



# Medarbejdermøde 13.12.2019

Flemming Koch



AALBORG UNIVERSITET

# ITS 'at a glance'

95 % af alle henvendelser løses inden for lovet tid.

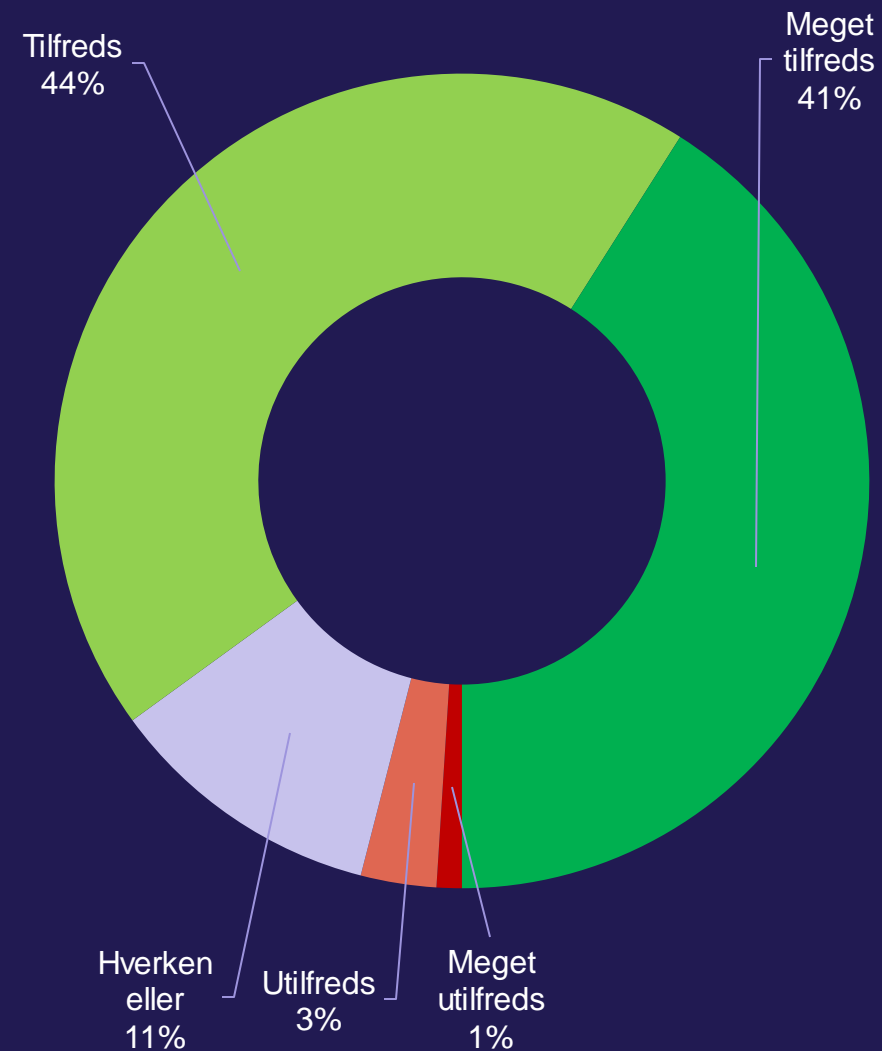
85 % glade brugere. Kun 4 % er utilfredse med vores service.

Oppetid over 99%. Nedbrud løses hurtigt.

15 store kørende projekter.



## Brugertilfredshed 2019





# Et tilbageblik

ITS 2019

Et overordentlig  
produktivt år



# SUPPORT SERVICES

Hjulpet ved flytning af medarbejdere

Bare i sommeren 2019 flyttede 20% af universitetets ansatte kontorplads.

Sikret IT-support til ca. 1000 digitale stedprøver.

Tusindvis af udlån af små  
nødvendigheder til ansatte og  
studerende.

Håndterer over 40.000 henvendelser,  
og tæt ved 95 % er løst til lovet tid.

Høj brugertilfredshed - 85 % tilfredse.  
97 % tilfredse i Servicedeske (HappyOrNot).

Vedligeholdt 200+ videokonferenceanlæg  
og opgraderet til én standard.

Udskiftet kopimaskiner til bedre modeller  
og har sparet 20 % på toner.

Udskiftet og kablet bag kulisserne.



# INFRASTRUKTUR SERVICES

7

Stabile systemer og høj opetid.

SAM Services giver årlige besparelser for millioner i forhold til licensindkøb.

CLAAUDIA overgår til drift.

Overvågning på kritiske IT-systemer etableret.

Trådløst netværk opgraderet.

Har medført øget brugertilfredshed.

HTTPS implementeret på alle websites i AAU-portalen.

2FA for VPN og sikker mail implementeret.  
Opgraderet til Exchange2016, så vi er forberedt til cloud.

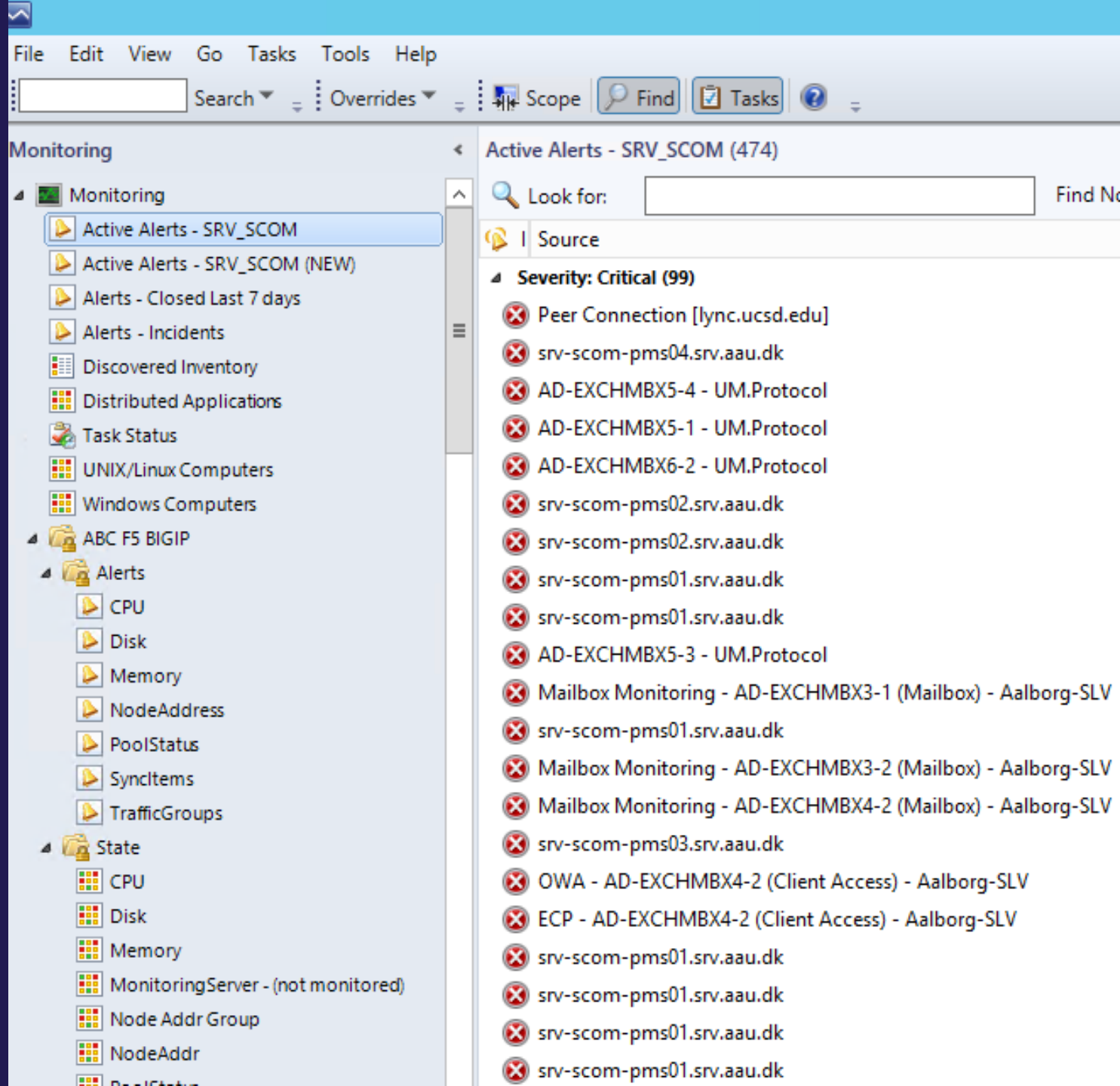
Ingen kritiske anmærkninger fra den årlige IT-revision.

Skype for Business og callcentre implementeret.

# Overvågning af kritiske systemer - fra pull til push

## Før:

- ▶ Windows-gruppen i IFS overvågede de individuelle servere via System Center Operations Manager (SCOM)
- ▶ Alarmer kunne åbnes via konsol og blev ligeledes overført til Service Manager som alarmer



# Overvågning af kritiske systemer - fra pull til push

## Nu

- Overskuelig visualisering
- Let og hurtig adgang for både IFS og systemejere til relevant fejlinfo og dashboards
- Webløsning, der bygger på data fra SCOM
- Dashboards med dropdown-funktionalitet til de enkelte fejl
- Server med fejl giver i langt de fleste tilfælde rød alarm, hvor applikationen også viser rød
- Tilretningsarbejde i gang for at sikre, at en service giver rød alarm, hvis brugeren ikke kan tilgå den (selvom serveren ikke fejler)





# PROJEKT OG UDVIKLING

Leveret en række projekter ifm. Digitaliseringsstrategien (CRM, Alumne, Digitale Eksamensbeviser, AAU-ID, RES, IT-KvUd, BISS, RPA-pilot mv.).

Implementeret Google Analytics.

Aktiv forvaltning af ca. 40 IT-systemer, der understøtter kerneforretningens virke.

Implementering af organisationsmodul.

Application Management-teamet har ca. 39 større opgaver, der p.t. er under leverance til kerneforretningen.

Årlige opdateringer af kernesystemer (Moodle, Digital Eksamen, RES etc.)

Udviklet en række apps til studerende.  
Student App har op til 2.000.000 hits pr. måned.

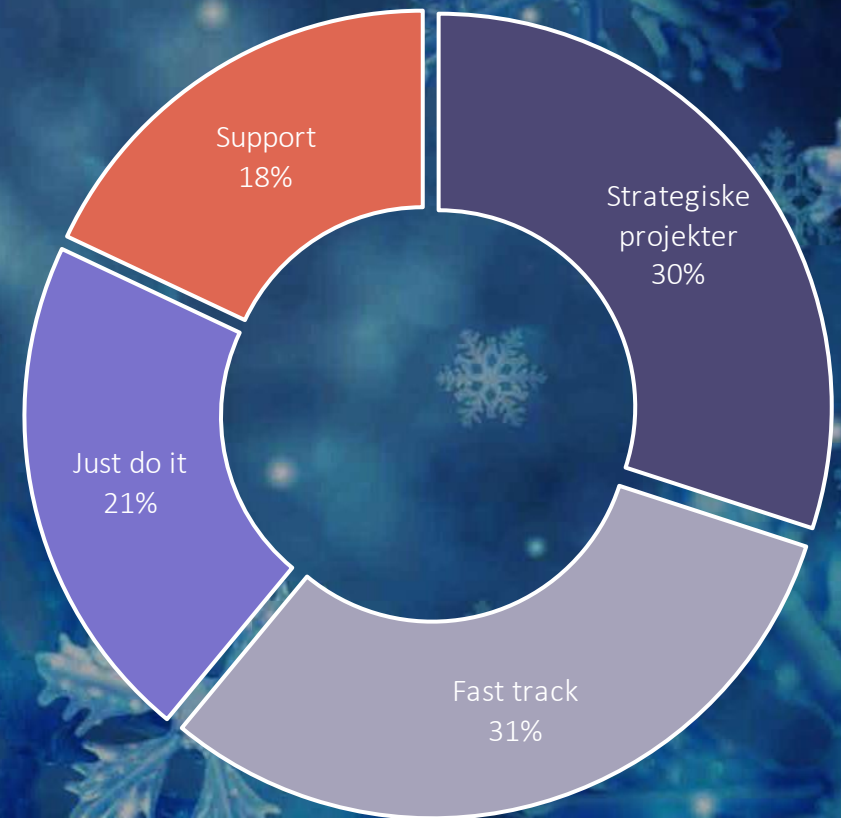
# Application Management Highlights fra 2019

2019 har blandt meget andet budt på opgaver og involvering i:

- ▶ Digitale Eksamensbeviser
- ▶ Panopto - videoplatform
- ▶ Multiple Choice-eksamen i Moodle
- ▶ Identity Management
- ▶ AAUcard
- ▶ WAYF
- ▶ UniStart
- ▶ UddannelsesGateway
- ▶ STADS-integration



Hvad bruges tiden på i Application Management



# STRATEGI OG PORTEFØLJE

Støtter DSD i realisering af strategiske drøftelser og mål.

45 overordnede indsatser/projektforslag i relation til digitaliseringsstrategiens fire spor.

Lifecycle Management giver overblik over AAU's samlede systemlandskab og sammenhæng mhp. effektivisering af det samlede landskab.

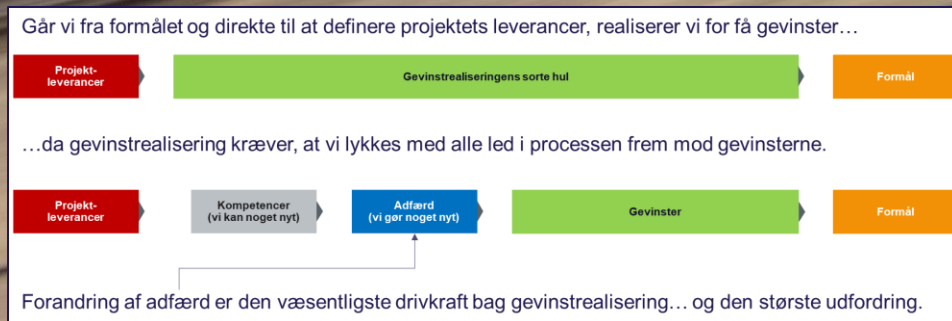
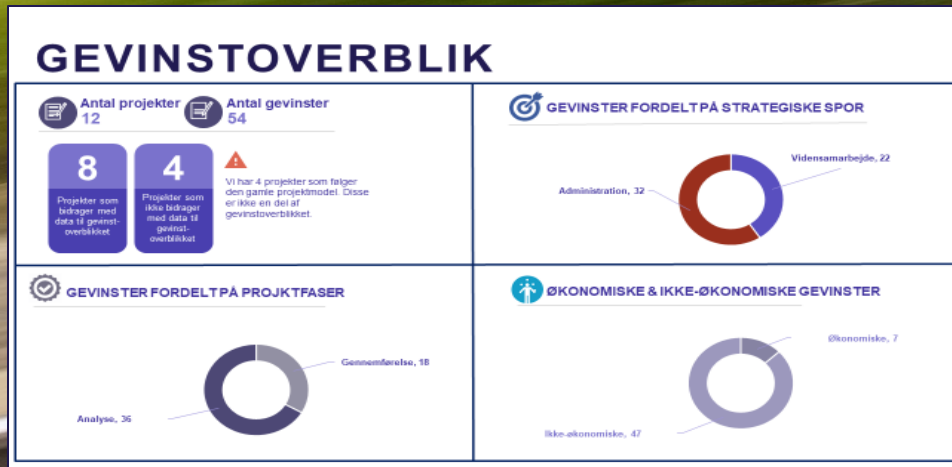
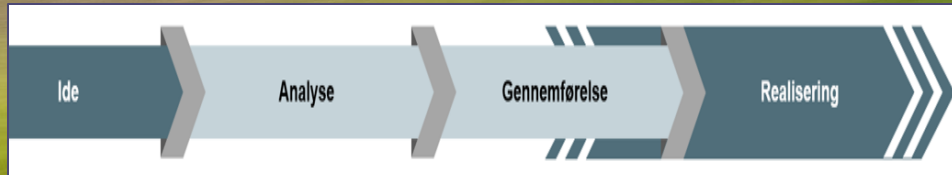
Udarbejdet rammeværk for processer og gevinstrealisering.

CLAUUDIA som AAU-kapabilitet til support/rådgivning og forskningsservice.

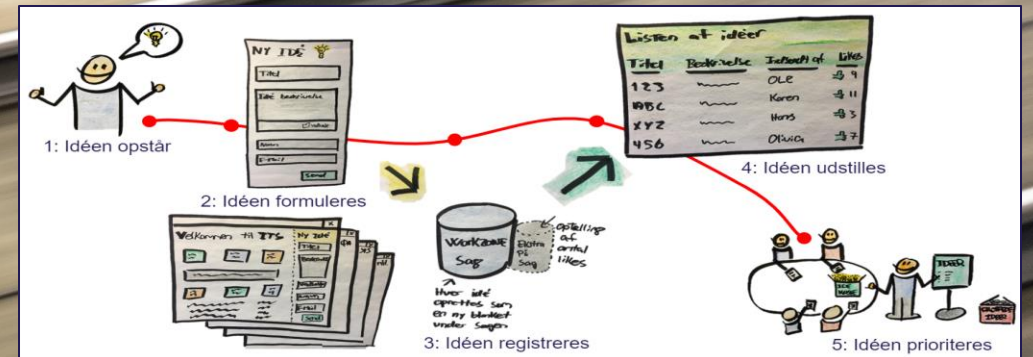
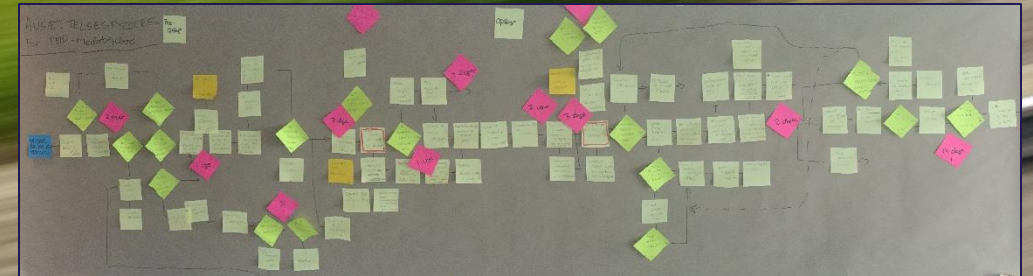
Arkitektur, der skaber sammenhæng mellem processer, systemer og data på alle AAU's strategiske projekter.

# Strategi og Portefølje

## Rammeværk for gevinstrealisering



## Rammeværk for processer



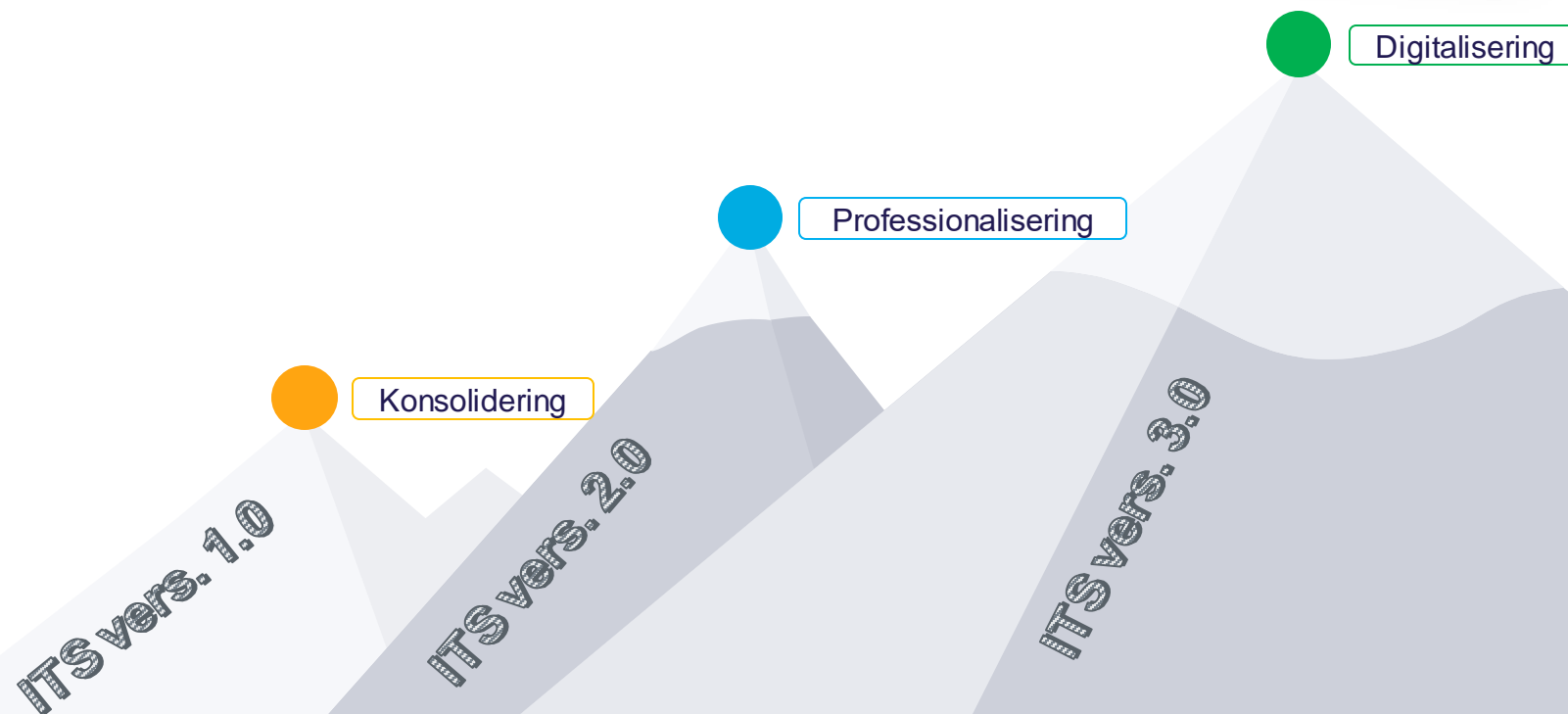
# Uddannelse i gevinstrerealisering



**AALBORG UNIVERSITET**

# Fra konsolidering over professionalisering til digitalisering

- ▶ Vi udvikler os løbende ift. AAU's behov
- ▶ Flere skridt er gennemført - vi er klar til de næste



The background is a deep blue space filled with numerous small, bright white stars. A prominent feature is a glowing blue path of light that starts from the bottom right and leads towards the top right, where it appears to converge into a bright, multi-layered light source. The path is composed of many small, bright blue particles or light trails. In the upper left quadrant, there is a faint, blurry white object that resembles a comet or a distant galaxy. A white rectangular box is centered horizontally across the middle of the image.

**TAK!**