

Kravspesifikasjon

Oppgavesystem til Kristiansund kommune

Denne spesifikasjonen er strukturert på følgende måte:

Kapittel 1: Forslag til prosjektdirektiv

Kapittel 2. De store linjene og teknisk

Kapittel 3: Hva leverandør bes legge frem

Kapittel 1

PROSJEKTDIREKTIV

For:	Kristiansund kommune
Prosjektnavn:	Helhetlig oppgavesystem for alle tjenestoområder i kommunen.
Kortnavn:	
Prosjektperiode	Start dato: 01.10.2019 Sluttdato: 01.10.2020
Oppdragsgiver:	Kristiansund kommune
Prosjekteier:	Rådmannen Kristiansund kommune
Prosjekttype:	Selvstendig prosjekt

A. ORGANISERING

Prosjektgruppe

	Tittel	Navn	Antatt dagsverk
Prosjektleder	N.N. Ekstern	N.N.	160
Prosjektdeltaker	N.N. Ekstern LEAN	N.N.	160
Prosjektdeltaker	Digitaliseringskoordinator	Rita Nerland	50
Prosjektdeltaker	Leder DevOps	Erik Ingebrigtsen	115
Prosjektdeltaker	Devop IKT ORKidé	Ole Morten Didriksen	60
Prosjektdeltaker	Rådgiver IKT ORKidé	Svein Taknæs	50
Prosjektdeltaker	Rullerende fra tjenester	N.N.	50

Styringsgruppe

	Tittel	Navn	Virksomhet
Leder	Rådmann	Arne Ingebrigtsen	Kristiansund kommune
Sekretær	Digitaliseringskoordinator	Rita Nerland	Kristiansund kommune
Deltaker	Ledergruppen	Alle medlemmer	Kristiansund kommune

Referansegruppe

	Tittel	Navn	Virksomhet
	Enhetsledere	Alle	Kristiansund kommune
	Brukerutvalg	Alle	Kristiansund kommune

B. PROSJEKTBSKRIVELSE

Bakgrunn for prosjektet

Kristiansund kommune har cirka 2000 ansatte og en solid digital satsing. Microsoft er valgt som økosystem for samhandling og vi ønsker å få utviklet et oppgavesystem basert på Microsoft sin produktportefølje med Dynamics 365 som motor.

Gjennom prosjektet skal kommunen få et helhetlig system som tar hånd om alle de ulike oppgavene som per nå eksisterer i en rekke ulike fagsystemer og datasett, i mailboksen, i Planner, på Post-it lapper og muntlig. Formålet med oppgavesystemet er å samle alle disse oppgavene på ett sted og å gjøre samhandling om oppgavene smidig og enkel. Du som jobber med å løse en oppgave skal enkelt kunne rapportere status på oppgaven til den som har meldt inn oppgaven og forventer svar (kan være innbygger, leder, medarbeider eller politiker).

Nåsituasjonen i kommunen har blitt kartlagt gjennom 16 interne intervju. Hovedinnsikten fra disse er at: Alle intervjuede unntatt IT Servicedesk mangler et oppgavesystem og at alle enheter mangler en god, effektiv måte å dokumentere, delegere og rapportere mellom kollegaer og ut mot innbygger/tjenesteyter. Det kom også frem at et system som får kontroll på oppgavene er ønsket og at kommunens ansatte har lyst til å forbedre tjenestene ut mot innbygger

Effekt mål

Innbyggerne

- Tilgang til å melde inn/endre saker og se status og estimert sakstid via Min side.
- Tilgang til å melde inn saker via Servicetorget.
- Se andre aktive saker i mitt nærområde og saker «relevant for meg».
- Motta varsel på saker via det nasjonale kontakt- og reservasjonsregisteret.
- Opplever kommunenes tjenester som mer effektiv, brukervennlig og responsiv.

Kommunen

- Redusere lisenskostnader på andre fagsystemer med 10 % innen 2 år etter oppgavesystemet er innført.
- Reduserte lisenskostnader på andre fagsystemer med 3-5 % per år i 8 år (innsparing på grunn av utfasing av fagsystemer som kan overføres til Dynamics).
- Utfasing av fagsystemer.
- En oversikt og statistikk over alle oppgaver basert på rolle.
- Effektiv, verdiskapende oppgavehåndtering.
- Alle ansatte jobber ut fra sin ene, individuelle oppgaveliste.

Resultatmål (oppnådd i løpet av prosjektperioden)

- Det er utviklet et helhetlig oppgavesystem for alle tjenesteområder.
- Det er utviklet et oppgavesystem i Min side for innbygger.
- Alle prosesser som er en del av oppgavesystemet skal effektiviseres/LEANes.
- Det er utviklet et system for automatisering av prosesser og oppgaver.
- Det er etablert integrasjon mellom oppgavesystem og relevante fagsystem.
- 75% av alle dagens oppgaver skal i drift i oppgavesystemet. (Siste 25% tas etter implementeringsprosjektet)

Prosjektets rammebetingelser

Teknisk: Oppgavesystemet må støtte integrasjon mot ID-porten og Acos Min side. Oppgavesystemet må støtte integrasjon mot Public 360, kommunens sentralbordsystem, Office 365 (kalendre, Teams, Planner), Stratsys, Azure AD, Compilo, Visma Enterprise og generelt støtte kjente API-standarder.

Organisatorisk: Ledere i utvalgte pilotprosjekt må avgi ressurser. Alle ansatte må bruke oppgavesystemet. Vi må ha et brukerforum for deling av erfaringer og kompetanse under utvikling av systemet.

Grunnlagsdokumentasjon og aktuelle linker

- KDG - Link [her](#)
- Påkobla Kristiansund – Link [her](#)
- Stortingsmelding 27 – «Digital agenda for Norge»
- KS sin digitaliseringsstrategi
- «Én digital offentlig sektor»-regjeringens nye digitaliseringsstrategi
- «Virksomhetsarkitektur i kommunal sektor» av KS
- Nasjonale arkitekturprinsipper i FIKS-plattformen – Link [her](#)

NYTTE/KOSTNADS VURDERING

For å kunne danne et beslutningsgrunnlag for prosjektets økonomiske forutsetninger, har det blitt laget en grov kost/nytte-analyse for prosjektet. Tallene er basert på estimer fra Microsoft og deler av kommunens regnskapstall for 2018.

Denne analysen tar også inn kostnader og inntekter etter implementeringsprosjektet (altså mer enn denne anskaffelsen omhandler). Nettonåverdi er ikke benyttet. År er i kalenderår (oppstart 01.01.20XX). Alle tall er basert på 2019-verdier.

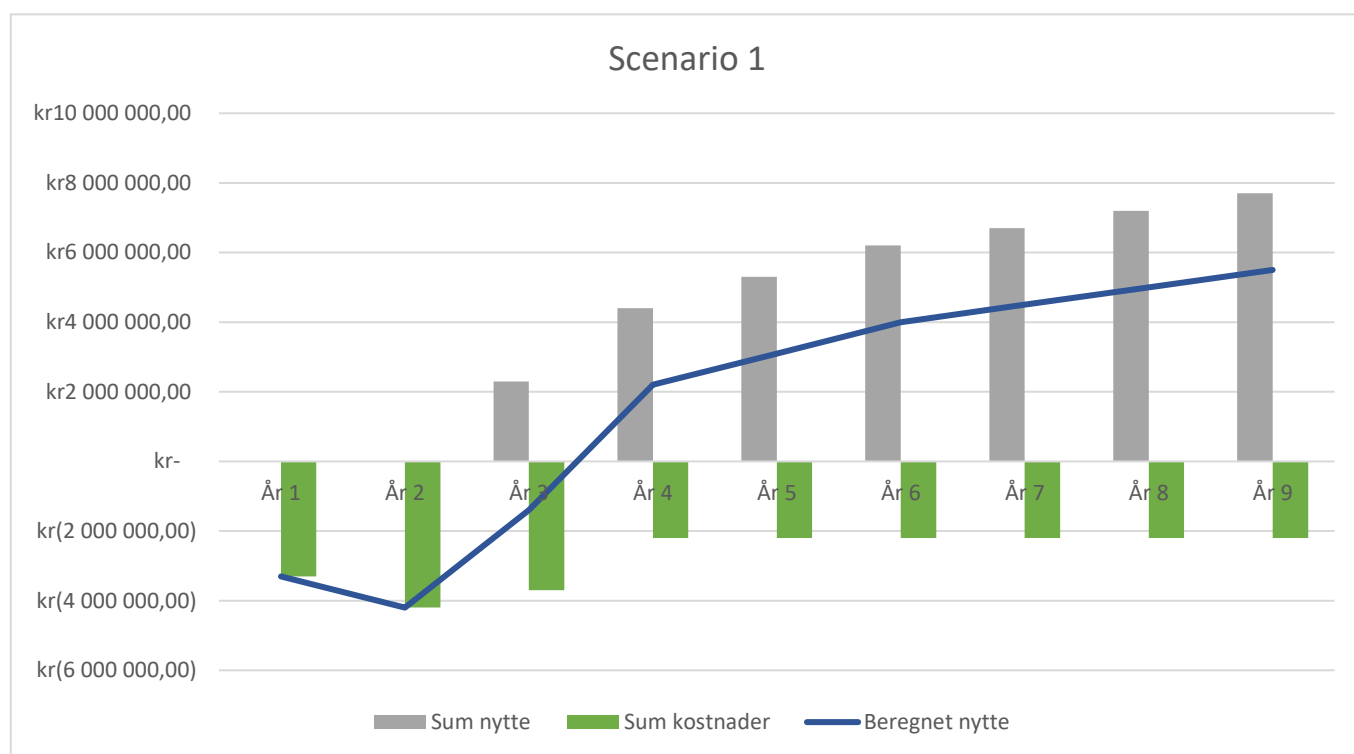
Scenario 1 som sees på som det mest sannsynlige scenariet legges frem her: Antatt 10 % reduksjon år 3 og 4, 5 % reduksjon år 5 og 6 og 3 % reduksjon år 7-9 på konto 11950 gebyrer og lisenser. 5 millioner i utviklingskostnader fordelt over de tre første årene.

Forklaring av analysen:

- Antar prosjektorganisering år 1 og 2 og at systemet er i drift fra år 3.
- Bortfall kostnader: Utfasing av eksisterende systemer
- Drifts- og forvaltningskostnader: Lønn til prosjektressurser internt i kommunen (mange enheter må bidra inn i prosjektet). Det antas at systemet må driftes tilsvarende 1 ressurs etter implementering (fra år 3)
- Investeringsmidler: Utviklingskostnadene belastes året arbeidet utføres (Eventuelle avdrag, renter, avskrivninger er ikke hensyntatt)
- *: Lisenskostnader for pilot/implementering er ikke fastsatt per juni 19. Kostnadene beskrevet i tabellen er basert på tilbud fra Microsoft som ikke er kontraktfestet.

Investeringskostnader belastes prosjekt 91026 KDG-Oppgavesystem. Driftskostnader fordeles på enhetene som benytter systemet (og som også derfor henter ut gevinster). God styring og kontroll på dette vil være en forutsetning for et vellykket prosjekt.

Kost/nytte	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	År 6	År 7	År 8	År 9
Bortfall kostnader			kr 2 300 000	kr 4 400 000	kr 5 300 000	kr 6 200 000	kr 6 700 000	kr 7 200 000	kr 7 700 000
Sum nytte	-	-	kr 2 300 000	kr 4 400 000	kr 5 300 000	kr 6 200 000	kr 6 700 000	kr 7 200 000	kr 7 700 000
Lisens-kostnader*	-kr 300 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000	-kr 1 700 000
Utviklings-kostnader	-kr 2 000 000	-kr 1 500 000	-kr 1 500 000	-	-	-	-	-	-
Drifts- og forvaltnings kostnader	-kr 1 000 000	-kr 1 000 000	-kr 500 000	-kr 500 000	-kr 500 000	-kr 500 000	-kr 500 000	-kr 500 000	-kr 500 000
Sum kostnader	-kr 3 300 000	-kr 4 200 000	-kr 3 700 000	-kr 2 200 000	-kr 2 200 000	-kr 2 200 000	-kr 2 200 000	-kr 2 200 000	-kr 2 200 000
Beregnet nytte	-kr 3 300 000	-kr 4 200 000	-kr 1 400 000	kr 2 200 000	kr 3 100 000	kr 4 000 000	kr 4 500 000	kr 5 000 000	kr 5 500 000



Scenario 1: 125 Customer engagement plan lisenser. 100 Team member lisenser. Positiv nytte ila år 4. Kostnadene inntjent ila år 6.

En viktig del av en kost/nytte-analyse er å også hensynta de ikke kvantifiserbare kost og nytteeffektene. Den endelige konklusjonen baseres på både de kvalitative og de kvantitative konsekvensene.

Ikke kvantifiserbar nytte:

- Konto 12400 serviceavtaler, reparasjoner og vaktmestertjenester vil også ha potensiale for å reduseres som følge av innføringen av oppgavesystemet.

- Mer effektivt arbeid, ressursbesparende. Dette er en faktor som kan kvantifiseres om det gjøres mer grundige prosessanalyser.
- Innbyggertilfredshet.

Ikke kvantifiserbare kostnader:

- Endringsmotstand blant ansatte
- "Ikke digitale" innbyggere må fortsatt ha et tilbud (kan kvantifiseres vha grundigere analyse)

Konklusjon kost/nytte:

Scenariet gir en positiv nytteverdi i løpet av år 4 og at kostnadene er inntjent i løpet av år 6.

De ikke kvantifiserbare nytteeffektene er vanskelig å forutse effekten av, men det er nærliggende å tro at konto 12400 vil redusere sine kostnader som følge av oppgavesystemet og at ansatte vil jobbe mer effektivt.

Når det gjelder de ikke kvantifiserbare kostnadene er det stor usikkerhet knyttet til graden av endringsmotstand blant ansatte. Å få snudd endringsmotstanden til endringsvilje og entusiasme sees å være en av de største suksessfaktorene for dette prosjektet.

En annen viktig suksessfaktor vil være at gevinstrealiseringen lykkes. Prosjektet krever en grundig gevinstrealiseringsplan med et godt forankret mandat for å kunne hente ut gevinstene etter hvert som oppgavesystemet får fotfeste i kommunen. God ledelsesforankring er selvsagt også viktig i denne sammenheng.

Konklusjonen på kost/nytte-analysen er at prosjektet burde få klarsignal til å starte opp så fort som mulig. Det er stort potensiale til å spare penger på programvare og på å få implementert mer effektive og brukerorienterte arbeidsprosesser.

Prosjektplaner

Ekstern leverandør bes utforme milepælsplan og prosjektplan for prosjektet basert på et revidert prosjektdirektiv.

Rapportering

Rapport

Statusrapportering
Sluttrapport

Frekvens

Månedlig

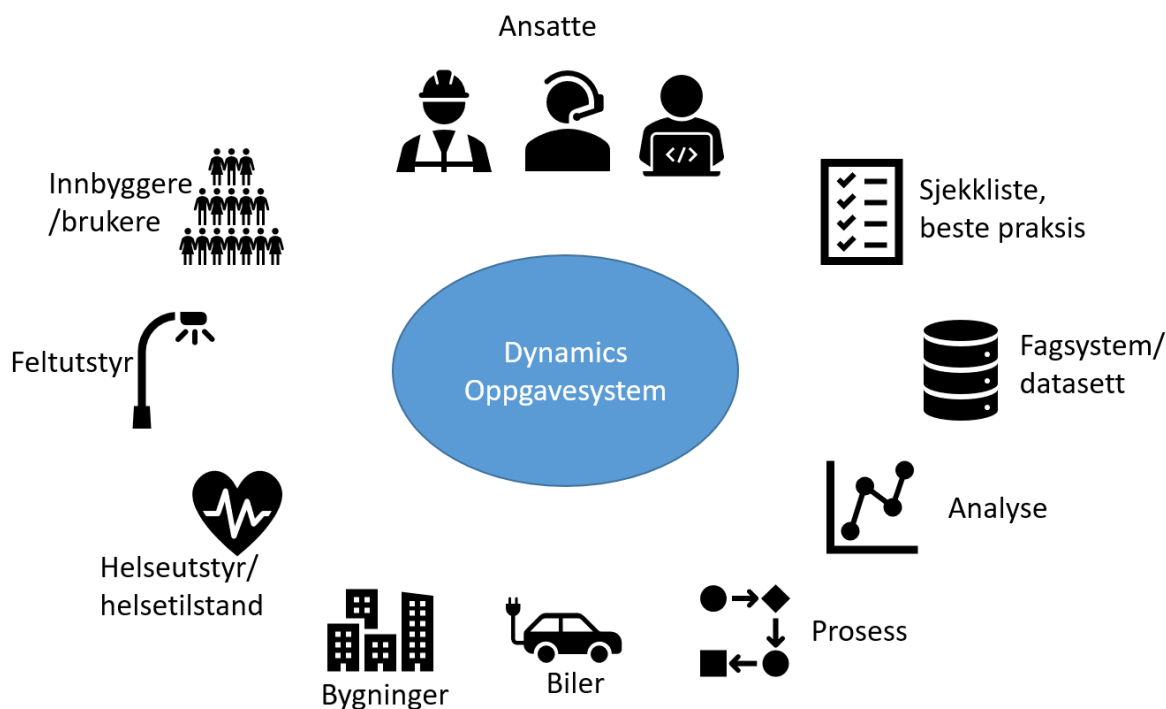
Mottaker

Styringsgruppen
Styringsgruppen

Kapittel 2: Det store bildet

Hva vi ønsker å oppnå

Kristiansund kommune ønsker et helhetlig system som tar hånd om de ulike oppgavene som per nå eksisterer i en rekke ulike fagsystemer og datasett, i mailboksen, i Planner, på post-it lapper og muntlig. Formålet med oppgavesystemet er å samle alle disse oppgavene på ett sted og å gjøre samhandling om oppgavene smidig og enkel. Den/de som jobber med å løse en oppgave skal enkelt kunne rapportere status på oppgaven til den som har meldt inn oppgaven og forventer svar (kan være innbygger, leder, medarbeider eller politiker). Figuren under illustrerer hovedelementene oppgavesystemet skal koble sammen.



Prosjektet skal løse følgende problemer:

- Vi skal få kontroll på oppgavene. Når en ansatt har fullført alle oppgavene i sin oppgaveliste vet den ansatte at alle dens oppgaver er fullført. Det vil si: Alle oppgaver samlet i ett grensesnitt.
- Innbygger skal få mulighet til å følge opp sin henvendelse og å få svar innen rimelig tid via «Min side» på kommunens nettside.
- Prosjektet skal «leane» en rekke prosesser i kommunen og føre til at vi bruker våre ansatte på det de er gode på og ikke på å flytte rundt på papir eller purre på svar på e-poster. Det forventes at leverandør skal kartlegge og optimalisere alle prosesser som skal inn i oppgavesystemet.

Når prosjektet er gjennomført har vi løst behovene beskrevet over. Vi har også fasert ut fagsystemer som kan erstattes av oppgavesystemet. Innbyggerne opplever Kristiansund som en brukerfokusert, digital kommune og får løst alle sine kommunale henvendelser gjennom «Min Side»/Oppgavesystemet.

Hvor mye tid og kompetanse kommunen kan bidra med

Se prosjektgruppe beskrevet i prosjektdirektiv. Utover dette forventes følgende:

- IKT-avdelingen kan bidra med underliggende arkitektur, tilrettelegging av Azure miljøet, integrasjoner og dokumentasjon.
- Systemeiere og systemansvarlige bidrar med informasjon om sitt system til prosjektet.
- Under prosesskartlegging forventes det at linjeorganisasjonen setter av tid til å gi sin innsikt til prosjektet.

Interessenter

Enhet for enhet i kommunen vil periodevis være prosjektets viktigste interessenter. Eksempel på enheter er: Servicetorget (spesielt sentralbord og skranke), veg og trafikk, renovasjon, servicedesk plan og byggesak, hjemmetjeneste, tildeling osv.

Innbyggere vil også være en meget viktig interessentgruppe i dette prosjektet og det anbefales å opprette en referansegruppe med ulike kategorier av innbyggere/tjenestebrukere.

Fylket og samarbeidende kommuner vil også være viktig å involvere, samt næringsliv/bedrifter som kommunen samarbeider med for å levere gode innbyggertjenester.

Prosjektleder skal gjennomføre en grundig interessentanalyse i starten av prosjektet for å sikre involvering og god kommunikasjon mot de ulike interessentgruppene.

Mest relevante prosesser og forbedringspotensiale

Det har blitt gjennomført 16 intervju med medarbeidere fra ulike avdelinger i kommunen for å kartlegge oppgaveflyten i kommunen. Intervjuene ga god innsikt og vi konkluderte med at det er et stort behov for et helhetlig oppgavesystem. Se «Vedlegg 1: Stikkord fra intervju» for en kort oppsummering av nåsituasjonen i kommunen.

Når det gjelder de mest relevante prosessene så foreslås det å starte på Servicetorg i skranke og sentralbord. Videre vil kommunalteknikk (spesielt veg og trafikk og park) være naturlig å få inn. Servicedesken på IT vil muligens være en lavhengende frukt da de har et fungerende ticketing system.

Forslag prioritert første tre enheter:

1. Servicetorg
2. Kommunalteknikk
3. IT

Forslag prioritert første tre systemer/kanaler som skal integreres:

1. Sentralbordsystem (Nytt system Wave innføres i disse tider)
2. Sak- og arkivsystem (Public 360)
3. Min Side

Eksisterende teknisk plattform

Kommunen har per sommer 2019 over 80 ulike fagsystemer. Det er ikke tenkt at oppgavesystemet skal integreres mot alle disse systemene. Hvilke systemer som krever en-veis eller to-veis integrasjon må kartlegges grundigere i implementeringsfasen men vi ser for oss at Dynamics vil påvirke følgende systemer/prosjekter:

- Wave Sentralbordsystem
- Public 360 (Sak- og arkivsystem). Oppgaveintegrasjon.
- ACOS Min Side. Full integrasjon.
- Bank ID. Innlogging.

- Azure AD. Innlogging.
- Visma (HRM, BI og økonomisystem). Oppgaveintegrasjon.
- Stratsys (Virksomhetsstyring). Oppgaveintegrasjon.
- Compilo (Kvalitetssystem). Oppgaveintegrasjon.
- O365 og spesielt Outlook, Teams og Planner. Informasjon- og Oppgaveintegrasjon.
- Planyo (bookingsystem). Oppgaveintegrasjon. Booking kan eventuelt løses i Dynamics direkte.
- De øvrige fagsystemene som ikke er listet opp over men som behandler oppgaver/saker (Profil, Gemini Melding osv.)
- Byens digitale kontrollrom (full integrasjon). Plattform er ikke bestemt men data vil flyte gjennom Azure
- Alle fremtidige nye systemanskaffelser

Oppgavesystemet skal samle data på en strukturert måte slik at kommunen får dra nytte av Common data service.

Prosjektgjennomføring

Vi ser for oss en implementeringsperiode på ett år. Vi ønsker at leverandør tar prosjektlederansvar og koordinerer prosjektet fra start til slutt. Prosjektet skal gjennomføres etter en smidig prosjekttilnærming der leverandøren jobber tett med utvalgte enheter i kommunen etter tur. Leverandør vil i samarbeid med utvalgte ressurser i kommunen fungere som prosjektteamet. Det skal i samarbeid med kommunen og leverandør utarbeides hovedmål og delmål ved prosjektets start. Det skal også lages et roadmap som skal fungere som styrende dokument for implementeringsprosjektet.

Microsoft skal også dras inn i prosjektet for å sikre en god gjennomføring og en modell for kommunenorge. Microsoft har sagt at det er gode muligheter for å få bevilget innovasjonsmidler til dette prosjektet. Leverandør bes om å følge opp dette. Prosjektet er det første av sitt slag i Norge og prosjektleder er ansvarlig for å søke på relevante finansieringskilder i KS, Innovasjon Norge eller lignende. Kommunen skal søke på finansieringskilder i fylket.

Krav til kompetanseutvikling, testing, opplæring og datamigrering

Leverandør skal dokumentere sitt arbeid godt og fungere som en kompetanseutvikler for kommunens ansatte. Det er spesielt viktig at kommunens DevOps-avdeling får innsikt i teknisk oppsett og generell systemtankegang for å kunne drifte og videreutvikle plattformen etter prosjektets slutt.

Leverandør skal gjøre testing i samarbeid med kommunen undervegs i prosjektet.

Datamigrering: For systemer som fases ut til fordel for Dynamics skal historiske relevante data overføres.

Kapittel 3: Leverandør bes legge frem

Vi ber om at følgende informasjon legges frem og beskrives i tilbudet:

1. Arkitekturtegninger (Deployment, teknisk og logisk) av hvordan leverandør foreslår å løse oppgaven som er beskrevet over.
2. Beskrivelse av metodikk for testing og opplæring
3. Forslag til prosjektplan, milepælsplan og roadmap
4. To referanser med beskrivelse av konsulentenes erfaring og roller i prosjektet.
5. Beskrivelse av leverandørs totale profil. Antall ansatte, antall sertifiserte konsulenter, MS status.
6. Beskrivelse av leverandørs supportapparat og supportprosess samt DevOps prosess.
7. Beskrivelse av leverandørs arbeid med sikkerhet
8. Vi anslår en totalpris på under tre millioner. Ber leverandør beskrive realismen i dette og å fremlegge et prisanslag (Antall personer x Timeantall x timepris).

Vedlegg 1: Stikkord intervju

Kommunalteknikk, veg og trafikk: Får inn henvendelser fra mange ulike kanaler (Gemini Melding, FiksGatami, e-post, telefon og personlig oppmøte). Ingen rutiner på å sjekke ut fullførte saker eller gi tilbakemelding. Leder lager arbeidsliste manuelt basert på henvendelsene som kommer inn gjennom de mange kanalene. Drømmesystem: Gode kategoriseringsmuligheter/filtrering. Ett system for alt. En mulighet å gi tilbakemelding på enkelt.

Renovasjon: Mottar henvendelser gjennom NIR, telefon, skjema i sak- arkivsystem, skjema fra servicetorg. ProAktiv til abonnementsoversikt. Bruker fysiske gjennomslagsark. Mange saker eksistere bare i hodene til de som har oversikt. Tror mye vil ordne seg når de slås sammen med HAMOS og blir ReMidt IKS. Får inn ca 100 oppgaver i uken. 2 stk som fordeler oppgavene, 23 ansatte + 4 vikarer utfører oppgavene. Drømmesystem: En kanal inn.

Dokumentsenter: Får henvendelser i tre ulike «postmottak» i Outlook: Plan og byggesak, byggesøk og vanlig postmottak. Har også SvarInn. Saker som er arkivverdig skal inn i sak- arkivsystem. Ferdig med oppgave når det er sendt videre gjennom sak- og arkivsystem eller videresendt mail. Bruker fargekoder i Outlook for å markere hvilke e-poster de ulike ansatte på dokumentsenteret har ansvar for. Om noe drar på ferie gir man en «handover»-beskrivelse. Drømmer om å få folk til å arkivere e-poster på en enkel måte.

Plan og byggesak: Mange kanaler inn her også. Noen kommer helt opp på kontoret. Har startet med DropIn to timer hver dag. Avdelingen bytter på å sitte der. Under DropIn kommer det en del spørsmål som må følges opp på mail/telefon. Har oversikt over egne oppgaver i et egenprodusert Excel-ark. Dette deles ikke på tvers. Om noen er på ferie så må de videreformidle saksnummer på saker som må følges opp. Må jobbe i mange ulike systemer. Toppoppgaver: Sjekke alt som skal sjekkes i en sak ved hjelp av en sjekklister. Bruker også mye tid på å skrive mangelbrev. NB: Intervju gjennomført før overgang til nytt sak- arkiv system og nytt system for behandling av byggesaker.

IT, Servicedesk: Får primært henvendelser via telefon eller epost gjennom PureService. Alle saker registreres i PureService. Bruker OneNote til å ta notater og legger inn i PureService etterpå. Vet ikke om de andre gjør det slik. Type henvendelse: Alt fra at nettet er nede, mobil uten skjermbilde, glemt passord. Typisk saksgang: Legger inn i PureService og delegerer til den som har den type sak under sitt ansvarsområde. På viktige saker gis muntlig beskjed i tillegg. Drømmesystem: I og med at toppoppgavene går veldig igjen og at dette er «enkle saker» savner intervjuobjektet et godt knowledge based system der bruker selv kan finne svar uten å kontakte Servicedesk direkte. Drømmer også om å se pågående og tidligere saker med en gang noen ringer (uten å måtte spørre vedkommende og å manuelt søke opp). Om man i tillegg har tilgang til kalender i samme system hadde det vært helt topp. Antall oppgaver/saker på en typisk dag: 50-80 telefoner inn til Servicedesk per dag. En Servicedeskmedarbeider lukker 10-15 saker per dag.

Tildeling helse og bolig (søknad på boliger): Mottar henvendelser gjennom at søknader er registrert i fagsystemet Profil. Søknadene kommer hit gjennom at ansatt på Servicetorg skanner inn. Toppoppgaver: Søknader (har 40 stk i restanseliste jevnt over), Omsorgsstønad, avlastingsstønad. Får ca 70 % søknader og 30 % andre henvendelser. Saksgang: Skriver anbefaling og så skal inntaksråd bestemme. Inntaksrådet har møte annenhver uke. Avdelingen har en bra saksbehandlerbok og er god på å bruke kvalitetssystemet, Losen (Compilo). I 2018 hadde de 2000 saker fordelt på 11 saksbehandlere. Ikke uvanlig at 3-4 saksbehandlere er innom saken før den kommer opp til inntaksrådet men prøver å gjøre det slik at en saksbehandler svarer ut saken. Drøm: Få mer helhet og flyt – en bruker = en saksbehandler. Mer styrt prosess.

Personal: Mottar henvendelser gjennom felles epost som personalseksjonen har. De har et fargekodesystem og gruppesystem for å delegere e-postene (sakene) mellom seg på avdelingen. Får en del telefoner på tilganger i Visma. Får også en del spørsmål om lønn. Noen bruker Teams men intervjuobjekt bruker det ikke. Har ingen beskrivelse på beste praksis for å løse oppgaver. Tapte anrop er som en oppgaveliste. Ringer alltid tilbake. Er en god del av sakene som er arkiververdige. Åpne søknader for eksempel. Har også en oppgaveliste i Visma. Alle kan se alle sine oppgaver.

Skranke: Betjener resepsjonen på Servicetorget. Henvendelse: Personlig oppmøte, telefon, epost, besvarer chat. Videre sender generelle henvendelser på epost. Har ikke tracking. Har ingen statistikk på trafikk men anslår 15-40 pers med personlig oppmøte per dag, 20-25 telefoner per dag, 15 e-poster per dag og 1-2 chat'er per uke. Store sesongvariasjoner på type henvendelser. Mye brøyting på vinteren og endringer/nylanseringer genererer mye trafikk. Påpeker viktigheten av å holde Servicetorget informert om nye ting som skjer. Det er de som får spørsmålene. De kjenner lite til digitale muligheter. Bruker OneNote til «hvem gjør hva» førstelinje. De ser ikke hvem som ringer inn. Har ingen status på saker. Toppoppgaver: Kartlegge og veilede til riktig tjeneste, feil på gatelyst, strøing, brøyting, mye innen helse (søknader, TT-kort), kommunale boliger (mistet nøkkel, klage på nabo, varmepumpe virker ikke), byggesak.

Sentralbord: Besvarer telefoner. Setter over til noen andre om nødvendig. Registrerer ikke saker, har ikke tracking. 250-400 telefoner daglig. Kjenner lite til digitale muligheter. Har mye i hodet. Har egne utskrifter på oversikt over enheter, personer og telefonnummer. Kan søke opp personer i Trio men er ikke oppdatert. Typisk innringer er 40 år og irritert. Like toppoppgaver som skranke. Saksgang: Setter over telefon, om de ikke får svar så sendes det epost.



Figur 1: Ordsky som viser innsikt fra intervju