

PROSJEKTDIREKTIV

For: **Kristiansund kommune**
Prosjektnavn: Én digital plattform i 2025
Kortnavn: Påkobla
Prosjektperiode Start dato: 06.01.2020 Sluttdato: 18.12.2020
Oppdragsgiver: Kristiansund kommune
Prosjekteier: Rådmann Kristiansund kommune
Prosjekttype: Selvstendig prosjekt

A. ORGANISERING

Prosjektgruppe

	Tittel	Navn	Antatt dagsverk
Prosjektleder intern	Leder Avdeling for utvikling og Digital Innovasjon (AUDI)	Erik Ingebrigtsen	160
Prosjektleder ekstern	Ekstern Prosjektleder	N.N.	50
Prosjektdeltaker	N.N. Ekstern LEAN	N.N.	160
Prosjektdeltaker	N.N. Ekstern Teknisk	N.N.	100
Prosjektdeltaker	Digitaliseringskoordinator	Rita Nerland	60
Prosjektdeltaker	Teknisk konsulent AUDI	N.N.	230
Prosjektdeltaker	Devop IKT ORKidé	Ole Morten Didriksen	60
Prosjektdeltaker	Rådgiver IKT ORKidé	Svein Taknæs	50
Prosjektdeltaker	Avdelingsleder Eiendomsdrift	Knut Andreas Stai	TBD
Prosjektdeltaker	FDV Eiendomsdrift	Ingunn Oterhals	TBD
Prosjektdeltaker	Dedikert prosjektressurs fra ED	N.N.	TBD
Prosjektdeltaker	Leder drift og vedlikehold	Ola Grønset	TBD
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 Office 365 er valgt som økosystem for samhandling og vi ønsker å få utviklet, *Påkobla*, et CRM/ERP-system, 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 Påkobla 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).

Prosjektet omfatter også å utvikle et FDVU-system for hele kommunens samlede bygningsmasse. Dette vil si at systemet skal ta hånd om kommunale bygg og boliger, og at man skal kunne forvalte, drifte, vedlikeholde og utvikle disse gjennom Påkobla. Utviklingen av FDVU-system i Dynamics er å se på som et Proof of Concept-prosjekt for hele Dynamics plattformen i kommunen.

Nåsituasjonen i kommunen har blitt kartlagt gjennom kvalitative dybdeintervju og spørreundersøkelser. Hovedinnsikten fra kartleggingen er at de fleste enheter unntatt IT Servicedesk mangler et oppgavesystem og at alle enheter mangler en god, effektiv måte å dokumentere, delegerer og rapportere mellom kollegaer og ut mot innbygger/tjenestemottager. 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. Se vedlegg 1 for mer info om intervjuene.

Ledelsen har behov for bedre innsikt i alle sider av kommunens tjenesteproduksjon og ressursene som forvaltes. Det er i dag ikke mulig på en enkel måte å rapportere eller visualisere de ulike sektorenes arbeidsmengde eller -kvalitet.

Det er behov for å kunne sammenstille data på tvers av stillinger, avdelinger, enheter og sektorer for å yte bedre og raskere saksbehandling. I dag finnes data i mange ulike systemer med ikke oversiktlig tilgangskontroll. Samhandling er vanskelig gjort både av mange og varierte systemer, forskjellige sikkerhetsbarrierer og de ansattes mangelfulle innsikt i dataflyten og hvor data kan finnes.

Effektmål

Innbyggerne

- Tilgang til å melde inn/endre saker og se status og estimert sakbehandlingstid 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 gjeldende kontaktopplysninger i 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 idriftsettelse av Påkobla og videre en innsparing på 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. Tilgjengelig for leder.
- Effektiv, verdiskapende oppgavehåndtering.
- Alle ansatte jobber ut fra sin ene, individuelle oppgaveliste.
- Automatisk flytting av oppgaver til stedfortreder/leder ved for eksempel sykdom.
- Beste praksis til hvordan oppgaven skal løses finnes enkelt i systemets oppgavevisning.

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 Påkobla 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 Påkobla. (Siste 25% tas etter implementeringsprosjektet)
- Ansatte i kommunen har enkel tilgang til alle sine oppgaver og kan utføre og oppdatere sine oppgaver direkte fra foretrukket utstyr (mobil, nettbrett, PC).
- Det er utviklet et FDVU-system som følger alle krav beskrevet i kravspesifikasjonen.
- Det er problemfritt for kommunens leverandører å legge inn dokumentasjon på prosjekter/saker/bygg de er involvert i (dette skal løses uten å utløse Dynamics lisens).
- Leietakere av kommunale bygg kan enkelt få en oversikt over sitt leieforhold og på en enkel måte betale, melde inn avvik og lignende gjennom Min Side/Påkobla.

Prosjektets rammebetingelser

Teknisk: Påkobla skal være integrert med alle relevante nasjonale felleskomponenter som ID-porten, Min side, SvarUT, FIKS med flere. Påkobla må støtte integrasjon mot Public 360, kommunens sentralbordsystem Wave, Office 365 (kalendere, Teams, Planner), Stratsys, Azure AD, Compilo, Visma Enterprise og generelt støtte kjente API-standarder. For FDVU-modulen skal det migreres relevant informasjon fra følgende systemer: BraArkiv, eByggesak 360, Sharepoint (migrere informasjon tilknyttet funksjonalitet), Ephorte, eByggWeb og Public360. Det er et uttalt mål at dokumentene kun skal lagres ett sted og integrasjonene må settes opp slik at dette kravet oppfylles.

Organisatorisk: Ledere i utvalgte pilotprosjekt må avgi ressurser. Alle ansatte skal bruke Påkobla. Det blir opprettet et brukerforum for deling av erfaringer og kompetanse under utvikling av systemet.

Grunnlagsdokumentasjon og aktuelle linker

- IKT arkitektur og standarder (Finnes i konkurransedokumentene)– Aktuelle krav spesifiseres i forhandlingene
- 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](#)

C. NYTTE/KOSTNADS VURDERING

For å kunne danne et beslutningsgrunnlag for prosjektets økonomiske forutsetninger, har det blitt laget en grov kost/nytte-analyse for oppgavedelen av prosjektet. Tallene er basert på estimater 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.

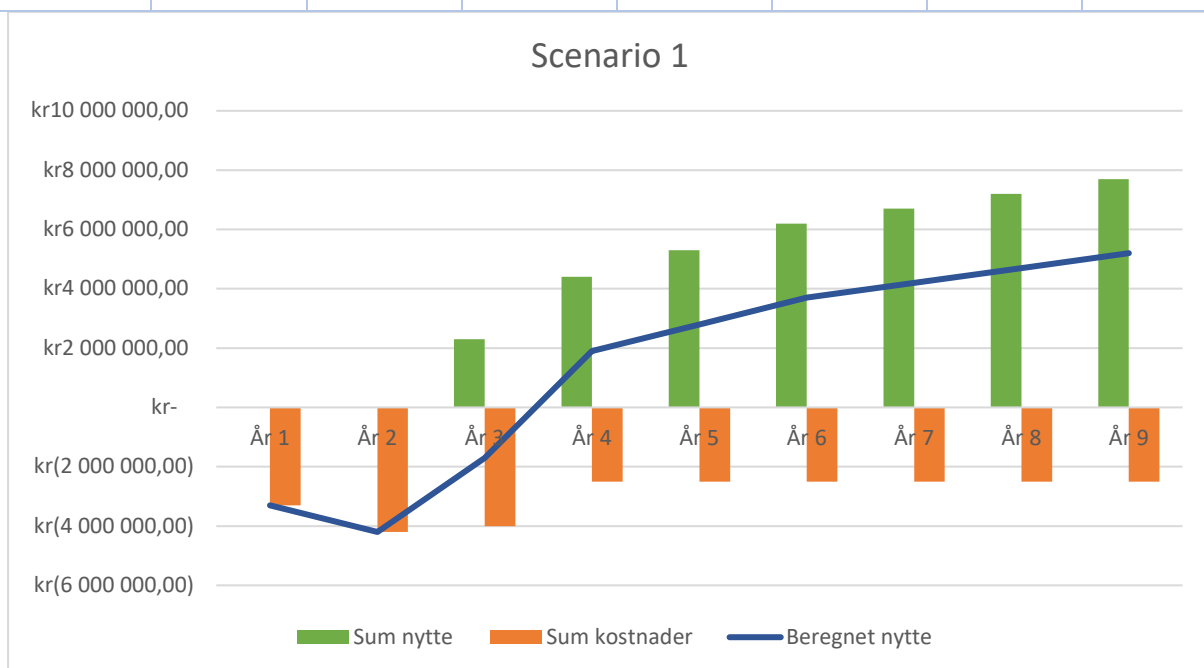
Scenario 1 som sees på som det mest sannsynlige scenariet legges frem her: Antatt 10 % reduksjon år 3 og 4, 5 % reduksjon år 5 og 6 og 3 % reduksjon år 7-9 på konto 11950 gebyrer og lisenser. 5 millioner i utviklingskostnader fordelt over de tre første årene.

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 aug 19. Kostnadene beskrevet i tabellen er basert på estimater fra Microsoft.

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 forvaltings kostnader	-kr 1 000 000	-kr 1 000 000	-kr 800 000	-kr 800 000	-kr 800 000	-kr 800 000	-kr 800 000	-kr 800 000	-kr 800 000
Sum kostnader	-kr 3 300 000	-kr 4 200 000	-kr 4 000 000	-kr 2 500 000	-kr 2 500 000	-kr 2 500 000	-kr 2 500 000	-kr 2 500 000	-kr 2 500 000
Beregnet nytte	-kr 3 300 000	-kr 4 200 000	-kr 1 700 000	kr 1 900 000	kr 2 800 000	kr 3 700 000	kr 4 200 000	kr 4 700 000	kr 5 200 000



Scenario 1: Positiv nytte ila år 4. Kostnadene inntjent ila år 7.

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 Påkobla.
- 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 kostnadene er inntjent i løpet av år 7.

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 Påkoba 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 Påkoba 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

Valgt leverandør av oppsett og utvikling bes utforme milepælsplan og prosjektplan/sprintplan for prosjektet i samarbeid med kommunen. Se for øvrig beskrivelse av prosjektgjennomføring i Kravspesifikasjonen.

Rapportering

Rapport	Frekvens	Mottaker
Statusrapportering	Månedlig/Ved hver milepæl	Styringsgruppen
Gevinstrealiseringsplan		Styringsgruppen
Sluttrapport		Styringsgruppen

Hvor mye tid og kompetanse kommunen kan bidra med

Se prosjektgruppe beskrevet tidligere i prosjektdirektivet. 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/optimalisering forventes det at linjeorganisasjonen setter av tid til å gi sin innsikt til prosjektet.

Interessenter

Se kap 7.0 i Kravspesifikasjon

Mest relevante prosesser for oppgavemodul av systemet og videre forbedringspotensiale

(Se Kravspesifikasjon kap 4.0 for beskrivelse av FDVU-modul)

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 IT Servicedesk. Videre vil Servicetorg (skranke og sentralbord) være naturlig å få inn. Kommunalteknikk (spesielt veg og trafikk og park) foreslås som tredje tjenesteområde.

Forslag prioritert første tre enheter:

1. IT
2. Servicetorg
3. Kommunalteknikk

Forslag prioritert første tre systemer/kanaler som skal integreres:

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

Basert på prioriteringene beskrevet over tenker vi at Fase 1 av prosjektet skal integrere følgende systemer: Wave Sentralbord, P360 og selvfølgelig O365. Dokumentasjon for Wave og P360 ligger sendes på forespørsel. For O365 forutsetter vi at leverandør har informasjon som trengs. Det er viktig at innbygger kan følge sine saker gjennom Min Side (Acos). Dette ser vi for oss løses gjennom at Dynamics støtter autentisering med ID-porten og at ACOS Min Side peker på en side/brukergrensesnitt som leverandør har satt opp i Dynamics.

Autentisering som må opp i Fase 1 er: Difi ID porten, Azure AD og synkronisering med innbyggerregister/folkeregister.

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 arkiverdige. 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 gatelys, 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. Saksang: Setter over telefon, om de ikke får svar så sendes det epost.



Figur 1: Ordsky som viser innsikt fra intervju