

# Samarbeid med 1. linjetjenester i.f.m. tjenesteutvikling og tjenesteleveranser

Radisson Park Inn Gardermoen, 12. november 2015

Olav Isak Sjøflot

Direktør tjenester og leveranser, UNINETT

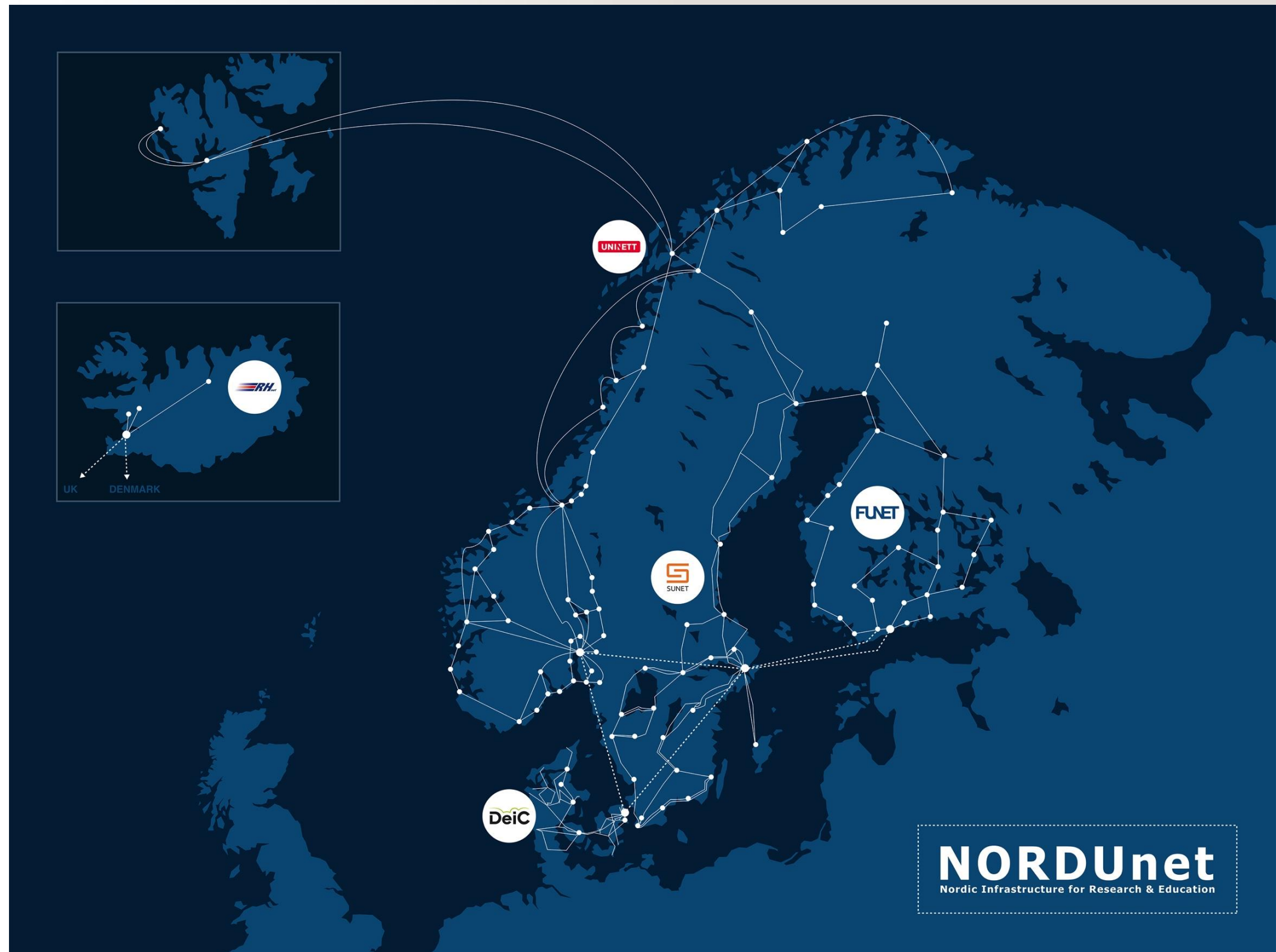


**UNINETT**

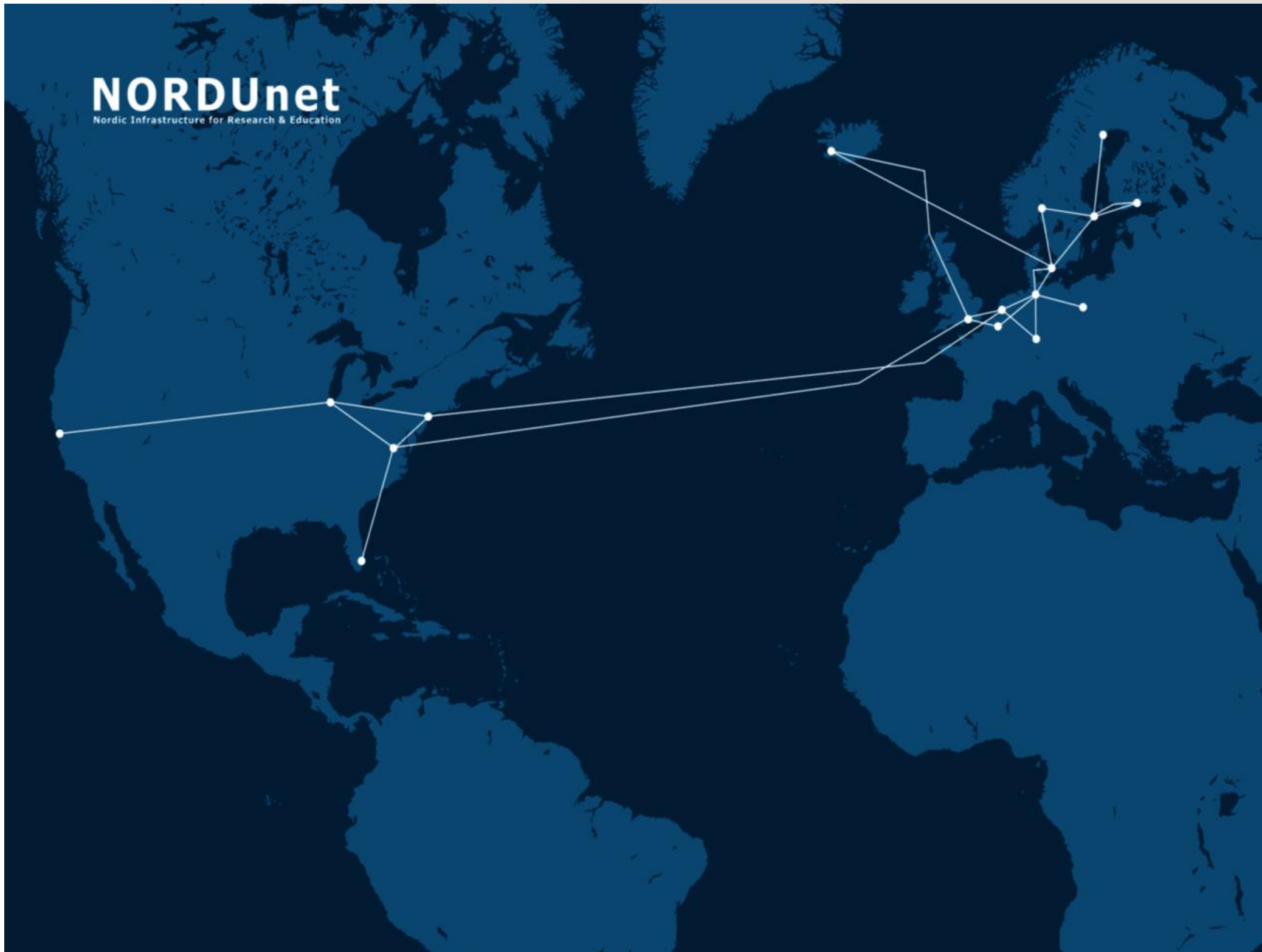
# Kort om UNINETT

# Forskningsnett





**NORDUnet**  
Nordic Infrastructure for Research & Education



# Internasjonalt samarbeid

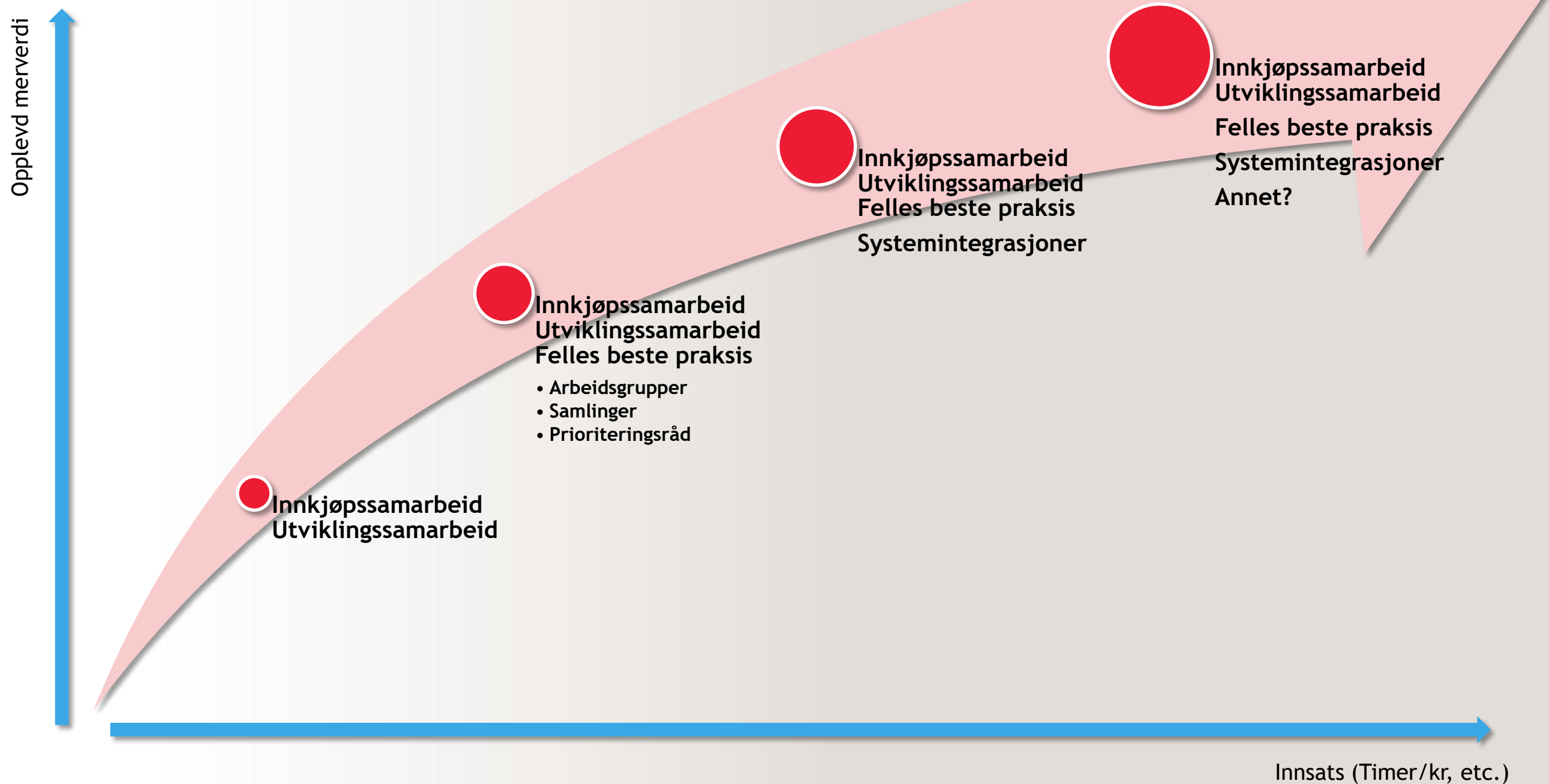
- UNINETT samarbeider med andre nasjonale forskningsnett (NRENs), i Norden gjennom Nordunet og i Europa gjennom Géant.
- Gjennom dette samarbeidet tas fram tjenester som deles over landegrensene og knytter norsk UH-sektor tettere til sine partnere internasjonalt. **Eduroam** er et eksempel på en slik tjeneste, som muliggjør sømløs trådløs tilknytning for alle ansatte og studenter i sektoren også i utlandet.
- Dette samarbeidet gir oss økte muligheter på IKT-siden i forbindelse med større internasjonale forskningsprosjekter som krever tung IKT-kapasitet (Cern, VLBI etc).
- Vi bidrar også med fiberoptisk infrastruktur på Svalbard for å understøtte forskningsmiljøene der.

# UNINETTs rolle - nasjonalt

- Nasjonalt er vår rolle å være sektorens verktøy med spisskompetanse på å få til **samarbeid** om **felles innkjøp og systemløsninger** - gjennom;
  - *Prioriteringsråd/Styringsgrupper*
  - *Arbeidsgrupper*
- Benytte & bygge på sektorens egen kompetanse
  - *Bygge på infrastruktur & IKT-arkitektur*
  - *Trekke på spisskompetanse fra sektoren*
  - *Identifisere og **dele erfaringer & beste praksis***
  - *Utnytte muliggjørende teknologi*
  - *Drive prosjekter for og på vegne av sektoren og KD*
  - *Drive utvalgte kompetansesentre (**eks. Infosikk**)*



# Vårt verdiforslag (Eksempel)



KD

# Systemlandskap

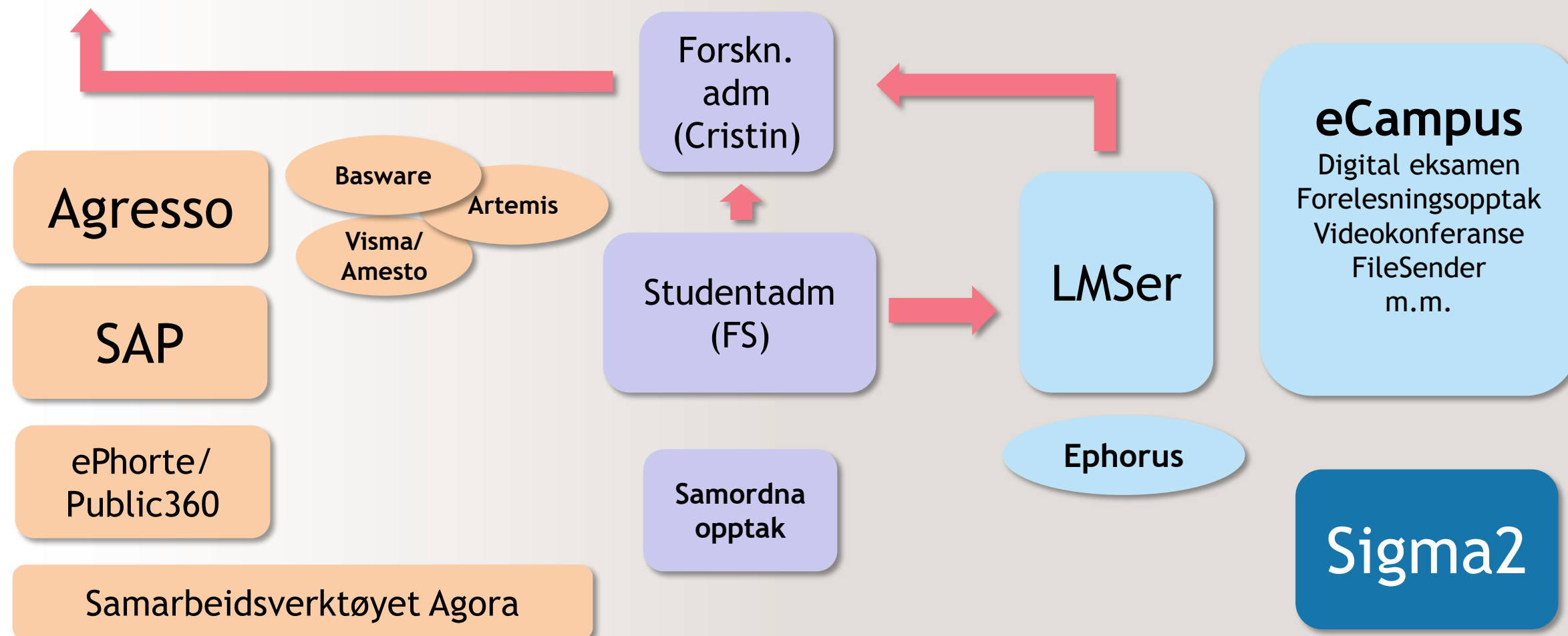
BOT(T)-institusjoner benytter også Cristin, FS og LMS, men har forskjellig regnskaps- og HR-system fra UNINETTs øvrige kunder.

Rapportering  
(NSD)

Administrative  
systemer

Studieadministrative  
systemer

Lærings-/forsknings-  
faglige systemer



Systemintegrasjon og mellomvare

Forskningsnettet & nettnære tjenester

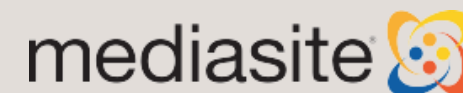
Administrativt fokus

Underv-/forskningsfokus

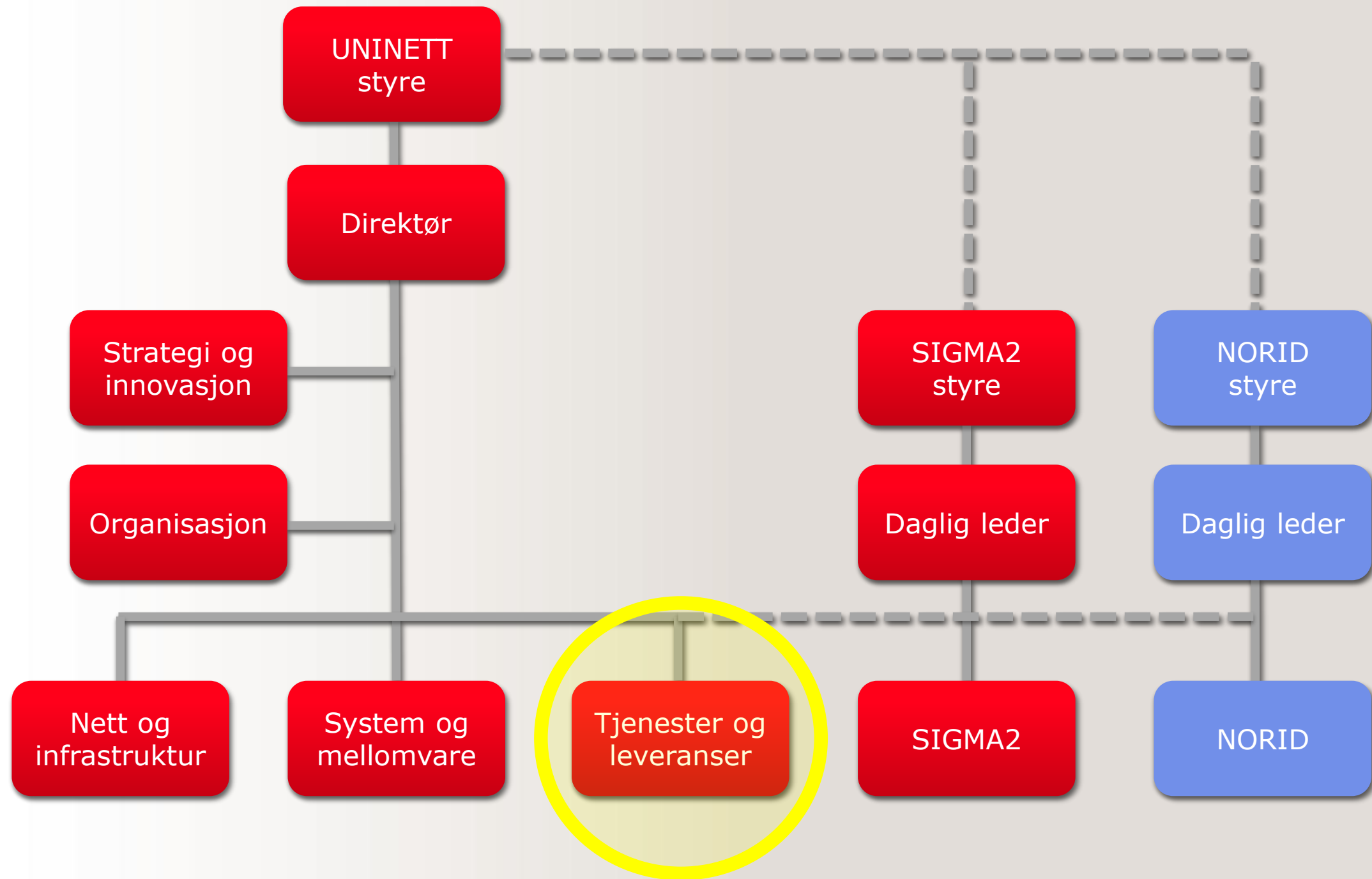
UNINETT

# Tjenesteportefølje

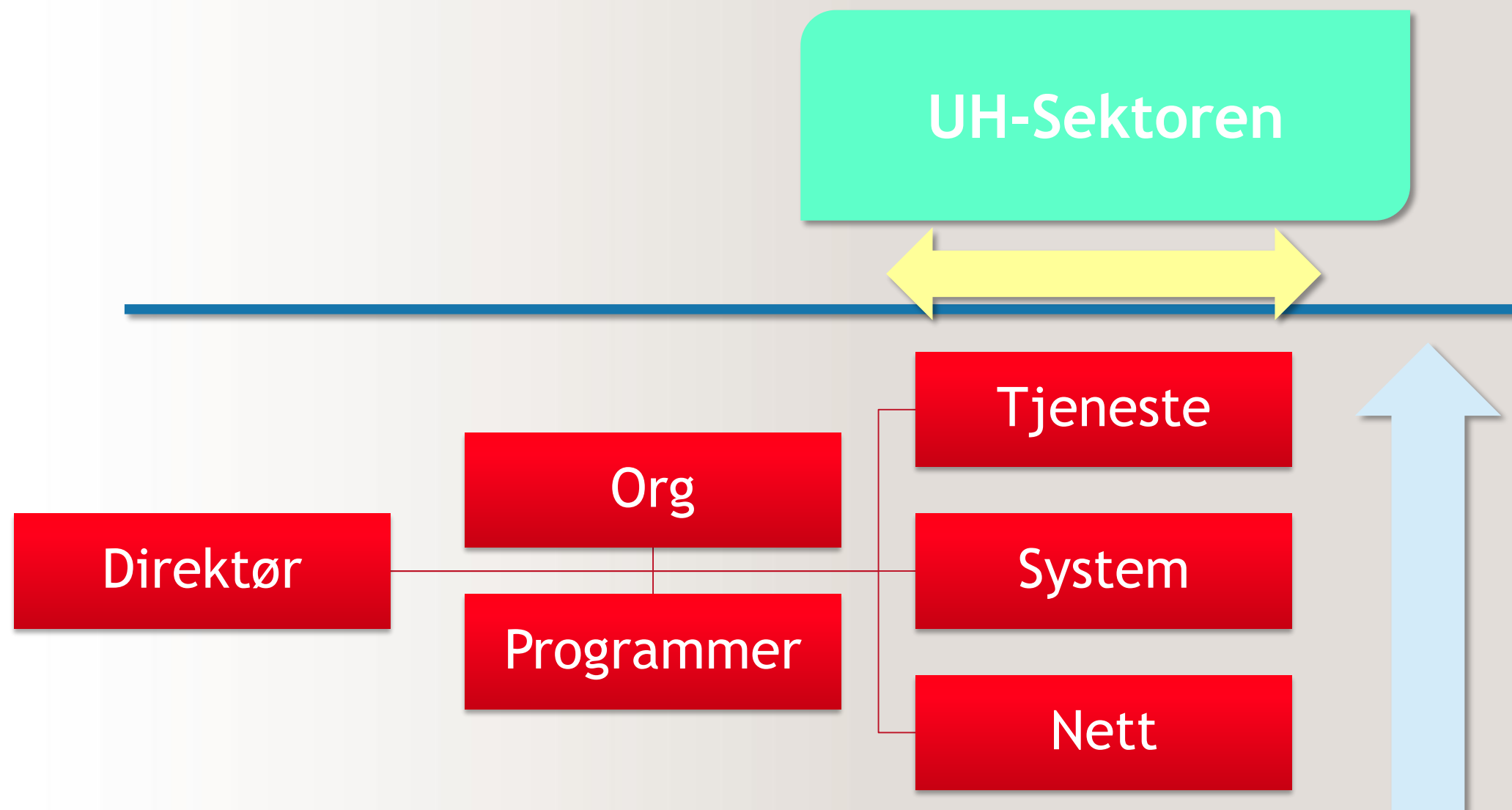
- Forskningsnettet
- Nettnære tjenester
  - Trådløst
  - Sikkerhet og overvåking
  - Video, telefoni , TV
- Mellomvare
  - Feide
  - Tjenestebuss
- Innkjøpsavtaler
- Rådgivning
- Administrative systemer
- Undervisningsnære systemer



# Organisering (omorg. pr. 2013)



# Økt tjenestefokus



Tjenesteavdelingen er ansvarlig for å koordinere ut mot sektoren

# Prosjekter & løpende forvaltning

- Prosjektrammeverk m/egen gruppe for prosjektledelse
- Tjenestelivssyklus for innfasing, løpende forvaltning og utfasing

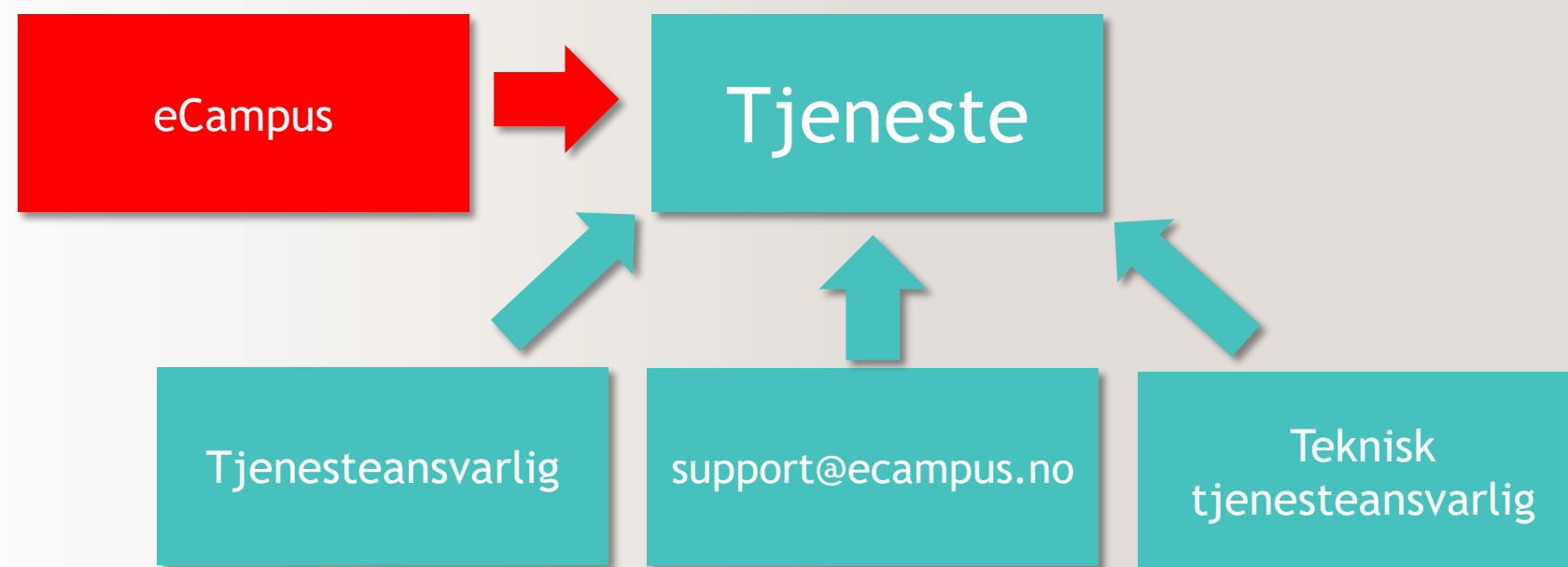
## Prosjektrammeverk



## Tjenestelivssyklus



# Forvaltning av tjenester

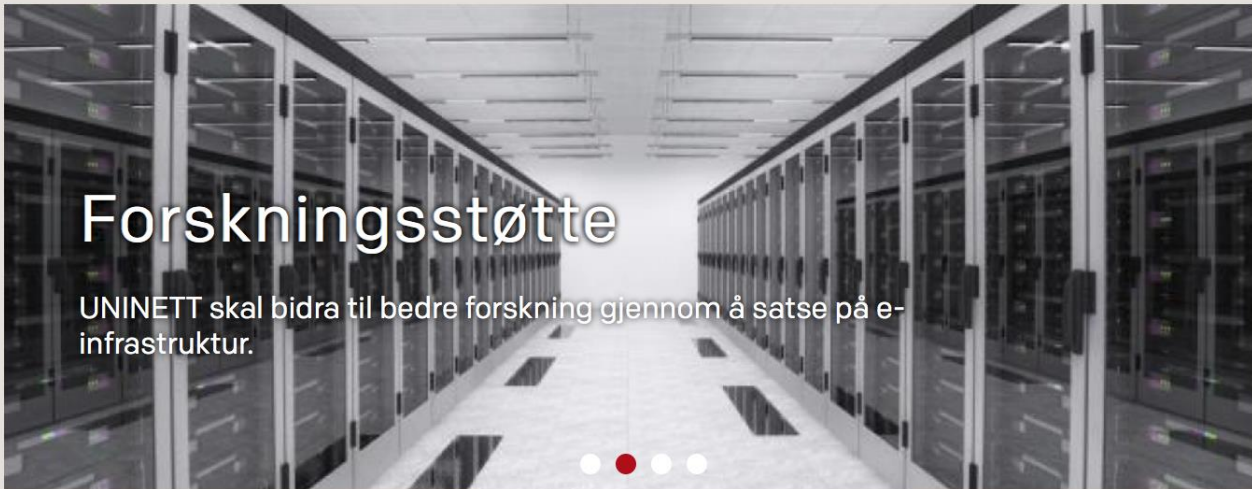


Jobber mot samme modell for forvaltning av alle tjenester

UNINETT

TjenesterBestilling, vilkår og priserSatsingsområderAktueltOm UNINETTKontakt

English



# Forskningsstøtte

UNINETT skal bidra til bedre forskning gjennom å satse på e-infrastruktur.

**ARRANGEMENTER:**  
Hva med tjenestene fra UNINETT ved sammenslåinger?  
9. JUNI 2015  
  
UNINETT-konferansen 2015  
3. OG 4. JUNI 2015

**TRAFIKK**  
Se trafikken i forskningsnettet  
  
➤ Alle nettkart

**VÅRE BLOGGER:**  
Beste praksis: IKT-arkitektur for d...  
Digital eksamen 05. mai  
+ SE ALLE BLOGGER

**NYHETER, 14. MAI**  
Verdens nordligste høyhastighetsnett er nå i drift  
  
➤ Les mer



UNINETT

Tjenester

Bestilling, vilkår og priser

Satsingsområder

Aktuelt

Om UNINETT

Kontakt

Søk

English

➤ Infrastruktur

➤ Generelle tjenester

➤ Forskning og undervisning

➤ Skytjenester

➤ Økonomi og administrasjon

UH-sky er et samordnet initiativ for å få gevinst av samarbeid og gjenbruk av kompetanse og løsninger innenfor skyløsninger.

ARRANGEMENTER:

Hva med tjenestene fra UNINETT ved sammenslåinger?

9. JUNI 2015

UNINETT-konferansen 2015

3. OG 4. JUNI 2015

TRAFIKK

Se trafikken i forskningsnettet

➤ Alle nettkart

VARE BLOGGER:

Beste praksis: IKT-arkitektur for d...

Digital eksamen 05. mai

➤ SE ALLE BLOGGER

NYHETER, 14. MAI

Verdens nordligste høyhastighetsnett er nå i drift

➤ Les mer

► **Infrastruktur**

► **Generelle tjenester**

► **Forskning og undervisning**

Forskning og undervisning

Tungregning

Lagring av vitenskapelige data

Forelesningsopptak

Plagiatkontroll

Webmøter

Filoverføring

Personlig fildeling og lagring - Box

► **Skytjenester**

► **Økonomi og administrasjon**

UNINETT ved  
sammenslåinger?

9. JUNI 2015

UNINETT-  
konferansen 2015

3. OG 4. JUNI 2015

► Alle nettkart

NYHETER, 14. MAI

Verdens nordligste  
høyhastighetsnett er  
nå i drift

► Les mer

# Tjenesteforvaltning

- UNINETT har lang erfaring med tjenesteforvaltning og prosjekter, avdeling for Tjenester og Leveranser fokuserer nettopp på dette.
- Tjenestene fra prosjekter og programmer fases inn i løpende forvaltning når de er klare (eks. Nytt Sak- Arkivsystem; Public360).
- Avtaler og betalingsmodeller er på plass for disse tjenestene, betalingsmodell for Nett og Nettnære tjenester revidert i 2015.
- Modellen med prioriteringsråd og arbeidsgrupper er innarbeidet og benyttes for de fleste tjenestene (justeres i 2015).
- Tjenesteoversikt på UNINETT.no, faglige oppdateringer på UNINETT- og SUHS-konferansene.

**Tjenestene fra UNINETT er godt ivaretatt forvaltningsmessig**

# Utvalgte innsatsområder



# Utvalgte innsatsområder

- **UH-Sky;** Samarbeidsprogram i sektoren (egen styringsgruppe), - her jobber vi for å ta frem felles tjenester basert på skyteknologi som leveranseform. (KD har kommet med særskilt finansiering til dette arbeidet).
- **Mellomvare;** Integrasjon og autentisering blir stadig viktigere. FEIDE, FEIDE med sterk autentisering og vår kommende ”(FEIDE) Connect” (\*) plattform samt felles integrasjonspunkter for administrative og studieadministrative systemer. (\*) Navneendring kommer.
- **Systemforvaltning;** Revidert samarbeidsmodell for administrative tjenester, forankret i UNINETTs styre, hos KD og UHR (Økonomi/Adm) - restrukturering og forenkling av prioriteringsrådsstrukturen.
- **Administrative systemer;** Jobber målrettet videre med forenkling og konsolidering av de administrative systemene iht. tiltakene foreslått i «Påskerapporten».
- **Strukturendringer i sektoren;** Bistand til fusjonerende institusjoner innenfor hele UNINETTs portefølje.



# Utvalgte innsatsområder

- **eCampus;** Program som gir nye tjenester som er over i/kommer over i produksjon (samhandling, forelesningsopptak, **digital eksamen, felles LMS innkjøp mm.**)
- **MOOC;** Deltakelse i regjeringens MOOC utvalg.
- **Arkitekturarbeid;** Ivaretas gjennom arbeidet som sekretariat i arbeidsgruppen for nytt IKT-systemlandskap.
- **Samarbeid/koordinering;** Deltar i Samhandlingsforum sammen med BIBSYS, CRISTin, FSAT og NSD (UHR er observatør) samt som sekretariat i arbeidsgruppen for nytt IKT-systemlandskap.

Se Uninett.no for ytterligere informasjon/detaljering

# UNINETTs Førstelinje-mottak...

# Hvorfor endre?

- Kundekartlegginger viste at kundene oppfattet oss som lite enhetlig og helhetlig i sine møter med oss.
- Kombinasjonen av nye tjenester og nye kundegrupper forsterket behovet ytterligere.
- Mål i handlingsplanen om å bli mer helhetlig og enhetlig i kundehåndteringen, og et av de viktigste grepene her er nettopp etablering av en felles førstelinjetjeneste.
- Vi får muligheten til å etablere en helhetlig rapportering og tettere oppfølging av “hvordan det går” på tvers av tjenestene når vi får en samlet prosess og ett verktøy/felles register for sakene.



# Prosjektbeskrivelse

*Etablere en felles førstelinje-organisering slik at UNINETT fremstår mer enhetlig utad og mer helhetlig kvalitetsorientert og effektiv innad. Det forventes også andre gevinster innad, som bedre informasjonsflyt på tvers av avdelingene internt, bedre fordeling av kompetansen samt en jevnere kvalitet på leveransene våre (over tid).*

*Forankring og “kulturendringer” er en viktig del av prosjektet.*

- Mer enhetlig utad (ikke lenger oppfattes som ”mangehodet troll”).
- Bedre informasjonsflyt og innhenting av informasjon.
- Bedre samarbeid på tvers av avdelingene som berøres i felles førstelinje - kvalitetsheving generelt.
- Effektivisering på tvers i organisasjonen.



# Fra prosjektplanen - tiltak

- Etablere felles ticketsystem og lik systembruk i UNINETT.
- Samordne mottak av henvendelser for alle kanaler, herunder spesielt telefon, epost og web(skjema).
- For web; Innføre felles webskjema på de (for målgruppene) mest naturlige kontaktflater ([www.uninett.no](http://www.uninett.no), [www.feide.no](http://www.feide.no), [support.ecampus.no](http://support.ecampus.no), [agora.uninett.no](http://agora.uninett.no) m.fl).
- Fa på plass eskaleringsrutiner og arbeidsfordeling mellom 1. 2. og 3. linje hos oss, - felles førstelinje følger opp til sakene lukkes.
- Inkluderer også mottaket av henvendelser vedr. rådgivning og merkantile forhold (Mottaksapparatet på Tjenesteavdelingen).
- Etablere oppfølgings- og rapporteringsrutiner fra felles førstelinje.

# Prosjektets interne målgruppe(r)

Felles Førstelinje vil samle 1. linje-oppgavene fra:

- UDS
- Feide
- eCampus
- Adam (FAS-tjenestene)
- Medlem
- Intern IKT (opsjon)
- Sentralbord (FF tar over sentralbordfunksjonen mens "Sentralbord" blir "Resepsjon")

# Prosjektets interne målgruppe(r)

Felles Førstelinje vil samle 1. linje-oppgavene fra:

- **UDS!**
- Feide
- eCampus
- Adam (FAS-tjenestene)
- Medlem
- Intern IKT (opsjon)
- Sentralbord (FF tar over sentralbordfunksjonen mens "Sentralbord" blir "Resepsjon")

# Felles førstelinje - kort status

# Felles Førstelinje

Neste fase av prosjektet - videre arbeid med bl.a (ikke uttømmende):

- Bemanning og fysisk plassering av felles førstelinje.
- Samordning av felles førstelinje mot intern IKT.
- Detaljering og forbedring av kundekontaktpunkter og arbeidsfordeling mellom 1, 2. og 3. linje i UNINETT.
- Kravsspesifisere og videreutvikle systemstøtten for disse arbeidsprosessene.
- Etablering av oppfølgingsrutiner.
- Etablering av rapporteringsrutiner.
- Tjeneste for tjeneste vil overføres når klart - IKKE noe Big Bang.



# Videreutvikling av samarbeidet med IT- avdelingenes 1.linjer

# Samarbeid (1/2)

- Vi ser klart nødvendigheten av et tettere samarbeid mellom UNINETT og IT-avdelingenes førstelinjetjenester, også for en bedre innføring og markedsføring av tjenester vi utvikler og tilbyr
- Førstelinjeforumet synes å være et egnet forum for å diskutere felles arbeidsrutiner og prosesser. I en ideell verden er det jo bare selve innholdet i tjenestene som varierer, ikke måten vi driver support på.
- Vi er én sektor, og med samordning og samarbeid kan vi også jobbe som én!
- Vi er klare over at IT-avdelingene har andre tjenesteleverandører, som har sine andrelinjer som dere må forholde dere til, og at vi også i den sammenheng må passe inn i helhetsbildet deres.

# Samarbeid (2/2)

- UNINETT ønsker å komme i tettere inngrep med førstelinjene i IT-avdelingene så vi kan "spille hverandre gode" her; UNINETT trenger dere og dere trenger oss!
- UNINETT kan ikke komme med nye tjenester uten å koordinere dette med dere og forventer at dere skal være i stand til å supportere dem lokalt uten opplæring og en klart definert 2. linje.
- Dere må også kunne ha en klar forventning om at dere har oss å spille på og at vi har forventningsavstemt godt leveranser og arbeidsfordeling oss imellom.
- **Bør UNINETT på sikt delta fast i Førstelinjeforumet?**

# Sky-tjenester – hva da?

- UNINETT og IT-avdelingene har en felles utfordring når vi nå skal bevege oss inn mot kjernevirksomheten og opp i verdikjeden mot nye brukergrupper med nye tjenester.
- Vi vil etter hvert få en mengde skytjenester innenfor ulike områder som skal rulles ut og supporteres. Arbeids- og ansvarsfordelingen mellom leverandør, UNINETT, IT-avdeling og ev fagenhet hos brukerne (f.eks. en multimediegruppe, et prosjekt med egen IT-støtte el.l.) blir da viktig.
- Hvor henvender hun seg når det ikke virker, når hun trenger hjelp?
- Trenger vi et slags «nettverk» av brukerstøtte som ruter brukere til ulike instanser avhengig av problemets art?
- Ingen av oss kan alene håndtere brukerstøtte for opp til 300 000 brukere på alle tjenester alene. Utfordringen er hvordan vi gjør dette mest mulig enhetlig og sømløst for brukeren.
- IT-avdelingene er et naturlig førsteledd og problemeier, mens UNINETT er en naturlig nasjonal koordinator!
- ): Vi ser disse utfordringene, vi kommer til å bruke ressurser på det gjennom UH-Sky programmet, og vi er som nevnt allerede i gang med å etablere rutiner og systemer for felles og enhetlig support hos oss.



**UNINETT**