

eKOR

eKommunikasjon og Rådgivning AS

Kommunale tjenester på nett

Metodikk for støtte til prosjektoppstart og gjennomføring

Svein Olaf Bennæs

Rådgiver, eKoR AS

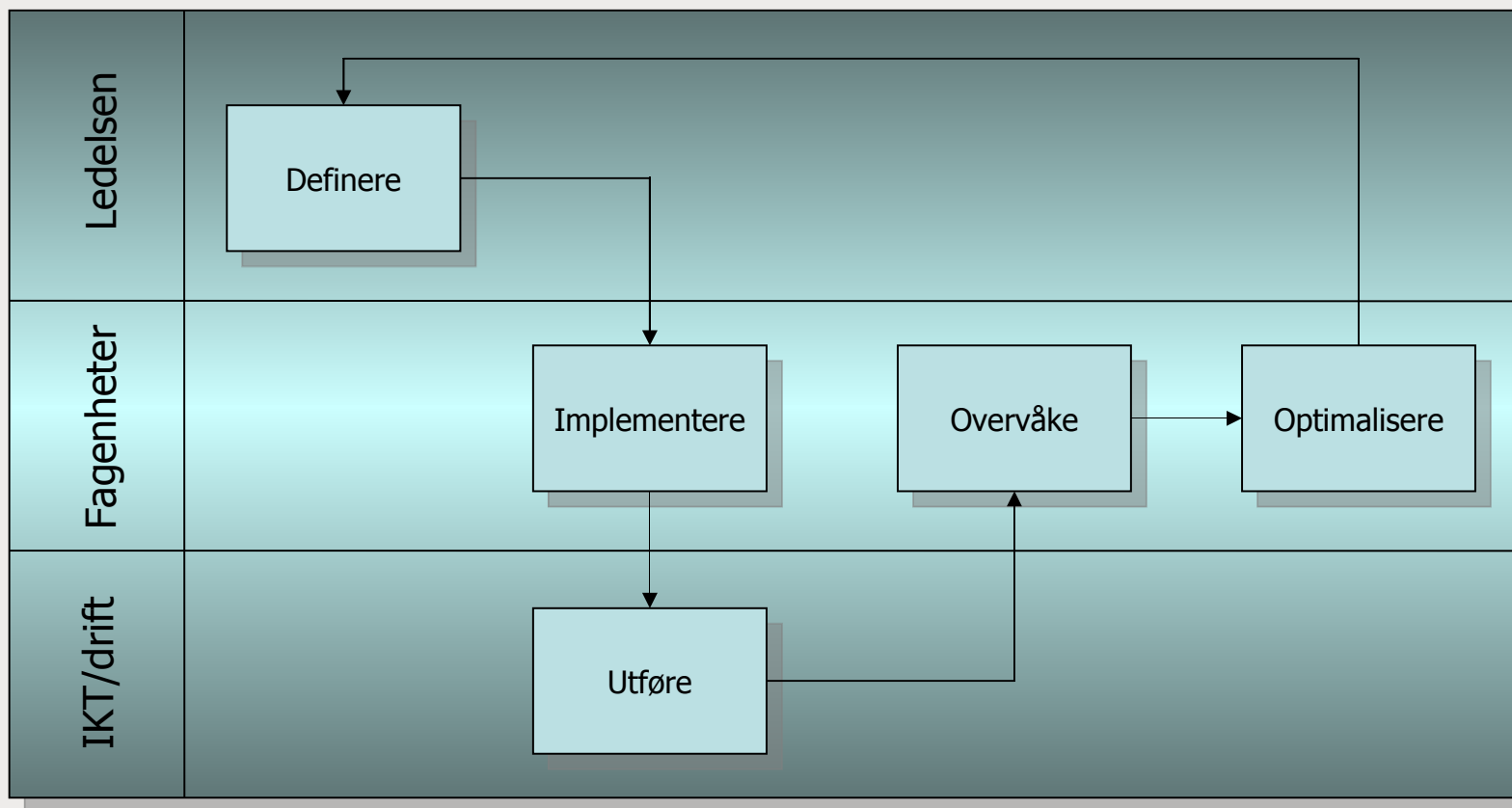
sob@ekor.no

Metodeverket D – I – E – M – O

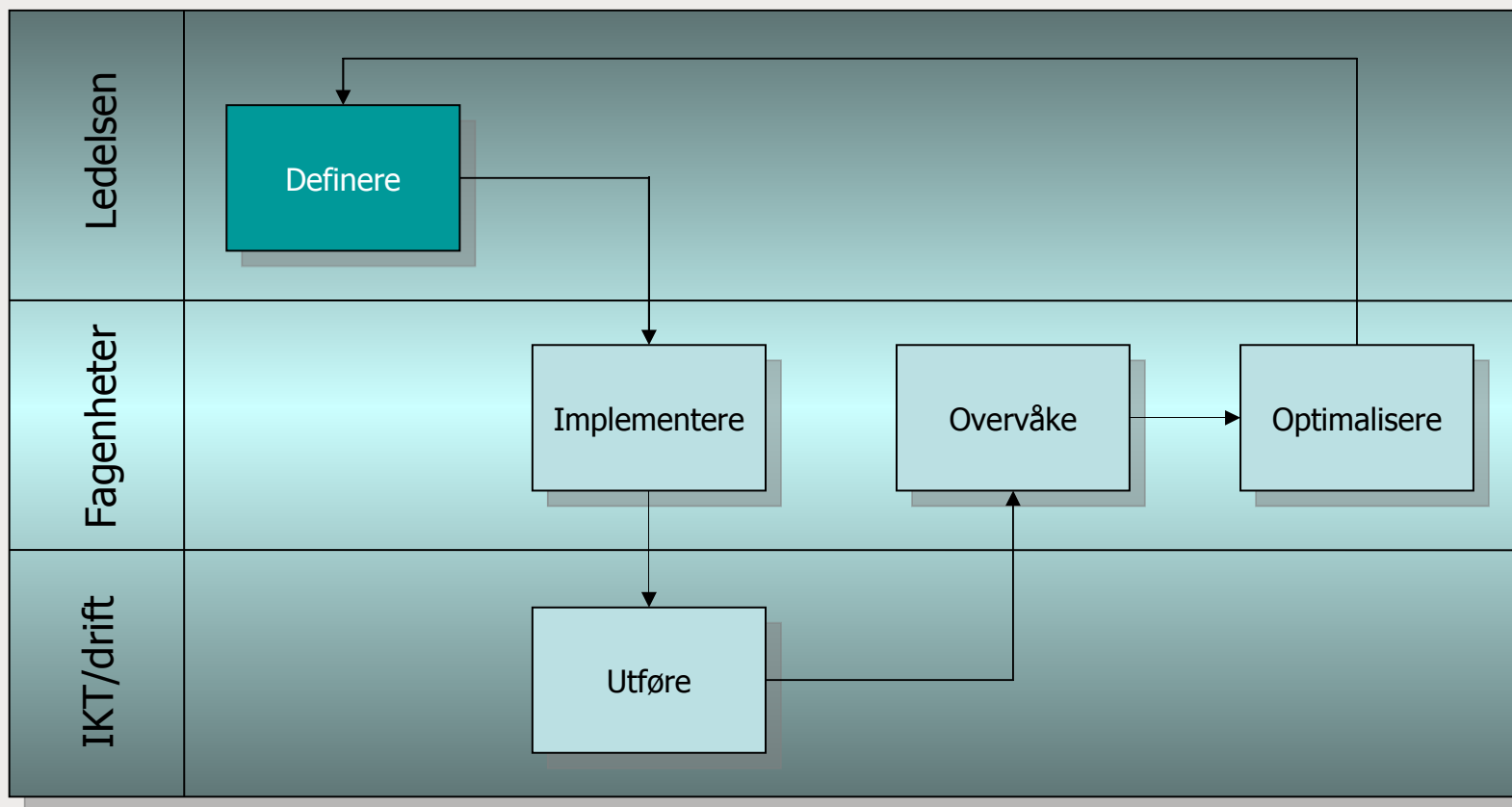
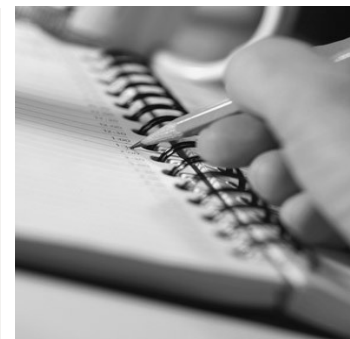


- En helhetlig prosess for innføring av elektroniske tjenester i offentlige virksomheter
- Inneholder retningslinjer, maler, analyseverktøy og prosjektplaner
- Metoden oppdateres kontinuerlig basert på praktiske erfaringer
- Virksomheten kan etter opplæring og erfaring med metoden velge å fortsette med ekstern bistand eller overta selv
- Kan i betydelig grad bidra til at virksomheten lykkes med innføring av elektroniske tjenester

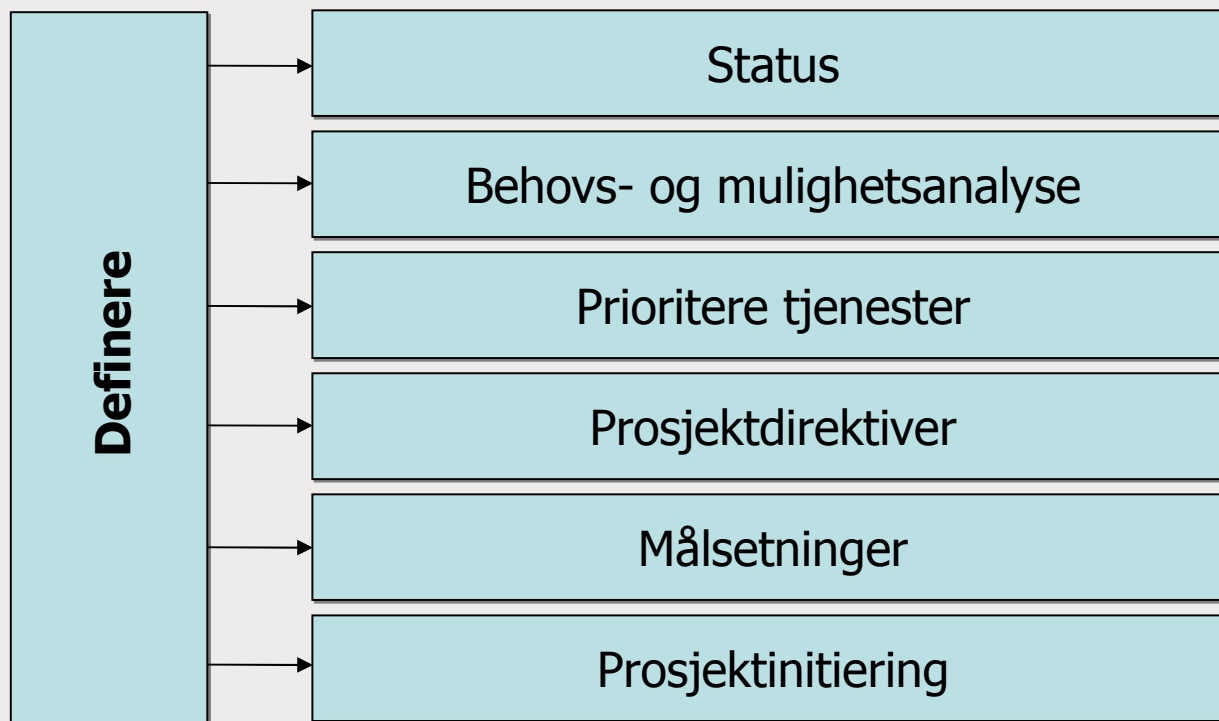
Hele prosessen



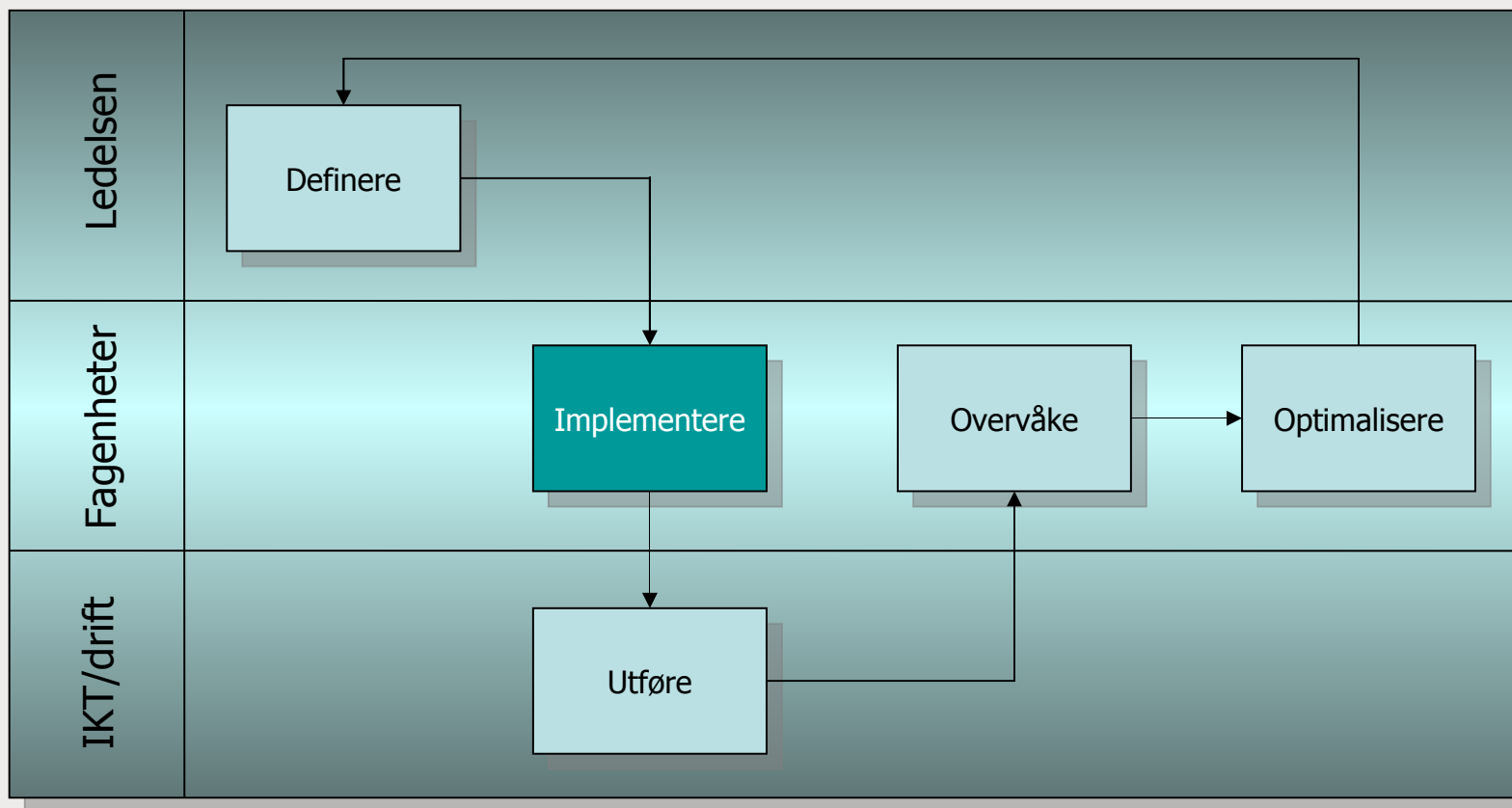
Definere



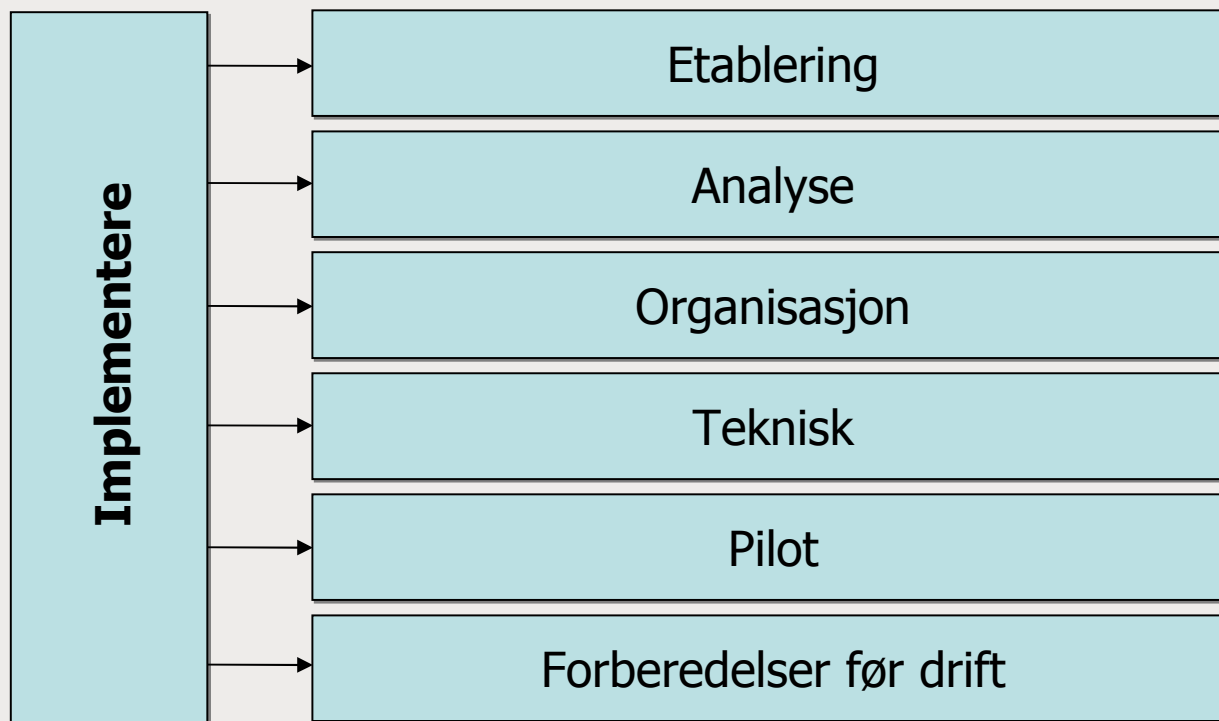
Stegene i defineringsfasen



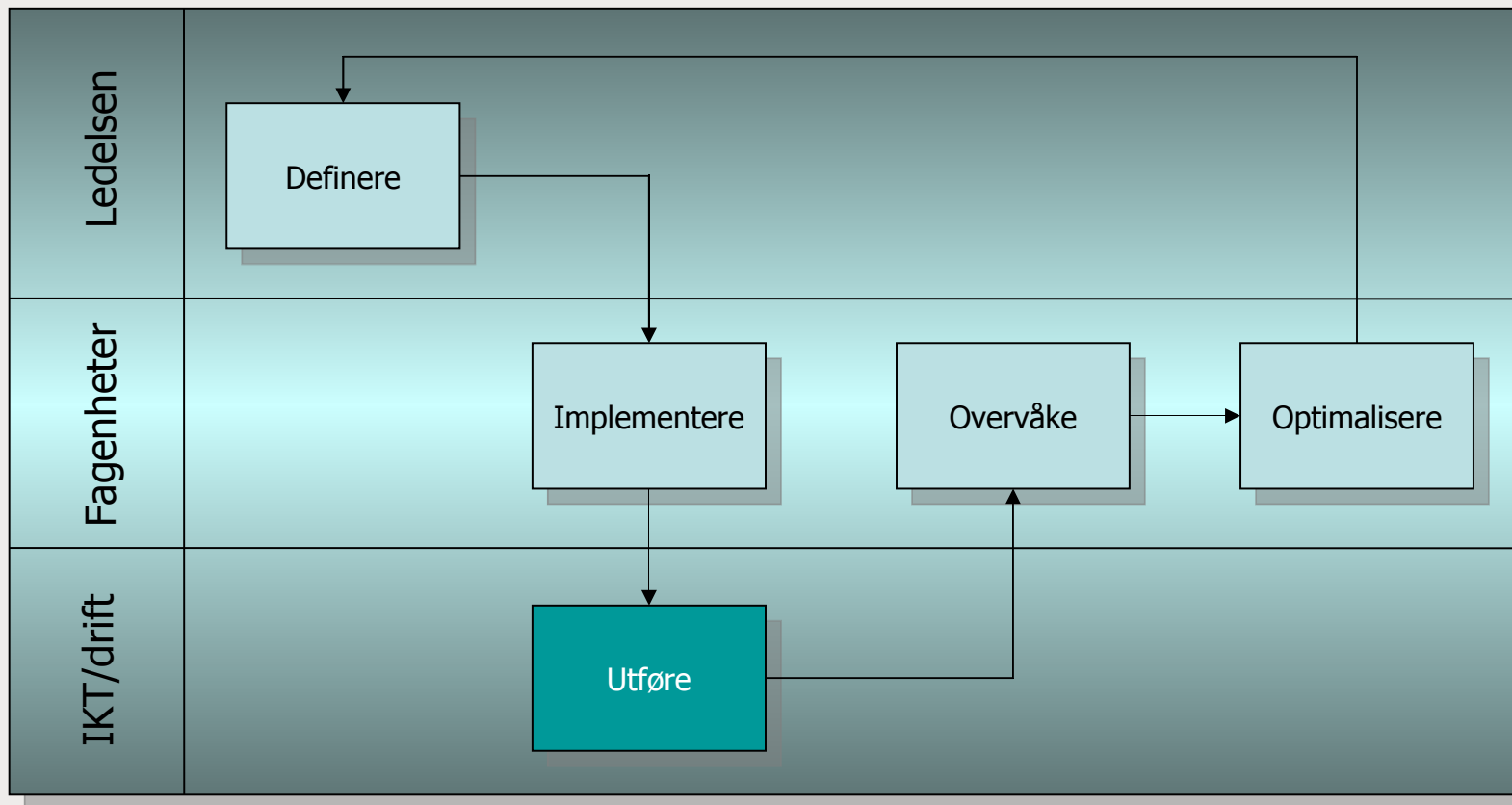
Implementere



Stegene i implementasjonsfasen



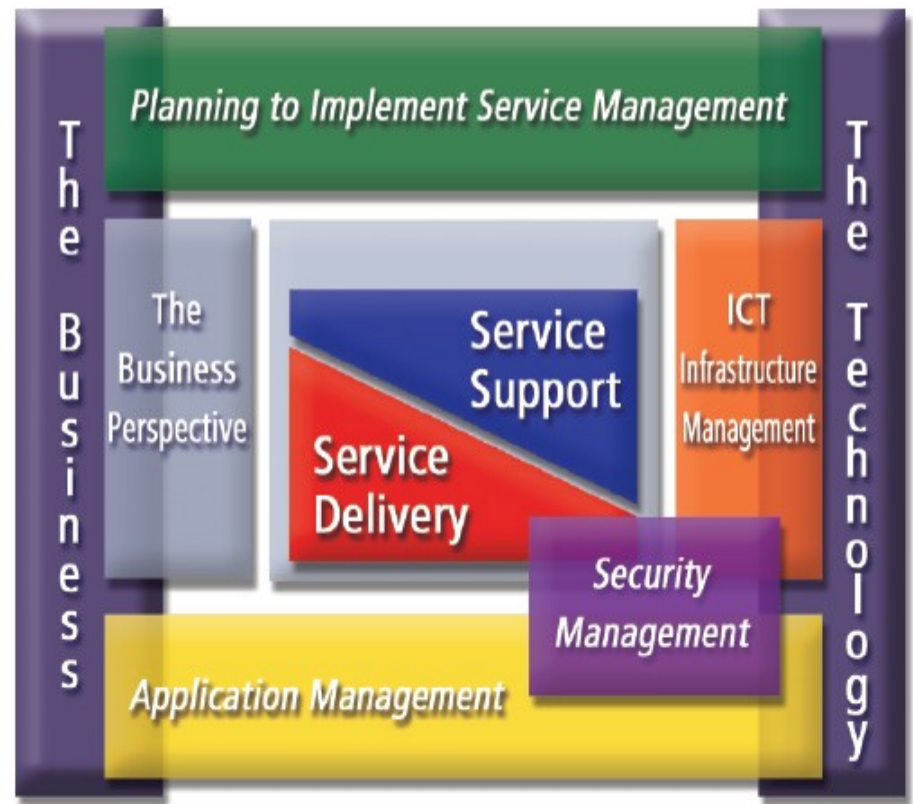
Utføre



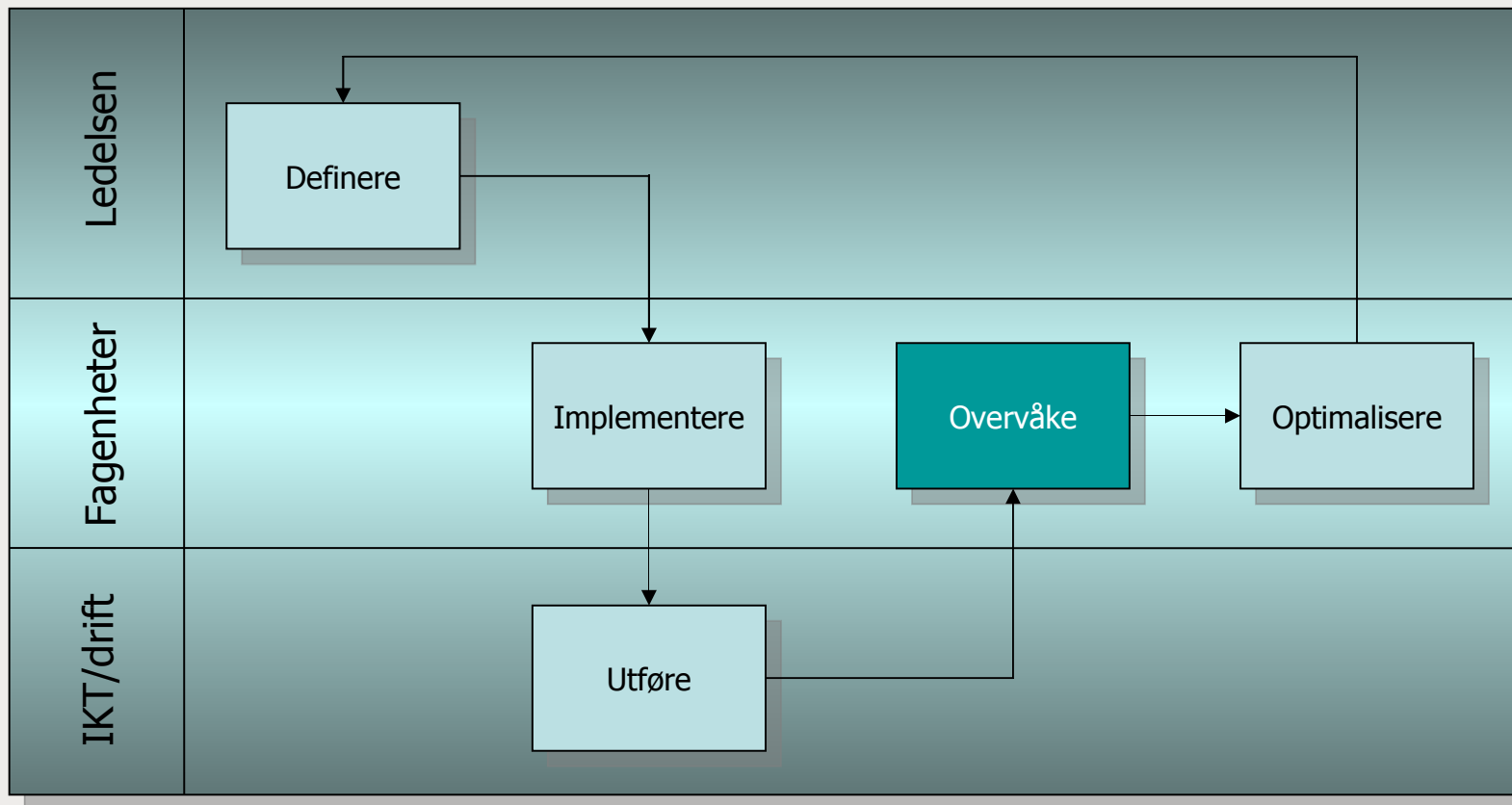
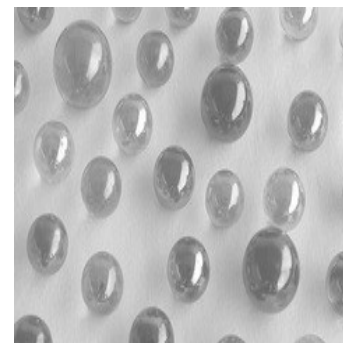
Basert på ITIL-rammeverket



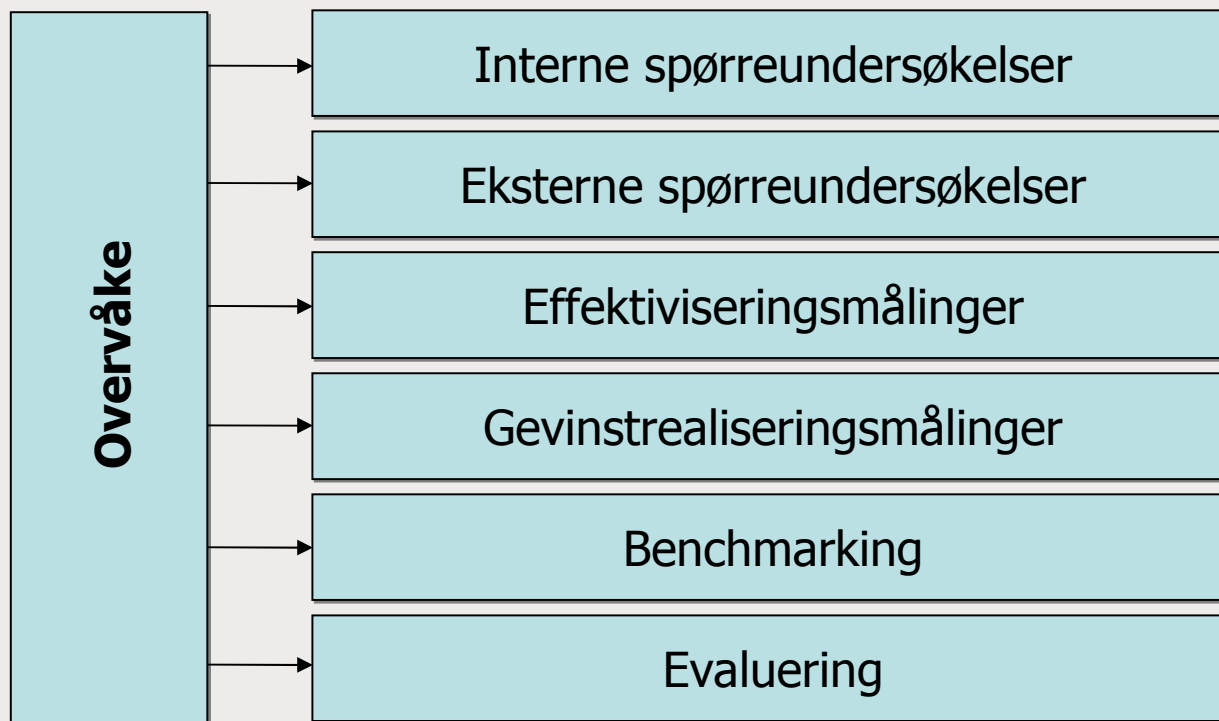
- Står for "IT Infrastructure Library"
- Rammeverk for leveranse av IT-tjenester med høy kvalitet
- Basert på beste-praksis fra industrien
- Utviklet av aktører fra industrien
- Ikke-kommersielt
- Fritt tilgjengelig (administreres av OGC i England)
- Brukes over hele verden
- Er prosessorientert
- Finnes egne bøker, kurs og sertifiseringer



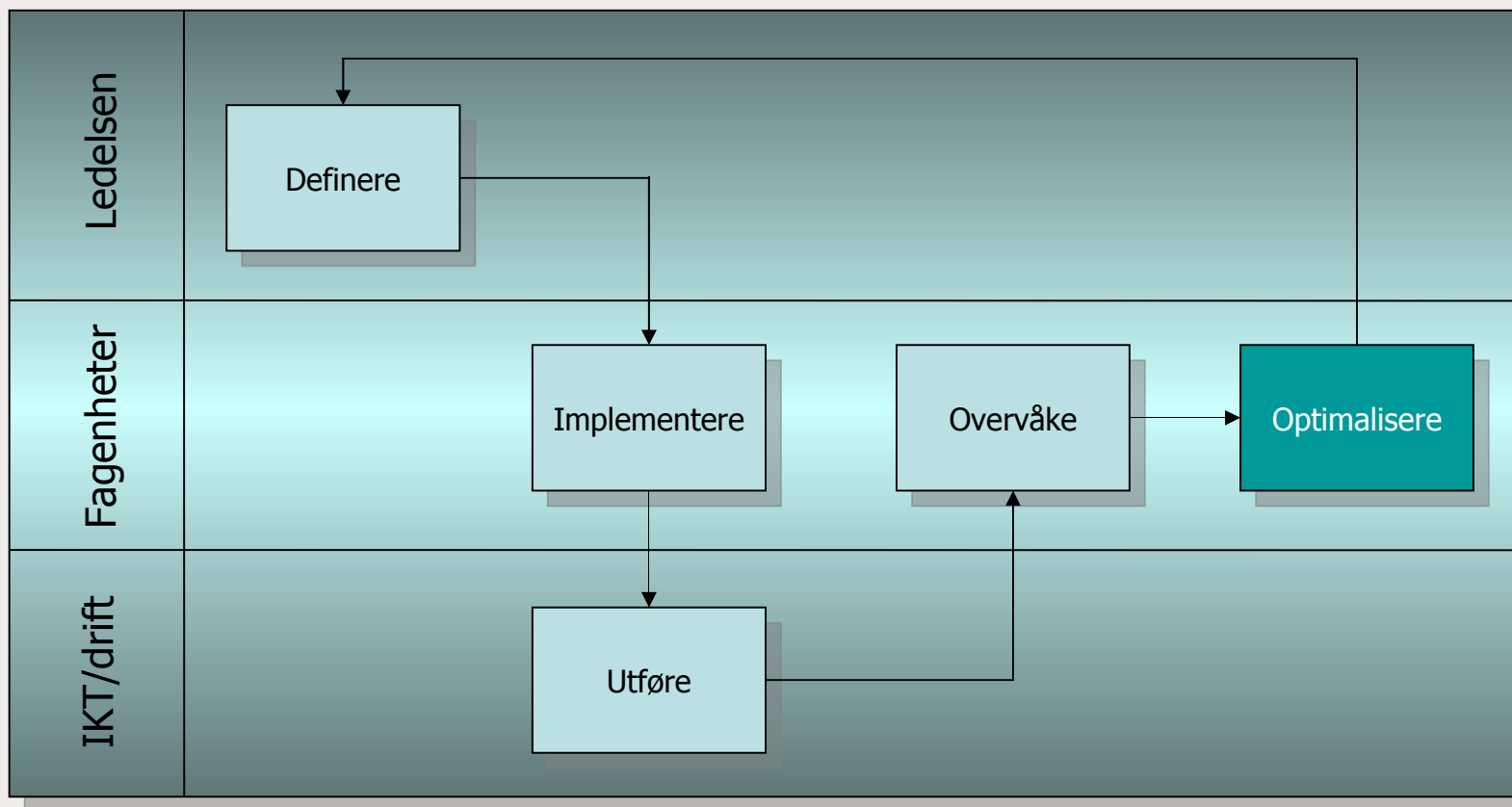
Overvåke



Stegene i overvåkingsfasen



Optimalisere



Stegene i optimaliseringsfasen



Pragmatisk og praktisk tilnærming



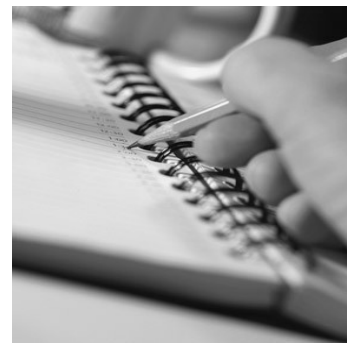
- Skal ikke løse alle problemer på en gang
 - relevant avgrensning i forhold til mål og rammer
- Finne "quick-wins" og bruke disse
 - skape motivasjon i organisasjonen
 - opparbeide kjennskap til og kunnskap om metoden
 - øke forståelsen for at de ulike delprosessene må gjennomgås og tas stilling til
- Dokumenteres og tilgjengeliggjøres så tidlig som mulig
 - løpende dokumentasjon
 - "levende" dokumenter

Kjøre implementeringsløpet



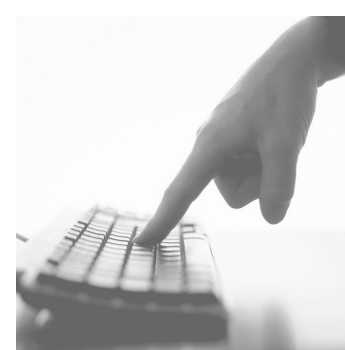
- Anvendelse av "enkle" støtteverktøy
 - Prosjektdokumenter
 - Prosjektplan
 - Analyseverktøy
- Erfaringer fra andre som har gjennomført prosessen(e)
- Kobling til tilstøtende virksomheter

Analysere de prioriterte tjenestene med tanke på integrasjon



- Integrasjon; behov
- Integrasjon; alternative metoder
- Kartlegge kostnader knyttet til disse
- Gjøre et kvalifisert valg om integrasjon
- Kost-/ nyttevurdering
- Beslutning om å videreføre løpet

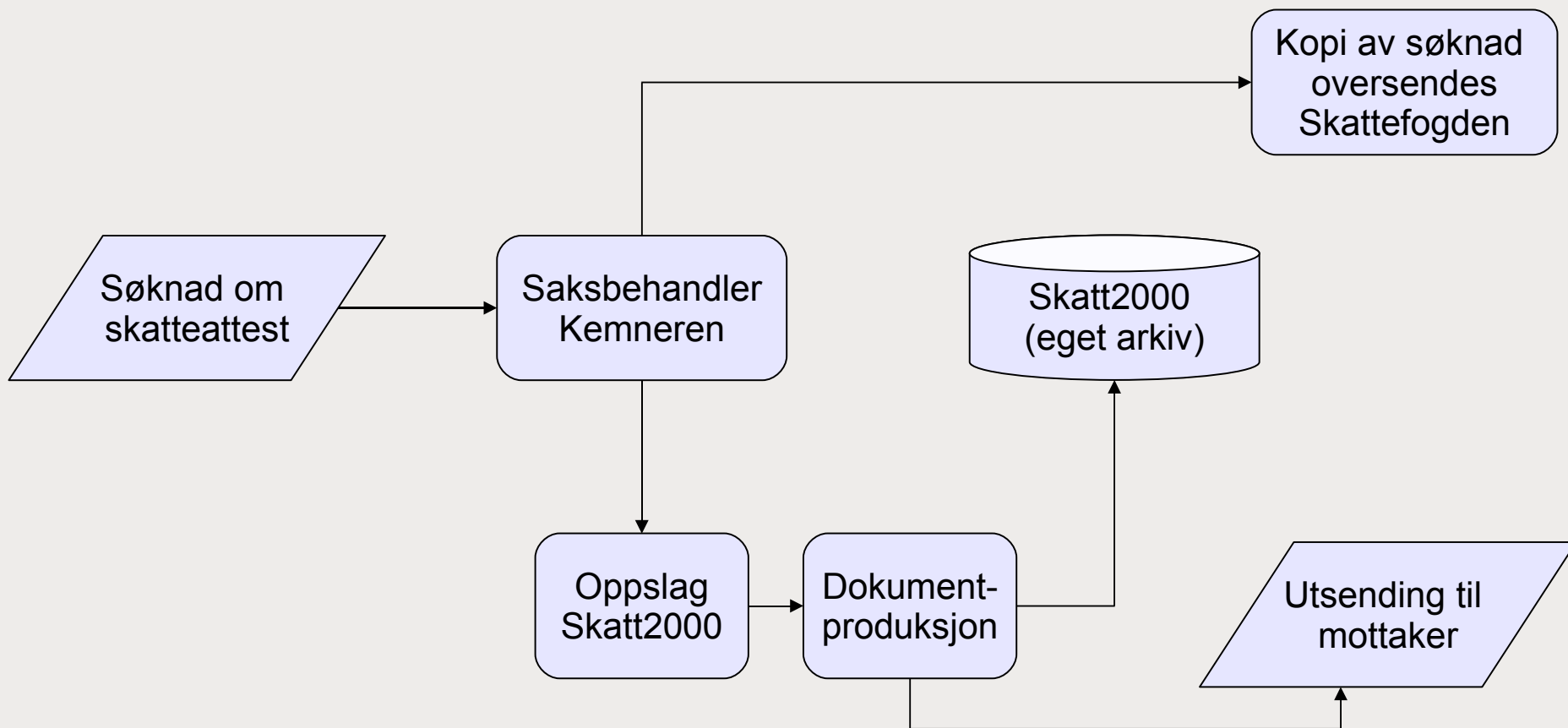
Eksempel – skatteattest Proseszen



- **Innhent prosjekt- og fagpersonell**
 - ledelse, arkiv, personal, fag
- **Gjennomgang av tjenestebeskrivelse**
 - valg av nasjonal beskrivelse, i utgangspunktet ingen lokale tilpasninger
 - gjennomgang av krav ift. regelverk og tjenestebeskrivelse
- **Modell av nåværende prosess**
- **Modell av ønsket prosess**
- **Modell av valgt prosess**

Eksempel – skatteattest

Nåværende prosess

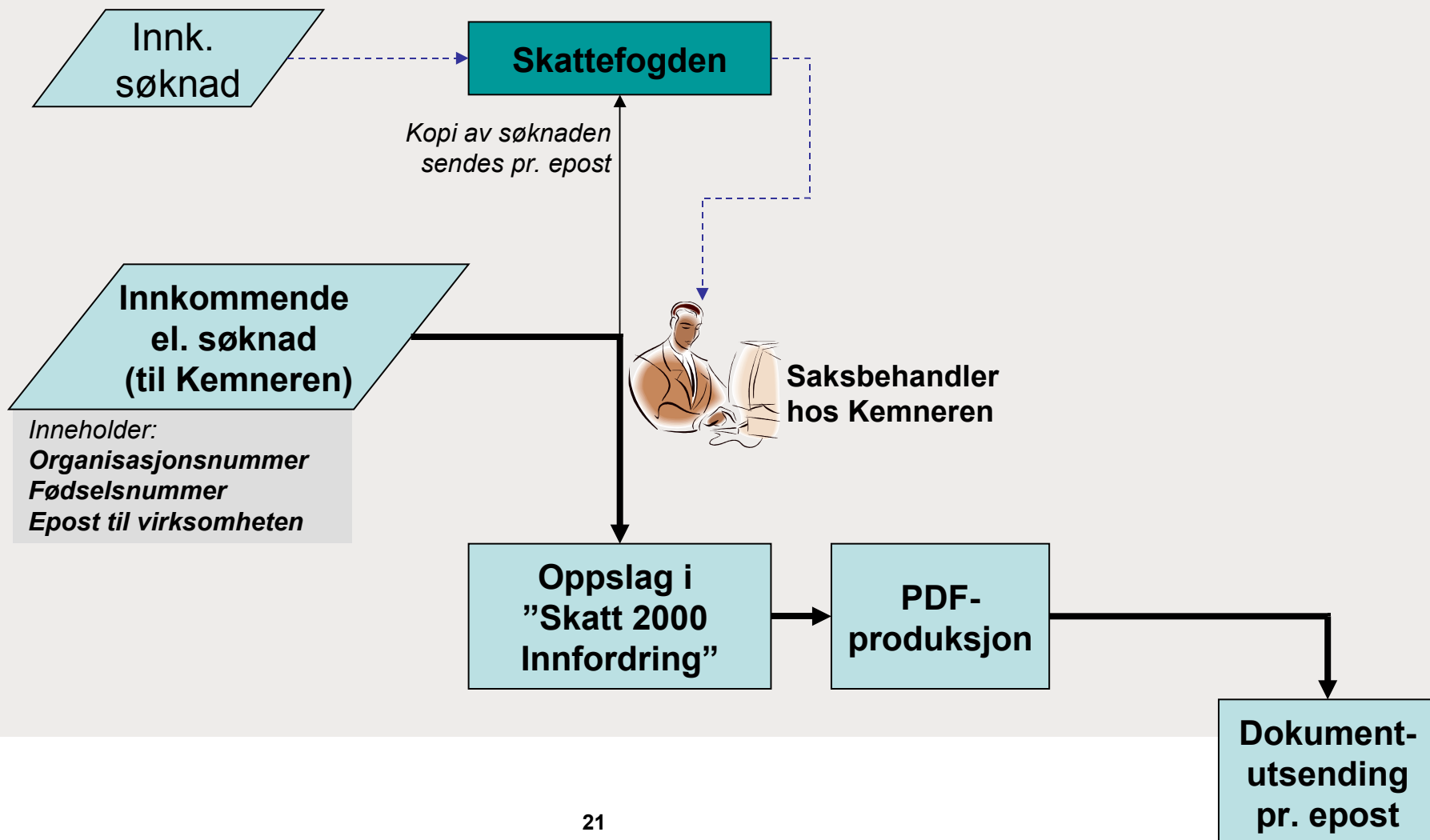


Noen viktige avklaringer som ble foretatt underveis i prosessen



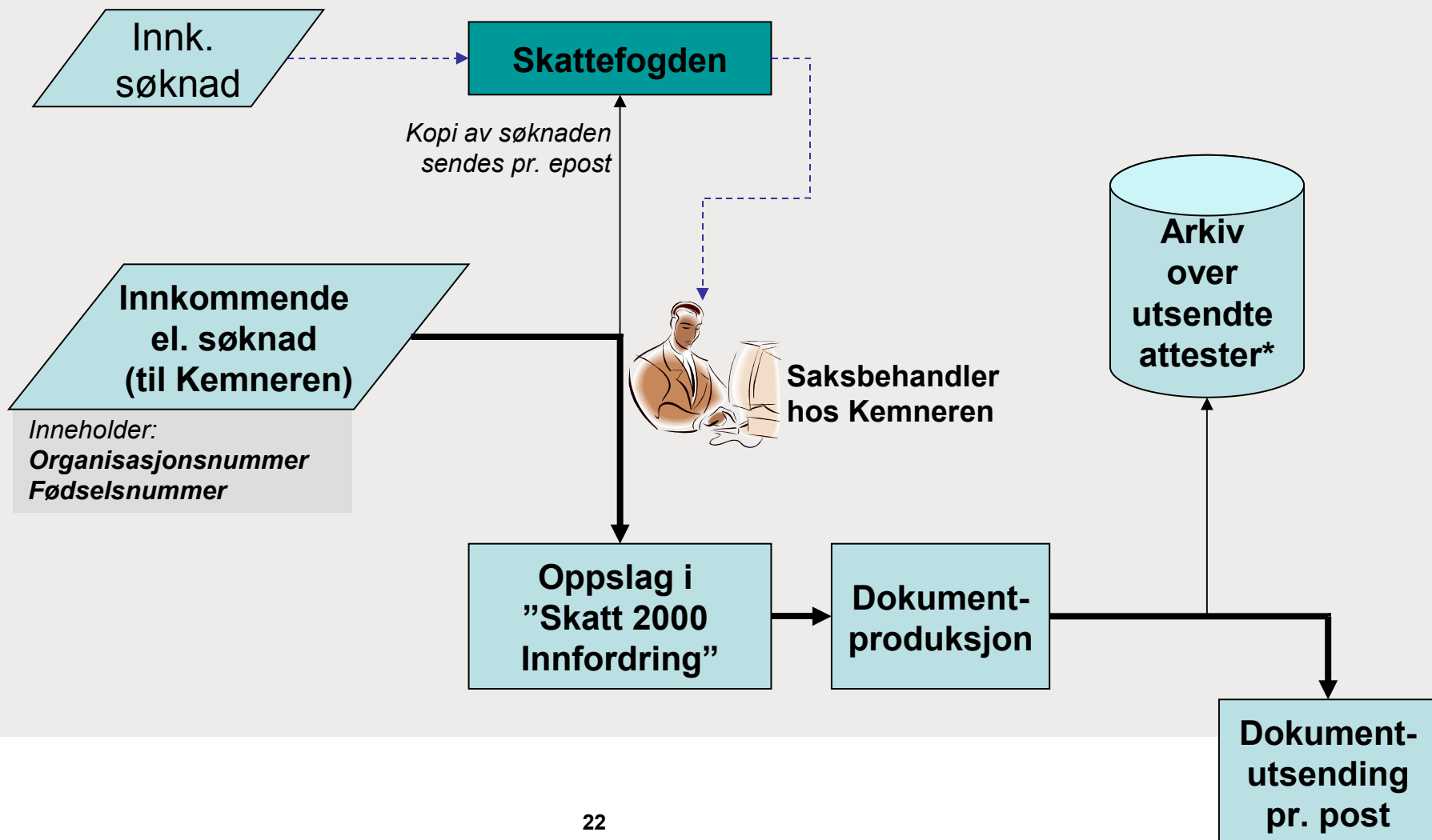
- Informasjonsbehovet er vesentlig mindre enn antatt
 - jf. papirsøknad og andre kommuners skjemaer
- Ikke arkivplikt
 - integrasjon mot sak-/arkiv ikke aktuelt
- Ikke mulighet for direkte oppslag i fagsystem
- Ikke signaturkrav
 - uansett ikke anledning til å sende attesten med epost
- Kemneren har eget arkiv i dag og ønsker fortsatt det en stund til

Eksempel – skatteattest Ønsket prosess

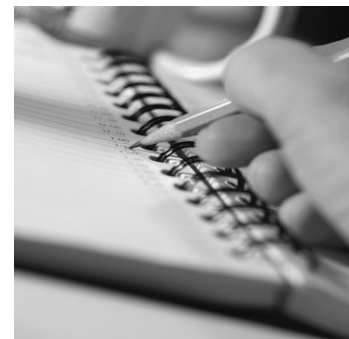


Eksempel – skatteattest

Valgt prosess



”Utdata” fra anvendelsen av metoden



- **Prosjektdokumenter**
 - beskrivelse av prosjekt / prosess
 - roller og ansvar
- **Prosjektplan/ fremdriftsplan**
- **Overordnet statusdokument**
- **Tjenestebeskrivelse**
- **Tjeneste på nett**
- **Kunnskap og forståelse**
- **Visjon**

eKOR

eKommunikasjon og Rådgivning AS

Kommunale tjenester på nett

Metodikk for støtte til prosjektoppstart og gjennomføring

Svein Olaf Bennæs

Rådgiver, eKoR AS

sob@ekor.no