

Voss Herad

Kva betyr digital transformasjon og delingskultur for ei kommune?

Voss Herad har dei to siste åra lagt ned eit godt stykke arbeid med å fornya den teknologiske plattformen. I dette arbeidet har dei også sett søkelyset på kultur, arbeidsmetodar, ansvarsområde og kompetanse, mm. For å hjelpa til på denne reisa har dei med jamne mellomrom hatt med seg eit team frå CloudWay.

CloudWay har helde ulike arbeidsverkstadar og levert «Proof of Concepts» (PoCs) for forskjellige tema som til dømes:

- Microsoft Viva og Teams Organization wide success
- Secure Remote Work from Anywhere
- Securing Identities
- Endpoint Management

Me har teke ein prat med Trond Arne Myklebust (Leiar digitalisering og IT), og Kim André Vaksdal (IT konsulent i Voss Herad) for å lære meir om kva dei har gjort, kvifor og kva erfaringar dei ynskjer å formidla til andre.

Bakgrunn

IT avdelinga til Voss herad består i dag av 7 personar. Av desse er det 5 IT konsultantar, 1 lærling og leiar. Me har to miljø som har i overkant av 4500 brukarar og omtrent 2700 devicer (pc, server og anna utstyr).

Etter fleire analysar og vurderingar som vart gjort i 2020 var det tydeleg at det var kritiske behov for oppgradering, fornying og automatisering der det var mogleg. Kompleksitet og omfang av integrasjonar og dataflyt mellom ulike system, ny funksjonalitet og mobile løysingar gjer at ein får ein større nytteverdi og bruksområde for digitale verktøy. Samstundes vert behovet for tilgjengelegheit større og forventningane frå omgjevnadane aukar. Me endrar i stor grad måten me jobbar på, både internt og eksternt. Covid-19 har ført til auka bruk av heimekontor og digital kommunikasjon. Dette bidreg også til at trusselbiletet både aukar og endrar seg.

Digital sikkerheit står sentralt i det me gjer, men det er viktig å hugse at dette ikkje berre handlar om dei tekniske løysingane. Det handlar i like stor grad om organisatoriske og menneskelege faktorar. Auka bruk av IKT i arbeidssamanheng, og i nye situasjonar, kan for mange vere ei utfordring i seg sjølv.

Me såg difor at det var naudsynt å gjere omfattande endringar, og fekk støtte av leiinga til å ta dei grepa som var naudsynt.

Kva gjorde de?

For å sikra at dette arbeidet fekk tildelt naudsynte ressursar og prioritet organiserte me arbeidet i eit eige prosjekt som Kim André fekk ansvaret for å leia. Eigarskap til dette prosjektet og plassering av prosjektleiar-rollen hjå Kim André har vore ein ubetinga suksess og ein nøkkelfaktor både når det gjeld framdrift og kvalitet på leveransane.

Prosjektet er ikkje avslutta, men hittil har nokre sentrale leveransar vore

- Migrasjon av nær 2000 brukarar til Exchange Online
- Co-Management i Intune av over 800 devices, etter en Proof of Concept frå Cloudway. (Ben og Sandy) og stødig flytta «workload» som til dømes patching av OS samme dag som Quality updates var released

- Migrerte app-distribusjon til Intune
- Implementerte PatchMyPC for å patche alle 3dje parts apper.
- Innføring av Azure- ARC med patching av on-premise servere 2-3 dager innan release
- +++

Alt dette er sjølvstgjort parallelt med dagleg drift og vedlikehald i tillegg til brukarstøtte for 4500 brukarar. Det har absolutt vore krevjande, og me har til tider måtte gjere vanskelege og upopulære prioriteringar.

I tillegg til å sjå på den teknologiske plattformen, er grensesnittet mellom IT avdelinga og resten av organisasjonen eit av dei områda me har lagt ned mykje arbeid i. Me har sett på korleis me kan få på plass ei god forvaltning (alt frå anskaffing til avvikling) av digitale løysningar i eigen organisasjon, og me meiner at modellen me har kome fram til er noko som andre også kan ha nytte av.

Tydelege ansvarsområde og rolleforståing er heilt sentralt for å kunne involvere dei rette ressursane og leiinga på rette tidspunkt for å ta gode avgjersler. Forvaltning av IKT området er ikkje avgrensa til IT-avdelinga. Det er viktig at heile organisasjonen forstår at dette er eit tverrfagleg samarbeid om ein skal lukkast.

Me har fått utført veldig mykje, har framleis ein lang veg å gå, og har trua på retninga som me har satt oss og ikkje minst samarbeidspartnarane me har med oss på vegen, som til dømes CloudWay.

Kvifor ynskjer de å dela dette med andre?

Voss herad deltek i fleire nettverk og fora for kommunal sektor, og me ser at det er mange av dei utfordringane og problemstillingane me hadde tidlegare, som andre sitt med no. Me jobbar hardt med å byggja ein delingskultur internt i eigen organisasjon, og ynskjer å dela med andre som er utanfor våre eigne rekkjer. Me vil difor gjerne dela av våre erfaringar med andre som kan ha nytta av å høyra kva me har gjort og kva me har oppnådd hittil.

Som sagt har me heller ikkje kome i mål, og om der er andre som ynskjer å dela av sine erfaringar eller tankar kring løysingar med oss kan me kanskje samarbeida om å finna dei beste løysingane på dei utfordringane me står ovanfor.

De har fått hjelp av CloudWay på fleire område. Kva verdi har det hatt for dykk?

Me meiner at samarbeidet med CloudWay har vore heilt sentralt for at me har kome dit me er i dag. Ikkje berre for å setta opp miljøet for oss, men dei har også gjeve oss ei betre forståing og «know-how» for årsakene bak oppsettet.

For oss er ikke CloudWay bare en leverandør. Dei er ein samarbeidspartner der alle i selskapet har ein genuin interesse i å hjelpe oss å oppnå og bevare eit miljø der oppsettet er i tråd med beste praksis. Dette vert tydeleg gjennom ei genuin interesse hjå dei som jobbar i CloudWay, gjennom at dei deler villig av både kompetanse og erfaringar som av og til går langt utover det som eigentleg var scopet for kva dei skulle gjere. I positiv forstand sjølvstgjort.

Korleis vil du oppsummere det som de har oppnådd av endringar og resultat frå det CloudWay har levert?

Det er fleire måtar å skildre det på. Om me ser på det frå eit teknisk perspektiv har me kort og godt fått hjelp til å byggje ein god og sikker grunnmur for «endpoint management».

CloudWay har også gitt oss eit innblikk i kor viktig det er å vere observant på samspelet mellom folk, organisasjon og det tekniske. Me må heile tida tenkje på korleis endringar me gjer kan påverka arbeidsflytar og arbeidsprosessar. Tekniske endringar kan vere relativt kjapt å gjennomføre, medan brukaradopsjon og forståing blant dei tilsette tek lenger tid.

Me har adoptert konseptet med digitalt velvære, og jobbar no kontinuerleg med å spreie kunnskap og kultur i organisasjonen gjennom ulike kanalar.

Me har også fått eit innblikk i korleis me kan operasjonalisere strategiske målsettingar, og ein betre forståing av korleis me kan jobba tverrfagleg for å oppnå dei målsettingane me har. Tidlegare har me kanskje undervurdert å bruka tilstrekkeleg tid for innføring av endringar. Det er viktig å ha med seg at løysingar ikkje er implementert før dei tilsette har teke det i bruk. Ein ting er å gjere verktøy tilgjengelege, ein annan ting er å implementere. Samstundes har me fått ei betre forståing av at det er betre å gjennomføre noko, utan å måtte vente på at alt skal vere 100% ferdig. Fiks dei små tinga, det du veit om.

Det er summen av dei små grepa som skapar endring!

Kva ynskjer de å gjere meir av?

Samarbeidet med CloudWay har gjeve oss inspirasjon på fleire område. Me ser ein stor verdi i å byggje opp eit internt kompetansemiljø. I tillegg ynskjer me å bruka meir tid på deltaking i eksterne fagmiljø der me kan få inspirasjon og impulsar frå andre.

For meg som leiar er det heilt sentralt å oppmuntre tilsette til å søkja etter både fagleg og personleg utvikling. Det er difor viktig for meg å kunne leggje til rette for at dei tilsette skal kunne delta i ulike fagmiljø, gjennomføre studie og kurs, og delta aktivt i samarbeid med andre aktørar. Å bygge den tilsette si personlege og faglege utvikling er med på å styrka både den tilsette og Voss herad.

Kvar går vegen vidare for Voss herad no?

Som nemnt har me framleis eit stykke å gå, og innan IT bransjen er det nok ein utopi å tru at det nokon gong er mogleg å koma i mål. Me vil nok framleis jobba med å byggja eit stabilt, fleksibelt og skalerbart miljø for organisasjonen, bygd etter beste praksis. Her vil me nok truleg ha behov for bistand også i tida framover, og me håpar sjølvstøtt at CloudWay vil vere med oss vidare på denne reisa.