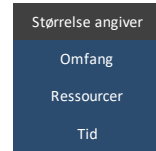
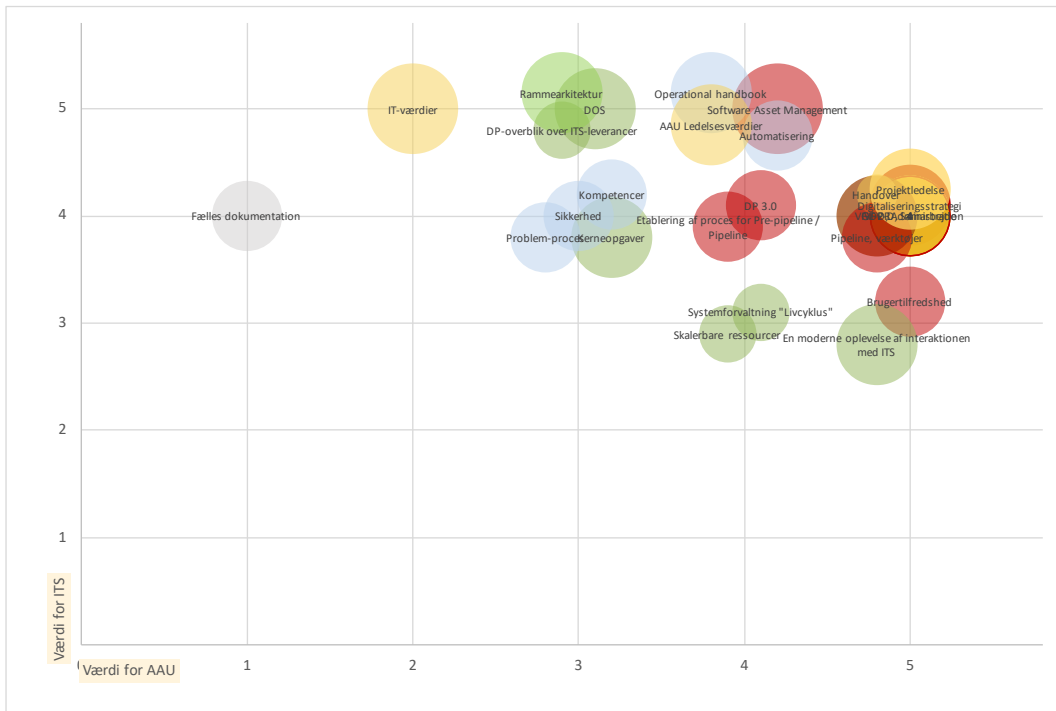


	Navn (Klik på titel)	Tovholder	Opstart	Status	AAU-værdi	ITS-værdi	Urgent	Ressource
Leverancer	Digitaliseringsstrategi	PH	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4
Leverancer	VFV-D, Forskning	PH	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4
Leverancer	VFV-D, Uddannelse	PH	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4
Leverancer	VFV-D, Kompetencer	PH	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4
Leverancer	VFV-D, Samarbejde	PH	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4
Leverancer	VFV-D, Administration	PH	1. halvår	På hold	5	4	5	4
Leverancer	Brugertilfredshed	MC	1. halvår	På sporet	5	3	5	3
Leverancer	GDPR	GM	1. halvår	Forsinket	5	4	5	4
Leverancer	Software Asset Management	PBS	1. halvår	På sporet	4	5	5	5
Leverancer	DOS	TKRU	2. halvår	Ikke startet	3	5	3	4
Medarbejdere	Kerneopgaver	PEN	1. halvår	På sporet	3	4	3	4
Medarbejdere	DP-overblik over ITS-leverancer	TKRU	1. halvår	Ikke startet	3	5	3	2
Medarbejdere	Kompetencer	PEN	2. halvår	Ikke startet	3	4	2	3
Processer	Operational handbook	TKRU	1. halvår	På sporet	4	5	2	4
Processer	Handover	LL	1. halvår	På sporet	5	4	4	1
Processer	Etablering af proces for Pre-pipeline / Pipeline	TKRU	1. halvår	På sporet	4	4	5	3
Processer	Systemforvaltning "Livcyklus"	LL	2. halvår	Ikke startet	4	3	3	2
Processer	Problem-proces	PBS	2. halvår	Ikke startet	3	4	2	3
Processer	Pipeline, værktøjer	LL	2. halvår	Ikke startet	5	4	5	3
ITS organisation	DP 3.0	TKRU	1. halvår	På sporet	4	4	5	3
ITS organisation	IT-værdier	FK	1. halvår	Ikke startet	2	5	4	5
ITS organisation	Skalerbare ressourcer	LL	2. halvår	Ikke startet	4	3	3	2
Hybrid drift og sup	Rammearkitektur	TKRU	1. halvår	Ikke startet	3	5	3	4
Hybrid drift og sup	En moderne oplevelse af interaktionen med ITS	MC	1. halvår	På sporet	5	3	3	4
Hybrid drift og sup	Automatisering	PBS	1. halvår	På sporet	4	5	2	3
Hybrid drift og sup	Sikkerhed	GM	1. halvår	Ikke startet	3	4	2	3
Hybrid drift og sup	Fælles dokumentation	PBS	2. halvår	Ikke startet	1	4	1	3
Ledelse	AAU Ledelsesværdier	FK	1. halvår	Ikke startet	4	5	4	4
Ledelse	Projektledelse	LL	1. halvår	Ikke startet	5	4	5	4

AU-væiS-vænJrgentessour

5	4,1	5	4
5	4	5	4
5	4	5	4
5	4	5	4
5	4	5	4
5	4	5	4
5	3,2	5	3
4,8	4	5	4
4,2	5	5	5
3,1	5	3	4
3,2	3,8	3	4
2,9	4,8	3	2
3,2	4,2	2	3
3,8	5,15	2	4
4,8	4,2	4	1
3,9	3,9	5	3
4,1	3,1	3	2
2,8	3,8	2	3
4,8	3,8	5	3
4,1	4,1	5	3
2	5	4	5
3,9	2,9	3	2
2,9	5,15	3	4
4,8	2,8	3	4
4,2	4,75	2	3
3	4	2	3
1	4	1	3
3,8	4,85	4	4
5	4,25	5	4



Digitaliseringsstrategi - forankring og udmøntning

Leverancer med værdi for AAU

PH

Q1 2018

I dag

AAU's digitaliseringsstrategi VFV-D er per 24. januar godkendt af direktionen, og arbejdet med udmøntning følger nu.

Denne handlingsplan beskriver de aktiviteter som ITS i denne udmøntning, har til ansvar at udføre.

Mål

At gennemføre de for udmøntningen nødvendige aktiviteter, der falder indenfor ITS ansvarsområde / ydelser (RACI : R og A)

Værdi for AAU

5

Værdi for ITS

4

Uopsættelighed/urgency

5

Omfang/ressourcer/indsats

4

Overordnet status

Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Undersøgelse af, hvilken kapacitet og hvilke kompetencer i ITS organisationen, der er nødvendige for udmøntningen af VFV-D	DP	01/02/2018	01/04/2018	Ej påbegyndt
(2) Undersøgelse af, hvorledes ITS i dag er stillet mht. ovenstående nødvendige kapacitet og kompetencer	DP	01/04/2018	15/04/2018	Ej påbegyndt
(3) GAP analyse	DP	15/04/2018	01/05/2018	Ej påbegyndt
(4) Lukning af GAP	ITS Chefgruppe	01/04/2018	15/05/2018	Ej påbegyndt
(5) Kortlægning af de for udmøntning nødvendige aktiviteter, der falder udenfor ITS ansvarsområde / ydelser	DP	01/04/2018	01/05/2018	Ej påbegyndt
(6) Fremlæggelse af disse overfor DSD (o.a.)	FK	07/07/2018	07/07/2018	Ej påbegyndt
(7) Opkvalificering af digitaliseringspartnere vedr. nyt ansvarsområde iforb. udmøntning	TKRU	01/02/2018	01/04/2018	Ej påbegyndt

Afhængigheder til andre handleplaner

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af 1,2,3,5

Tidsplan og konkret indst. fra ITS Chefgruppe/FK vedr. henv. 4 og 6

Uddannelsesplan fra TKRU vedr. pkt. 7

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Digitaliseringsstragi - udmøntning forskning

Tema	Ejer	Forventet start
Leverancer med værdi for AAU	PH	Q1 - 2018
I dag VFV-D sporet forskning skal udmøntes	Mål	Sikre udmøntning jf. strategiens mål af sporet FORSKNING

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Beskrivelse af sporets status (as-is)	DP	01/02/2018	01/03/2018	
(2) Beskrivelse af to-be	DP	01/02/2018	15/03/2018	
(3) Analyse af organisatorisk impact og forandringsparathed	DSD ansvarlig	01/02/2018	01/05/2018	
(4) Identifikation af ildsjæle og muligheder for kapacitet	DP	01/02/2018	01/06/2018	
(5) Finde mulige projekter til hurtig opstart. Dette i samarbejde med DSD sporansvarlige.	DP	01/02/2018	01/04/2018	
(6) Beslutningsoplæg til 2018 projekter	DP	01/04/2018	01/05/2018	
(7) Input til budget 2019	DP	01/02/2018	01/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

Forudsætter gennemførelse af handleplan: VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af alle indsatser (pkt. 1-7)

Interessenter

Forskere på hele AAU
ITS medarbejdere

Tid	Stor
Personale	Stor
Økonomi	Meget stor

Digitaliseringsstragi - udmøntning uddannelse

Leverancer med værdi for AAU

PH

Q1 2018

I dag VFV-D sporet uddannelse skal udmøntes	Mål Sikre udmøntning jf. strategiens mål Sikre ressourcer i ITS og AAU organisationen til at gennemføre planlægning og udmøntning.
--	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Beskrivelse af sporets status (as-is)	DP	01/02/2018	01/03/2018	
(2) Beskrivelse af to-be	DP	01/02/2018	15/03/2018	
(3) Analyse af organisatorisk	DSD ansvarlig	01/02/2018	01/05/2018	
(4) Identifikation af ildsjæle og	DP	01/02/2018	01/06/2018	
(5) Finde mulige projekter til hurtig	DP	01/02/2018	01/04/2018	
(6) Beslutningsoplæg til 2018 projekter	DP	01/04/2018	01/05/2018	
(7) Input til budget 2019	DP	01/02/2018	01/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

Forudsætter gennemførelse af handleplan: VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af alle indsatser (pkt. 1-7)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Digitaliseringsstragi - udmøntning kompetencer

Leverancer med værdi for AAU

PH

Q1 2018

I dag VFV-D sporet kompetencer skal udmøntes	Mål Sikre udmøntning jf. strategiens mål Sikre ressourcer i ITS og AAU organisationen til at gennemføre planlægning og udmøntning.
---	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Beskrivelse af sporets status (as-is)	DP	01/02/2018	01/03/2018	
(2) Beskrivelse af to-be	DP	01/02/2018	15/03/2018	
(3) Analyse af organisatorisk	DSD ansvarlig	01/02/2018	01/05/2018	
(4) Identifikation af ildsjæle og	DP	01/02/2018	01/06/2018	
(5) Finde mulige projekter til hurtig	DP	01/02/2018	01/04/2018	
(6) Beslutningsoplæg til 2018 projekter	DP	01/04/2018	01/05/2018	
(7) Input til budget 2019	DP	01/02/2018	01/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

Forudsætter gennemførelse af handleplan: VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af alle indsatser (pkt. 1-7)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Digitaliseringsstragi - udmøntning samarbejde

Leverancer med værdi for AAU

PH

Q1 2018

I dag VFV-D sporet samarbejde skal udmøntes	Mål Sikre udmøntning jf. strategiens mål Sikre ressourcer i ITS og AAU organisationen til at gennemføre planlægning og udmøntning.
--	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Beskrivelse af sporets status (as-is)	DP	01/02/2018	01/03/2018	
(2) Beskrivelse af to-be	DP	01/02/2018	15/03/2018	
(3) Analyse af organisatorisk	DSD ansvarlig	01/02/2018	01/05/2018	
(4) Identifikation af ildsjæle og	DP	01/02/2018	01/06/2018	
(5) Finde mulige projekter til hurtig	DP	01/02/2018	01/04/2018	
(6) Beslutningsoplæg til 2018 projekter	DP	01/04/2018	01/05/2018	
(7) Input til budget 2019	DP	01/02/2018	01/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

Forudsætter gennemførelse af handleplan: VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af alle indsatser (pkt. 1-7)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Digitaliseringsstragi - udmøntning administration

Leverancer med værdi for AAU

PH

Q1 2018

I dag VFV-D sporet administration skal udmøntes	Mål Sikre udmøntning jf. strategiens mål Sikre ressourcer i ITS og AAU organisationen til at gennemføre planlægning og udmøntning.
--	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	På hold

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
(1) Beskrivelse af sporets status (as-is)	DP	01/02/2018	01/03/2018	
(2) Beskrivelse af to-be	DP	01/02/2018	15/03/2018	
(3) Analyse af organisatorisk	DSD ansvarlig	01/02/2018	01/05/2018	
(4) Identifikation af ildsjæle og	DP	01/02/2018	01/06/2018	
(5) Finde mulige projekter til hurtig	DP	01/02/2018	01/04/2018	
(6) Beslutningsoplæg til 2018 projekter	DP	01/04/2018	01/05/2018	
(7) Input til budget 2019	DP	01/02/2018	01/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

Forudsætter gennemførelse af handleplan: VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Skriftlig fremstilling af alle indsatser (pkt. 1-7)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Opfølgning på Brugertilfredhedsmåling

Brugertilfredshed	MC/PH	Q1
<p>I dag</p> <p>ITS har gennemført 1. brugertilfredsedsundersøgelse. Der er resultater i denne, som giver anledning til yderligere undersøgelse. Der er områder, hvor gruppen bag undersøgelsen af brugertilfredshed har peget på at der skal undersøges nærmere, og der er områder, som DSD har peget på.</p>	<p>Mål</p> <p>Målet med planen er at sikre at der arbejdes struktureret for at hæve brugertilfredsheden.</p> <p>Dette skal gøres dels ved at undersøge specifikke områder yderligere og/eller iværksætte rette korrigerende handlinger eller nye initiativer.</p> <p>Ambitionen i forhold til iværksættelse af passende korrigerende handlinger er, at der etableres en ramme indenfor hvilken de ansvarlige i ITS af egen drift opstarter rette handlinger. Når handlingsplanen er fuldt implementeret, så er dette arbejde sat i faste rammer, som afvikles i et årshjul.</p>	

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	3	5	3	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Etablering af virtuel organisering, som dækker mere end SUP	PH/MC	Q1	1/3 2018	ikke startet
Identifikation af yderligere områder, som skal undersøges nærmere	PH/MC	Q1	1/4 2018	ikke startet
For yderligere områder, beslutning om hvorledes der undersøges, måles og kommunikeres	PH/MC	Q1	1/4 2018	ikke startet
Evt yderligere undersøgelse og korrigerende handlinger for identificere områder pr område	Områdeejere	Q1	1/8 2018	i gang (Wifi)
Information om hvad der er sket i forhold til opfølgning på brugertilfredhedsmålingen til AAU (F.eks artikel i AAU Inside - med input fra områdeejere og via MFW)	PH/MC	Q1	1/7 2018	I gang
Opdatering af spørgeramme til generel spørgeskemaundersøgelse	eLP/Michel	Q1	1/8 2018	ikke startet
Effektivering af version 2018 af generel brugertilfredhedsmåling	eLP/Michel	Q2	1/10 2018	ikke startet
Etablering af årshjul for kommende års brugertilfredsedsundersøgelser, opfølgninger og kommunikation	eLP/Michel	Q2	1/11 2018	ikke startet
Etablering af metodik til input til spørgsmål til brugertilfredsedsundersøgelse fra områdeejere	eLP/Michel	Q1	1/7 2018	ikke startet
Etablering af økonomisk pulje til prioritering af indsatser relateret til brugertilfredsedsundersøgelsen fremadrettet	MC	Q2	1/10 2018	ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner
Afhængig af koordinering med indsatser fra digitaliseringsstrategien

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Stigende brugertilfredshed udtrykt i årlige målinger Konkret målelige indsatser

Interessenter
Serviceejere i ITS eLæring og Portal (eLP) supportgruppen Medarbejdere og studerende på AAU

Tid
Personale
Økonomi

Implementering af EU Persondataforordningen (GDPR)

Leverancer	GM	1. januar
------------	----	-----------

<p>I dag</p> <p>AAU efterlever ikke kravene til den nuværende Persondatalov og den kommende Persondataforordning</p>	<p>Mål</p> <p>Implementering af de mest kritiske foranstaltninger til efterlevelse af EU Persondataforordningen klar til 25. maj 2018, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - overblik over behandlingsaktiviteter med persondata - i stand til at opdage og rapportere brud på persondata til Datatilsynet inden for 72 timer - efterlevelse af oplysningspligt - efterlevelse af indsigtstret - processer og politikker vedr. persondatabehandling - plan for implementering & drift efter 25. maj 2018
--	---

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	4	Forsinket

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Overblik og processer vedr. persondatabehandling	Projekt (TMS & KTP)	01/10/2018	31/01/2018	Bagud ift. tidsplanen
GAP-analyse - model & proces	Projekt (TMS & KTP)	04/01/2018	15/02/2018	Bagud ift. tidsplanen
Konsekvensvurdering (DPIA) - model & proces	Projekt (TMS & KTP)	01/02/2018	28/02/2018	
Indsigtsbegæring - proces og systemunderstøttelse	Projekt (RB, TMS, KTP & GM)	25/01/2018	31/03/2018	
Brud på persondata - processer for håndtering, rapportering og oplysningspligt	Projekt (TMS, KTP, GM m.fl. & Infrastruktur)	15/02/2018	15/04/2018	
Implementering af Multi-faktor login for al ekstern adgang	Projekt (NN, RB, GM, Infrastr.)	22/01/2018	31/03/2018	
Implementering af brugervenlig løsning til "sikker mail"	Projekt (NN, RB, GM, Infrastr.)	22/01/2018	15/04/2018	
Politikker og vejledninger for informationssikkerhed	Projekt (GM & TMS m.fl.)	19/01/2018	15/05/2018	
Rollefordeling og ansvarsbeskrivelser	Projekt (GM & TMS m.fl.)	15/02/2018	15/03/2018	
Revision af IT kontroller, nye GDPR kontroller samt implementering	Projekt (TMS & GM m.fl.)	02/04/2018	15/05/2018	
E-learning, udarbejdelse af basismoduler forskning & admin.	Projekt (KKH, NN?)	22/01/2018	28/02/2018	
Plan for GDPR aktiviteter efter 25. maj 2018	Projekt (hele projektgrp.)	02/04/2018	25/05/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner
Infrastruktur - Netværkssegmentering Storage forskning

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Opfyldelse af mål til AAUs bestyrelse

Interessenter
IFS, SUP, SOP, POS, SIK og resten af AAU

Tid	Jf. projektplan
Personale	Jf. projektplan
Økonomi	Jf. projektplan

Sikkerhedstest og -øvelser

Hybrid drift og support

GM

Forventet start

I dag

Vi har brug for løbende at teste vores forsvarsværker og beredskab samt få skabt en klarhed over, om vores forsvarsmekanismer fungerer, som forventet og ønsket.

Mål

Temperaturmåling og sikring af overblik over AAU's niveau af sikringsforanstaltninger og beredskabsparathed

Værdi for AAU

3

Værdi for ITS

4

Uopsættelighed/urgency

2

Omfang/ressourcer/indsats

3

Overordnet status

Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Ekstern penetrationstest	GM	01/09/2018	31/12/2018	
Beredskabsøvelse	GM	01/06/2018	31/12/2018	

Afhængigheder til andre handleplaner

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Overblik over forbedringspunkter

Interessenter

Sikkerhed, Infrastruktur & Support

Tid

250-400 timer

Personale

FIB, MPB, SHO mfl.

Økonomi

Software Asset Management (SAM)

Leverancer med værdi for AAU

PBS

Q1 - 2018

I dag	Mål
<p>Situationen i dag</p> <p>Vi har en meget ad-hoc præget håndtering af vores licenser og software på AAU</p> <p>ITS har tidligere hjulpet så godt som muligt, når der kommer henvendelser vedr. området.</p>	<p>Målet med planen:</p> <p>Struktureret service som er kendt og bruges af "alle" på AAU.</p> <p>Opstart</p> <p>SAM service godkendes i AdmLedergruppe</p> <p>Aktivitetsplan udarbejdes</p> <p>SAM Team samles</p> <p>Afklaring</p> <p>SAM workshop afholdes</p> <p>Handleplan opdateres</p> <p>Krav til SAM værktøj afklares (Feltet indeholder meget mere tekst)</p>

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	5	5	5	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Opstart	PBS	sep/17	mar/18	I gang
Afklaring	PBS	dec/17	apr/18	I gang
Design	PBS	jan/18	apr/18	I gang
Implementering	PBS	maj/18	jun/18	Ikke startet
Kommunikation	PBS	mar/18	Løbende	Ikke startet
Drift	PBS	aug/18	Løbende	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner

Primært Louise og Klaus i IFS
Digitaliserings partnere skal "sælge" servicen

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Slutdato i deadline felt er =Leverancemål.
Løbende i deadline felt er =aktivitetsmål/indsatsmål

Interessenter

Primært Louise og Klaus i IFS
Digitaliserings partnere skal "sælge" servicen

Tid	Middel
Personale	Middel
Økonomi	Middel

Etablering af Design of Service proces (ITIL DOS proces)

Smarte processer der giver kvalitet

TKRU

Q3 2018

I dag Ingen struktureret metode til udvikling, modning og implementering af services - der både sikrer brugerens/sponsorens behov for funktionalitet og samtidigt kan drives på aftalt og tilstækkelig og informationsikkerhedsmæssig vis	Mål At opbygge færdigheder, der gør at vi kan design nye services efter DOS processen. At vi opbygger interne kompetencer i ITS, der sikrer viden, udvikling og governance af processen - en DOS manager som eksempel (én accountable)
--	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
3	5	3	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Behov for ekstern assistance afklaeret og aftale indgået	TKRU	juni	juni	
Overordnet As-is analyse (hvad kan vi i dag) gennemført	TKRU	August	August	
Udarbejdelse af overordnet målbillede for 2018 og 2019 gennemført (formentlig at opbygge basale forudsætninger for at	TKRU	August	August	
GAP analyse for at nå i mål med 2018 initiativer	TKRU	September	September	
Detaljeret handlingsplan/aktiviteter for 2018 indsats er udarbejdet	TKRU	September	September	
2018 aktiviteter i handleplanen udført	TKRU	Oktober	December	
2018 resultat evalueret	TKRU	December	December	
gennemført grovplanlægning af 2019 aktiviteter med baggrund af GAP	TKRU	December	December	

Afhængigheder til andre handleplaner

Alle nye indsats/service/produkter under digitaliseringsstrategien
Alle handleplaner, der laver nye eller justerer eksisterende services f.eks. Bruegtilfredshedsundersøgelserplanen, GDPR, SAM, problem-proces mv.

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Plan for DOS proces "2018 light" er beskrevet og gennemført
Resultatet for 2018 er evalueret og giver baggrund for 2019 indsats

Interessenter

PLAN, BUILD, RUN - STP, POS, IFS og SUP
Digitaliseringspartnere, arkitekter, specialister, forvaltere, supportere

Tid	Afhængig af målbillede
Personale	Afhængig af målbillede
Økonomi	250.000-500.000
konsulentydelse	

Kerneopgave og serviceudbud // Kerneopgave - Match mellem services og medarbejdere

Modige og engagerede medarbejdere

Ejer

Q1

I dag Kerneopgaven er ikke præciseret på alle niveauer i ITS - Der er en rimelig forståelse for hvad kerneopgaven kan være, men en præcisering vil vise retning og få medarbejdere til at have lettere ved at tage ansvar. Servicekatalog er uopdateret - Det indeholder fortsat de services, som blev afdækket i forbindelse med den initiale afdækning af services leveret af ITS.	Mål Ved konkret af beskrive kerneopgaven på alle niveauer (OTS, afdeling, team, gruppe) vil ITS opnå at gøre det muligt for medarbejderne at tage ansvar for de områder, hvor de konkret leverer. Mod brugerne skal der ske en præcisering af serviceudbuddet, som er beskrevet via servicekatalog og bestillingskatalog.
---	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
3	4	3	4	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Procesbeskrivelse. Afklares i ITS-ledelsen	PEN	Q1	Q1	I gang
Nuværende services der leveres beskrives af Teams / Afdelinger	PEN	Q2	Q2	
Kortlægge kerneopgaver på tværs af ITS, efterfølgende afgrænsning.	PEN	Q2	Q2	
Kigge på trends, digitaliseringsstrategi og inputs fra DP til at formulere ønsker til ITS. Kan betyde en ændring af kerneopgave	PEN/Chefer	Q4	2019	
Evaluering af Servicekatalogets indhold	MK	Q2		
Indhentning af opdateringer til services og servicebeskrivelser	MK	Q2		
Opdatering af Servicekatalog til v2	MK	Q2		
Beskrivelse af proces for opdatering af servicekatalog	MK	Q2		
Etablering af proces for opdatering af servicekatalog	MK	Q2		
Mulighed for en V2 af kerneopgaver, hvor der fokuseres på, hvad vi ønsker at levere fremover.		(2019)		

Afhængigheder til andre handleplaner
Handleplan omkring kompetencer hænger sammen med denne.

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Servicekatalog er leveret i v2 ved udgangen af året. ITS-kerneopgave er udarbejdet i og ITS-SA behandlet i Q3

Interesserter
Alle ITS-ansatte. ITS-SA

Tid
Personale
Økonomi

Påklædning af digitaliseringspartnere til ITS services (IFS, POS, SUP)

Modige medarbejdere

TKRU

Q1 2018

I dag	Mål
DP'ere er ikke tilstrækkeligt vidende omkring de standard services ITS tilbyder	At DP'ere kender til ITS standard services og ved hvordan de skal kommunikeres og "virkeliggøres" ude i organisationen
Der er ikke en tilstrækkelig relation fra DP'ere og ind i ITS	At DP'ere for en bedre relation/samarbejde ind i ITS BUILD og RUN afdelinger

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
3	5	3	2	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Udarbejdet plan for for hvilken viden DP'ere skal have i samarbejde med POS, IFS og SUP - og at DP'ere også formidler viden om deres livsverden/AAU's oplevelser med POS, IFS og SUP leverancer	TKRU	Januar	Februar	
Aftalt indhold og tidspunkt med respektive "formidlere" i POS, IFS og SUP. Evt. aftale om føl-dag eller lignende	TKRU	Januar	Februar	
DP'ere og "formidlere" har forberedt deres oplæg, præsentation, evt. training-day/føl-dage mv.	TKRU	Marts	Marts	
Plan gennemført	DP'ere	Marts	Maj	
Gennemført evaluering af vidensdeling og relation mellem DP og POS, IFS og SUP	DP'ere	Juni	Juni	

Afhængigheder til andre handleplaner
Ingen

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Plan for vidensdeling udarbejdet og gennemført DP'ere og interessenter vurderer i evalueringen indsatsen kvalitativt som værende af god værdi eller bedre

Interessenter
STP, POS, IFS, SUP

Tid	500-1000 timer
Personale	DP'ere og Servicejere i POS, IFS og SUP
Økonomi	0

ITS kompetencer - overblik, udvikling og anvendelse

Modige og engagerede medarbejdere

PEN

Q3 2018

I dag

Der findes ikke et samlet overblik over ITS kompetencer. Det gør det svært at planlægge projekter, drift mv. Det gør det også svært, i et større perspektiv, at være proaktivt, at have det rigtige kompetencer til fremtidens platforme og opgaver for ITS

Grundet bl.a. manglende overblik over kompetencer, bruger vi ikke de kompetencer vi har i ITS optimalt, men køber muligvis ydelser udefra

Der er ikke en samlet kompetenceplanlægning for ITS - det betyder at kompetenceudvikling sker ad hoc og ikke koordineret. En samlet planlægning skal også tage højde for at der afsættes tid til kompetenceudviklingen.

Mål

Skabe overblik over kompetencer i ITS

Planlægge og udnytte ITS kompetencer bedre

Kompetenceudvikle der hvor der er GAP mellem ITS opgave nu og fremover, og så de kompetencer ITS har/mangler.

Bruge kompetenceoversigt til at skabe karriereveje i ITS

Værdi for AAU

3

Værdi for ITS

4

Uopsættelighed/urgency

2

Omfang/ressourcer/indsats

3

Overordnet status

Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Beskrivelse af overordnede roller i alle afdelinger, som de ser ud i dag	PEN	Q2	Q3	
Yderligere uddybning af definerede roller i lag. Stillingskategorier defineres yderligere, rammer for stillingskategorier, og eventuelle	PEN	Q3	Q4	
Nødvendige kompetencer for roller/kategorier defineres.	PEN	Q4	2019	
Udarbejde skabelon for kompetenceoverblik i ITS	PEN	Q2	Q2	
Etablere overblik over ITS' nuværende kompetencer.	PEN	Q3	Q4	
Etablere principper/plan for anvendelse af kompetencer - udnyttelse af interne kompetencer	PEN/Chefgrp.	Q4	Q1-19	
Trendanalyser, inputs fra DP og digitaliseringsstrategi giver indblik i mulige krav til fremtidens kompetencer.	STP		2019	
Etablere udviklingsplan for kompetencer/kompetenceplanlægning.	PEN/Chefgrp.	Q4	2020	

Afhængigheder til andre handleplaner

Definition af kerneopgaver. DP'ere og alt input fra VFV-D

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

I slutningen af året, er der opstillet et overblik over stillingskategorier, men angivelsen af niveauer og behov for kompetencer.

Interesserter

Alle ITS-medarbejdere, ITS-ledelsen, ITS-SA

Tid Medium

Personale Lille

Økonomi Lille

Operational Handbook

Smarte processer der giver kvalitet

TKRU

Q1

I dag	Mål
<p>Situationen i dag</p> <p>ITS har forskellige metoder, områder og modenhedsniveau i at dokumentere og efterleve processer. En række kritiske procesområder udføres ikke systematisk på samme måde og er ikke dokumenteret - derfor benyttes meget ledelsestid på at udføre ledelse på enkeltopgaver.</p>	<p>Mål</p> <p>Målet med planen (slutmål - nås ikke i 2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablere en ITS "operational handbook". - Udarbejdes et procesmap for udvalgte ITS processer - Fælles dokumentationsmetode for ITS - Kritiske processer er afdækket og ensartet dokumenteret - Roller og ansvarsbeskrivelser er udarbejdet specifikt i forhold til processer - Kritiske processer er implementeret - Sikre tydelige beskrivelser af og aftaler omkring handover/takeover mellem individer, teams, afdelinger og eksterne - Sikre et fælles billede - nedbryde evt. siloer i ITS. - Optimering af processer i Run

Værdi for AAU

4

Værdi for ITS

5

Uopsættelighed/urgency

2

Omfang/ressourcer/indsats

4

Overordnet status

På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Gennemført prioritering af kritiske procesområder indenfor STP og POS	KA/TKRU/LARS		Q1	Ikke startet
Udarbejdet design af håndbog skabelon, samt guide til procesbeskrivelse	KA		Q1	Ikke startet
Gennemført vejledning og uddannelse af procesejere i procesbeskrivelse	KA		Q2	Ikke startet
Gennemført udarbejdelse af kritiske procesområders procesbeskrivelse	KA		Q2	Ikke startet
Gennemført publicering, kommunikation og forankring af processer	KA		Q3	Ikke startet
Evt. Scope udvidet til IFS og SUP, udarbejde procesmap for hele ITS (kan også være 2019 indsats)	KA		Q3	Ikke startet
Evt. Udarbejdelse af yderligere prioriterede procesbeskrivelser (kan også være 2019 indsats)	KA/ITS chefer		Q4	Ikke startet
Evt. Publicering, kommunikation og forankring af processer (kan også være 2019 indsats)	KA		Q4+	Ikke startet
Herefter kontinuerlig proces... i 2019 og fremad				

Afhængigheder til andre handleplaner

Udføres primært af Plan - Build
Sekundært af Run

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Operational handbook oprettet og gjort tilgængelig for ITS
Operational Handbook indeholder mindst én beskrevet proces for henholdsvis STP og POS

Interessenter

Udføres primært af Plan - Build
Sekundært af Run

Tid

Høj

Personale

Mellem

Økonomi

Lav

Handover fra Plan til Build til Run

Processer

Lars Lohmann

Q1 -2018

I dag	Mål
Situationen i dag Den eksisterende modtagelseserklæring er primært teknisk orienteret og dækker ikke i alle tilfælde forretningens behov for at sikre alle leverancer er leveret, idriftsat og accepteret. Der er forskellige forretningsgange alt efter typen af handover - projekter, Change Request - dette skal sikres i en fælles proces mellem Plan-Build-Run	Mål Målet med planen <ul style="list-style-type: none"> - Der en dokumenteret proces - Skabeloner / procedurer til at følge denne - Governance indarbejdet i deployment - Vi gør det samme P-B-R - Roller og ansvar er klare for alle - Ansvar for at følge opgaverne helt til dørs - Deployment proces beskrevet og implementeret - Teststrategi indarbejdet

Værdi for AAU

Værdi for ITS

Uopsættelighed/urgency

Omfang/ressourcer/indsats

Overordnet status

5

4

4

1

På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Projekter og opgaver				
Review af eksisterende projekt handover skabelon	Per	jan/18	jan/18	
Definition af successkriterier for handover - forretning og teknik	Lars	jan/18	feb/18	
Udarbejdelse af process for handover	Kasper	feb/18	feb/18	
Udarbejdelse af handover template	Hanne	mar/18	mar/18	
Roller og ansvar for handover	Lars/Per	mar/18	mar/18	
Uddannelsesmateriale - dokumentation	Kasper	mar/18	mar/18	
Implementering	Per/Lars	apr/18	apr/18	
Udarbejdelse af deployment process, dokumentation	Bo	feb/18	apr/18	
Udarbejdelse af test strategi koncept, dokumentation	Gert	jan/18	maj/18	
Implementering af test og deployment	Gert/Bo	jun/18	jun/18	

Afhængigheder til andre handleplaner

Udfører: Build og Run som primære
 Påvirker: P-B-R i ITS
 Overvej forretningsinddragelse

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Interessenter

Udfører: Build og Run som primære
 Påvirker: P-B-R i ITS
 Overvej forretningsinddragelse

Tid	Lav
Personale	Lav
Økonomi	Lav

Etablering af proces for Pre-pipeline / Pipeline

Leverancer der giver værdi for AAU

TKRU

Q1 2018

I dag	Mål
<p>Vi igangsætter projekter og opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efter 'hvem råber højest' og 'hvad kommer først' - med konkrete behovstillere <p>Det indebærer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Behov inden for områder med svag forretningsforankring har tendens til ikke at blive prioriteret - det er særligt behov tæt for kerneforretningen, mens centrale og administrative behov prioriteres højest - De 'svære' behov bliver ikke synlige og prioriteret; fx problemstillinger omkring RES, VK-udfordringer, brug og udvikling af Moodle <p>(- Der sikres ikke arkitektur hen over det samlede set af indsatser. Det betyder blandt andet mulighed for håndtering af afhængigheder mellem indsatser.)</p>	<p>At sikre en pipeline-proces der kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gribe og synliggøre skyer; forretningsbehov der ikke udtrykkes som konkrete og ikke har specifik afsender - sikrer at skyer og konkrete behov indgår i et samlet billede til samlet prioritering - sikrer at igangsættelse af konkrete opgaver og projekter sker på baggrund af prioritering ud fra et helhedsbillede <p>(- Sikrer at der er arkitekturstyring på det samlede set af indsatser)</p>

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	4	5	3	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Afdækning af behovsindgange gennemført (pt. scopet til DP's initiale arbejdsopgaver d.v.s. ekskl. POS, IFS og SUP indgange)	KA/TKRU		Q1	Ikke startet
Gennemført afdækning af strategiudmøntning (fra strategi til projektforslag)	KA/PH		Q1	Ikke startet
Udkast til præ-pipeline og pipeline proces udarbejdet	KA		Q2	Ikke startet
DSD prioriteringsproces forankret (pipeline->portefølje)	KA/TKRU/LARS		Q2	Ikke startet
Gennemført optimering af pipeline proces (baseret på erfaringer til nu)	KA		Q3	Ikke startet
Pipelineproces implementeret og systemunderstøttet	KA/TKRU/LARS		Q4	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner

Styring af Pipeline og Portefølje

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

At der findes en dokumenteret pre-pipeline- og pipelineproces

At processen anvendes i praksis på ITS porteføljemøder og giver input til DSD igangsættelse af indsatser i porteføljen (mindst 1 sag/emne gennemføres)

Interessenter

Udføres primært af Plan og Build

Tid	Høj
Personale	Mellem
Økonomi	Lav

Portefølgestyring af forvaltning og ejerskab

Tema	LL / GE	Q2 2017
<p>I dag</p> <p>I POS er p.t. ingen aktiv portefølgestyring af forvaltningsområdet, hvor der prioriteres på tværs. Der sker ligeledes forvaltning på nogle systemer i RUN, uden det er beskrevet hvilke typer af systemer der bør forvaltes hvor og hvorledes dette koordineres på tværs, hvilket gør at ressourcer muligvis ikke bruges optimalt. Visse systemer er ejet i ITS, der eksisterer ikke beskrivelser af hvad ejerskabet betyder eller hvor ejerskabet bør placeres, hvilket i nogle tilfælde skaber usikkerhed.</p>		<p>Mål</p> <p>Mål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der skal skabes systematik omkring udarbejdelse af en Porteføljerapport, som dækker hele ITS. - Rapporten skal være opdelt i aktiv / passiv forvaltning, og skal være koordineret med tekniske og strategiske projekter. - Der skal etableres en metodik for hvad der forvaltes hvor i ITS, og hvor ITS vælger at source forvaltning. - Der laves afklaring på hvilke systemer ITS er systemejer på og hvorledes disse fagligt såvel som teknisk forvaltes og hvor det foregår i ITS.

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	3	3	2	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Identifikation af systemer fordelt på aktiv og passiv forvaltning	GE	apr/17	jun/17	
Beskrivelse af forvaltningsopgaven	GE/LL	apr/17	apr/17	
Beskrivelse af hvad der bør forvaltes hvor	GE	jun/17	aug/17	
Konsolidering af forvaltningsopgaven ud fra ovenstående	GE	aug/17	aug/17	
Etablering af rapportering på forvaltningen	GE/LL	aug/17	okt/17	
Identifikation af systemer som ITS er systemejer på	GE	sep/17	sep/17	
Beskrivelse af ejerskabsopgaven	GE	sep/17	sep/17	
Konsolidering af ejerskabsopgaven ud fra ovenstående	GE	okt/17	okt/17	
1. Rapport udsendt	GE	okt/17	okt/17	

Afhængigheder til andre handleplaner

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

Problem Management

Smarte processer

PBS

1. halvår 2018

<p>I dag Processen er minimalt implementeret og håndteres på ugentlige driftsmøder</p>	<p>Mål Struktureret brug af problem management gennem veldokumenterede procesbeskrivelser med tilhørende KPI og løbende opfølgning på samme niveau som vores nuværende Incident og Service Requests processer</p>
---	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
3	4	2	3	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Definerer roller og ansvar (RACI)	PBS/PHJ	jan/18	maj/18	I gang
Beskrive proces i forhold til roller og ansvar	PBS/PHJ	feb/18	jun/18	Ikke startet
Implementering i hele ITS og information til øvrige IT afdelinger	PBS/PHJ	sep/18	dec/18	Ikke startet
Sikre ressourcer til løsning af PM sager.	PBS/PHJ	jun/18	Løbende	Ikke startet
Rapportering via aftalte KPI'er	PBS/PHJ	jan/19	Løbende	Ikke startet
Udarbejdelse og godkendelse af KPI'er for proces.	PBS/PHJ	aug/18	dec/18	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner
Medarbejdere i ITS

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Slutdato i deadline felt er =Leverancemål. Løbende i deadline felt er =aktivitetsmål/indsatsmål

Interessenter
Medarbejdere i ITS

Tid	Mellem
Personale	Stor
Økonomi	Lille

Styring af Pipeline og Portefølje

Tema	Lars Lohmann	Q1
------	--------------	----

I dag	Mål
Situationen i dag ITS har i dag ikke en systematisk dokumenteret styring af pipeline på tværs af P-B-R og der er p.t. ingen porteføljeværktøj at dokumentere pipeline og portefølje i. Der er derfor ikke et overblik over indkomne opgaver, eksekvering, mv. Afgrænsning: Denne handlingsplan dokumenterer ikke processer, da dette forudsættes udført i operational handbook planen.	Målet med planen - Et fælles værktøj til styring af pipeline og projekter er implementeret for opgaver af projektkarakter - Der er defineret hvilke opgaver på tværs af P-B-R der dokumenteres i hvilke værktøjer - Der kan laves en fælles rapport på tværs af afdelinger - værktøjer - Ensartet kommunikationsmetode til at kommunikere med forretningen på tværs af P-B-R - ITS har ledelsesoverblik over alle aktiviteter på tværs af P-B-R - ITS er i stand til at prioritere opgaver/projekter på tværs af P-B-R

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	4	5	3	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
System er udvalgt og der er indgået en aftale	Lars	jan/17	feb/17	
Opgradering og installation af system		feb/17	mar/17	
Definition af opsætning på systemsiden		mar/17	mar/17	
Opsætning og customisering, udpegning af agenter		mar/17	mar/17	
Migrering af data		mar/17	mar/17	
Beskrivelse af processer og formål		apr/17	apr/17	
Uddannelsesmateriale		apr/17	maj/17	
Go live		maj/17	jun/17	

Afhængigheder til andre handleplaner
Primært: Plan - Build
Sekundært: Run og sekretariat

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Interessenter
Primært: Plan - Build
Sekundært: Run og sekretariat

Tid	Høj
Personale	Mellem
Økonomi	Mellem

Etablering af DP-funktion 3.0

Leverancer med værdi for AAU

TKRU

Q1 2018

I dag	Mål
Den nuværende organisering omkring DP'ere er ændret.	At DP funktionen er operationel ift. vedtaget digitaliseringsstrategi og ift. sin kerneopgave
Der er meldt ud at DP-funktionen fremadrettet skal være målrettet områder i digitaliseringsstrategien og disse områder er fordelt blandt den nuværende DP-gruppe.	At DP funktionen afklarar sin kerneopgave og udvikler sin rolle
I dette arbejde mangler: - overdragelse af opgaver FRA tidligere DP'ere og uden overdragelse af opgaver TIL nye DP'ere - tilpasning af hvem der er kontaktansvarlig for konkrete kontakter i organisationen - afstemning med de nuværende kontakter i organisationen - afklaring af den fremtidige opgave og rolle for DP - mv.	

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	4	5	3	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Genennemført organisering af DP-gruppen (DP 3.0 workshop)	TKRU	dec/17	jan/18	Planlagt til 14+15 december
Review af opgave, rolle og forventninger mv. gennemført	TKRU	dec/17	jan/18	Planlagt til 14+15 december
Udarbejdet forslag til hvordan samarbejde med organisationen organiseres (herunder muligvis forslag til fordeling af kontakter i organisationen)	DP'ere	Januar	Januar	
Afstemning med kontakter i organisationen gennemført	DP'ere	januar	februar	
Endelig fordeling af kontakter i organisationen gennemført	DP'ere	Februar	Marts	
Synliggøre partnerliste for ITS medarbejdere	DP'ere	Marts	Marts	

Afhængigheder til andre handleplaner

Ingen

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

At DP'ere har navngivne partere og de har kommunikeret dette til vedkommende
Partnerliste er dokumenteret og synliggjort for ITS medarbejdere

Interessenter

DP'ere, AAU relationer, evt. DP relationer internt i ITS

Tid	500 timer
Personale	DP'ere
Økonomi	0

It-værdier

ITS med Glød

ITS chefer

Hele året

I dag	Mål
Situationen i dag: Forskellige indsatser er dekoblede og hænger ikke sammen. Der er usikkerhed om grundpillerne i ITS. Vi skal evne at se tingene fra brugerperspektivet. Vi vil have ildsjælsånden med modige og engagerede medarbejdere. Vi vil samle ITS på færre adresse - herunder een samlet for de fleste. Uklarhed omkring krav og forventninger til fremtiden afklares i muligt omfang.	Målet med planen er dels at alle i ITS kender, forstår og anvender ITSs principper (fra digitaliseringsstrategien) og dels at udviklingen af ITS som arbejdsplads sker på en måde hvor medarbejderne er inddraget løbende. IT Services principper for it og digitalisering. 1. AAU anvender digitalisering som anledning til at gentænke kerneopgaverne. 2. Brugere er altid i centrum for udviklingen af ny digitalisering, og ny digitalisering, der er rettet mod kerneopgaverne, skal altid skabe værdi for kerneopgaverne. Systemerne skal være intuitive, brugervenlige og tilgængelige for alle brugere – også brugere med funktionsnedsættelser. AAU har særskilt fokus på test i den forbindelse. 3. Forskere, undervisere, studerende, alumnier og øvrige samarbejdspartnere skal kunne se merværdien af AAU's digitalisering – vi digitaliserer ikke for digitaliseringens skyld. 4. AAU sikrer den fornødne digitale infrastruktur og de digitale løsninger, der dækker de behov og forventninger, som digitaliseringsstrategien beskriver. Forskere, undervisere og studerende, der herudover har specifikke behov, sikrer selv de fornødne redskaber lokalt i regi af institutter og fakulteter. 5. AAU ønsker en sikker og effektiv digitalisering. Teknologianvendelsen følger derfor en grøn, gul, rødliste, a. Grøn = Anbefalet og centralt supporteret løsning. b. Gul = Anvendelig løsning, der ikke er centralt supporteret. c. Rød = løsning, det frarådes at

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
2	5	4	5	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Digitaliseringsstrategien introduceres på fællesmøde	PH/FK		Q1	
Planlægning af aktiviteter ifbm. resultater fra workshop om "udvikling af ITS" mellem ITS chefgruppen (MC+TKRU+GE+Peter Hjort) og ITS-SA repræsentanter - f.eks. Kondensering/aggregering af "hvorfor" og "værdier", trykprøves i medarbejderfora/afdelinger, beslutning, kommunikation og virkeliggørelse/ud at leve	MC/TKRU	Q1	Q1	
Igangsættelse af og opfølgning på udvalgte aktiviteter ifbm. "udvikling af ITS"	MC/TKRU	Q2	Q4	
Principper introduceres på fællesmøde	ITS chefer		Q2	
Principper indarbejdes i ITS koncepter og håndbøger	ITS chefer		Q4	
Alle teams gennemfører GRUS mshp på etablering af Glød	ITS chefer		Q4	
Teambuilding for at fremme Glød og Principperne	ITS chefer		Q4	
Evaluering af igangsatte aktiviteter ifbm. "udvikling af ITS" og input til 2019 aktiviteter	MC/TKRU	Q4	Q4	

Afhængigheder til andre handleplaner	SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Alle medarbejdere i ITS	Aktivitetsmål: Intro på fællesmøde, Gennemførelse af Grus/Teambuilding

Interessenter	Tid ??
Alle medarbejdere i ITS	Personale
	Økonomi

Fleksibel kapacitet

Tema	LL	Q3
------	----	----

I dag	Mål
<p>Situationen i dag Generelt er der brug af leverandører, men på en række kompetencer tillader den nuværende model kun opskalering via opnormering af FTE på det specifikke område. Der skal derfor udarbejdes et koncept således ITS kan levere på digitaliseringsstrategien på en øget projektofterspørgsel med samme kapacitet</p>	<p>Mål Målet med planen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Øge kapacitet med samme medarbejdere - Identificere kritiske kompetencer - Model for brug af UL på kritiske kompetencer - Medarbejdere med mod til at vokse - Kompetenceudvikling til nye opgaver - Fokus på effektive teknologistakke og værktøjer - Microservice / modulopbygning af services mht skalering - Ensartet og effektiv proces for "ansættelse" af konsulenter

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	3	3	2	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Identificere kritiske kompetencer ift. Digitaliseringsstrategien		jun/17	aug/17	Ikke startet
Fleksible UL model på tværs af kompetencer		aug/17	aug/17	Ikke startet
Identificere medarbejdere med tværgående kompetencer		jun/17	aug/17	Ikke startet
Evaluere vores teknologistakke og værktøjer		aug/17	sep/17	Ikke startet
Organisering af arbejdet - roller og ansvar		sep/17	okt/17	Ikke startet
Overblik over behov for periodekøbsaftaler		okt/17	okt/17	Ikke startet
Indgåelse af periodekøbsaftaler		nov/17	nov/17	Ikke startet
Identifikation af behov kompetenceudvikling		aug/17	aug/17	Ikke startet
Kompetenceudvikling		sep/17	dec/17	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner
Primært: Hele ITS

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Interessenter
Primært: Hele ITS

Tid	Mellem
Personale	Mellem
Økonomi	Lav

Etablering af rammearkitektur - standard platforme for test, udvikling og drift

Smarte processer der giver kvalitet

TKRU

Q3

I dag	Mål
<p>Der er i dag ikke beskrevet en overordnet rammearkitektur for AAU's systemlandskab og ITS's leveranceenheder.</p> <p>Det betyder at løsninger dukker op ud fra et isoleret løsningsperspektiv og ikke nødvendigvis tager højde for hvordan løsninger hænger sammen og driftes på tværs.</p> <p>Det kan bl.a. betyde at vi får mange forskellige platforme at drifte/forvalte/udvikle på, og afledt heraf skal ITS have mange forskellige kompetencer.</p> <p>En anden problemstilling er ifbm. udbud og implementering af nye løsninger. Her er det ikke muligt at beskrive en samlet arkitektur for en leverandør og stille som mindstekrav at løsningen passer ind i rammerne - derved opstår nye løsninger også afkoblet fra helheden, da de også designs med et fokuseret løsningsperspektiv</p>	<p>Slutmål - nås ikke i 2018</p> <p>At etablere en rammearkitektur for hele ITS, startende med:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Overordnet beskrive hvad vi har i dag (platforme, teknologier mv.) * Overordnet beslutte hvilke platforme og teknologier vi ønsker at basere os på de næste 3-5 år * Etablere governance for rammearkitekturen, herunder: Hvem vedligeholder den, hvordan kommunikeres ændringer, hvordan overholdes den i de enkelte afdelinger, projekter mv. * Etablere værktøjsunderstøttelse, der sikrer at alle kan se, arbejde med og dokumentere rammearkitekturen (inden for eget ansvarsområde) <p>F.eks, men ikke begrænset til:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Design af generiske udvikling, test, pre-prod og prod miljøer (platforms-streng) * Udarbejde teststrategier i samhörighed med platforms-streng * Beskrive og dokumentere ovenstående i et fælles system * Begyndende implementering af ovenstående jf. beskrivelser/design

Værdi for AAU

3

Værdi for ITS

5

Uopsættelighed/urgency

3

Omfang/ressourcer/indsats

4

Overordnet status

Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Gennemført analyse af hvilke indsats der skal til at beskrive rammearkitekturen i ITS (as-is, to-be og GAP)	TKRU	Q3		
Gennemført analyse af hvilke indsats der skal til at sikre arkitektur governance i ITS og på AAU (as-is, to-be og GAP)	TKRU	Q3		
Grov Implementeringsplan udarbejdet	TKRU	Q4		
Gennemført vurdering af hvem der skal løfte hvilke indsats (interne afdelinger, teams eller eksterne)	TKRU	Q4		

Afhængigheder til andre handleplaner

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Indsatsen er beskrevet overordnet og der foreligger en grov plan for området med estimat af timer og økonomi

At grovplanen muliggøre en planlægning af indsatsen for 2019

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi

En moderne oplevelse af interaktionen med ITS for brugerne

Værdi for AAU

MC

Q2

I dag	Mål
<p>Brugere har svært ved at finde rundt i den dokumentation der ligger på hjemmesiden. Der er meget information, men den er statisk og kan være svær at navigere i.</p> <p>I forhold til hvad mange oplever når de handler online, så er der i dag mulighed for selv at finde hjælp i manualer, at skrive mail og ringe, men den moderne chat mangler.</p> <p>Brugerne har de seneste år oplevet e ensretning af de Windows-klienter, som udleveres fra ITS. Dette har i mindre grad ramt Mac'er og linux-maskiner.</p> <p>Når brugerne har interaktion med supporten i ITS, så er der</p>	<p>Tilbyde moderne oplevelser til brugerne når de interagerer med ITS. Dette ved at sikre at ITS' tilstedeværelse på web'en moderniseres, at supportmulighederne svarer til hvad man ellers finder når man handler på nettet og ved at sikre at de medarbejdere der interagerer med brugerne har de værktøjer der skal til for at yde en hurtig og præcis service.</p> <p>Oplevelsen af ITS starter for de fleste medarbejdere på den desktop klient, som er blevet udleveret. Denne standardiseres yderligere og moderniseres.</p>

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
5	3	3	4	På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Konkrete indsatser præciseres yderligere	MC	Q1	Q1	I gang
Restrukturering af internet og intranet, Web undersøges og moderniseres. MFW/BJ er de primære på opgaven	PEN	Q1	Q3	ikke startet
Chatsupport dimensioneres	Michel	Q2	Q3	ikke startet
Chatsupport implementeres	Michel	Q3	Q4	ikke startet
Værktøjsunderstøttelsesbehov hos supporterne kortlægges	HL	Q2	Q3	ikke startet
Manglende/supplerende værktøjer til supporterne implementeres	MC	Q3	Q4	Nuværende input til værktøjer opdateres af output fra
Ubuntu-klient med AAU-systemintegration udvikles (Linux)	MPB	2017	Q3	I gang
Central up-to-date MacOS-klient-installationssystem etableres (Mac)	JMU	Q1	Q3	I gang
Administrativ 10 PC sættes i drift (Windows)	Kyrke	2017	Q2	I gang
Kommunikationsindsats i support. Se tingene i et brugerperspektiv. User experience. Se systemerne udefra.	HL	Q2	Q3	Præciseres yderligere inden igangsætning
Kommunikation gennem Servicemanager moderniseres.	MK	Q1	Q3	ikke startet
Udvikling af Supportens KPI apparat	Michel	Q2	Q4	ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner

Ressourcemæssigt afhængighed i forhold til lokale handleplaner i SUP. En vis afhængighed af handleplanen kerneopgave og serviceudbud.SAM handleplanen kan også have relation til indsatsen omkring værktøjer

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Se de enkelte indsatser. Generelt er dette indsatser, som bør hæve brugertilfredshed.

Interesserter

Supportens medarbejdere
Medarbejdere og studerende på AAU generelt

Tid

Personale
Økonomi

Automatisering

Hybrid drift

MC/PBS

Q1 - 2018

I dag	Mål
Situationen i dag Mange arbejdsopgaver og processer er minimalt automatiseret i forhold til hvad der nu er muligt	Målet med planen Arbejdsgange og processer er automatiseret i så stor en grad som muligt. Herudover laves nye opgaver/processer ikke uden automatisering er tænkt ind som naturlig del af udviklingen. KPI mål på en effektivisering er udarbejdet og rapporteret

Værdi for AAU

Værdi for ITS

Uopsættelighed/urgency

Omfang/ressourcer/indsats

Overordnet status

4

5

2

3

På sporet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Se LeanKit automatiseringstavle, hvor alle forslag er udarbejdet	MC/PBS	jan/17	Løbende	I gang
Færdiggøre integration mellem SCSM og automatiseringsbackend (SMA)	PBS/SHO	aug/17	apr/18	I gang
Netværksautomatisering til servere	PBS/SHO	aug/17	aug/18	I gang
Prioritering af emner på automatiseringstavlen	MC/PBS	apr/18	Løbende	Ikke startet
Sikre nødvendige ressourcer til at gennemføre indsatser	MC/PBS	feb/18	Løbende	Ikke startet
Udarbejde KPI mål og aftale rapportering	MC/PBS	feb/18	jul/18	Ikke startet
Rapportering via aftalte KPI'er	MC/PBS	sep/18	Løbende	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner

ITS medarbejdere

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Slutdato i deadline felt er =Leverancemål.
Løbende i deadline felt er =aktivitetsmål/indsatsmål

Interessenter

ITS medarbejdere

Tid	Stor
Personale	Mellem
Økonomi	Mellem

Fælles værktøjer til dokumentation

Smarte Processer	PBS	2. halvår
------------------	-----	-----------

<p>I dag</p> <p>Hver afdeling dokumenterer i hvert sit værktøj på hver sin måde. Meget system/dokumentation er forankret i forretningen samt i decentrale it funktioner. Dokumentation skal defineres forfra hvert gang udbud kører</p>	<p>Mål</p> <p>Webbaserede systemer til dokumentation m.v. så alle bruger samme proces, og dermed gør det let søgbart og tilgængeligt for alle i ITS. Lettere og mindre arbejds byrde ift. krav specificering og kørsel af udbud. Overblik over dokumentation ift. Drift og support. Bedre beslutnings understøttelse</p> <p>Definere system ejer, proces ejer, systemforvalter og drifts ansvarlig. Indføre en fælles proces for vedligehold, indrage forretnings ejerskab, hvor muligt</p>
--	--

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
1	4	1	3	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Afklare ejerskab af eksisterende systemer	PBS	apr/18	aug/18	Ikke startet
Behovsanalyse for dokumentations system	PBS	sep/18	dec/18	Ikke startet
Udarbejdelse af Business Case for opgaven/Beslutning om projekt.	PBS	sep/18	jan/19	Ikke startet
Udarbejdelse af RACI model for den kommende løsning	PBS	dec/18	feb/19	Ikke startet
Indføre fælles søge værktøj(er)	PBS	jan/19	aug/19	Ikke startet
Fælles proces (inkl. aktører uden for ITS) for vedligeholdelse af dokumentation	PBS	jan/19	aug/19	Ikke startet
Eventuel udfasning af eksisterende / tidligere systemer	PBS	aug/19	aug/20	Ikke startet

Afhængigheder til andre handleplaner

Alle i IT Service
Kræver holdnings- og vaneændring hos en del medarbejdere

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Slutdato i deadline felt er =Leverancemål.
Løbende i deadline felt er =aktivitetsmål/insatsmål

Interessenter

Alle i IT Service
Kræver holdnings- og vaneændring hos en del medarbejdere

Tid	Stor
Personale	Stor
Økonomi	Mellem

AAUs ledelsesgrundlag anvendt i praksis

Ledelse

ITS chefer (FK)

Er opstartet i 2017 - fortsætter

I dag	Mål
Situationen i dag: Trivselsmålingen viser, at gennemsigtighed i ledelsens beslutninger savnes. Nye ledere skal lære medarbejdere og kolleger endnu bedre at kende. Medarbejderne skal kende mulige karriereveje. For at være spydspids og proaktiv på den teknologiske udvikling skal der være tid og kræfter til at se fremad. Alle medarbejdere skal holde fast i "livslang læring" inden for eget fagområde. Ofte bliver beslutninger tolket til den lokale virkelighed af chefer og teamledere, så der skal være ens ledelse på tværs af ITS. Skal de planlagte forbedringer i ITS (formuleret i handleplaner) lykkes, er der behov for tydelig kommunikation og	Målet med planen er at professionalisere ledelsen i ITS via anvendelse af AAUs ledelsesgrundlag i praksis. AAU Lederens fire opgaveområder: 1- Ledelse af mennesker og kultur 2- Ledelse af opgaver og processer 3- Ledelse af fornyelse og forandring 4- Ledelse af engagement i relationer Fem pejlemærker for god ledelse på AAU # 1. Ledere har ambitioner for deres områder og sikrer resultatskabende følgeskab. # 2. Ledere frisætter potentiale og energi hos medarbejdere til gavn for den enkelte og for helheden. # 3. Ledere agerer på vegne af helheden, tager medansvar og gennemfører beslutninger effektivt. # 4. Ledere fremmer det konstruktive samspil på tværs af universitetet og sikrer, at alle "spilles gode". # 5. Ledere har øje for fornyelse og griber muligheder.

Værdi for AAU	Værdi for ITS	Uopsættelighed/urgency	Omfang/ressourcer/indsats	Overordnet status
4	5	4	4	Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Intro til ledelsesgrundlaget og motivation	FK			Gennemført
Anvendelse af ledelsesgrundlaget i LUS/GRUS	Chefer og ledere		Q1	
ITS ledere deltager i FS arrangement om ledelsesgrundlaget	FK		Q2	
Alle ITS ledere gennemfører minimum et diplommodul i ledelse	Nærmeste leder		Q1-Q2	
Systematisk opfølgning på handleplaner	PEN		Hele året	
Kursus i lederens kommunikation (alle fælles - AAU kompetence)	PEN		Q2	
Kursus i lederens medarb-feedback (alle fælles - AAU kompetence)	PEN		Q3	

Afhængigheder til andre handleplaner
ITS chefer, ITS teamleder, ITS projektledere

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)
Leverancemål: opfølgning og rapportering på fremdrift af handleplaner hen over året.
Aktivitetsmål: Ledelsesgrundlaget anvendes i LUS og GRUS

Interessenter
ITS chefer, ITS teamleder, ITS projektledere

Tid	2-4 arbejdsdage per person
Personale	ITS chefer, team- og projektledere
Økonomi	

Projektlederskabet

Leadership

Lars Lohmann

Q1

I dag

Der er i dag stor fokus på enkeltområder og vi gør tingene forskellig fra gang til gang. Vi skal hæve os fra projekt management til 1. step af project leadership.

Mål

- Målet med planen
- Rapportering på mål niveau
 - Sporbarhed i rapportering
 - Ensartet visuelt udtryk
 - Faktabaseret rapportering
 - Effektiv projektøkonomistyring
 - Mod og opbakning til at tage svære diskussioner
 - Bedre "overblik" giver bedre ledelse

Værdi for AAU

5

Værdi for ITS

4

Uopsættelighed/urgency

5

Omfang/ressourcer/indsats

4

Overordnet status

Ikke startet

Indsats	Ejer	Opstart	Deadline	Status
Beskrivelse af mål og successkriterier for 2018	Lars	jan/17	jan/17	
Økonomirapport - revideret	Lars	jan/17	jan/17	
Projektplanlægning i MS Project	Lars	jan/17	mar/17	
Statusskabelon	Lars	feb/17	apr/17	
Kompetenceudvikling færdigheder planlægning	Lars	feb/17	feb/17	
Kompetenceudvikling - kompetencer - planlægning	Lars	feb/17	mar/17	
Project leadership	Lars	Q3	Q4	
Revision af projektmodel	Lars	Q3	Q4	

Afhængigheder til andre handleplaner

SMART-mål (Leverancemål / Aktivitetsmål)

Interessenter

Tid

Personale

Økonomi