperne fremlægger
 - Fremtidsplanen skal indeholde konkrete handleplaner med indsatser og mål
- Kl 12:30: Frokost og mail
- Kl 13:30: Dialog om hvordan vi finder ressourcer og tid til arbejdet med handleplaner/strategiimplementeringen
 - Bordet rundt
 - Hvad skal der til for at DT team kan byde ind med ressourcer?
 - Ser du et andet sted hvor vi kunne gøre noget smartere og bedre finde ressourcer?
- Kl 14:30: Aftaler om hvad vi gør herfra
 - Hvordan formidler vi strategien?
 - Hvordan formidler vi dagens dialog?
- Kl 15:00: Færdig

ITS "On a mission"

ITS mission og vision 2018

- **Mission**
Vi arbejder på at sikre, at alle medarbejdere har de bedste muligheder for at udvikle sig og opnå succes i deres arbejde. Vi gør dette ved at tilbyde relevante uddannelsesmuligheder og støtte til deres personlige og professionelle udvikling.
- **Vision**
Vi ønsker at være kendt for vores høje niveau af medarbejderudvikling og støtte til vores medarbejdere. Vi ønsker at være kendt for vores høje niveau af medarbejderudvikling og støtte til vores medarbejdere.

Værdier for udvikling af ITS

Vi skaber værdi for AALL, mens vi sikrer os selv og vores i det

- Integritet og ærlighed
- Ansvar og troværdighed
- Samarbejde og samarbejde
- Læring og udvikling
- Respekt og omsorg

Tættere samspil

- ▶ IFS: Et spor i Q1 og Q2 2019
- ▶ SUP: Et andet spor
- ▶ Hvis vi skal gøre det rette for AAU er der behov for meget tættere samarbejde
 - ▶ En Fælles RUN strategi



Det overordnede billede

- ▶ For fortsat at være attraktive for AAU, så skal ITS RUNs strategi løfte RUN til et andet niveau
 - ▶ Når ITS både skal være IT- og digitaliseringsorganisation, så skal RUN operere på en anden måde end idag.
- ▶ For fortsat at være attraktiv for AAU skal ITS RUNs strategi have fokus på, at AAU kan anvende nye teknologier
 - ▶ Der kan i fremtiden være fordele ved sourcing/cloud frem for on-prem.
- ▶ For fortsat at være en attraktiv arbejdsplads skal ITS RUN's strategi være relevant for medarbejderne, og skal lægge op til, at der skal gøre en stor indsats på kompetenceudviklingen
- ▶ Når en ny ambitiøs strategi er lagt, så må det forventes at der skal ske en vis tilpasning af organisation, processer og kompetencer.



Strategiske mål

- RUN håndterer alt IT-drift og support for brugerne på AAU
 - › RUN er eneleverandør på IT-driftsservices og RUN sørger for at source hvor det giver størst værdi for AAU
 - › RUN har også styr på “ikke tekniktunge forhold” så som serviceaftaler, kontrakter, overvågning og brugerinddragelse
 - › RUN tager ansvar i forhold til at få udfaset hvor driften ikke længere giver værdi for AAU
- RUN drives sikkert og effektivt.
 - › RUN bruger aktivt sourcing som en mulighed for at opfylde ønsker og behov
 - › RUN automatiserer, kompetenceudvikler og videndeler for at sikre stor effektivitet
 - › RUN understøtter og driver masterplanen for sikkerhed
- Run støtter metodisk AAU's digitalisering
 - › RUN guider brugerne i forhold til deres behov og nødvendigt sikkerhedsniveau (Forskning, Vidensamarbejde og Uddannelse)
 - › RUN har indgående kendskab til digitale løsninger til brug for understøttelse af brugernes behov
 - › RUN stiller ledelsesmæssige partnere til rådighed og sparer med relevante vidensgrupper



ITS 3.0 i RUN

- ▶ Via én fælles RUN strategi
 - ▶ Med 3 overordnede mål
 - ▶ Men et antal planer for forandring
 - ▶ Med AAU's behov for balance mellem stabilitet og udvikling I focus
 - ▶ Med inddragelse af medarbejde og insisteren på udvikling af de faglige kompetencer
- ▶ Med en del større og mindre skridt



Fra professionalisering til digitalisering

- Vi udvikler os løbende ift. AAU's behov
- Behovene er forskelligartede – ligeså metoder og mindset:
 - AAU-ID
 - AV platform
 - Apps til studerende
 - AAU Interact

- Flere skridt er gennemført - vi er klar til det næste





BRUGER-
TILFREDSHEDS-
UNDERSØGELSE
2019



BTU



BTU19

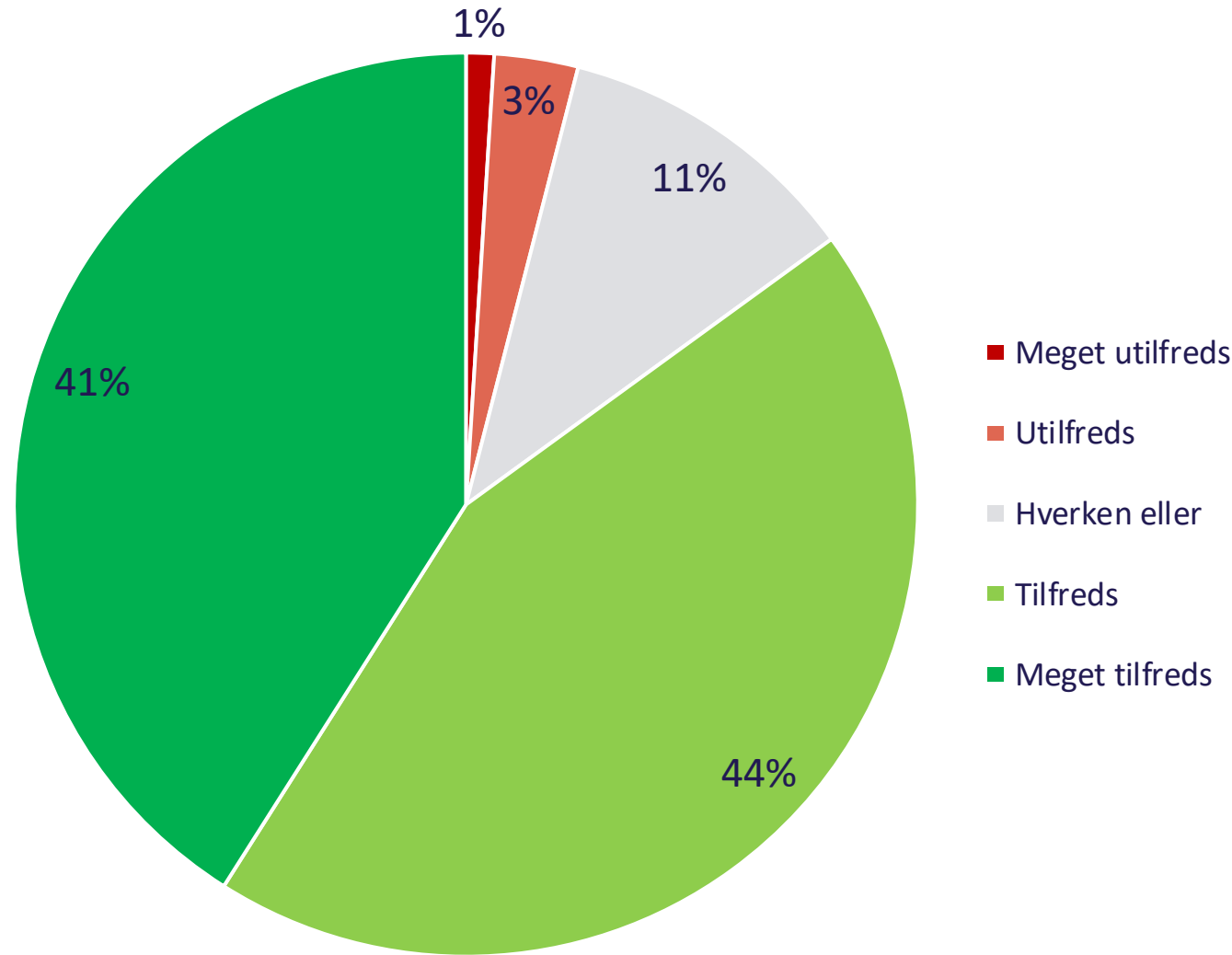
- ▶ **3. gang BTU er gennemført**
- ▶ **En barometermåling gennemført 24/9 til 8/10**
- ▶ **Udsendt til 5.000, vi fik 1.440 besvarelser**
 - › Ca. uændret svarprocent på 28,8%

- ▶ Gennemføres af eLæring og Portal supportgruppen (Jacqueline, Barbara og Lisbeth) sammen med vores dygtige studentermedhjælp Sara, og med data trukket af P&U.





Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte It-service på AAU?



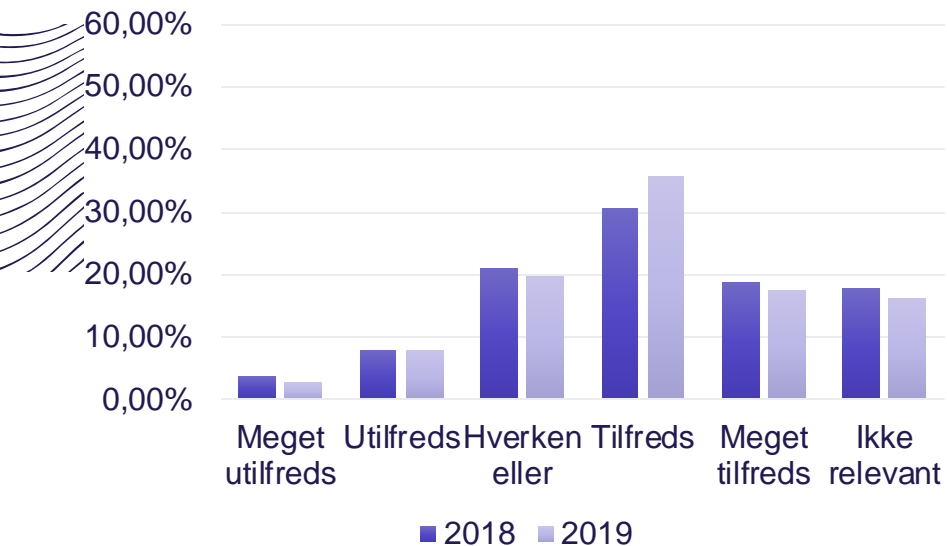
Vi kan I dag dykke ned i

- ▶ Moodle
- ▶ Digital eksamen
- ▶ 2-faktor validering

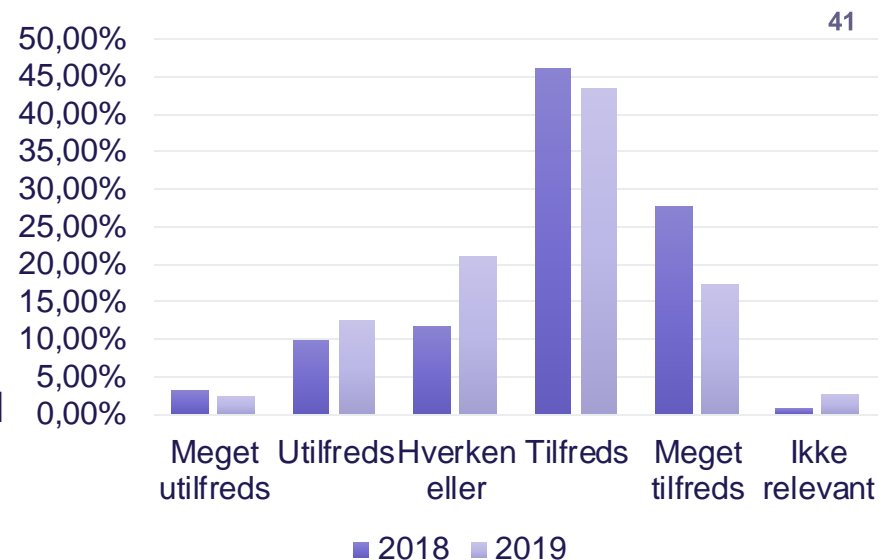
Vi har fået tid til ét dyk – Hvilket
punkt skal vi tage?



VIP: Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine kursusaktiviteter?



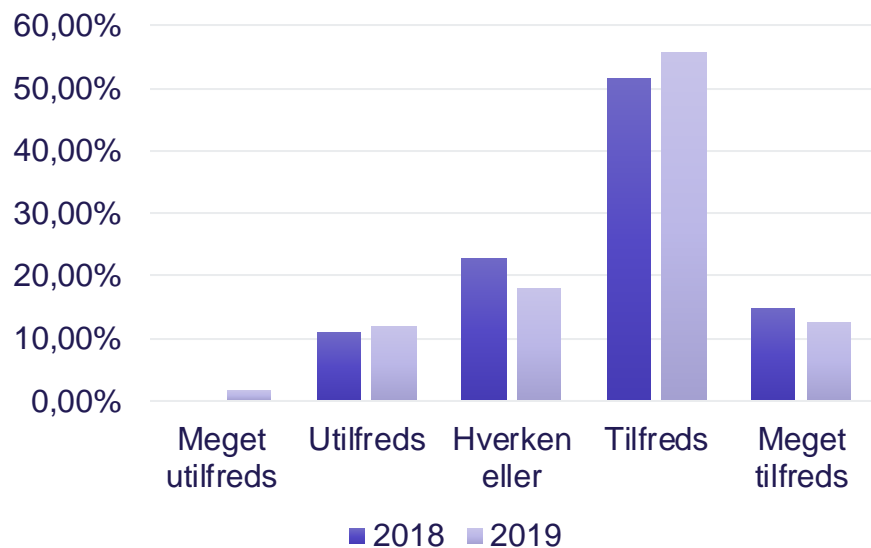
Studerendes tilfredshed med informationer om hvordan kurserne i Moodle tilgås



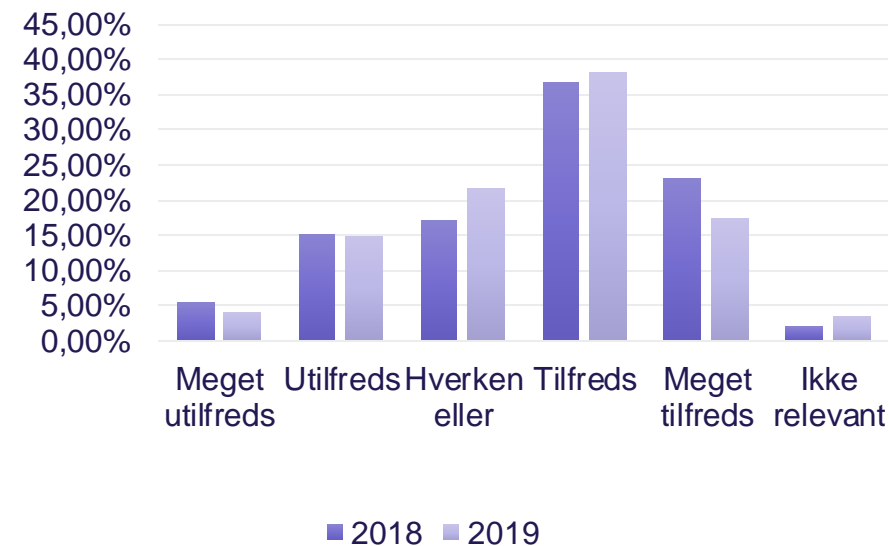
Moodle

- Stigning i de ansattes tilfredshed
- Fald i studerendes tilfredshed
- CDUL
- Opgradering af Moodle 24/11

TAP: Hvor tilfreds er du med Moodle som digital platform for dine aktiviteter?



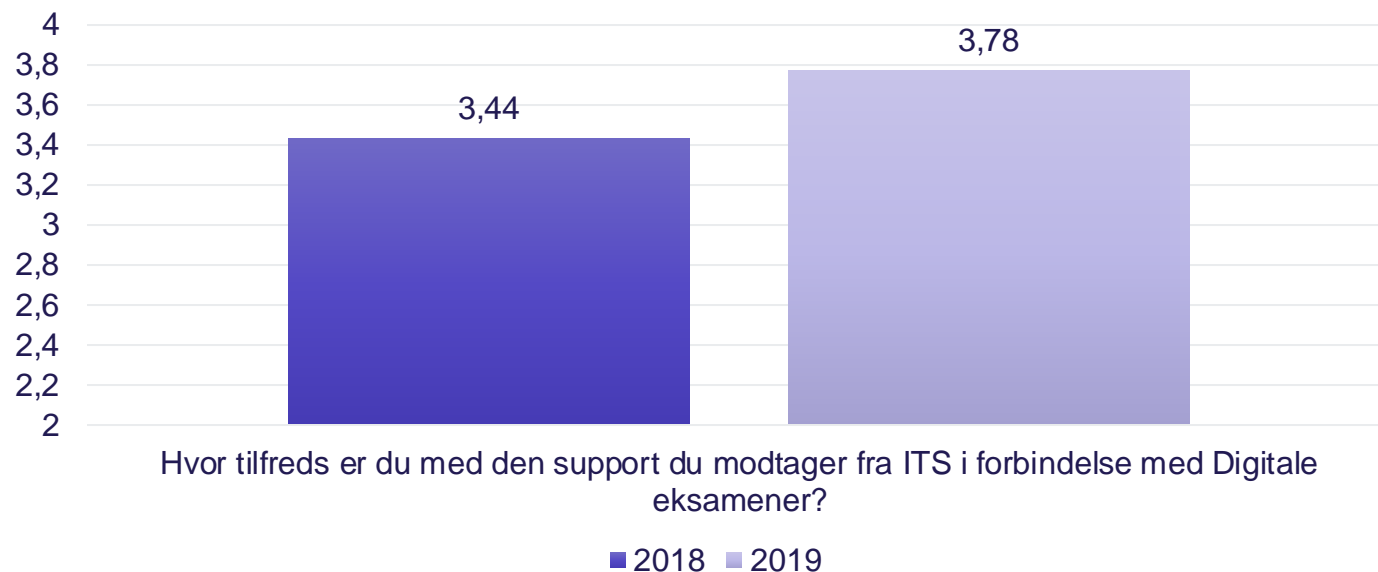
Studerendes tilfredshed med informationer om hvordan skemaet i Moodle tilgås



Digital eksamen

- ▶ Gennemsnit steget ca 10%
- ▶ Meget tilfreds/tilfreds steget ca 36%
- ▶ Hverken eller faldet ca 36%

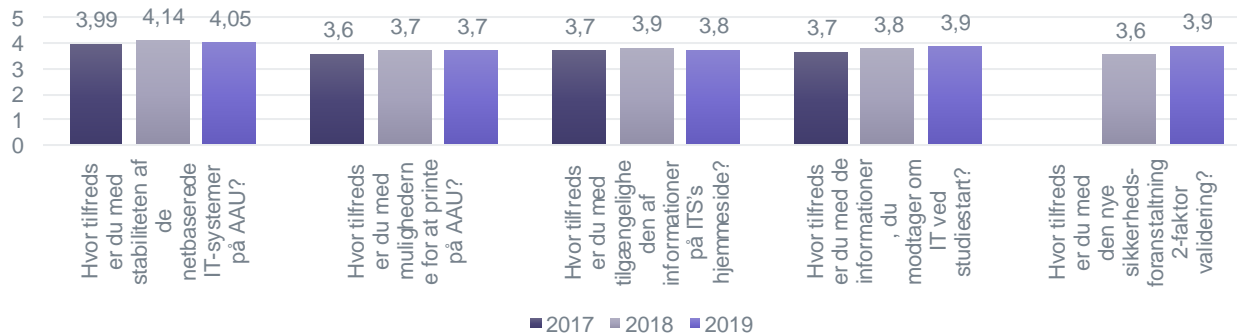
TAP'ernes tilfredshed med support fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener



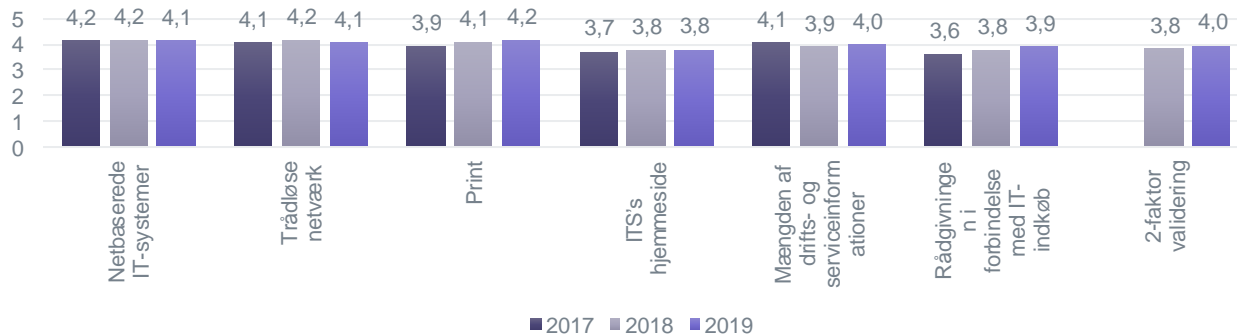
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?			
TAP	2017	2018*	2019
Hvor tilfreds er du med den support du modtager fra ITS i forbindelse med Digitale eksamener?			
Meget utilfreds	2,4%	1,5%	1,1%
Utilfreds	10,7%	6,1%	4,5%
Hverken eller	25,0%	43,9%	28,1%
Tilfreds	42,9%	43,9%	47,2%
Meget tilfreds	19,0%	4,5%	19,1%
I alt (respondenter)	84	66	89



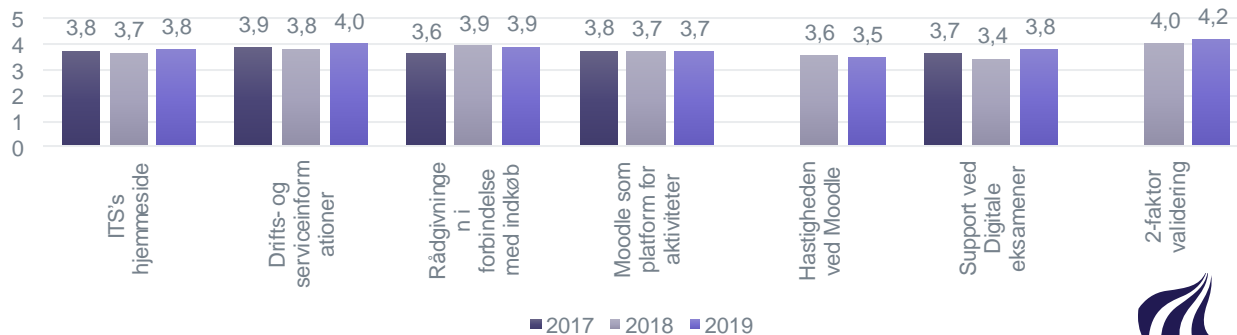
Studerendes tilfredshed med øvrige services
Årsudvikling



VIP'ernes tilfredshed med øvrige services
Årsudvikling



TAP'ernes tilfredshed med øvrige services
Årsudvikling

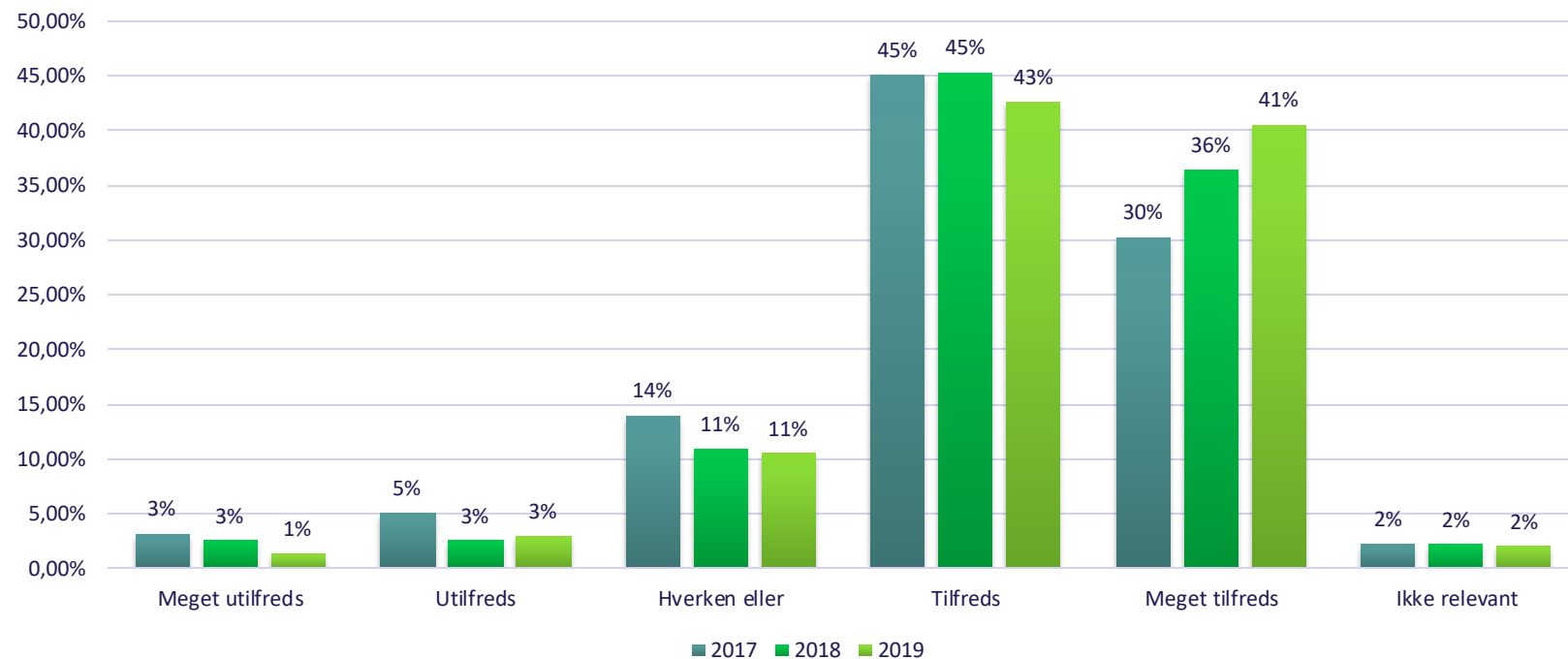


2-faktor validering

- ▶ Stigning i tilfredshed for alle tre roller
- ▶ Ønske fra brugerne om sikkerhed
- ▶ Kunne være et tegn til os om at vi ikke risikerer store problemer hos brugerne ved større brug af 2-faktor!

Hvor tilfreds er du alt i alt med den tilbudte IT service på AAU?

Årsudvikling



Ratio *utilfredse
kontra *tilfredse

▶ 2017 1:9

▶ 2018 1:16

▶ 2019: 1:19



Du kan påvirke!!!

- ▶ Er der I dit funktionsområde noget vi kan undersøge yderligere på baggrund af året tal?
- ▶ Er der I dit funktionsområde noget vi bør undersøge næste år?
- ▶ Det BTU'en afspejler er det vi samlet set leverer fra ITS – Vi en flot BTU er pga. En flot arbejdsindsats på tværs af ITS!!!!



Du gør en
forskel!!!



ITS SUPPORT

NY LOKAL SERVICEDESK KROGHSTRÆDE 3

- ▶ FRB7B og FIB4 flyttet sammen på KST3 20.9.2019
- ▶ Del af seneste besparelsesrunde – Vi sparer m2
- ▶ Få en snak med onsite supporterne om hverdagen med face-to-face support til ansatte og studerende bredt indenfor ITS' services
- ▶ 13 arbejdspladser på et kontor



ALLE ER INVITERET

- KROGHSTRÆDE 3 LOKALE 2.106



BTU 2019



HOUSEWARMING NY LOKAL SERVICEDESK

