

# Skal jeg dokumentere eller løse sager?

*Hands-on erfaringer med  
procesoptimering og målinger hos  
Københavns Universitet*

Tobias Hansen  
Incident Manager  
Københavns Universitet  
Koncern-it

UNIVERSITY OF COPENHAGEN







# Nøgletal

6 fakulteter  
40 institutter  
100 centre

8 nobelpriser

10 offentlige  
museer og parker

Mere end 200  
uddannelser  
(BA/KA)

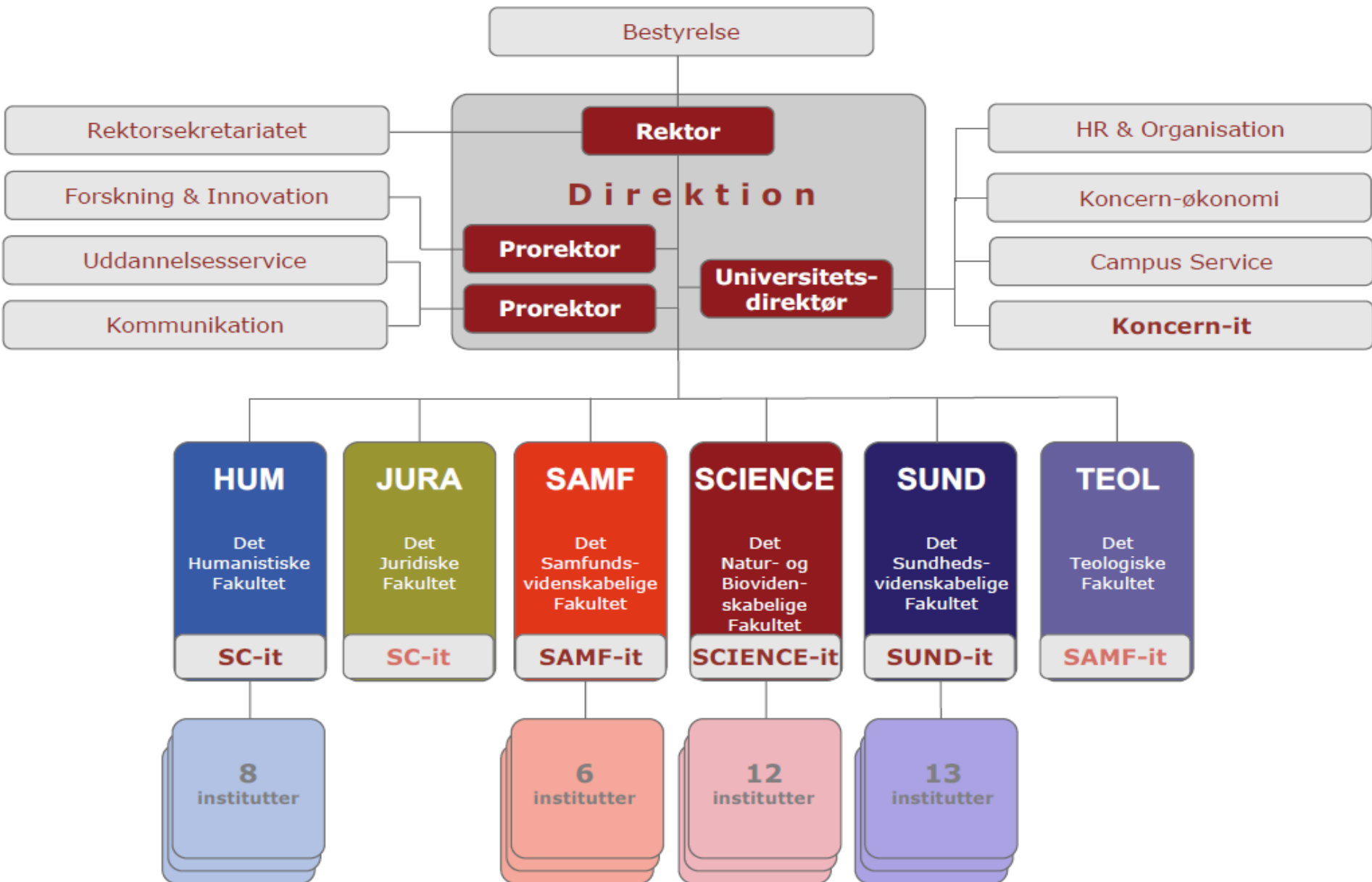
40.000  
studerende

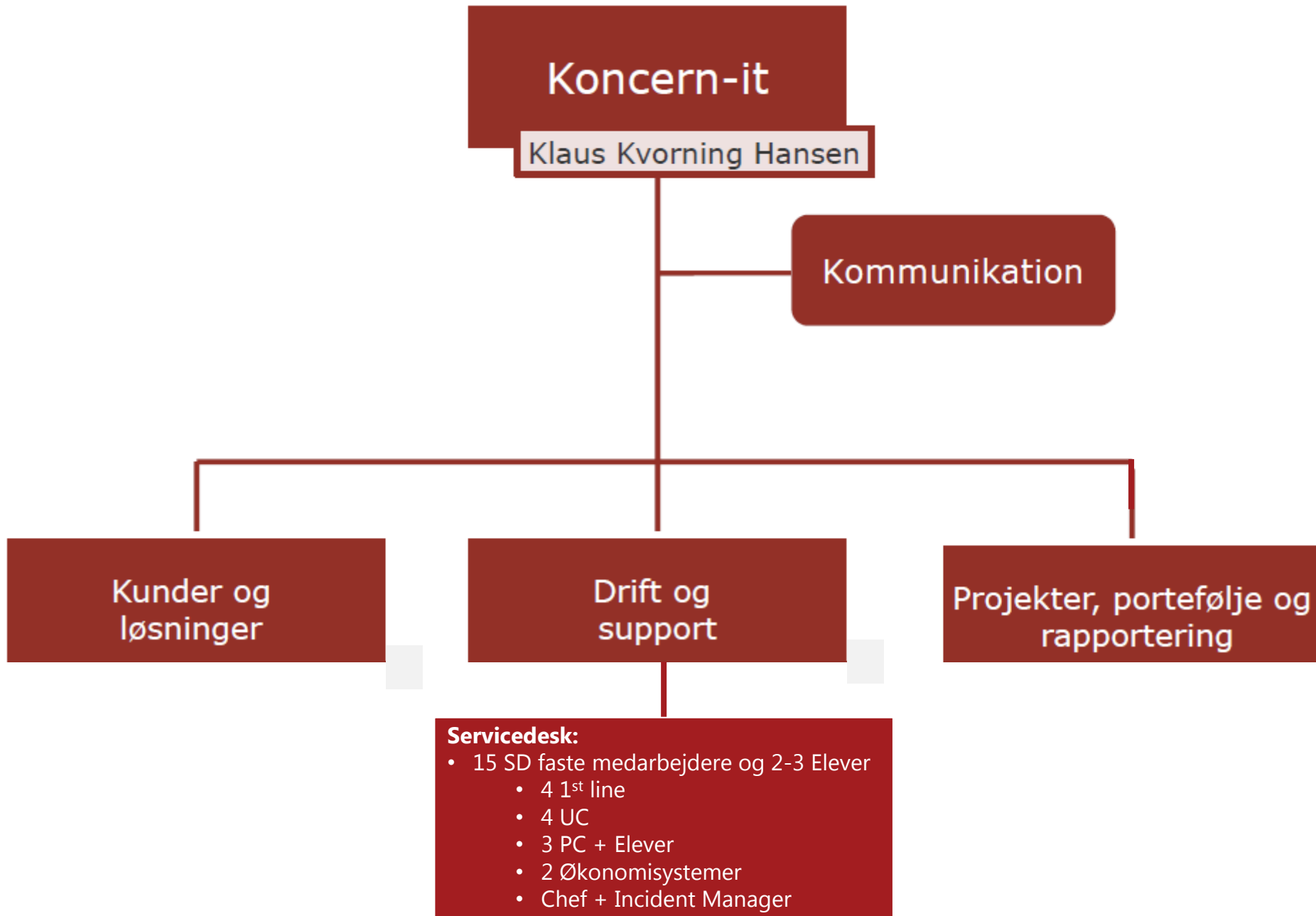
9000 ansatte

8 mia. i årlig  
omsætning

6000  
forsknings-  
projekter årligt

2500 projekter  
i samarbejde  
med  
virksomheder





# Hvad måler vi nu

- **Sager**
  - **Deadlines**
  - **Mængder**
  - **Områder**
  - **Typer**
  - **SLO/SLA**
  - **Og meget mere**
- **Brugertilfredshed**
  - Sager
  - Systemer
  - Support
- **Projekter**
  - Overholdelse af tid
  - Overholdelse af økonomi
- **Systemer**
  - Svartider
  - Oppetider
- **Diverse KPI/PI**

### HP Openview

- (Kategori)
- Bruger
- Titel
- Beskrivelse
- Prioritet

### HP Servicemanager 9.30

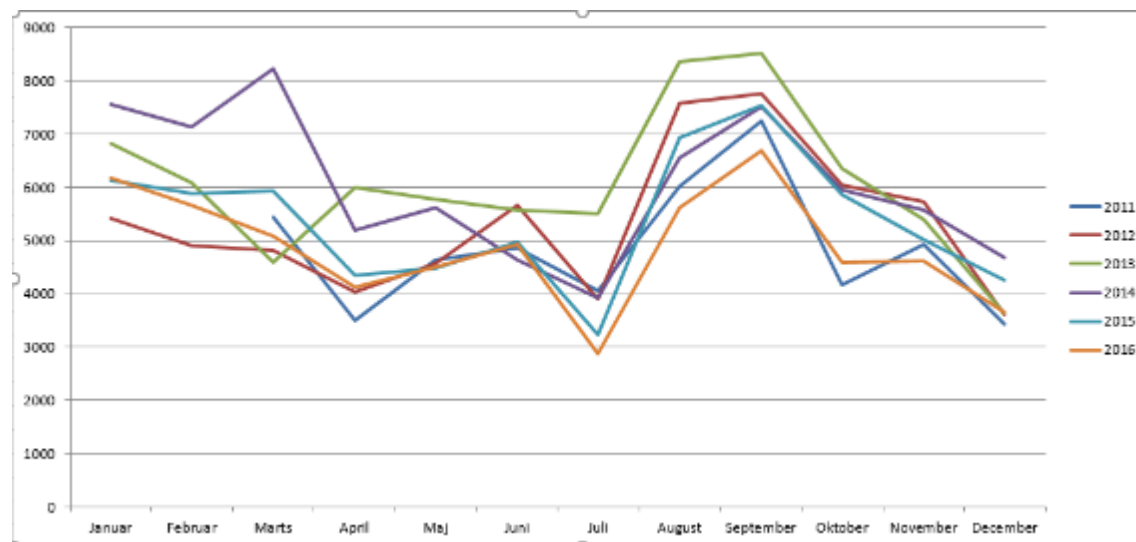
- Kategori  
(IM/RF/PM/CM)
- Bruger
- Titel
- Beskrivelse
- Berørt Service
- Berørt Service CI
- Impact
- Urgency
  
- Løsningstype
- Sikkerhedshændelse

### HP ServiceManager 9.40

- Kategori  
(IM/RFI/RFA/PM/CM)
- Sub kategori
- Område
- Bruger
- Henvendelsestype
- Titel
- Beskrivelse
- Berørt Service
- Berørt Service CI
- Impact
- Urgency
  
- Løsningstype
- Sikkerhedshændelse
- Opdateringstyper
- ...

# Fase 1 – Grundviden

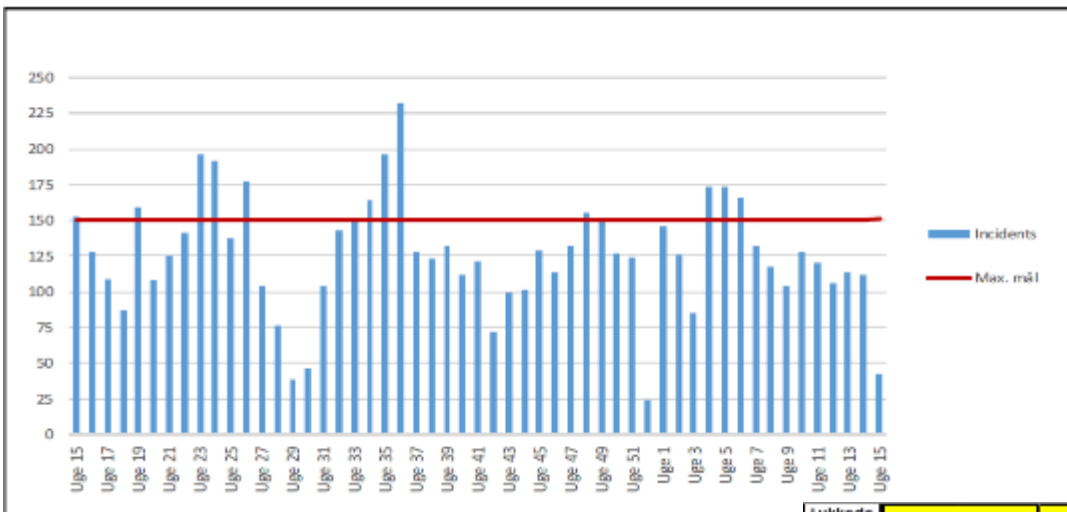
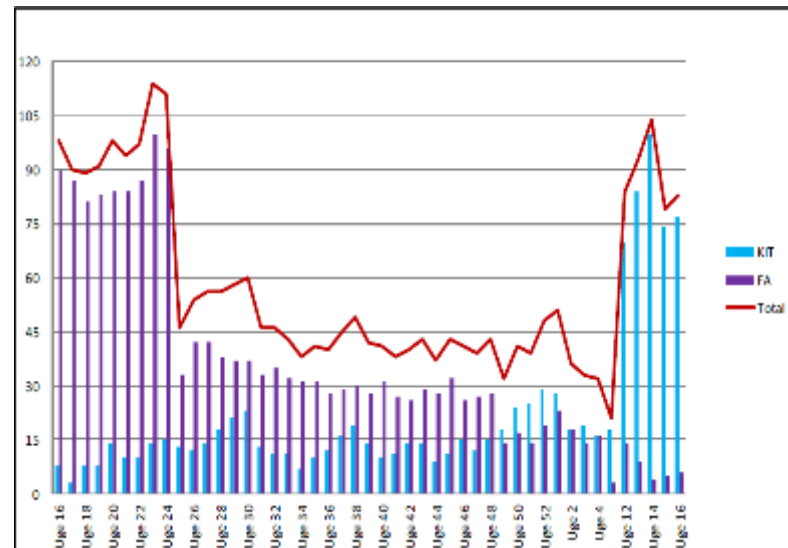
- Hvor mange henvendelser har vi
- Hvad handler de om?
- Hvilken type er de
- Hvor er der problemer
- Hvornår har vi travlt
- Er vi for mange/for få
- Laver vi det rigtige
- Kan vi afhjælpe noget
- Arbejder vi klogt
- Varsling af problemer





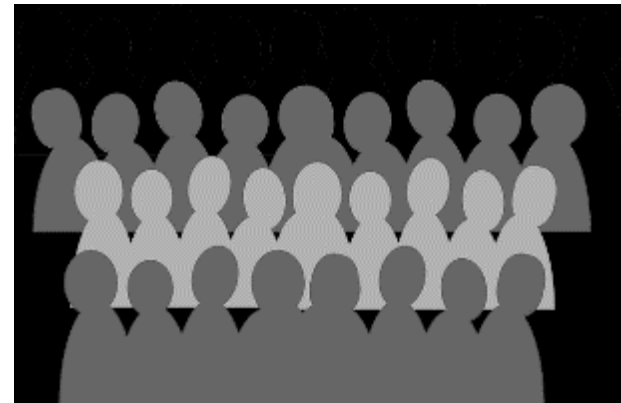
# Fase 2 – Stabil drift og Kunder (intern/extern)

	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	År total
2011			40	21	26	30	28	32	48	42	19	20	306
2012	29	21	16	12	19	28	23	45	32	21	23	19	288
2013	30	18	7	19	13	25	19	20	7	5	5	5	173
2014	12	9	14	10	5	9	8	9	8	5	5	3	97
2015	1	4	7	4	4	12	4	3	8	5	3	4	59
2016	5	1	3	5	3	2	1	2	7	3	1	2	35



Lukkede RF5 2016/17	Prío. 1 - max. 4 timer		Prío. 2 - max. 8 timer		Prío. 3 - max. 3 dage		Prío. 4 - max. 5 dage		Prío. 5 - max. 10 dage		KPI		
	Antal	Løsnings %	Antal	Løsnings %	Antal	Løsnings %	Antal	Løsnings %	Antal	Løsnings %	Antal	Løsnings %	Min. Mål
Uge 30			2	100%	5	100%	500	98%	64	95%	571	98%	90%
Uge 31					7	86%	666	100%	142	100%	815	99%	90%
Uge 32					13	77%	887	98%	185	99%	1.085	98%	90%
Uge 33			1	100%	10	80%	934	99%	247	100%	1.192	99%	90%
Uge 34					11	82%	780	99%	162	100%	953	99%	90%
Uge 35			1	0%	18	89%	1.101	99%	207	100%	1.327	99%	90%
Uge 36					14	93%	1.300	100%	135	100%	1.449	100%	90%
Uge 37					19	84%	1.007	99%	191	100%	1.217	99%	90%
Uge 38					18	78%	1.099	98%	262	98%	1.379	98%	90%
Uge 39	1	100%	2	100%	7	71%	810	99%	357	100%	1.177	99%	90%
Uge 40					11	100%	877	98%	347	99%	1.235	98%	90%
Uge 41					20	85%	822	98%	217	100%	1.050	98%	90%
Uge 42					19	95%	617	99%	234	99%	860	99%	90%
Uge 43			1	100%	11	55%	763	98%	341	100%	1.116	98%	90%
Uge 44			1	100%	10	90%	724	99%	224	100%	959	99%	90%
Uge 45					23	91%	761	98%	274	100%	1.058	98%	90%

# Fase 3 - Organisation



# Fase 4 – Den store KU rapport og fremtid



# Så skal jeg dokumentere eller løse sager?

- Du skal dokumentere, men det skal give mening
- Vær klar omkring målet med registreringen
- Varier evt. Registrerings-graden efter behov
- Husk Servicedesk med tak/feedback

# Spørgsmål?