



ROGALAND
FYLKESKOMMUNE

Change i Rogaland fylkeskommune

Bjørn Grønning, Incap as

Incap

Forretningsutvikling og rådgiving

- Bjørn Grønning
 - Master Informasjonsteknologi
 - MBA in International Business and Export Management
- Prosjektledelse
- IKT-strategi
- ITIL
- Grunder
 - Diverse selskap
 - Arbles.com

arbles
unlimited motion



Min neste time



Aktiv Treningssenter
Spinning 50 min
Stian
06:30 I morgen

Start trening

Min treningsplan



Aktiv Treningssenter
Spinningintervall 6...
17:00 I morgen



Aktiv Treningssenter
Tema spinn 50 mi...
11:15 11.05.2013



Raft-klinikken
RaftEnergy (Stian ...
15:30 12.05.2013



Raft-klinikken
Styrke 30 (Stian L...
17:30 13.05.2013

I dag

I morgen

Seinere

Tilgjengelige timer



Aktiv Treningssenter
Spinning 60 min (...
10:00 11.05.2013



Aktiv Treningssenter
RPM spinn (Øyste...
16:00 12.05.2013



Aktiv Treningssenter
Spinning 50 min (l...
16:45 13.05.2013



Raft-klinikken
Step/styrke 60 (St...
20:00 13.05.2013



Raft-klinikken
Rotasjons Pilates ...
18:30 15.05.2013



Aktiv Treningssenter
Spinning express ...
09:00 16.05.2013



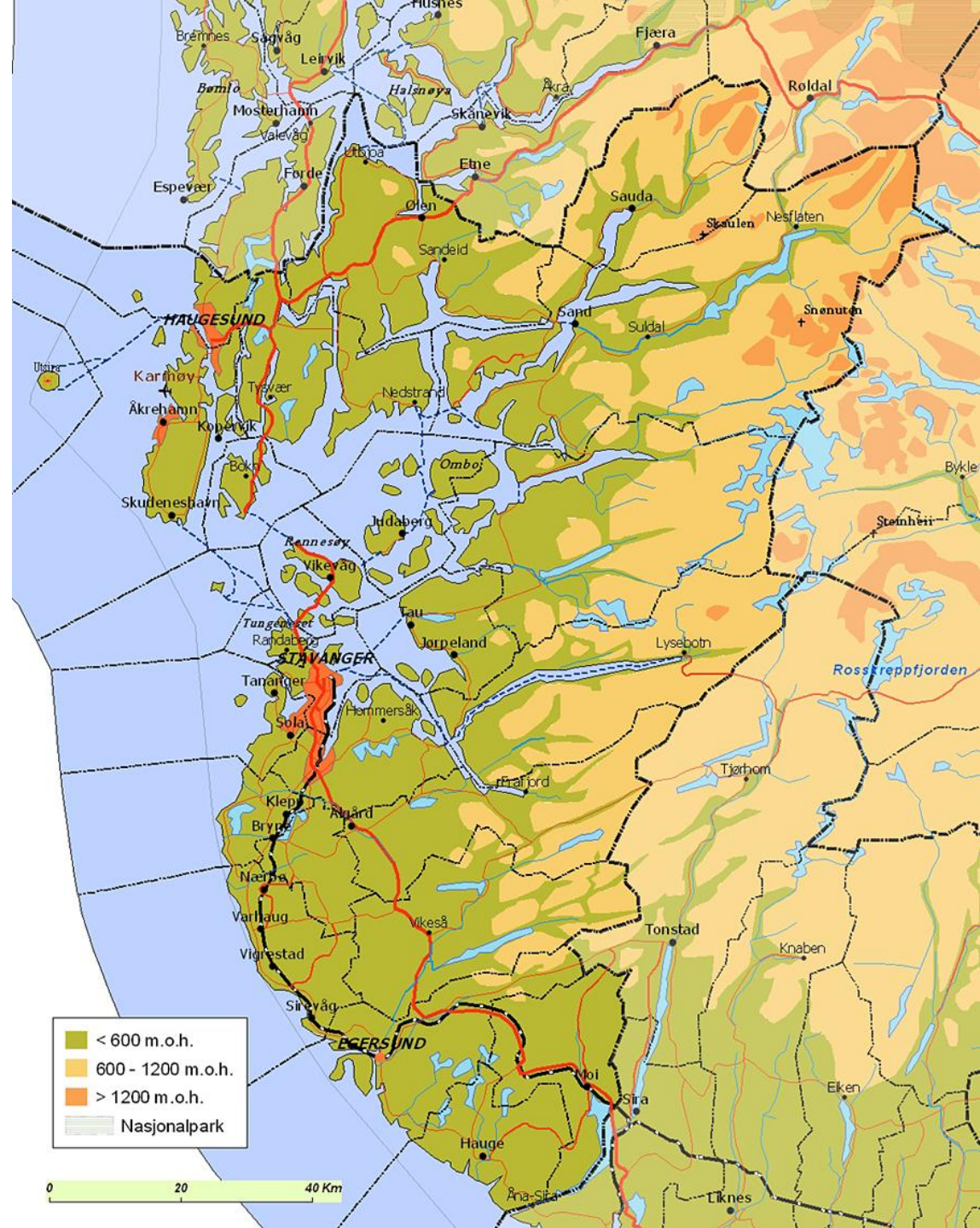
ROGALAND
FYLKESKOMMUNE

Change i Rogaland fylkeskommune



ROGALAND
FYLKESKOMMUNE

- 40 videregående skoler
- Kolumbus - kollektivtrafikk
- Tannhelse Rogaland
- Samferdsel
- Næringsutvikling
- Kulturarbeid
- Ressursforvaltning



Rogaland fylkeskommune

16000 elev-eide og 8000 rfk-eide pc'er

- 15 ansatte på IKT + 4 lærlinger fra august 2013
- 40 skoler med en til to IKT-ansatte
- Ca 20.000 brukere fordelt på ca 100 lokasjoner i fylket
- Ca 16.000 eleveide bærbare pc-er
- Ca 8.000 fylkeseide stasjonære og bærbare pc-er
- 200+ servere på datarommet
- Ca 1000 trådløse access punkter
- Ca 8000 pålogginger daglig på trådløst nettverk
- Ca 400 store og små fagsystemer i drift



Sentral IKT-avdeling

Ansvar og oppgaver

IKT og arkivavdelingen har et overordnet ansvar for strategi, drift og videreutvikling av IKT og arkiv for alle virksomheter i RFK.

- Strategiutvikling
- Kvalitetsutvikling
- Kompetanseutvikling
- Prosjektdeltakelse
- Innkjøp av utstyr
- Etablering av rammeavtaler
- Lisenskontroll
- Drift av pc-er, servere og skrivere
- Drift av databaser
- Brukerstøtte
- Backup og recovery
- Kommunikasjon og nettverk
- IKT-sikkerhet
- Telefoniløsninger



ITIL-prosessen i RFK

- Har en tilnærming til ITIL
- Flytter mer og mer av virksomheten inn i ITIL rammeverket

- Tjenestekatalog
- Incident - Requests
- Change
- SLM/SLA, Supplier management, Contracts
- IT Service Continuity Plan

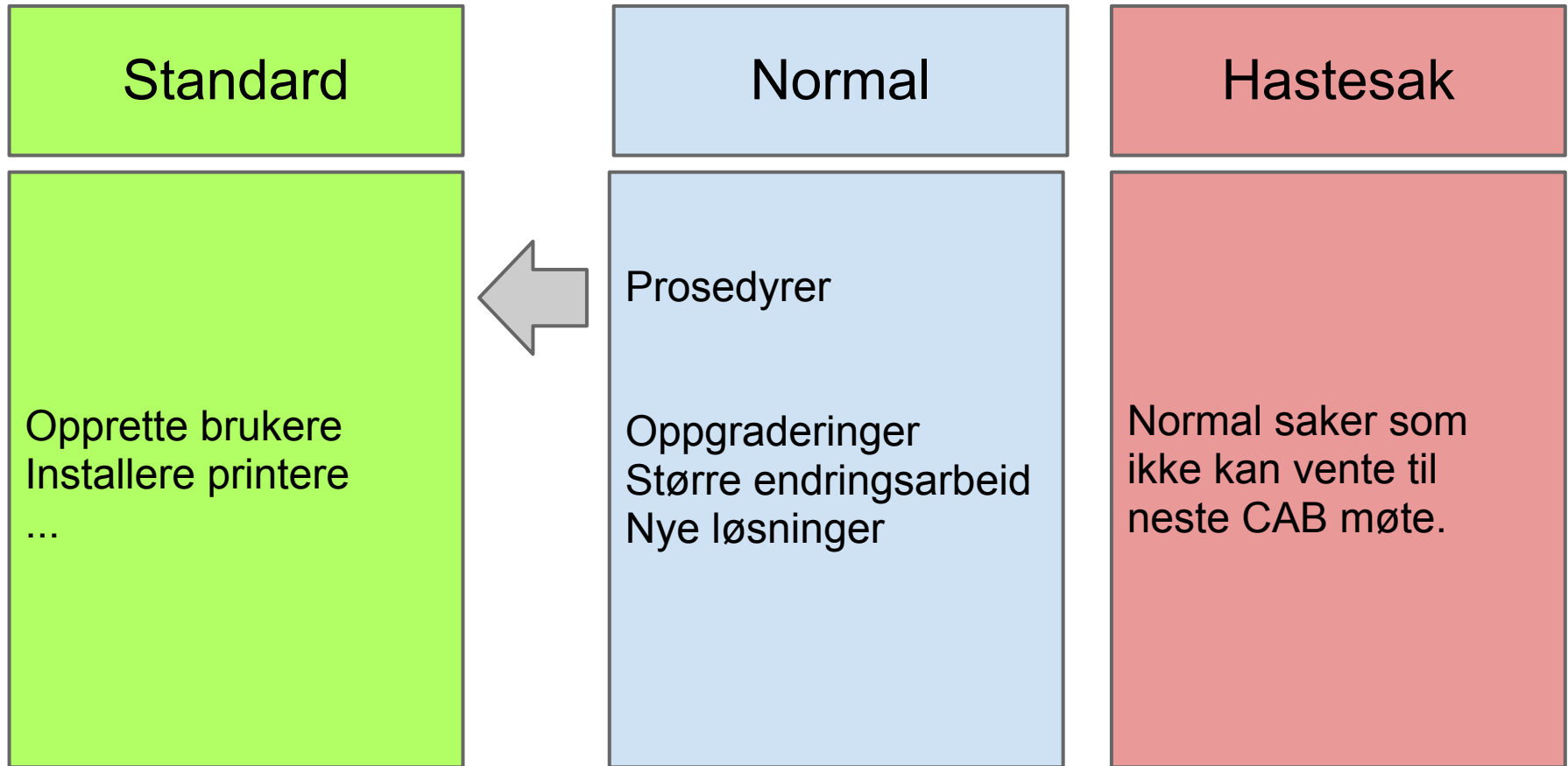


CAB møte hver onsdag kl 1200

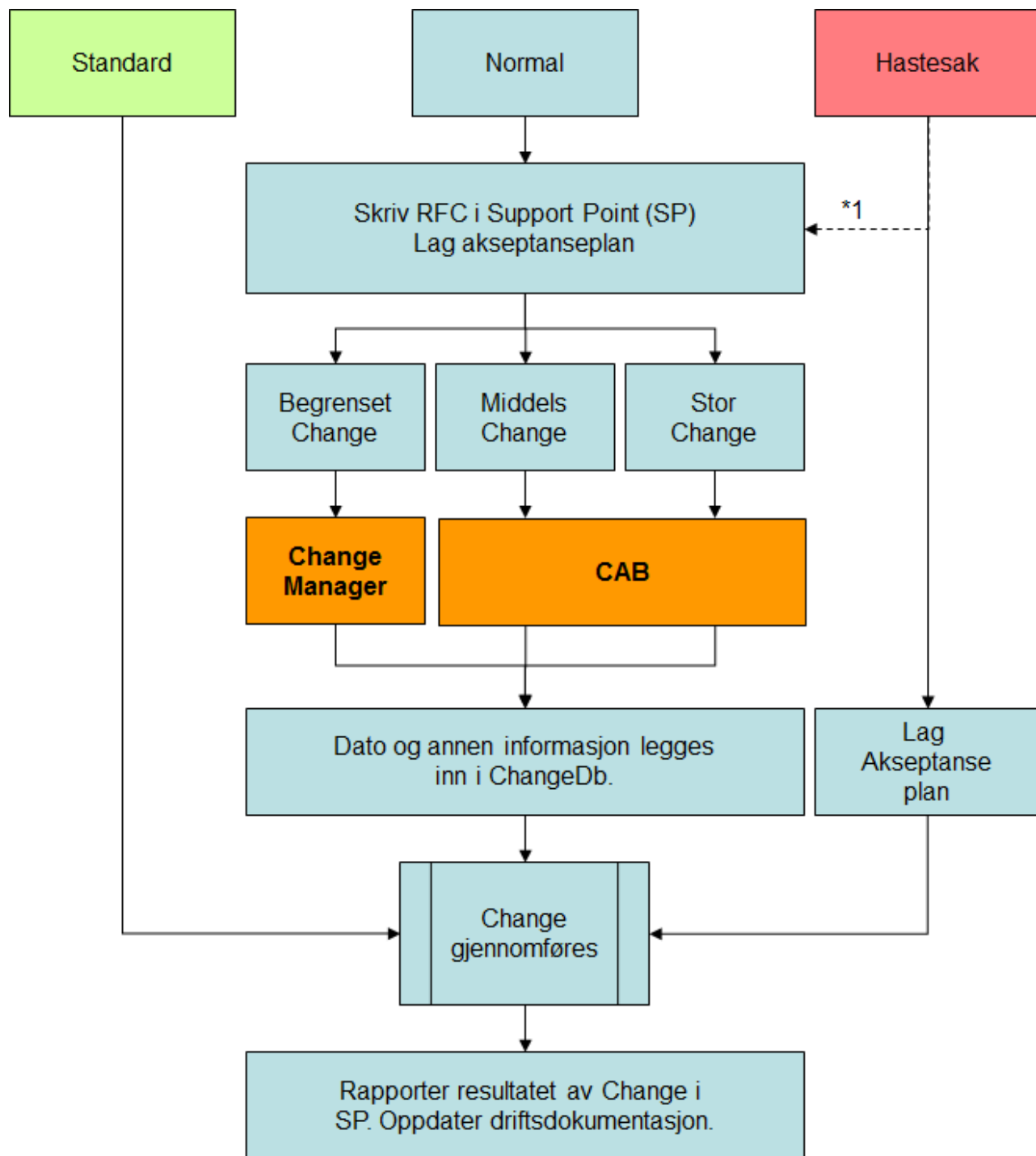
- Alle RFC'er gjennomgås
- Beslutning
 - Avvist
 - Trenger mer info
 - Kjør i vei
- Diskuterer også nye prosedyrer, skjema mm



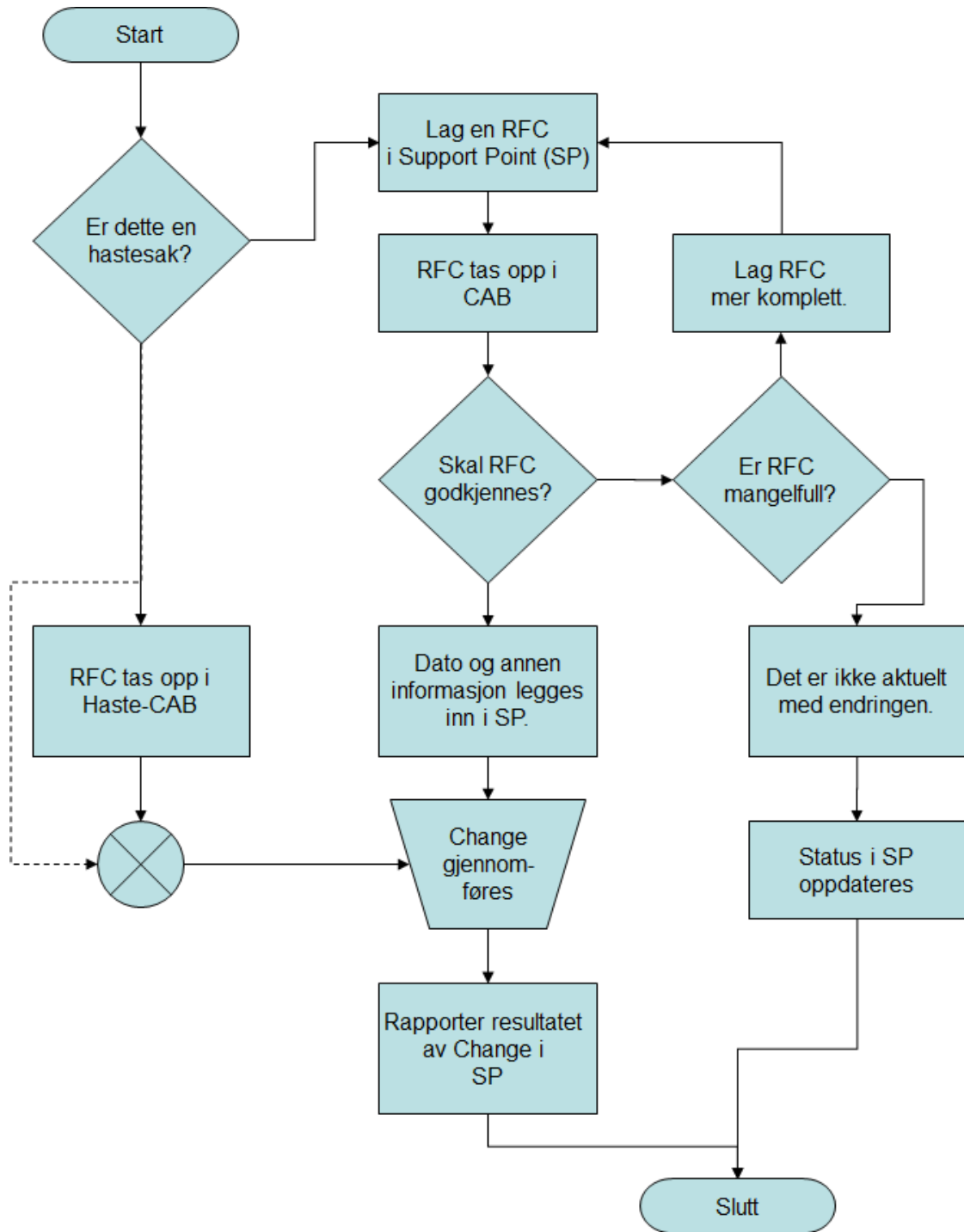
Tre change typer



Change



Change



Testing er lykken - for noen

Akseptansetest

Foretas ved større endringer. Ofte er dette en anskaffelse der en ekstern leverandør er involvert. Prosjekt.

- Nytt system
- Større oppgradering

Testing

Foretas ved vanlige endringer.

- Endring i FW
- Flytting av filområder
- Rettigheter
- Kabling



RFC-skjema



IKT- og arkivseksjonen

Request For Change (RFC)			
RFC nr.:		Sak til CAB:	
Godkj. CAB		Godkjent dato:	
Status:		Nedetid:	
Ansvarlig:		Info ansvarlig:	
Utføres av:		Akseptanse:	

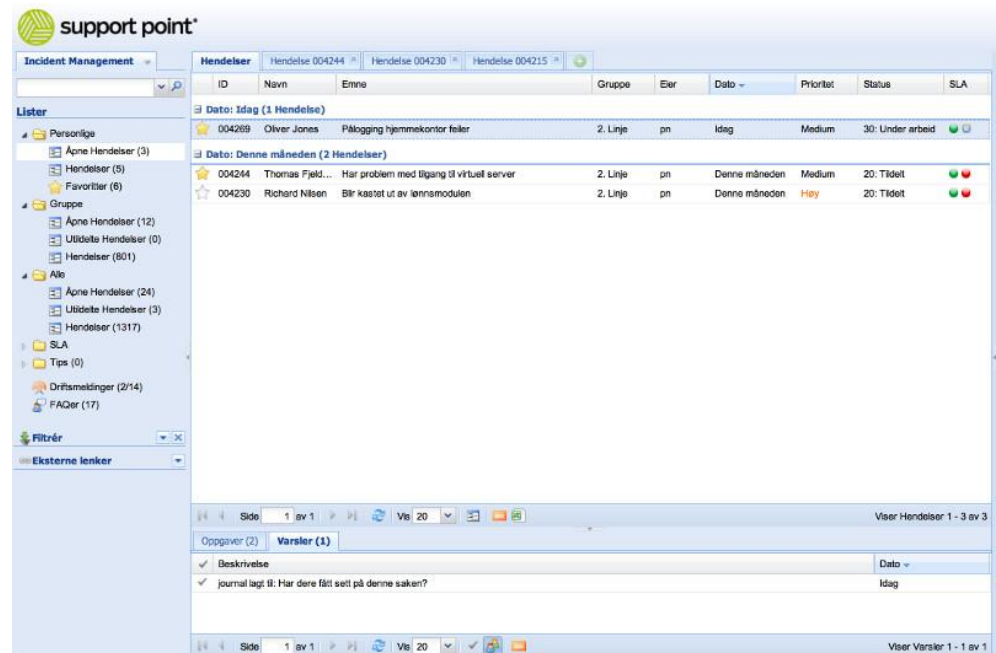
	Sak/Aktivitet	Ansv.
1	Hvorfor er dette viktig å få gjort - Business case	
2	Status i dag	

RFC-skjema (forts.)

	Sak/Aktivitet	<u>Ansv.</u>
1	Hvorfor er dette viktig å få gjort - Business case	
2	Status i dag	
3	Hva skal gjøres	
4	Hva skal ikke gjøres/ikke tas med	
5	Point of no Return (PONR) - <u>Tilbakeføringsplan</u>	
6	Testplan	
7	<u>Backup:</u>	
8	Klargjøring – oppgaver som må utføres før gjennomføring av jobb	
9	Avsjekk	
10	Informasjon til brukerne.	

Mest mulig på et sted: Support Point

- Incident saker
- Melde Change saker til CAB-møtet
 - RFC-skjema
- Referat fra CAB møter



The screenshot displays the 'support point' Incident Management interface. The main window shows a list of incidents with columns for ID, Navn, Emne, Gruppe, Eier, Dato, Prioritet, Status, and SLA. The list is filtered by 'Dato: Idag (1 Hendelse)' and 'Dato: Denne måneden (2 Hendelser)'. The incidents listed are:

ID	Navn	Emne	Gruppe	Eier	Dato	Prioritet	Status	SLA
004269	Oliver Jones	Pålogging hjemmekontor feiler	2. Linje	pn	Idag	Medium	30: Under arbeid	
004244	Thomas Fjeld...	Har problem med tilgang til virtuell server	2. Linje	pn	Denne måneden	Medium	20: Tildelt	
004230	Richard Nilsen	Blir kastet ut av lennsmodule	2. Linje	pn	Denne måneden	Høy	20: Tildelt	

Below the incident list, there is a section for 'Oppgaver (2)' and 'Varsler (1)'. The tasks listed are:

Oppgave	Dato
✓ Beskrivelse	Dato
✓ journal lagt til: Har dere fått sett på denne saken?	Idag



Hold kontinuerlig ITIL i bevisstheten

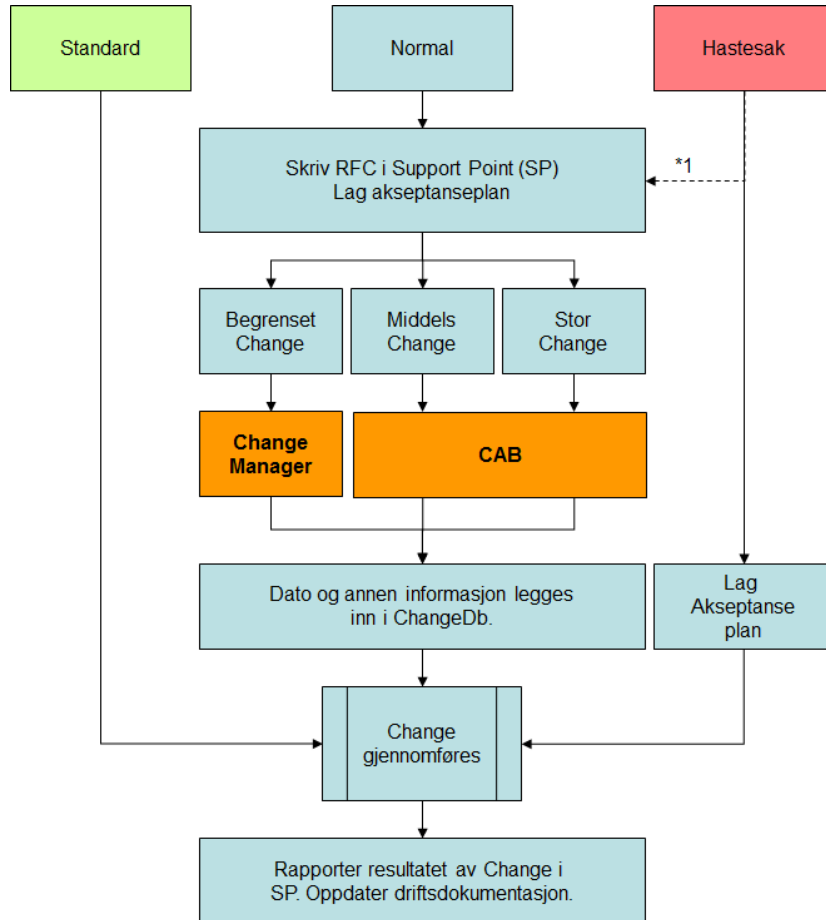
- Informasjonsmøter
 - Temalunch'er (Mange tema fra ITSMF konf.)
 - Skal ha foundation kurs
 - Diskusjoner på temadager
 - Informasjon fra CAB-møter
 - T-shirts
-
- Driftspersonell positive til å få faste rammer.



Suksessfaktor 1: Retningslinjer



ROGALAND
FYLKESKOMMUNE



og arkivseksjonen

Request For Change (RFC)

Oppdragsnr.:		Sak til CAB:	
Ansvarlig:		Godkjent dato:	
Godkj. CAB		Nedetid:	
Status:		Info ansvarlig:	
Ansvarlig:		Akseptanse:	
Godkj. av:			

Sak/Aktivitet	Ansv.
Hvorfor er dette viktig å få gjort - Business case	
Status i dag	



ROGALAND
FYLKESKOMMUNE

Suksessfaktor 2: Riktig verktøy

The screenshot displays the 'support point' Incident Management interface. The main area shows a list of incidents with columns for ID, Navn, Emne, Gruppe, Eier, Dato, Prioritet, Status, and SLA. The list is filtered by 'Idag' (Today) and 'Denne måneden' (This month).

ID	Navn	Emne	Gruppe	Eier	Dato	Prioritet	Status	SLA
Dato: Idag (1 Hendelse)								
004269	Oliver Jones	Pålogging hjemmekontor feiler	2. Linje	pn	Idag	Medium	30: Under arbeid	🟢
Dato: Denne måneden (2 Hendelser)								
004244	Thomas Fjeld...	Har problem med tilgang til virtuell server	2. Linje	pn	Denne måneden	Medium	20: Tildelt	🟢🔴
004230	Richard Nilsen	Bli kastet ut av lønnsmodulen	2. Linje	pn	Denne måneden	🟡	20: Tildelt	🟢🔴

Below the incident list, there is a section for 'Oppgaver (2)' and 'Varsler (1)'. The 'Varsler (1)' section shows a task with the description 'journal lagt til: Har dere fått sett på denne saken?' and a date of 'Idag'.



Suksessfaktor 3: Hold det varmt



Takk for
oppmerksomheten.

Perfect
Change

