

IT-BOTT:

- Hvilke tjenester er lansert/kommer til å bli lansert?
- Hvordan skal tjenestene supporteres på tvers av sektoren?

Førstelinjeforum Værnes 24. oktober 2017

*Johnny Hansen
Koordinator IT-BOTT*



Hvem ER IT-BOTT?

Sjiraff?

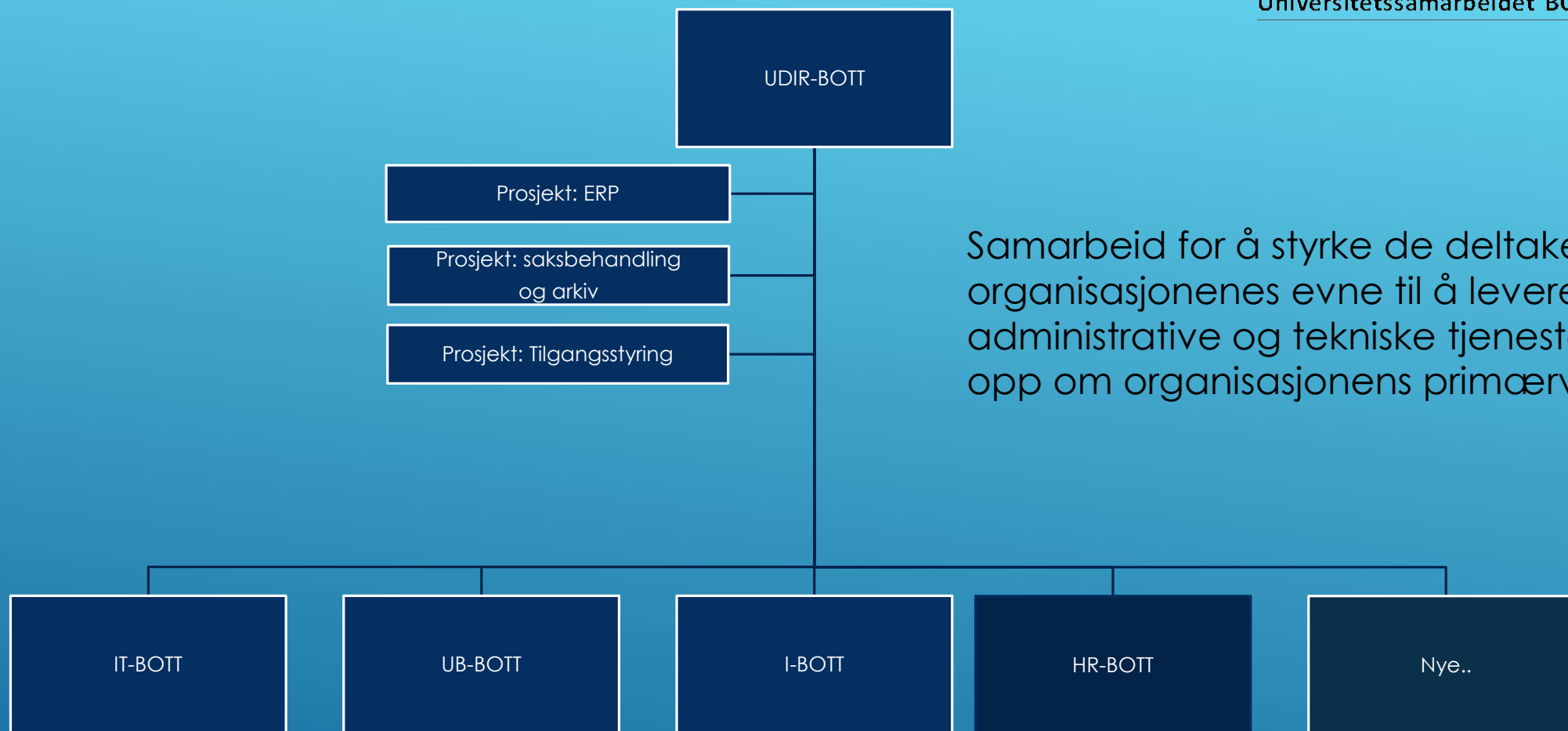


- Røver i terrenget
- Står støtt på 4 sterke bein
- Har overblikk



Murtue?





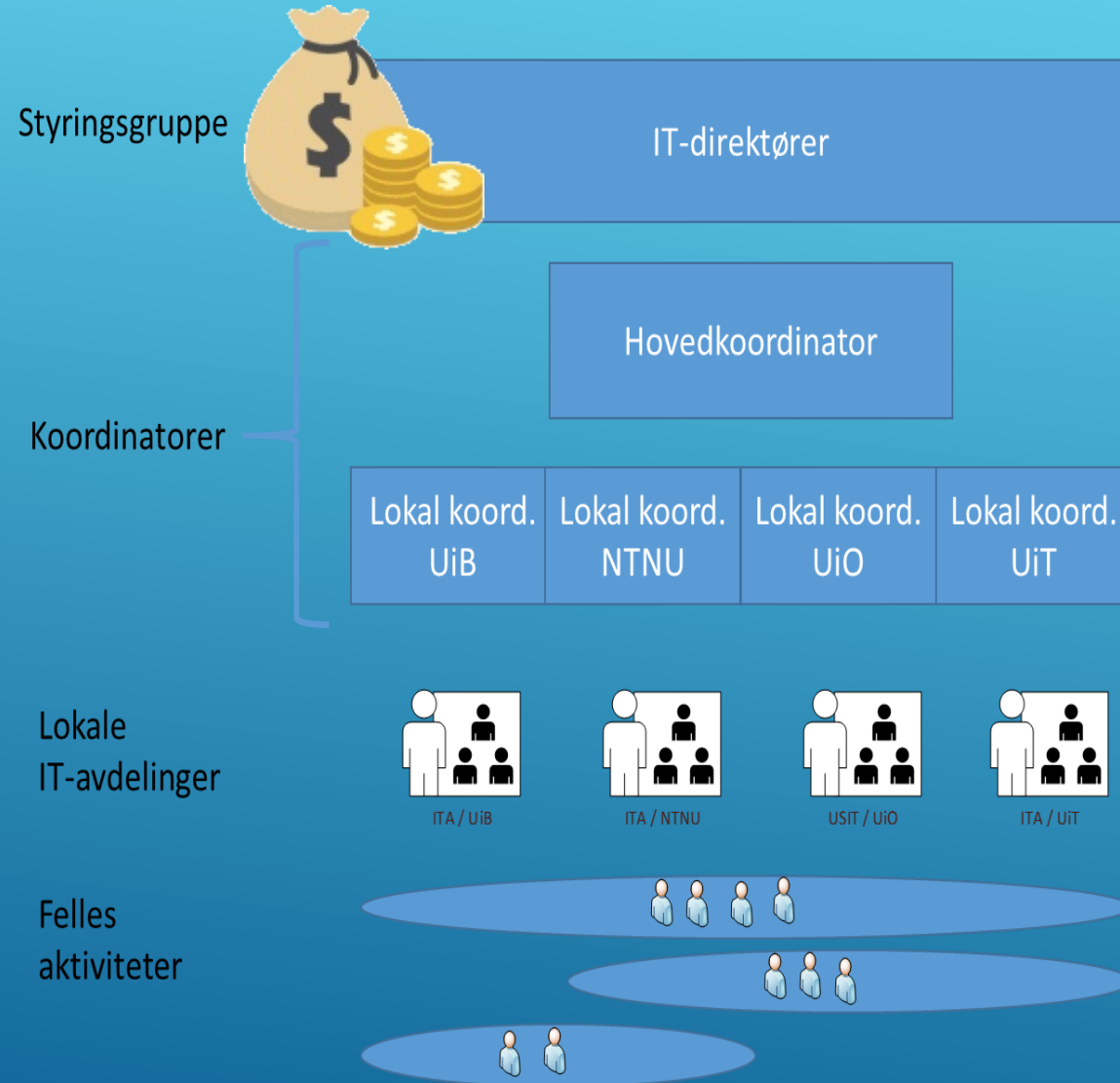
Samarbeid for å styrke de deltakende organisasjonenes evne til å levere administrative og tekniske tjenester som støtter opp om organisasjonens primærvirksomhet.



IT-BOTT VISJON

- ▶ «Digitalisering, deling og samarbeid»
 - ▶ Være profesjonell og enhetlig tjenesteleverandør for UH-sektoren
 - ▶ Samarbeide om IT-tjenester og infrastruktur med fokus på kostnad og effektivitet
 - ▶ Dele tjenester, kompetanse og ressurser
 - ▶ Tjenester som leveres av IT-BOTT skal være tilgjengelig for alle institusjoner i sektoren
 - ▶ Sette brukerbehovet i sentrum.

ORGANISERING



Styrer/beslutter/rapporterer til UDIR-BOTT

Sekretær for SG, forbereder saker og møter, referater, iverksetter.

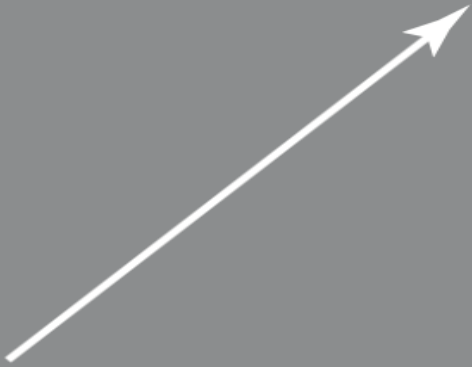
Kjenner lokal linje, aktuelle deltakere, oversikt over aktiviteter

Kompetanse og arbeidskraft

Utfører

BOTT

SUCCESS



What people
think it
looks like

SUCCESS



What it
really
looks like



HVA LYKKES VI MED?

- ▶ 4 IT-avdelinger som tenker fellesskap i økende grad
- ▶ Strukturer for felles håndtering av ulike spørsmål



Sikkerhet

- ▶ Faggruppe etablert
 - ▶ Jurister og operative, Uninett observatør
 - ▶ Bygge felles sikkerhetskultur og behandle saker for fellesskapet.
 - ▶ GDPR
 - ▶ Avklaring av hjemmelsgrunnlag mht pålegge it-tjenester for studenter.
 - ▶ Databahandleravtale



TILGANGSSTYRING

- ▶ Etablert forståelse om felles IAM i BOTT med resten av sektoren
- ▶ Nye økonomi og HR-systemer i BOTT en av driverne.
- ▶ Forprosjekt pågår
 - ▶ Uninett og UH-IT deltar i Styringsgruppen
 - ▶ HR og studiesiden representert deltar i prosjektet
 - ▶ Leverer rapport i desember
 - ▶ Tiltak og anbefalinger

**«IAM skal sikre at:
de riktige folk, tjenestene og ting
får riktig tilgang til riktige ressursene til
rett tid av riktig årsak»**

ARKITEKTUR

- ▶ Etablert arkitekturutvalg
- ▶ Har vært viktig for Tilgangsstyring
- ▶ Fokus på integrasjonsarkitektur
 - ▶ Etablert plattform/visjon
 - ▶ Prosjektbeskrivelse for implementering og pilotering
- ▶ Informasjonsarkitektur og masterdata

FORVALTNING

- ▶ Hva må være på plass for å kunne levere tjenester til hverandre?

Område	Tidsplan	Status
Livssyklusmodell	April 2017	Leverert og godkjent
Avtaler	Okt. 2017	Høring og forankring
Porteføljestyring	Okt. 2017	Pågår
Kostnadsmodell og prinsipper for prising	Des. 2017	Pågår
Tjenestekatalog	Des. 2017	Pågår
Tjenesteforvaltning – øvrig	Mars 2018	Ikke startet
Etablere fast forvaltningsgruppe	Mars 2018	Ikke startet

SAMARBEID MED UNINETT

- ▶ UH-sky
- ▶ Prioriteringsråd
- ▶ Tjenesteavtaler
- ▶ Rammeavtaler telefoni, lagring etc.



STRATEGISKE OMRÅDER

- Tilgangsstyring
- Integrasjonsarkitektur
- Sky-sastning

I TILLEGG:

- Bidrag til digitalisering innenfor adm tjenester
- Annet

HVA KAN BLI BEDRE?

- Flere felles tjenester, helst for kjernevirksomheten!
- Høyere prioritet på fellesaktiviteter
- Omstilling og modning tar tid
- Legge ned lokale tjenester!



TJENESTER



- ▶ <https://www.bott-samarbeidet.no/it-bott/fellestiltak/portefolje/>
- ▶ Felles og ikke felles!

TILGJENGELIGE TJENESTER

- ▶ TSD – tjeneste for sensitive data
- ▶ UH-AD
- ▶ Samordnet kommunikasjon (UH-Skype)
- ▶ Nettskjema
- ▶ UH-IaaS
- ▶ UH-MX
- ▶ eValg
- ▶ BaaS

TJENESTER SOM KOMMER

▶ BOTT:

- ▶ Tjenester for økonomi, HR og lønn, → 2020
- ▶ Saksbehandling og arkiv → Høst 2019
- ▶ TP (Timeplanlegging) → Tilgjengelig(?)
- ▶ Litteraturkiosk → TBA

▶ IT-BOTT:

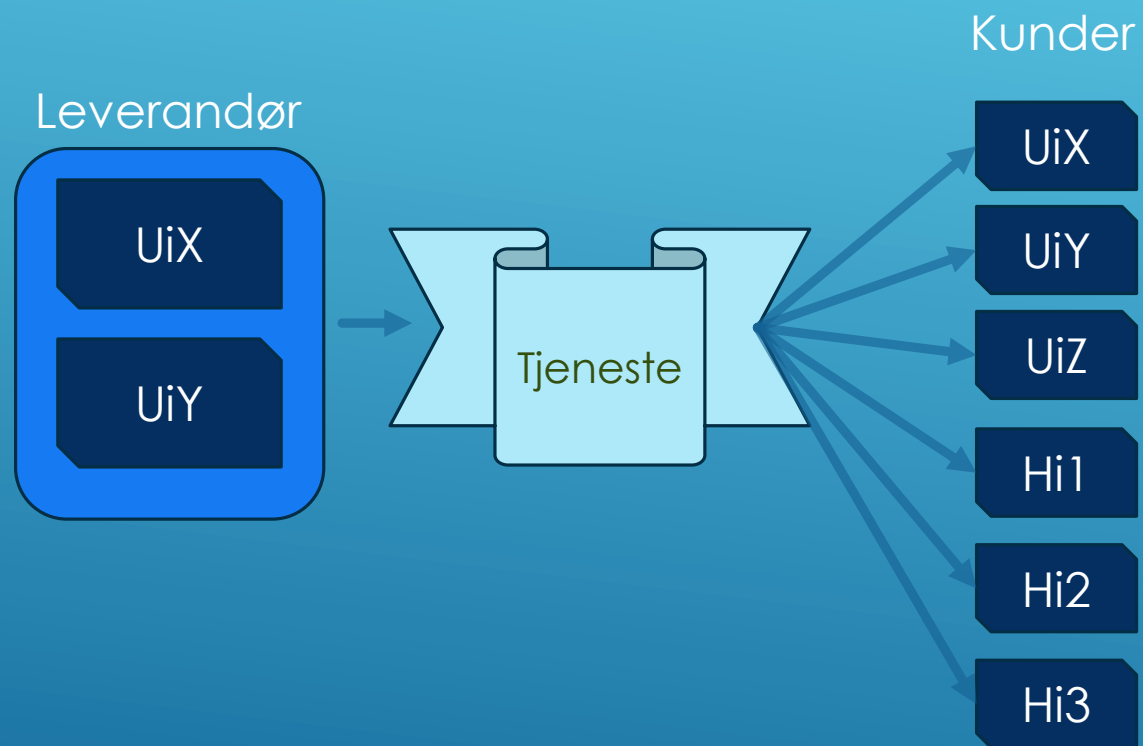
- ▶ IAM → 2019/2020
- ▶ Opendata → Pilotering 2017



SUPPORT PÅ TJENESTER PÅ TVERS



Situasjonen



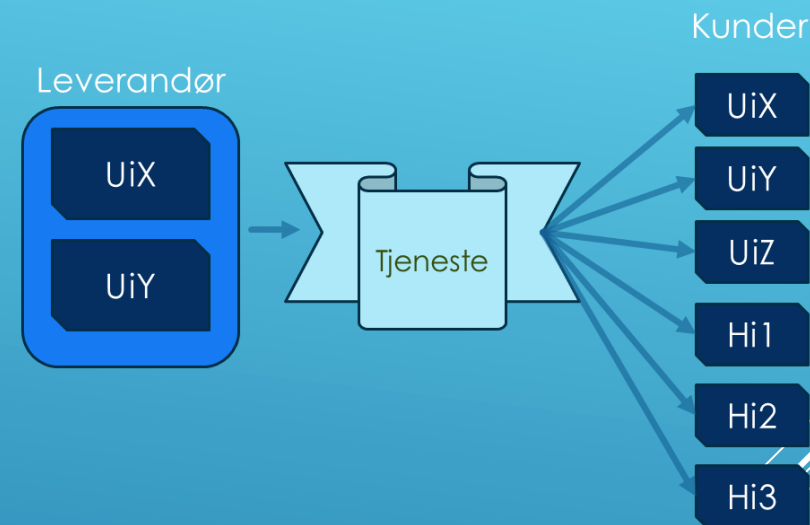
- En eller flere leverandører pr tjeneste
- Mangfold av kunder
- Mangfold av tjenester



- Brukerstøtteprosess uoversiktlig

Håndtering av saker

- Ulike systemer i bruk
 - Request tracker utbredt, men adskilte systemer
 - HP Service Manager (NTNU)
 - Issue-tracker (UiB)
 - ServiceNow (HiA, UiS)
 - Andre..
- Systemer snakker ikke med hverandre, kanskje via epost
- Saksoppfølging på tvers skjer via epost, telefon
- Benytte den annen institusjons system



MODNE FOR NOE NYTT?

- ▶ Hvilke ambisjoner skal vi ha?
- ▶ Har vi kapasitet?
- ▶ Kan dette ha prioritet?

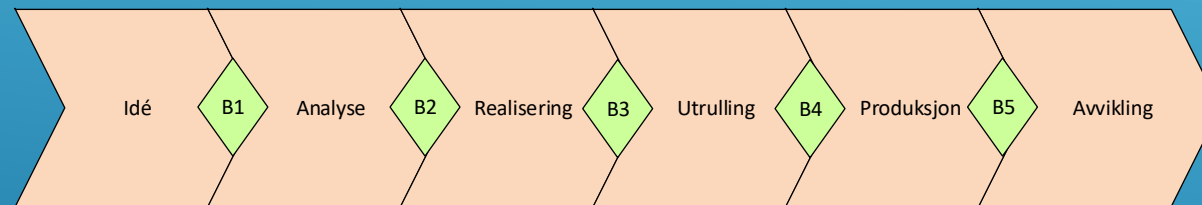
TO BE..?

- ▶ En felles løsning for sektorinterne tjenester?
- ▶ Kunder, brukere, og leverandører jobber i samme system
- ▶ Saker distribueres mellom saksbehandlere/brukere sømløst med full historikk og statistikk
- ▶ Likere prosesser rundt brukerstøtte
- ▶ Benytte robot-teknikk på utvalgte områder for å effektivisere
- ▶ Og betyr likere prosesser rundt brukerstøtte behov for likere prosesser i drift av tjenester?

- ▶ Eller..: Fortsette i separate spor, og vurdere muligheter for ev. integrasjoner eller «klipp og lim»-roboter for overføringer mellom de ulike ticket-systemene.

Mer like utad?

- Kvalitetskriterier, responstider, vedlikeholdsvinduer
- Samme livssyklusmodell for tjenester



- Hvordan framstå som **enhetlig** leverandør, jfr. visjon?

Framover

- ▶ Felles arbeid på dette!
- ▶ IT-BOTT eller UH-IT?
- ▶ Forholdet til Uninett og T.O.
- ▶ Er felles prosesser en forutsetning?
- ▶ Anbefalinger

Forprosjekt

- ▶ Hovedspørsmål:
 - ▶ Hva må til for at support på felles tjenester skal fungere enhetlig og effektivt i kunde- og leverandørperspektivet?
 - ▶ Omfatte prosesser, systemer, ev. integrasjoner, organisering.
 - ▶ Anbefale tiltak og utrede kostnader for gjennomføring.
- ▶ Førstelinjeforums rolle?
- ▶ Har Uninett/T.O. noen rolle i dette?

Spørsmål?

