



EFFEKTIVITET UNDER KONSTANTE FORANDRINGER I IT

JERES 45 MINUTTER STARTER NU

Hvem er jeg og hvad er min baggrund for at stå her i dag

”Lyn”intro til **A**arhus **U**niversitet og mit område, **S**cience and **T**echnology

ST IT-Support – vores historie og hverdag

Kan vores historie egentlig bruges til noget?

HVEM STÅR FORAN JER?

Susan Askøe Lösli, 39 år

Startede arbejdslivet i et Call Center ved TDC Internet i 2001

IT-Supporter ved TDC Internet i 2002

IT-studentermedhjælper på Handelshøjskolen i 2007 og fast IT-Supporter fra 2008

Teamleder i AU IT fra 2012-2014

Teamleder i ST IT-Support fra 2015

1928
Aarhus Universitet
grundlægges

1936
Det Økonomiske og
Juridiske Fakultet

1935
Det Humanistiske
Fakultet og Det
Lægevidenskabelige
Fakultet

1942
Det Teologiske
Fakultet

1954
Det
Naturvidenskabelige
Fakultet

1992
Fusion med Århus
Tandlægehøjskole

1997
Nobelprisen
i kemi

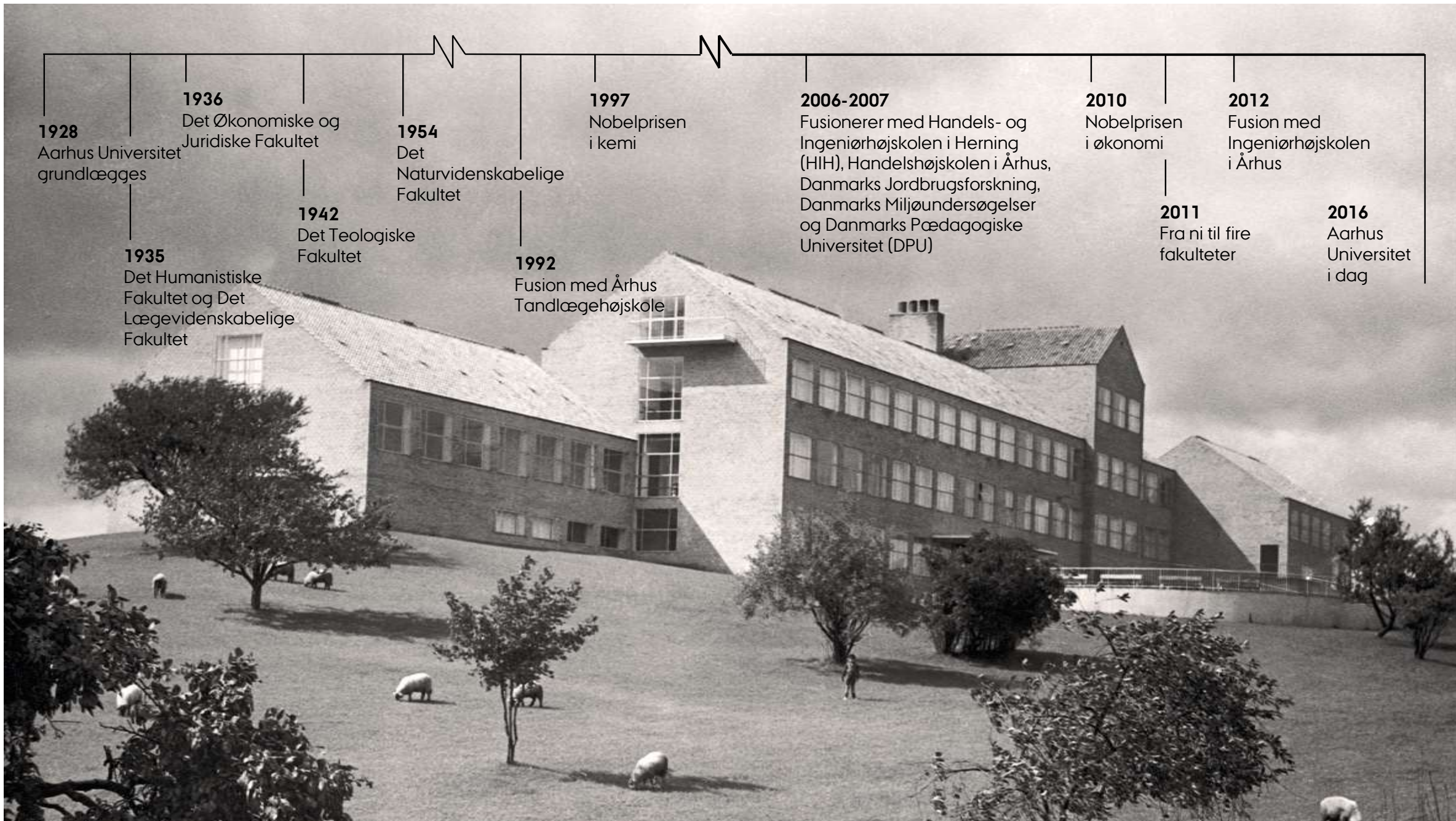
2006-2007
Fusionerer med Handels- og
Ingeniørhøjskolen i Herning
(HIH), Handelshøjskolen i Århus,
Danmarks Jordbrugsforskning,
Danmarks Miljøundersøgelser
og Danmarks Pædagogiske
Universitet (DPU)

2010
Nobelprisen
i økonomi

2011
Fra ni til fire
fakulteter

2012
Fusion med
Ingeniørhøjskolen
i Århus

2016
Aarhus
Universitet
i dag



NØGLETAL FOR FAKULTETERNE

ARTS

3 institutter

11.428 stud.

267 ph.d.-stud.

1.281 årsværk

1.053 mio. kr. (oms.)

AARHUS BSS

7 institutter

13.663 stud.

240 ph.d.-stud.

875 årsværk

1.085 mio. kr. (oms.)

HEALTH

5 institutter

4.330 stud.

665 ph.d.-stud.

1.532 årsværk

1.299 mio. kr. (oms.)

SCIENCE AND TECHNOLOGY

13 institutter

7.096 stud.

673 ph.d.-stud.

2.949 årsværk

2.646 mio. kr. (oms.)

LOKALITETER



IT PÅ AU

Hvert fakultet har egen IT-Support

IT-Drift, udvikling og web ligger i AU IT og er fælles for hele AU

Størst kontaktflade med to teams i IT-Drift med gamle kolleger

Tværgående faggrupper, fx AV, Indkøb, Licenser, Wiki, Mac mm.

HISTORIEN

2009-2010

NFIT etableres (Naturvidenskabeligt Fakultet IT)

IT-medarbejderne samles centralt – før sad de rundt omkring på institutterne

Stor medarbejderinddragelse i processen

2011

Den **F**aglige **U**dviklingsproces (FUP, blandt nogle medarbejdere) skydes i gang. AU slankes (fra 9 til 4 fakulteter) og alt IT samles i AU IT. ST IT-Support ser dagens lys.

HISTORIEN

2012

Ingeniørhøjskolen i Aarhus slutter sig til AU og ST

2014

Større fyringsrunde på AU. AU IT afskediger et større antal og ST IT-Supporten sender 3 på pension, afskediger yderligere 2 og 4 midlertidige ansættelser forlænges ikke.

Senere samme år flyttes IT-Supportafdelingerne væk fra AU IT og ud på fakulteterne. Der sker desuden lokale ændringer i ledelsen i ST IT-Support.

2015

Ledelsesstrukturen i ST IT-Support fastlægges med IT-Supportchef og 3 teamledere

ST IT-SUPPORT

3 teams med hver sin teamleder fordelt på geografi

Aarhus: 19 faste medarbejdere, 1 lærling, 1 deltidsmedhjælper og 7 studerende

Foulum: 5 faste medarbejdere

Roskilde: 4 faste medarbejdere.

4 lokationer med en enkelt medarbejder (**Kalø, Silkeborg, Årslev og Flakkebjerg**)

Fælles IT-Supportchef

SÅ BLEV DER TRAVLT





We live in a society exquisitely dependent on science and technology, in which hardly anyone knows anything about science and technology.

- Carl Sagan

DAGLIGDAGEN I AARHUS

16 af de faste medarbejdere (inkl. lærling) laver IT-Support

Vi bemander 3 fysiske Helpdeske

- Hver supporter har 2-3 halvdagsvagter ugentligt

Yderligere 1/2 dag om ugen ude på institutterne for 11 supportere

6 supportere har dispatcher-rolle i ServiceManagementSystem en uge af gangen

AV-morgenvagt og support af Digitale Stedprøver (digitale eksamener på AU-lokation)

DAGLIGDAGEN I AARHUS, FORTSAT

2 personer dedikeret til IT-indkøb – omsætning på 8 mio. kr. i 2016

Indkøb af 630 Computere, heraf 70 Mac – Disse installeres af udvalgte supportere (2016)

1 af supporterne lavede brugeroprettelser 4 ud af ugens 5 dage

Derudover deltagelse i IT-projekter: Net-omlægning, printeromlægning, PC-omlægning, AV og Videokonference, Indkøbsportal, filomlægning mm.

Vi brandslukker stadig rigtigt meget – nogle gange kan vi nå at være proaktive

KOMMER VI SÅ NOGEN VEGNE?

Fælles domæne og fælles mail og kalendersystem for hele AU

Omstrukturering af netværk, herunder nedlæggelse af gamle DNS og DHCP-servere

Et enkelt brugernavn for både medarbejdere og studerende

Ændret VPN-løsning

Ét samlet system til udrulning af maskiner

Nyt centralt styret antivirus

SAMMENHOLD OG RESPEKT

Mange forskellige faglige baggrunde fx Ingeniør, elektroniktekniker/mekaniker, edb-assistent, laborant, IT-Supporter og en DJØF'er

Gennemsnitsalder: 49,7 år

Generel høj anciennitet på AU – flere med 25 års jubilæum på bagen

Stor respekt for andres faglighed – vi hylder hinanden for et godt stykke arbejde

Vi har lært hinandens stærke og svage sider at kende og ping-pong'er gerne

UDFORDRINGER

Penge

Alle skal spare på AU

Ledelsen

- "Ledelsen" er kommet langt væk og samarbejder nu på tværs af fakulteter

Beslutninger

- Beslutningerne tages ofte uden inddragelse af medarbejderne med kendskabet til de faglige miljøers behov

TRAVLHED

Vi har lynende travlt – der er aldrig nok kompetente hænder

Udvidelse af opgaveporteføljen

Nye systemer – både for os og brugerne

Mangelfulde vejledninger – ingen information

Vi kommer længere og længere væk fra gamle kolleger med viden om systemerne

Planlagt kompetenceudvikling er en by i Rusland

GODE RÅD TIL LEDELSEN

Strategier = FLUFFY

Det er OK at lave om på en beslutning, hvis det viser sig at den er dårlig

Lad være med at tage beslutninger om noget du ikke ved noget om

Lær dine medarbejdere at kende og lyt til dem – de har fingeren på pulsen

Tag dig tid til at planlægge kompetenceudvikling i samarbejde med medarbejderen

FLERE GODE RÅD

Tag diskussionen – brok er ikke et angreb på dig, men et udtryk for engagement

Ret dine egne fejl og lad være med at indtage offerrollen og give andre skylden

Vær opsøgende – information kommer ikke nødvendigvis flyvende af sig selv

Bliv bedre til at sige **vi** i stedet for **de**

Spørg nu bare om hjælp og gode råd fra dine kolleger

HVORFOR LIGGER VI IKKE OG GRÆDER I ET HJØRNE?

Vi er supportere by heart – vi elsker at løse problemer og få folk til at få en god oplevelse

Vi ser problemerne og kan se, at vi kan gøre en forskel

Vi har (næsten) alle et nært tilhørsforhold til vores gamle institut

Hos os er det lovligt at ”brokke sig” – Generelt er vi gode til at være konstruktive

Måske er vi bare groet fast...

” Inside every working anarchy,
there’s an Old Boy Network

- MITCHELL KAPOR

VI BLIVER HER

Vi bliver aldrig færdige – Der er altid noget nyt at tage fat i

Vi keder os aldrig

Vi lærer noget nyt hver dag

Vi kan altid finde noget vi gerne forbedre og optimere på

Og, så er der jo altid kage



AARHUS
UNIVERSITET