



Etablering av Change Management

Jan Svege, Bouvet Norge AS

Change Management

Proessen ansvarlig for å kontrollere samtlige endringers livssyklus med mål om å tilrettelegge for gjennomføring av fordelaktige endringer med minst mulig forstyrrelser for It-tjenestene.

http://www.ital-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx

Change Management

Holdning



Change Management

Kommunikasjon



Bakgrunn

1. Bakgrunn

Denne forespørselen er en henvendelse for et definert oppdrag, men har også den hensikt å kunne danne grunnlag for et varig samarbeide med et firma som kan levere beskrevet kompetanse.

Stavanger kommune har i dag implementert prosessene Incident Management og Problem Management samt en selvbetjeningsløsning for registrering av feil og tjenestebestillinger på web.

Som et ledd i den videre prosessen med å innføre ITIL metodeverk i Stavanger kommune ønsker kommunen å implementere prosessen Change Management. Verktøyet som brukes er Service Manager 7.11 fra HP.

Det kan også bli aktuelt at valgt leverandør overtar leveranseansvaret for lisensene på verktøyet. Andre oppdrag som oppgradering av Service Manager til versjon 9.3 blir også vurdert gjort i nær fremtid.



STAVANGER KOMMUNE

2. Oppgavebeskrivelse

Vi ønsker hjelp til å etablere en løsning for ITIL prosessen Change Management, først og fremst i form av coaching og fasilitering, samt implementering av løsningen i verktøyet Service Manager.



STAVANGER KOMMUNE

IT-avdelingen

Del innhold

Skriv ut

IT skal, gjennom infrastruktur og systemer, understøtte tjenesteproduksjonen i Stavanger kommune.

Stein Ivar Rødland er IT-sjef.

IT består av ca. 30 fast ansatte knyttet til kundestøtte, infrastruktur- og systemdrift samt prosjekt og systemutvikling.

Kommunen har over 8000 pc-er i nettverk fordelt på rundt 400 steder.

IKT-strategi for Stavanger kommune

IT har følgende hovedoppgaver

- Rådgivning til kommunens ledelse og fagavdelinger i IT-relaterte spørsmål samt styring/deltakelse i prosesser og IKT-prosjekter.
- Drift og videreutvikling av infrastruktur, IT-systemer og telefoniløsninger.
- Brukerstøtte og opplæring på IT-området for Stavanger kommunes ansatte.
- Systemutvikling, tilrettelegging og rapportering for å optimalisere nytteverdien av IT-investeringer.

OM STILLINGEN

Type stilling:

FastStillingsprosent: 100 Stillingskode: 853000 Årslønn: Etter avtale

Kvalifikasjoner:

IT utdannelse på høyskolenivå. Arbeids erfaring kan kompensere for manglende formell utdannelse.

Erfaring i ett eller flere av følgende områder:

- Microsoft Infrastruktur (AD, Exchange, SQL, SCCM, etc).
- Citrix (XenApp/XenServer/XenDesktop)
- Sharepoint.

- VMWare (vSphere/vCenter/View).
- Enterprise lagringsløsninger, arkivløsninger og backup.
- Lync.
- Applikasjonsdrift og integrasjoner.
- Nettverk/trådløst.

- Brannmur (Checkpoint).

Kjennskap til ITIL er en fordel.

Evne til raskt å tilegne deg kunnskap om nye løsninger.

God norsk muntlig og skriftlig framstillingsevne.

Arbeidsoppgaver:

Stillingen inngår i gruppen infrastruktur.



- Lync innfridde

Stavanger kommune har testet og merker forskjellen. Lync gjør deg bedre på jobben!



IT-sjef i Stavanger kommune, Eyolf Anda, og Heidi Ravndal fra Datamatrix Stavanger.

Del saken:

God kommunikasjon og optimal arbeidsflyt gir store gevinster. Derfor øker etterspørselen etter effektiviserende verktøy både i offentlig og privat sektor.

Microsoft Lync, den nyeste versjonen av Microsoft Office Communications Server, ble offisielt lansert i november 2010. Stavanger kommune valgte å teste løsningen i fjor. I praksis skjedde dette ved at noen ansatte tok Lync i bruk i en periode. Pilotbrukerne ga gode tilbakemeldinger, forteller IT-sjef i Stavanger kommune, Eyolf Anda.

Prosjektmandat



STAVANGER KOMMUNE

Prosjektmandat IT-avdelingen

SMISK fase 2 - Innføring av ITIL Change Management (endringsstyring).

ID Prosjekt	001
Ledelse av prosjektet:	Prosjektansvarlig: Stein Ivar Rødland/IT Prosjektleder: Anita Wiberg Anthonsen/IT
Varighet (periode)	Fra 2.12 – til og med 9.12

Fremdrift

Planlegging med kunde

- Oppstartsmøte
- Lage fremdriftsplan
- Utarbeide interessentanalyse
- Kommunikasjonsplan
- Definere milepeler

Kartlegging

- Dybdeintervju med interessenter
- Sammenstille materialet og presentere for prosjektgruppen

Workshops

- Gjennomføring av workshops
- Designe Change prosessen

QA

Kvalitetssikring av Change prosessen

Implementering av prosessen

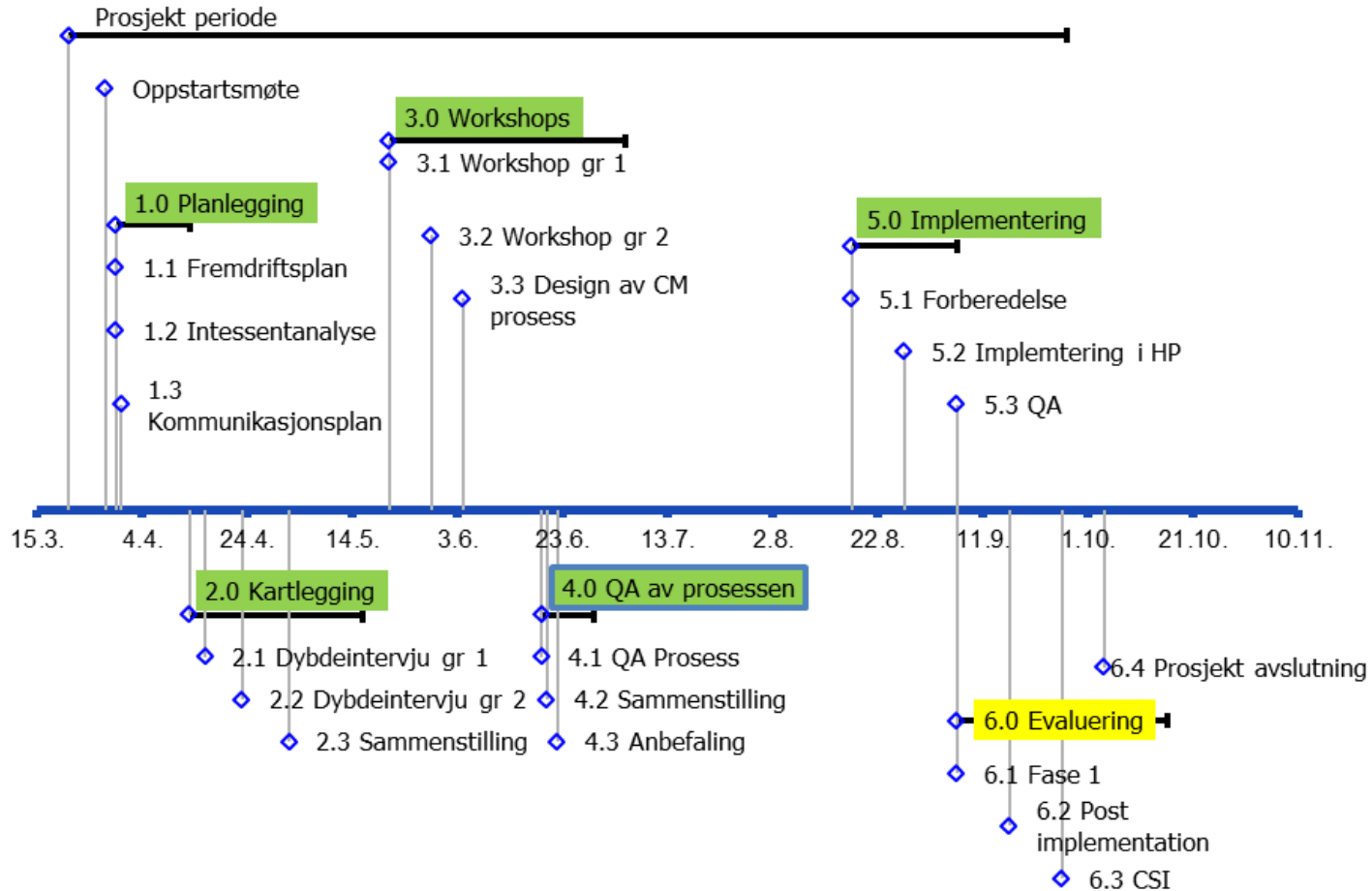
- Forberede prosessen for verktøyimplementering
- Implementering av prosessen i verktøyet HP Service Manager

Evaluering

- Gjennomgå implementert løsning
- Forslag til eventuelle forbedringer
- Veien videre...

Fremdriftsplan

Prosjektets tidslinje



Intressentanalyse

Intresent navn	Systemområde	Organisasjon	Grad av interesse	Påvikningsevne	Stratgic Importan ce	Plassering 10.04.12
Systemansvarlig						
Bjørn Skalaland	Acos Barnevern/Vaktdata	Barnevern	4	5	20	Keep satisfied
Alen Duric	Basis	Plan og Utvikling	5	4	20	Keep satisfied
Egil Rasmussen	Cosdoc	Levekår	8	7	56	Key Player
Mari Brynildsen	Cosdoc	Levekår	5	5	25	Keep satisfied
Kjell Harald Thomes	Elevnett	Oppvekst	4	4	16	Minimal effort
Kristoffer Ranaweera	Esak	Arkivet	7	5	35	Keep satisfied
Jostein Ellingsen	Facility Station	Stavanger Eiendom	5	4	20	Keep satisfied
Stig Terresdal	Gemini /Prokar	BMU	4	5	20	Keep satisfied
Eirik Mannsåker	Gisline	Geodata	6	6	36	Keep satisfied
Roy Sjonfjell	Gisline	Geodata	4	4	16	Minimal effort
Tore Anderson	IST Extens	Oppvekst	6	6	36	Keep satisfied
Jan Inge Torgersen	Matrikkel/Komtek	Geodata	6	6	36	Keep satisfied
Tone Gaard	Nettportal/Epi Server	Kommunikasjon	4	4	16	Minimal effort
Harald Sæther Paulsen	Notus	Levekår	4	5	20	Keep satisfied
Stig Terresdal	Prokar/Gemini	BMU	4	3	12	Minimal effort
Richard Roaldsøy	SD-Anlegg	Stavanger Eiendom	4	4	16	Minimal effort
Tor Sveinung Vagle	Sentralbord	Serviceforret	6	6	36	Keep satisfied
Per-Inge Bjørnevik	Visma Enteprese	SK-Regnskap	5	7	35	Keep satisfied
Hanne Eriksen	Visma Enteprese	SK-Regnskap	5	7	35	Keep satisfied
Solveig Kirketeig	Visma Enterprise/Agresso Lønn	SK-Regnskap	3	7	21	Keep satisfied
Oddgeir Støle	Agresso Lønn	SK-Regnskap	5	7	35	Keep satisfied
Interne						
Stein Ivar Rødland		IT-sjef Stavanger kommune	9	10	90	Key Player
Vegar Pedersen		Prosjektavdelingen	9	10	90	Key Player
Vigdis Dirdal/Inger Leikvoll		Infra	9	6	54	Key Player
Rune Lea		IT Brukerstøtte	6	6	36	Keep satisfied
Lars Holte			9	8	72	Key Player

Kommunikasjonsplan

Kommunikasjonsplan

Målgruppe	Hovedbudskap	Kanal	Frekvens	Frist	Ansvarlig
RLT	Forankre prosjektet	RLT Møte	1 gang	Ferdig	Stein Ivar Rødland
	Rapportere på fremdrift ift målsettinger og handlingsplan		Tertial		Stein Ivar Rødland
Virksomhetsledere/Sy stemansvarlige	Informere om prosjektmandat	Intranett/Mail	1 gang	20. apr	Eva T. Oppedal
	Rapportere på fremdrift ift målsettinger og handlingsplan		Ved behov		Eva T. Oppedal
Ledergruppe IT	Forankre prosjektet	Ledermøte	1 gang	Ferdig	Anita W. Anthonsen
	Forankre prosjektmandat med prosjektplan		1 gang	Ferdig	Anita W. Anthonsen
	Rapportere på prosjektets fremdrift ift milepæler		Månedlig/månedsskifte + 5 arbeidsdager		Anita W. Anthonsen
	Rapportere på fremdrift ift målsettinger og handlingsplan		Månedlig/månedsskifte + 5 arbeidsdager		Anita W. Anthonsen
	Forankre nye retningslinjer og annet materiell ettersom dette blir utarbeidet av prosjektet		Ved behov		Anita W. Anthonsen
IT-avdelingen	Informasjon om prosjektblering og de ansattes muligheter til å komme med innspill, samt å delta i prosjektet	Mail	Ved oppstart	Ferdig	Anita W. Anthonsen
		Intranett IT	Månedlig/månedsskifte + 5 arbeidsdager		Anita W. Anthonsen
		Forslagskasse	Diskusjonsgruppe i Sharepoint	20. apr	Vigdis S. Dirdal
	Informasjon om prosjektets fremdrift	Intranett IT	Månedlig/månedsskifte + 5 arbeidsdager		Anita W. Anthonsen
	Informasjonsmøte	Antall møter avhenger av størrelsen på virksomheten og hvordan virksomheten er organisert og lokalisert			Anita W. Anthonsen

Dybdeintervjuer

Område	Spørsmål	Verdi
Samarbeidsrelasjoner	Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med it avdelingen	Skala fra 1 – 10
	Hvordan vil en perfekt flyt av endringer være for deg / din avdeling	Fri tekst
Forventninger	Hvordan blir dine forventninger til it avd. innfridd	Skala fra 1 – 10
	Utdyp 3 punkter som er bra / ikke velfungerende.	Fri tekst
Utfordringer	Hva er din største utfordring i din hverdag ovenfor It avdelingen	Fri tekst

Workshop



Tegn opp på papir NÅ situasjonen for Change management

Tegn opp på papir ØNSKET situasjonen for Change management

Vi tegnet



Prosess Beskrivelse



STAVANGER KOMMUNE

SAMMEN FOR EN LEVENDE BY

er til stede - vil gå foran - skaper framtiden

IT-avdelingen

Process Description Change Management

Version: 0.2

Date: 18.06.2012

Service Delivery Manager:

Change Manager: Lise Ørstavik

Implementert løsning





Implementering i Verktøyet

 HP Service Manager

Forbedringspotensialer



Forbedringspotensiale



Lisensiering av HP ServiceManager 7.11



Continuous Improvement



Funn Interessent analyse

Område	Spørsmål	
Samarbeids relasjoner	Hvordan vil en perfekt flyt av endringer være for deg / din avdeling	<ul style="list-style-type: none">* Sterkt ønskelig med egen kontaktperson innen IT* Forutsigbarhet er viktigere enn tid* Informasjon / kommunikasjon 2 veis er viktig* Lite å vinne på faste releasevinduer
Forventninger	Hvordan blir dine forventninger til it avd. innfridd	<ul style="list-style-type: none">• 8080 - forstår ikke behovet til brukerne• Mulighet for prioritering ved portalregistrering• IKT forum er Bra



Funn Interessent analyse

Område	Spørsmål	
Forventninger	Hva er din største utfordring i din hverdag ovenfor It avdelingen	<ul style="list-style-type: none">• IT / systeme eiere har ikke oversikt over relasjoner for miljøer• 8080 tar ikke brukerne på alvor – for lett å peke til system eier• IT sin manglende forståelse av enheters forretning • System eierers forståelse av IT sin funksjon



Oppsummering

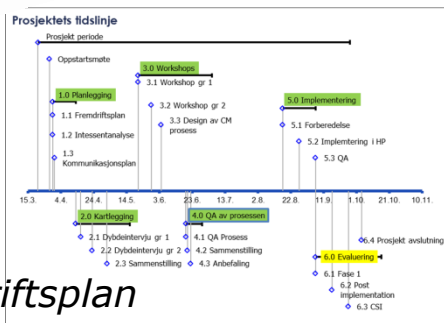


STAVANGER KOMMUNE

Prosjekt : Etablering av ITIL Change Management

2. Oppgavebeskrivelse

Vi ønsker hjelp til å etablere en løsning for ITIL prosessen Change Management, først og fremst i form av coaching og fasilitering, samt implementering av løsningen i verktøyet Service Manager.



Fremdriftsplan

Intressentanalyse

Kommunikasjonsplan

Dybdeintervjuer



Planlegging med kunde

- Opstartsmøte
- Lage fremdriftsplan
- Utarbeide interessentanalyse
- Kommunikasjonsplan
- Definere milepeler

Kartlegging

- Dybdeintervju med interessenter
- Sammenstille materialet og presentere for prosjektgruppen

Workshops

- Gjennomføring av workshops
- Designe Change prosessen

QA

Kvalitetssikring av Change prosessen

Implementering av prosessen

- Forberede prosessen for verktøyimplementering
- Implementering av prosessen i verktøyet HP Service Manager

Evaluering

- Gjennomgå implementert løsning
- Forslag til eventuelle forbedringer
- Veien videre...



STAVANGER KOMMUNE

SAMMEN FOR EN LEVENDE BY
er til stede - vil gå foran - skaper fremtiden

IT-avdelingen

Process Description Change Management

Version: 0.2	Date: 18.05.2012
Service Delivery Manager:	Change Manager: Lise Ørstavik



Avslutning

HELGE



End of Presentation