

## Anbefaling til implementering av Office 365

# Pilot samhandlingsløsning

Sluttrapport fra prosjektgruppen v/Bente Longva mfl.

24. januar 2018

Forkortet versjon av sluttrapport fra pilotprosjekt  
samhandlingsløsning til anbudskonkurranse 18/003921



## Innhold

Oppsummering og hovedkonklusjoner .....	3
Bakgrunn og mål.....	6
Anbefalte løsninger for samhandling .....	6
Plattform for personlige dokumenter: OneDrive.....	7
Plattform for langsiktig samhandling: SharePoint Modern Team Sites .....	7
Plattform for kortsiktig samhandling: Teams.....	8
Plattform for sosiale grupper .....	9
Anbefalt løsning for nytt intranett/informasjonsportal: SharePoint Communication Site.....	9
Integrerte standardfunksjoner .....	10
Konsolidering.....	11
Sikkerhet og GDPR.....	12
Implementeringsplan .....	12
Beskrivelse av fasene.....	13
Opplæring.....	16
Portal .....	16
Kurstilbud (klasseromskurs) .....	16
Opplæring av interne kursinstruktører ("train the trainer") .....	16
Opplæring for globale administratorer .....	16

## Oppsummering og hovedkonklusjoner

Det snakkes og skrives mye om samhandlingsløsninger, flytting til skyen, og hva som skal til for å være en attraktiv arbeidsplass. Utviklingen går mot flere skytjenester og innføring av samhandlingsverktøy. Barna våre er allerede i gang med å bruke O365 i Osloskolen, og flere offentlige virksomheter er i gang med lignende arbeid. SPK har gjennomført et pilotprosjekt for å vurdere hva SPK kan få ut av et flytte til O365, og denne rapporten oppsummerer arbeidet gjort i denne pilotfasen.

Hvorfor O365? Med O365 vil vi gradvis flytte dokumentene våre over fra filsystemer til en ny plattform der vi kan skrive på dokumenter samtidig og ha bedre kontroll på ulike versjoner. Vi kommer bort fra en hverdag der filer er låst fordi andre redigerer dem, og der vi sitter med ulike versjoner av samme dokument fordi ikke hele gruppen har tilgang til det samme filområdet. Vi vil ikke lenger måtte gå til IT for å dele dokumentene våre med andre kollegaer, og vi vil bli kvitt usikkerheten om et dokument virkelig er gyldig og siste versjon. Det blir mindre leting på filområder samt mindre avhengighet av den kollegaen som var med på å utarbeide et bestemt dokument. På litt sikt følger vi kanskje opp oppgavene i enheten via felles lister i stedet for på e-post og regneark. Vi vil ikke lenger sende e-post for å få en kollegas oppmerksomhet. Disse nye mulighetene for å jobbe bedre sammen kan kanskje virke unødvendige (vi klarer vel brasene med e-post....) og skumle (hvem kan se drodleriene mine.....). Dette var noen av de problemstillingene pilotprosjektet testet ut.

Erfaringene fra pilotprosjektet er gode. O365 er en løsning som brukerne likte og som de syntes gav verdi. Brukerne synes færre e-poster, samskriving på dokumenter og bedre versjonshåndtering var de meste nyttige og tidsbesparende funksjonene. Forståelse for løsningen, både funksjonelt og konseptuelt, var det som var vanskelig. Løsningen krever en litt annen måte å tenke på, og pilotbrukerne understreker at det er viktig at det gis nok opplæring for å forstå dette. Ingen av gruppene har ønske om å gå tilbake å jobbe slik de gjorde før.

### Om formålet

Formålet med piloten var:

1. Vurdere funksjonaliteten i løsningen - dekker den SPKs behov og krav, og hvilken funksjonalitet skal vi eventuelt ta i bruk?
2. Vurdere om Office 365 kan erstatte verktøy vi har i dag
3. Vurdere om løsningen kan erstatte dagens verktøy for intranett
4. Konkretisere gevinster og kostnader ved å ta i bruk Office 365

Dersom prosjektet anbefaler implementering av løsningen, skulle prosjektet også lage en plan for utrulling og forvaltning.

### Om anbefalingen

Gjennom pilotprosjektet har vi kommet et godt stykke videre rundt vurderingene fra prosjektets formål.

- Funksjonalitet i løsningen

Plattformen ser ut til å dekke våre identifiserte krav til dokumenthåndtering og samhandling.

- Vurdere om O365 kan erstatte verktøy vi har i dag

I dag benytter SPK verktøy som områdene i ulik grad har tatt i bruk. Å erstatte eksisterende verktøy avhenger derfor både av hvor omfattende bruken er, samt kost/nytte ved å flytte over til nytt verktøy. Prosjektet har gjort seg noen tanker om hva som bør og kan flyttes, men et eventuelt implementeringsprosjekt må arbeide videre med problemstillinger rundt om og når disse eventuelt skal migreres.

O365 inneholder funksjonalitet som dekker behov som

- a. Filområder
- b. Fagportal
- c. Slack
- d. Chattefunksjonen i Skype
- e. Confluence (Wiki)

I tillegg vil behovet for å benytte private løsninger som Dropbox og Facebook falle bort ved innføring av O365.

Prosjektet ser at ITO sin bruk av Confluence/Wiki er så omfattende at det ikke anbefales å flytte disse Wiki-sidene over til O365 uten en strategisk beslutning om at SPK skal avslutte bruken av Confluence. Omfang og kostnad ved å erstatte Confluence med Office 365 er ikke vurdert.

Office 365 kan brukes til oppgavestyring, men vil ikke dekke SPK sin bruk av Jira uten at det eventuelt gjøres tilpasninger. Omfanget og kostnad ved å eventuelt erstatte Jira er ikke vurdert.

- Vurdere om løsningen kan erstatte dagens verktøy for intranett

Pilotprosjektet har sett på våre behov for intranettfunksjonalitet opp mot muligheter i O365. Løsningen vil kunne erstatte dagens intranettløsning da den tilbyr tilsvarende – og på flere områder bedre - funksjonalitet som i dag. Office 365 gir også nye muligheter og funksjonalitet «ut av boksen» som vi ikke har i dag.

Løsningen vil blant annet gi en langt bedre ansattoversikt og søkemulighet. Også funksjonalitet som har vært etterspurt og kartlagt i forprosjektet fra 2016 dekkes av Office 365.

De meste brukte funksjonene i dagens intranettløsning (ansatte/ansattoversikt, nyhetsformidling, gjenfinning/søk og brukerstøtte) vil bli dekket av nye muligheter i O365.

Dagens intranettløsning bygger på en enveis kommunikasjonsmodell, noe som gir dårlig støtte til SPKs strategiske mål om økt samhandling. O365 gjør det mulig å etablere et intranett som underbygger informasjonsdeling på tvers, og som kan knyttes tettere opp mot arbeidsprosessene våre.

Oppsummert ser prosjektgruppen at O365 med dekker våre funksjonelle behov for en samhandlingsløsning og nytt intranett. I tillegg ser prosjektet et stort potensiale der O365 kan bidra i det kontinuerlige arbeidet med å utvikle SPK.

Gevinstene ved å ta i bruk O365 som samhandlingsplattform og intranett vil avhenge av at vi evner å konsolidere og jobbe på de nye måtene. Å lage gode retningslinjer for bruk og skape forståelse i organisasjonen for hvorfor dette er viktig, balansert opp mot å ivareta nye behov som oppstår, blir avgjørende.

Gevinster, spesielt tid brukt på søk etter informasjon, vil høstes etter hvert som vi avskaffer filområder og flytter faglige avklaringer bort fra e-post og wikisider for å samles på den nye plattformen.

Prosjektet anbefaler at O365 innføres.

### Om implementeringsprosjektet og forvaltning

Pilotprosjektet har sett at dette er en læringsprosess, der O365 inneholder mer enn det pilotprosjektet har hatt kapasitet til å sette seg inn i. Det anbefales derfor å begynne implementeringen med noen enkle områder samtidig som det utvikles felles retningslinjer for mer avanserte behov. Prosjektet har hatt stor nytte av ekstern hjelp og anbefaler at dette videreføres også i implementeringsprosjektet. Dette for å få veiledning til å gå i riktig retning, samt for å spare tid.

Prosjektet mener at læringen henger godt sammen med et identifisert behov hos SPK for «digital modning» og et behov for å rydde i eksisterende filstrukturer. Utfordringen ligger ikke i at den enkelte må lære seg en ny måte å jobbe med kontorstøtteverktøyene, men snarere at hele organisasjonen skal jobbe likt. O365 vil med stor sannsynlighet tilby mange måter å løse en oppgave på, og kunsten er å velge en vei og lojalt bruke denne i stedet for å lage nye «maurstier». SPK må bli bedre på tydelige retningslinjer og etterlevelse av disse enn vi har vært til nå. Dette er en utfordring til alle, men som ledere har et spesielt ansvar for. Det blir lettere å få med organisasjonen på endringen om lederne går foran og viser vei.

Prosjektet vil bruke ressurser fra alle organisasjonsenheter som skal flytte sin produksjon inn i den nye samhandlingsplattformen. Når det enkelte området blir berørt er ikke avklart, men alle vil flyttes inn i den nye plattformen innen mars 2019. De som må avsette ressurser gjennom hele prosjektperioden er SSP, dokumenthåndtering, HR, KOM, IT brukerstøtte, IT drift samt en prosjektleder. Totalt 5 årsverk.

Prosjektet vil ha behov for et eskaleringsnivå som kan ta prinsipielle beslutninger etter hvert som disse oppstår. Dette kan for eksempel være grad av åpenhet og mobilitet.

Prosjektet anbefaler at forvaltningen av den nye plattformen i størst mulig grad gjenbraker eksisterende fora for involvering og prioriteringer, med eierskap i PKO og prioriteringer i SSP forum. I tillegg ser prosjektet et behov for et brukerråd med involvering fra viktige interessenter. Dette gjelder spesielt så lenge plattformen er under innføring i organisasjonen, også sannsynligvis etter at innføringsprosjektet er avsluttet.

## Bakgrunn og mål

Høsten 2016 gjennomførte representanter fra ITO, KOM og PEO en kartlegging av brukerbehov knyttet til interne kommunikasjons- og samhandlingsløsninger. Dette ble gjort ved intervjuer og spørreskjema. Formålet med kartleggingen var blant annet å se på hvordan vi deler informasjon og kunnskap, og hva som hindrer effektiv kommunikasjonsflyt og informasjonsdeling i SPK. Hvordan dekker dagens løsninger våre behov, og hvor finnes det effektiviseringspotensial?

Funnene fra kartleggingen er i rapporten oppsummert i følgende punkter:

- SPK mangler både retningslinjer og moderne verktøy for dokumenthåndtering
- Vi mangler digitale verktøy som støtter opp under samarbeid i grupper og prosjekter
- Vi har ikke verktøy som understøtter effektiv informasjonsflyt, kunnskaps- og erfaringsdeling
- Gjenfinning av informasjon og dokumenter, og gjeldende versjoner av disse, er vanskelig
- Det er svært ulike kulturer og ulik kompetanse på bruk av kontorstøtteverktøy i ulike deler av organisasjonen

Kartleggingen munnet ut i en anbefaling om å innføre samhandlingsplattformen til vår leverandør av kontorstøtteverktøy (Office 365), og samtidig etablere bedre rutiner for dokumenthåndtering. Samhandlingsplattformen Office365 ble presentert som en mulig løsning for SPK i TLG 29. mars.

I kartleggingen ble alternativer til denne løsningen vurdert. Det ville vært en annen, integrert plattform (som Google Suite) eller kombinere verktøy ut fra ulike behov. Første alternativ gir en svært høy transaksjonskostnad i form av opplæring og integrering av helt ny løsning. Siste alternativ gir en optimal skreddersøm til våre behov, men også en økt kompleksitet i utvikling og forvaltning, og det er ressurskrevende og utfordrende å få systemene til å henge sammen. Derfor ble ingen av disse alternativene anbefalt.

Toppledelsen besluttet å gjennomføre en pilot på løsningen før en eventuell beslutning.

Piloten skulle handle om å teste ut og bli kjent med Office 365. Formålet var å:

1. Vurdere Office 365 som løsning
2. Gjennomføre en sikkerhetsvurdering av informasjonsbehandling i Office 365
3. Vurdere hvordan løsningen best kan implementeres i SPK
4. Konkretisere gevinster og kostnader ved å ta i bruk Office 365
5. Skape større forståelse for Office 365 hos ledelsen og ulike interessenter

På bakgrunn av dette skulle pilotprosjektet eventuelt anbefale løsning og foreslå prosjekt for implementering.

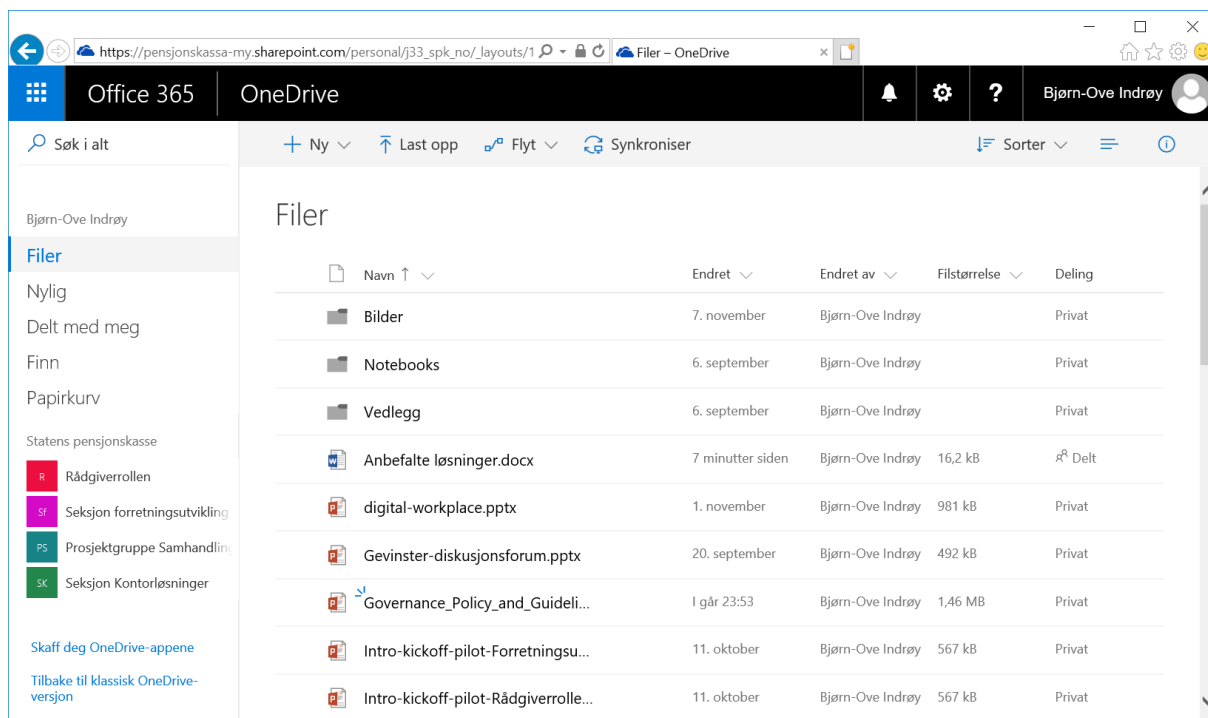
## Anbefalte løsninger for samhandling

Løsningsforslaget bygger på piloten som er gjennomført og evaluert. Det er også lagt vekt på at de applikasjonene/funksjonene som er valgt skal være mest mulig integrert og ha mest mulig til felles mht funksjonalitet og design – også sammenlignet med de øvrige applikasjonene som er inkludert i Office 365 (Office Online ++) og naturlig å ta i bruk.

Samtidig som Office 365 implementeres vil Exchange legges som en skytjeneste.

## Plattform for personlige dokumenter: OneDrive

OneDrive vil erstatte dagens hjemmeområde (H:), men også ha mulighet for å dele med andre. Det er raskt og enkelt å kopiere/flytte dokumenter til SharePoint. OneDrive er bygget på samme tekniske plattform som bibliotekene i SharePoint, og de har felles synkroniseringsmotor og app.



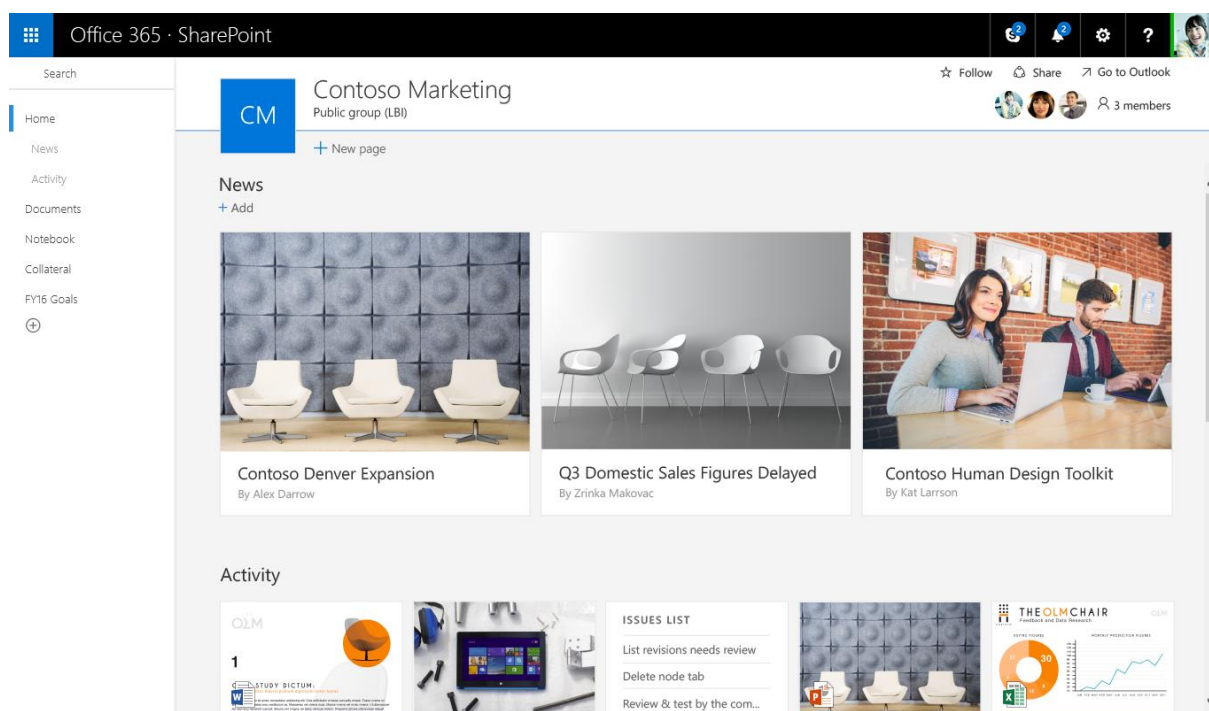
Figur 1 - OneDrive

## Plattform for langsiktig samhandling: SharePoint Modern Team Sites

Langsiktig samhandling vil her si at man over lengre tid skal dele informasjon, kunnskap m.m. i en gruppe (der filområdene og Confluence blir benyttet i dag). Typiske eksempler på det er en avdeling, en faggruppe eller råd/utvalg (f. eks AMU, styre).

For å dekke de ulike samhandlingsscenariene best mulig, er det anbefalt å lage noen rom-maler. De vil gjøre det raskt å sette opp nye rom, samtidig som brukerne vil kjenne seg igjen. Det er også enklere å gi opplæring og support når rommene er bygget på maler som er kjente og like. Det må likevel være rom for å tilpasse rommene innenfor gitte grenser, slik at de dekker behovene til den enkelte gruppe.

Denne løsningen er orientert rundt produksjon og deling av filer, men har også muligheter for nyhetspublisering, oppgaveoppfølging, prosess-støtte m.m.



Figur 2 - SharePoint Modern Team Site

## Plattform for kortsiktig samhandling: Teams

Med kortsiktig samhandling er det i denne sammenhengen ment:

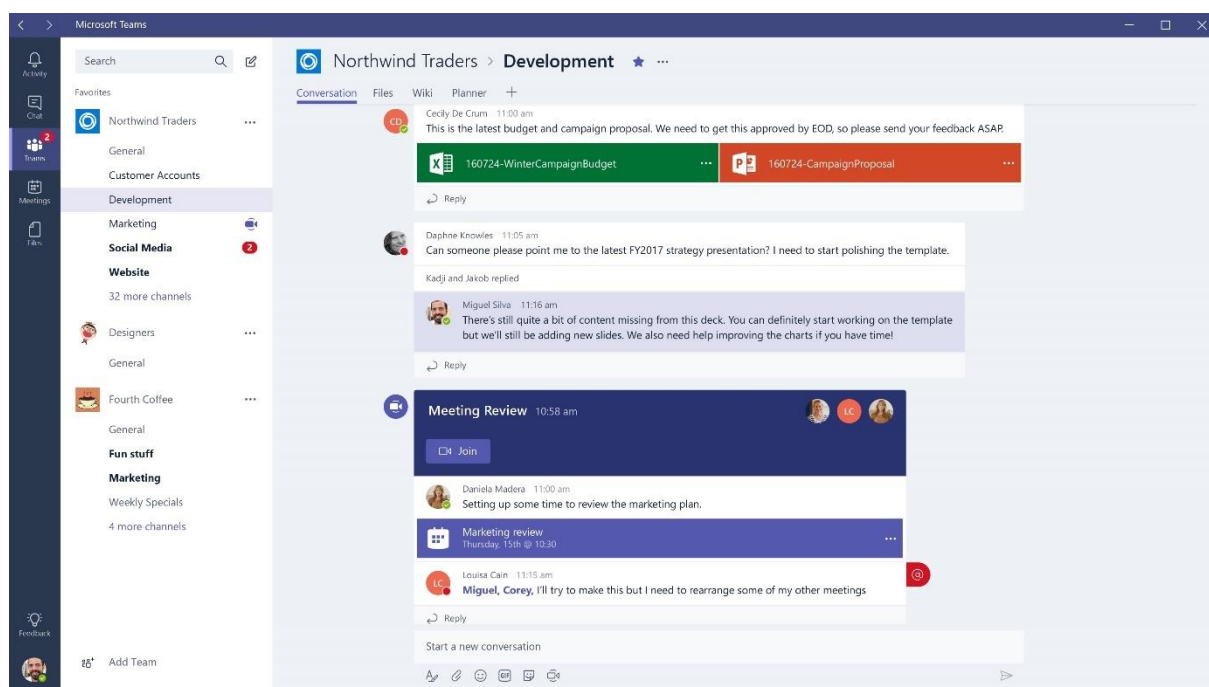
- Gjennomføring av et mindre/mellomstort prosjekt
- Planlegging og gjennomføring av et arrangement (julebord, seminar el.l.)
- Produksjon av et større dokument (anbudsdokument, årsrapport el.l.)
- Gjennomføring av et elektronisk møte/seminar

Teams er først og fremst en app (men kan også åpnes i nettleseren). Teams er en chatbasert løsning der all samhandling foregår i kontekst av en «kanal». For hver kanal finnes det en chat, men man kan også ta i bruk og vise flere typer innhold på egne «faner»:

- Mappe for å dele filer
- Notatblokk (OneNote)
- Wiki
- Planlegger
- Visning av videoer/dokumenter/skjemaer etc

Teams har også støtte for å vise data fra andre kilder på egne faner, slik at de ser ut som om de er integrert i Teams-appen (f.eks. Jira, Trello).





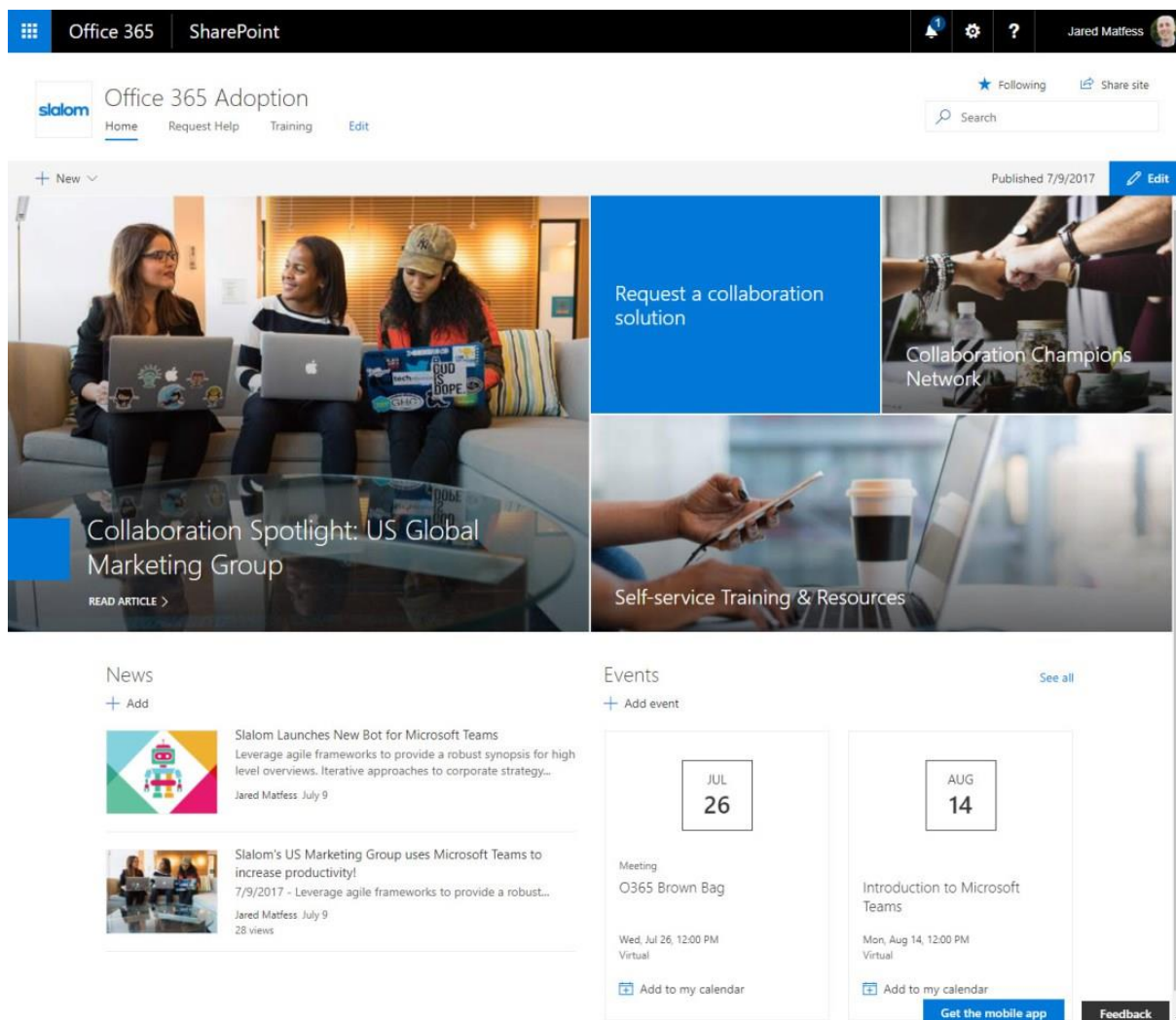
Figur 3 - Teams

## Plattform for sosiale grupper

Disse gruppene vil samhandle over lenger tid, og derfor vil SharePoint trolig egne seg best.

## Anbefalt løsning for nytt intranett/informasjonsportal: SharePoint Communication Site

Communication Site er en egen områdemal som er ment brukt til å bygge portaler. Den benytter samme underliggende rammeverk og grensesnitt som SharePoint Modern Team Sites. Løsningen har responsivt design, blir automatisk inkludert i indeksering/søk og benytter samme funksjoner for å dele, følge etc som andre områder i SharePoint.



Figur 4 - Eksempel på SharePoint Communication site

### Integrerte standardfunksjoner

Alle brukere får en **profil**, som berikes med data fra brukerprofilene i AD. Profilen er knyttet sammen med **Delve**, et søke og gjenfinningscenter som viser relevant informasjon basert på aktiviteten til den enkelte bruker og de man jobber sammen med – på tvers av alle grupper og alle typer innhold. Her er det også et avansert personsøk, som blir nyttigere og kraftigere om brukere fyller ut mer detaljert informasjon i sin profil.

**Søk** er også integrert i alle andre deler av løsningen, men søker da i den settingen man befinner seg (OneDrive, SharePoint osv.)

Online-versjoner av **Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook** og **Visio** er tilgjengelig for alle, samt en innebygget **filvisning** som kan vise rundt 300 filformater (uten at man må installere noen applikasjoner)

## Konsolidering

I tillegg til å vurdere om Office 365 kan være en erstatning for dagens filområde, Office-verktøyene, og intranettløsning, har pilotprosjektet også vurdert om Office 365 helt eller delvis kan erstatte andre verktøy i SPK. Hensikten med å gjøre en slik vurdering er å:

Under er vurderingen pilotprosjektet har gjort rundt konsolidering av ulike verktøy.

### Confluence

Pilotprosjektet har kartlagt hvilke Confluence-sider som finnes i SPK, og gjort en første vurdering av hvilke som potensielt kan erstattes av SharePoint. Vurderingen har vært basert på kompleksiteten i sidene, hvor godt sidene egner seg til å ligge i SharePoint, og hvor stor del av organisasjonen som skal bruke sidene.

Pilotprosjektet har ikke gjort noen endelige konklusjoner. Dette må utredes videre i prosjektet. Men med den første vurderingen ser vi at vi med stor sannsynlig kan klare å kutte halvparten av lisensene i Confluence eller mer. I tillegg anbefaler pilotprosjektet at bruk av Confluence og SharePoint blir tydeliggjort i rutiner og retningslinjer slik at det blir tydelig hvem skal bruke hvilket system til hva.

### Fagportalen til PEO

Fagportalen i PEO ligger i EPI-server. Pilotprosjektet har ikke gått detaljert inn i vurdering av denne, men antar at SharePoint tilbyr funksjonalitet som dekker behovet til en Fagportal. Dette bør derfor utredes videre i et eventuelt implementeringsprosjekt.

### Jira

I Office 365 er det SharePoint som kan vurderes ift å erstatte Jira. Imidlertid tilbyr ikke SharePoint alle den funksjonalitet som ligger i Jira. Pilotprosjektet anbefaler at det gjøres en vurdering av om enkle oppgavestyringer kan legges til SharePoint for å få mest mulig på felles løsning. De mer avanserte oppgavestyringer bør forbli i Jira. Imidlertid bør det vurderes å koble oppgavestyring i Jira til kanaler i Teams slik at de ansatte slipper å «hoppe mellom system».

### Skype-for-Business:

Skype brukes hovedsakelig til telefoni og chat i SPK i dag. Som chat-løsning vil Teams dekke funksjonaliteten som Skype har. Microsoft eier begge løsningene, og har besluttet at Teams skal erstatte Skype. Konsolidering på dette området er dermed ikke noe SPK trenger å ta stilling til. Pilotprosjektet har ikke vurdert SPKs telefoniløsning som følge av en eventuell implementering av Office 365. Men dersom Office 365 blir en realitet, vil SPK ha et stort innsparingspotensiale ved å tenke litt annerledes rundt behov for telefoni i SPK. Alle ansatte er tilknyttet ett kontor/en lokasjon, og kan ofte få tak i hverandre der. Dette sammen med at chat kan brukes som kommunikasjonskanal i mange tilfeller, gjør at vi bør stille spørsmål ved om alle trenger telefoni via Skype.

### Slack:

Dette er et chat-basert verktøy som brukes i enkelte forretningsteam i IT. Teams i Office 365 har veldig lik funksjonalitet, og vil kunne erstatte Slack. Slack gir oss ingen kostnader i dag, men å erstatte dette med Teams vil gjøre at ansatte er på felles verktøy.

I tillegg vil Office 365 tilby funksjonalitet som i større grad dekker behov ansatte i dag bruker eksterne løsninger for å dekke. Tilgjengelige løsninger som Dropbox og Facebook brukes av ansatte for å samhandle, sende filer etc. Dette omtales som «shadow IT». Dette aspektet er viktig for å ha mer kontroll på informasjonssikkerheten, og igjen at SPKs ansatte i størst mulig grad bruker de samme verktøyene.

## Sikkerhet og GDPR

Office 365 er GDPR-compliant, ved at det finnes mekanismer i plattformen som gjøre det mulig å dekke kravene i GDPR-forordningen. Microsoft jobber også kontinuerlig for å forbedre verktøyene og overvåkingmulighetene. Her finnes mer informasjon:

<https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/privacy/gdpr/solutions#office-365>

Arbeidet med utredning av hvordan sikkerhet og GDPR krav skal implementeres i SPK er i gang. En løsning som O365 har dekket de krav som kommer i forhold til GDPR, noe som dagens filsystem ikke har.

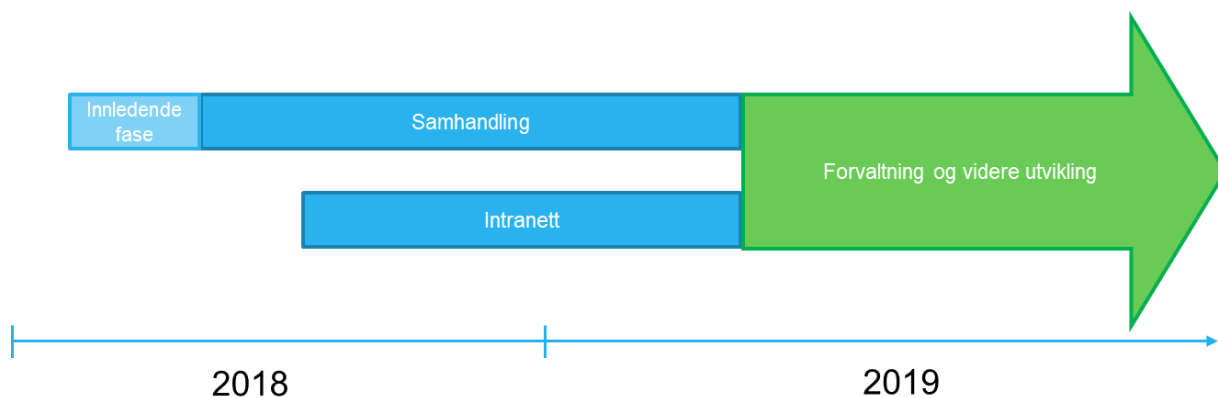
Før vi legger Exchange i skyen skal det utføres funksjonell og teknisk risikovurdering av løsningen som en skytjeneste. Dette arbeidet er i gang, men ikke slutført. Alle indikasjoner tyder på at det ikke er noen grunn til å ikke implementere Exchange i skyen for SPK. Det arbeidet bør være avsluttet før implementeringen av Office 365 starter (1. iterasjon). Dette er estimert til 1. april. Dersom dette gjøres senere, vil vi få utfordringer fordi e-post brukes i opprettelse av rom.

## Implementeringsplan

Implementeringsplanen deles i en forberedelsesfase og to hovedløp:

- Samhandling («kjerne»)
  - Gjennomføres gruppevis og trinnvis i ulike iterasjoner
  - Hver iterasjon ca 1-3 mnd
  - Flere og flere konverteres for hver iterasjon
- Intranett
  - Planlegge – bygge – migrere

Under vises foreslått fremdriftsplan på overordnet nivå:



Figur 5 - Overordnet fremdriftsplan

Microsoft har såkalte Roadmaps som forteller når ny funksjonalitet lanseres. Dette skjer kontinuerlig, og løsningene innenfor Office 365 er i rivende utvikling. Dette påvirker når vi bør ta i bruk ulike applikasjoner. For eksempel er det viktig funksjonalitet som lanseres i SharePoint rett før sommeren 2018 som har stor betydning for intranett. Dette gjenspeiles i skissen over. Generelt har det kommet så mye hensiktsmessig funksjonalitet for SPK det siste året, at 2018 er et godt tidspunkt å ta i bruk løsningen på.

## Beskrivelse av fasene

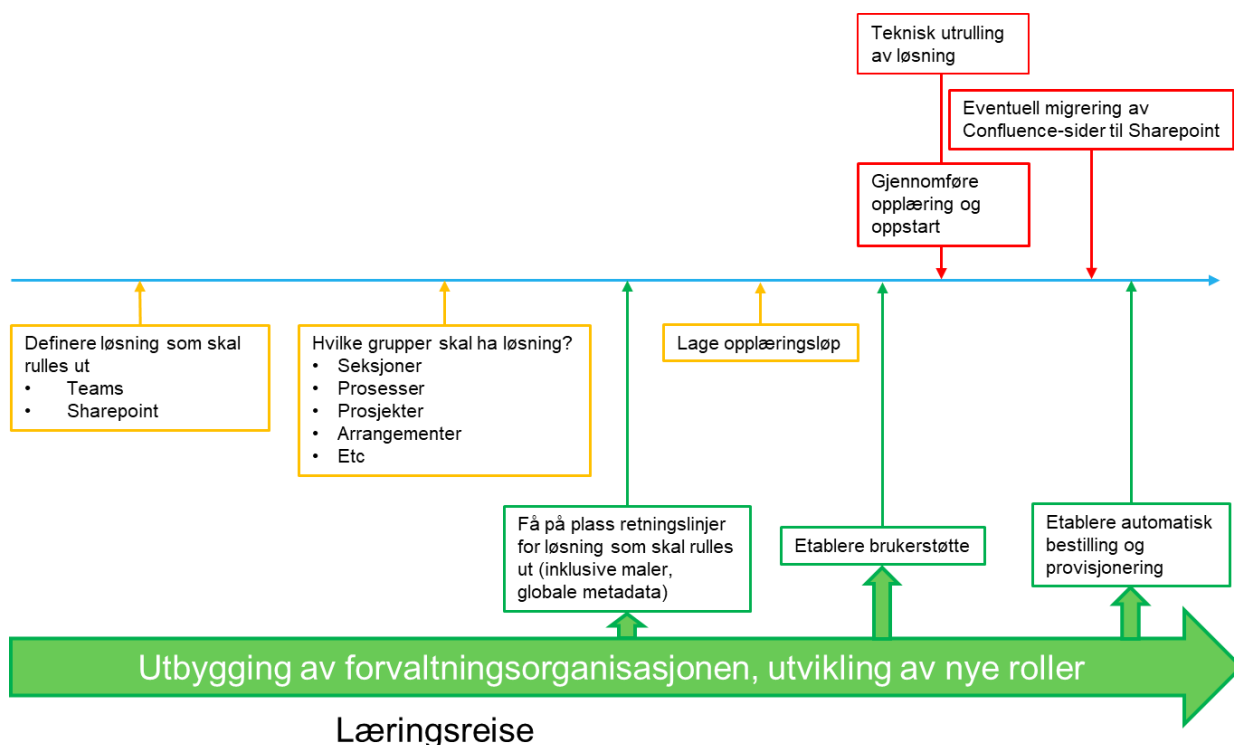
### Innledende fase:

Hensikten med den innledende fasen er todelt. Prosjektet vil ha behov for å anskaffe ekstern bistand tilsvarende den bistanden pilotprosjektet hadde. Dette tar 1-2 måneder. I tillegg vil det være behov for å bruke litt tid i starten på å legge til rette for iterasjonene:

- Anskaffe lisenser og rulle ut Office
- Opplære prosjektorganisasjonen
- Påbegynne utvikling av rutiner og regler, sikkerhet
- Detaljere migreringsplan, inklusive e-postmigrering
- Begynne med ryddejobb (rydding i filer – vurdere hva som skal løftes over og ikke)
- Ferdigstille sikkerhetsvurdering

### Samhandling:

Samhandling («kjerne»), vil rulleres ut i flere runder. Hver runde kan omtales som en iterasjon. Iterasjonene vil bli mer omfattende etter hvert, men vil i prinsippet inneholde de samme momentene. Under er skissen til en iterasjon vist



Figur 6 - Typisk innhold i en iterasjon

På oversiden av tidslinjen vises implementeringsaktivitetene. De gule boksene viser forberedelsene som gjøres for hver iterasjon: Kartlegge behov og definere løsning, velge ut grupper og tilpasse opplæringsløp. De grønne boksene viser oppbygningen av retningslinjer for bruken og forvaltning av løsningen. Forvaltningen bygges på denne måten opp gradvis for hver iterasjon. Det vil være de interne ressursene som også etterpå skal utgjøre forvaltningsorganisasjonen som vil være med på dette arbeidet. På denne måten bygges de interne ressursenes kompetanse opp gradvis i prosjektet og SPK får erfaringer med løsningen (læringsreise). Overgangen til forvaltning vil slik sett gå lettere.

Hver iterasjon varer fra 1 til 3 måneder avhengig av kompleksiteten.

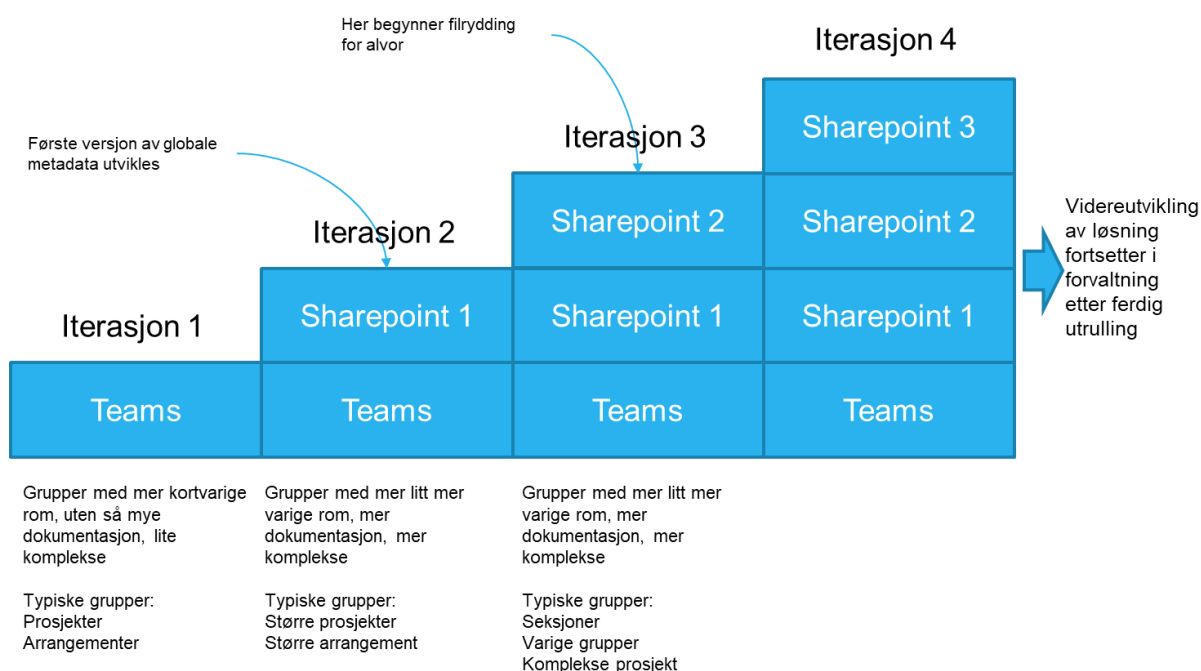
I den første iterasjonen anbefaler prosjektet at grupper med mer kortvarig arbeid og lite dokumentasjon ruller ut. Det bør være få grupper, og det vil typisk være enkle prosjekter og arrangementer som ikke krever mye oppfølging. Det vil da være Teams som er aktuell løsning å ta i bruk for disse. Målet med denne iterasjonen er å bygge opp erfaring og skape ambassadører for løsningen. Dette kan da igjen skape etterspørsel.

I neste iterasjon vil grupper med litt mer varige rom få tilpasset løsning. Dette bør fremdeles være grupper med lite og/eller enkel dokumentasjon. Typiske grupper vil være større prosjekt og arrangementer. I tillegg til Teams, vil det også være grupper som bruker et enkelt oppsett av SharePoint. Oppsettet blir manuelt. Målet her vil være å skaffe erfaring og innspill til rom-maler og metadata, med utgangspunkt i antagelsene fra pilotprosjektet og den innledende fasen. Gruppene vil her fungere som testgrupper for å utrede mer endelige maler og metadata.

I tredje iterasjon vil rommene som ruller ut være automatisk generert basert på maler, og første versjon av metadata er klar.

Antall iterasjoner er ikke fastslått i pilotprosjektet, Men et sted mellom 3 og 5 er sannsynlig.

Iterasjonene er illustrert i skissen under.



Figur 7 - Rekkefølge på iterasjonene

Med oppstart i februar/mars 2018 anbefaler pilotprosjektet to iterasjoner før sommeren med de enkle gruppene. De komplekse gruppene vil da få løsningen i løpet høsten 2018/vinteren 2019. Dette inkluderer de fleste seksjonene. For å være godt forberedt til høsten, anbefaler pilotprosjektet at de ulike seksjonene settes i gang med å rydde i sine filer i løpet av våren, gjerne allerede i løpet av den innledende fasen. Med rydding menes at seksjonene må gjøre en vurdering av hva de har bruk for videre av den informasjonen som ligger i egne og felles filområder; noe skal antageligvis tas med over til samhandlingsplattformen, kanskje noe skal arkiveres i Public 360, og noe blir liggende på filområdet med lesetilgang. Det er med andre ord ikke meningen å ta med alt fra dagens filstruktur inn i samhandlingsplattformen. Også definering av globale metadata bør begynne i den innledende fasen.

Rekkefølgen og hastigheten på dette arbeidet må også koordineres med arbeidet med å bli GDPR-compliant.

De enkle løsningene er også de som er enklest å ta i bruk, og som brukerne antageligvis ganske raskt vil kunne hente positiv effekt fra. På denne måten skaper vi positive ambassadører for løsningen. Dette vil igjen kunne skape etterspørsel etter løsningen i organisasjonen. Dette vil også være en god måte å modne organisasjonen til å ta i bruk ny teknologi.

Måten forvaltningsorganisasjonen er tenkt bygd opp gjennom iterasjonene i prosjektet, og sammensatt på tvers av IT og forretning er ment å bidra til at løsningen bygges opp med en logikk som er tilpasset SPKs forretning. Forvaltningsorganisasjonen skal bygge bro mellom løsning og forretning. Forslag til forvaltningsorganisasjon er detaljert i senere kapittel.

## Opplæring

### Portal

For å samle alle ressurser som vil hjelpe brukerne til å ta i bruk løsningen eller komme seg videre når de står fast eller lurer på noe, er det lurt å opprette en egen portal. Det er naturlig å gjøre dette i SharePoint, men SPK har også en egen læringsportal. Et eventuelt implementeringsprosjekt må vurdere hva som blir mest hensiktsmessig. I en slik portal kan man samle innhold av alle typer:

- Egne introduksjonsvideoer
- Linker til andre, generelle videoer (Microsoft har en rekke)
- Veiledninger
- Tips og triks
- Hvordan få support eller bistand
- Kurstilbud og kurskalender (pluss ev kick-offs, frokostseminarer o.l.)
- Feedback-funksjon

### Kurstilbud (klasseromskurs)

Kurstilbudet må legges til rette i forhold til det utrullingsløpet som blir valgt. Det er viktig at man tidlig får opp en supportorganisasjon, så de som skal fylle roller der bør prioriteres og få opplæring så tidlig som mulig. Følgende roller er det naturlig å tilby kurs:

- Områdeiere/administratorer
- Support-personell
- Brukere

### Opplæring av interne kursinstruktører ("train the trainer")

Det bør vurderes å lære opp interne kursinstruktører til å gjennomføre brukerkurs og ev temakurs.

### Opplæring for globale administratorer

De som skal ha overordnet ansvar for løsningen, bør gjennomføre dybdekurs med sertifisering.