



Koncern-it's årsberetning 2010





Forsidefoto:
ISBN 87-90654-XX-X
Layout: Ad-man.dk
Tryk:

Velkommen



I de to år der er gået, siden vi gik i gang med at implementere Københavns Universitets første fælles it-strategi, er vi nået langt takket være en kæmpe indsats fra alle medarbejdere – en stor del af infrastrukturen er skiftet ud, og vi har fået mange nye systemer i luften. Men der er stadig lang vej endnu, og en del komplekse opgaver og projekter venter forude. Med denne årsberetning vil vi gerne give dig et indtryk af hvem vi er, hvad vi har arbejdet med og hvad der skal ske i de kommende år. Giver det anledning til spørgsmål eller kommentarer, vil vi meget gerne høre fra dig.

Tak fordi du vil tage dig tid til at læse om vores arbejde i Koncern-it – og god læselyst!

Bo Bendsen, vicedirektør koncern-it

Koncern-it

Som bruger kender du typisk Koncern-it (i daglig tale kaldet KIT) fra mødet med Servicedesken, hvis primære opgaver er at servicere KU's over 60.000 brugere med administration af id-kort, telefoni og support til KU's it-systemer.

Koncern-it er dog meget mere end Servicedesken. Koncern-it er universitetets centrale it-afdeling med cirka 100 medarbejdere organiseret i fem sektioner. Vi leverer systemledelse, drift og udvikling af de fælles it-systemer på KU (for eksempel Absalon, ØSS og KUNet) samt drift af den underliggende infrastruktur (datacentre, netværk og telefoni).

Koncern-it's vigtigste opgave er at sikre, at medarbejdere og studerende oplever, at it-systemerne på KU fungerer tilfredsstillende, samt at it-området udvikles, så det kontinuerligt følger med brugernes krav. Koncern-it fungerer også som 'lokal' it-afdeling for fællesadministrationen og Det Juridiske Fakultet, på linje med fakultets-it-centrene. Endvidere har Koncern-it et bredere sigte, idet afdelingen er den samlende enhed for al it på Københavns Universitet.

Servicedesken

Servicedesken har 10 faste medarbejdere og 10 studentermedarbejdere, som i 2010 tilsammen modtog flere end 63.000 henvendelser fra KU's brugere. Af disse blev 79 procent løst med det samme i Servicedesken, mens resten af henvendelserne blev videregivet til andre eksperter i Koncern-it.

Servicedesken er åben for henvendelser inden for normal arbejdstid alle ugens hverdage, men som en del af den forbedrede service vil Servicedesken i 2011 tillige være åben om aftenen og i weekenderne – klar til at hjælpe ansatte og studerende, når de har brug for det.



Det fælles omdrejningspunkt for it på KU

Koncern-it-koordineringen (KIK) er det samlede koordineringsudvalg for it på KU. I KIK arbejder fakulteterne og Koncern-it i fællesskab med at implementere it-strategiens mål, samt behandler alle it-relaterede opgaver og beslutninger. KIK følger de prioriterede og vedtagne it-projekter tæt og er i nogle tilfælde styregruppe for disse.

Faste medlemmer i KIK er it-cheferne for hvert fakultet og to repræsentanter fra Koncern-it samt vicedirektøren som formand.

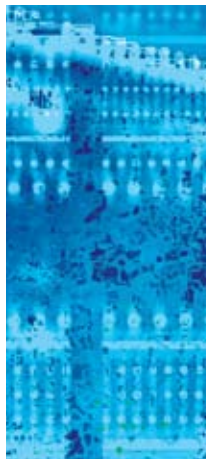
KU's it-strategi

KU's it-strategi blev vedtaget i 2008 med det formål at skabe en fælles retning for udviklingen og samarbejdet på it-området på KU. It-strategien fokuserer på at professionalisere it-organisationen på KU, at udnytte ressourcerne på it-området mere effektivt samt på at udbygge og modernisere KU's samlede it-systemlandskab og it-infrastruktur.

Som en del af it-strategien skal alle de grundlæggende it-services til studerende og ansatte (e-mail, kalender, brugernavn, intranet, serverrum) samles til fælles løsninger, som dækker hele KU ved udgangen af 2012. Denne konsolidering vil sikre at midlerne på it-området benyttes rationelt og at alle KU's brugere får adgang til fælles services af høj

kvalitet. Arbejdet på dette område er kommet langt siden 2008, og i dag er alle de basale it-services etableret (serverrum, netværk, intranet). I de kommende år vil fokus være på at udrulle disse services, så alle brugere mærker forbedringerne.

It-strategien blev i foråret 2010 opdateret gennem en bred proces internt i it-organisationen med interviews, workshops og høring på fakulteterne. Formålet med opdateringen var at få feedback på de første to års arbejde med strategien, samt at give medarbejderne mulighed for at bidrage til strategiens videre udvikling. Resultatet er en opdateret it-strategi med 14 nye projekter, som iværksættes i 2011.



Tæt på brugerne

I 2010 gennemførte Koncern-it og fakultets-it den første samlede it-brugertilfredshedsundersøgelse på KU, hvor cirka 700 studerende og 900 ansatte bidrog med deres meninger. Undersøgelsen gentages hvert andet år og har til formål at finde områder, hvor it-understøttelsen af forskere, studerende og administrative medarbejdere kan forbedres.

Brugertilfredshedsundersøgelsen viste blandt andet, at der er stor utilfredshed med det trådløse netværk på KU (eduroam), og at der er et behov for bedre og mere sammenhængende support generelt på it-området. Derfor er der igangsat projekter, der dels skal forbedre det trådløse netværk for studerende og ansatte på tværs af KU, dels skal forbedre brugersupporten ved at introducere et fælles system til at registrere henvendelser til Servicedesken.



Forbedringer på it-området i 2010

I det forgangne år er en række store it-projekter blevet gennemført for at forbedre de nuværende it-systemer og give brugerne nye muligheder for at samarbejde og kommunikere elektronisk.

Kort før sommerferien fik alle studerende og ansatte på KU et nyt brugernavn. KU-brugernavnet vil gennem de kommende år blive udbredt til flere systemer, så du ikke længere behøver at huske forskellige navne og koder for hvert system, men kan nøjes med KU-brugernavnet.

I slutningen af sommeren fik KU endvidere et nyt intranet (KUNet), der fremover skal være det fælles samlingspunkt for KU's digitale liv. Kort efter fik alle studerende en ny e-mail (Alumni-mail), der også indeholder kalender, så det for eksempel er lettere at lave aftaler med andre studerende, og endelig blev STADS i efteråret lanceret som det nye studieadministrative system.

Samtidig med at vi har arbejdet med de store brugerrettede projekter, er der bygget to nye it-driftscentre på Sønder Campus og Nørre Campus. De nye driftscentre skal afløse de mange serverrum, der findes rundt omkring på KU, og sikre at driften bliver mere sikker og effektiv. De nye systemer (KU-brugernavn, KUNet, Alumni-mail og STADS) er som nogle af de første placeret i

driftscentrene, og i løbet af den kommende tid vil stadig flere systemer og servere blive flyttet ind samme sted.

Som udløber af it-strategien har der i 2010 også været en øget fokus på KU's kerneområder inden for forskning og uddannelse. Eksempelvis er projektet "it til studerende" gennemført, hvilket har resulteret i en vision og en række anbefalinger, som vil forbedre it-understøttelsen for de studerende på KU på længere sigt.



iPads til digitalisering

Som en del af den igangværende proces med at introducere og afprøve nye teknologier har Koncern-it i efteråret 2010 startet et forsøg med afprøvning af iPads fra Apple. Formålet med dette pilotforsøg er at teste, hvordan man på KU kan digitalisere og effektivisere udvalgte arbejds-gange ved brug af tablet-pc'er. I forsøget testes i første omgang iPads som redskab til at øge ledernes produktivitet og deres arbejde i leder-teams.

Som en del af pilotforsøget har Koncern-it anskaffet et antal iPads, som er blevet udleveret til udvalgte ledere. Resultaterne af forsøget vil efterføl-gende blive opsamlet og anvendt til at evaluere, om det er en teknologi, som Koncern-it eventuelt vil udbrede og supportere. Inspirationen til for-søget kommer fra Det Juridiske Fakultet, som ved et lignende forsøg spa-rede 30 timer om ugen for to studentermedhjælpere og afskaffede 180.000 sider print om året.

Fremtiden

Vi er nu nået to år ind i it-strategiens implementering, og fokus i 2010 har i høj grad været på de store strategiske projekter, samtidig med at vi i Koncern-it har kæmpet for at holde eksisterende systemer i luften. Det er nødvendigt at lave så mange ændringer på kort tid, hvis vi vil indhente tidligere tiders manglende investeringer.

Implementeringen af så mange og komplekse projekter over en kort periode har dog været udfordrende, og der har undervejs været mange brugere, som i perioder har oplevet vanskeligheder med at bruge systemerne.

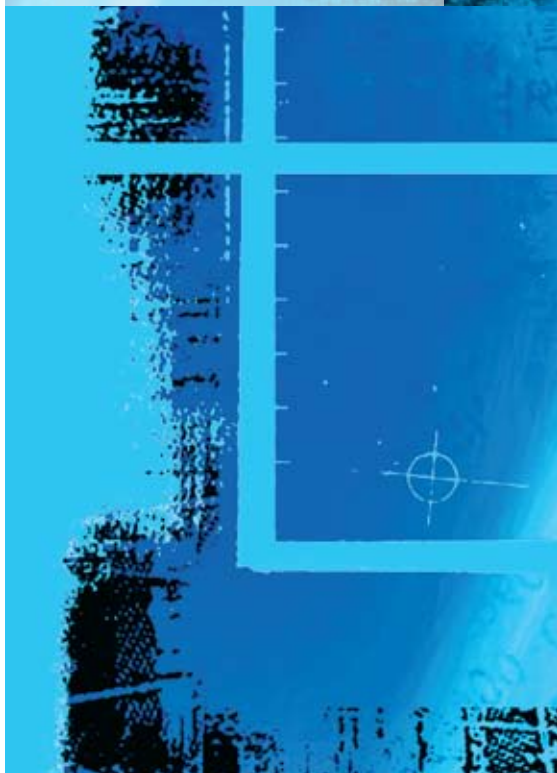
Det beklager vi, men vi vil samtidig bede om jeres tålmodighed lidt endnu - der er stadig lang vej, og en del komplekse opgaver og projekter venter forude, hvilket fortsat vil give en del "byggestøj". Vi har derfor erkendt, at der også er behov for stabilisering af nye og nuværende systemer og processer. Fokus i 2011 vil således være på konsolidering, og på at sikre at eksisterende tiltag implementeres i bund, så vi kan høste de ventede fordele og besparelser.

Kursen er fast, og vi arbejder mod en bedre it-understøttelse af hele Københavns Universitet. Vi glæder os til at fortsætte det spændende arbejde på it-området i 2011.



Koncern-it i tal

- 338.052 digitale identiteter
- 80.071 e-mail-postkasser til studerende
- 12.200 fastnettelefoner
- 2.500 mobiltelefoner
- 750 ADSL-forbindelser
- 63.000 servicedesk-sager om året
- 850 servere i drift
- 600.000 GB storage på serverne
- 850 km kobbernetværk og 450 km fibernetværk internt på KU
- 1.300 pc'er supporteret





KØBENHAVNS UNIVERSITET
KONCERN-IT
NØRREGADE 10
POSTBOKS 2177
1017 KØBENHAVN K

IT.KU.DK
IT-SERVICE@ADM.KU.DK