Hvad har IT-AFDELINGERNE gang i?

Prosabladet har været på en lille turné til tre it-afdelinger for at høre, hvad de har gang i, og hvad 2016 vil bringe. Outsourcing af de traditionelle driftsopgaver og mere fokus på forretning og domænespecifik support er nogle af hovedtendenserne.

Tekst og foto af Stig Andersen
[prosabladet@prosa.dk]

Udviklingen har været i gang i nogle år allerede, men Prosabladets besøg i tre it-afdelinger her i starten af 2016 har bekræftet det: Den traditionelle it-drift fylder stadig mindre på medarbejdernes task-lister, mens projekter med indførelse af nye forretningsapplikationer – ofte i skyen – fylder stadig mere. Supportopgaver fylder fortsat en del, men tendensen er, at det efterhånden primært er den domænespecifikke support, man holder i huset – first-line-support bliver i stigende grad lagt ud til eksterne partnere.

Forretningskonsulenter

Ingen af de it-afdelinger, vi besøgte, havde ønsker om selv at stå for serverdriften. Rent fysisk stod serverne måske stadig på matriklen, men det var ikke et sted, man kom – det tog eksterne partnere sig af.

Der er en udpræget fokus på kun at implementere teknologi, der giver værdi for forretningen. Egenudvikling stødte vi ikke på i forbindelse med vores rundtur, og tendensen var klart i retning af standardløsninger fra eksterne partnere. Så den enkelte medarbejders rolle er under udvikling mod i højere grad at være forretningskonsulent med it-kompetencer end omvendt. I alle tre it-afdelinger var der en klar opfattelse af, at de specialiserede it-kompetencer nu samler sig i eksterne specialiserede virksomheder, mens man i it-afdelingerne tager sig af det, der er specifikt for forretningsdomænet.

Projektorienteret

For de enkelte medarbejdere, som Prosabladet talte med, har udviklingen også betydet, at de i højere grad arbejder projektorienteret, da mange af opgaverne er knyttet til implementering af nye løsninger fra eksterne partnere. Dermed kommer kommunikation og koordination både med interne og eksterne partnere til at fylde mere i hverdagen. Det i kombination med bevægelsen i retning af at være forretningskonsulent snarere end it-driftsperson betyder, at kompetencekravene og profilen på en medarbejder i en it-afdeling er i kraftig forandring i disse år.

ANNONCE

PROJEKTER fylder mere end drift

Hos Damstahl i Skanderborg byder 2016 på et stort e-commerce-projekt og udvælgelse af nyt ERP-system. Som noget helt nyt har man netop fået en elev i it-afdelingen.

Af Stig Andersen
[prosabladet@prosa.dk]

På vej ind til snakken med it-chef Preben Hellegaard og projektleder Thomas Fredriksen hilser Prosabladet lige på et af de nye spændende "projekter" i it-afdelingen hos Damstahl i Skanderborg: Den nye elev, Søren Øbo Højrup, som er startet to dage tidligere og de næste to år skal arbejde sammen med de øvrige fem medarbejdere i afdelingen – der alle er mænd i fyrrene og opefter.

– Fra et tidligere job havde jeg god erfaring med en it-afdeling med både mænd og kvinder, så på vej til speed dating på Aarhus Tech for at finde elevkandidater besluttede vi os for også at gå efter en kvindelig elev. Da vi så kom ind i lokalet, kunne vi konstatere, at vi havde omkring 60 mandlige kandidater at vælge imellem, fortæller Preben Hellegaard med et smil.

Han er dog sikker på, at der vil komme noget rigtigt godt ud af det nye samarbejde både for Søren Øbo Højrup og for de nuværende medarbejdere, som alle har været hos Damstahl i en lang årrække.

It fik et løft

Damstahl er et stort handelsselskab inden for rustfrit stål og er en del af den tyske koncern NEUMO-Ehrenberg. Damstahl tæller omkring 300 medarbejdere fordelt på syv lande, og alle bliver serviceret fra it-afdelingen i hovedsædet i Skanderborg.

Tidligere lå it under logistikafdelingen, men i forbindelse med at Preben Hellegaard kom til virksomheden for et år siden, blev it løftet op i en selvstændig afdeling. Preben Hellegaard refererer direkte til den administrerende direktør og er fast medlem af ledergruppen.

Den it-mæssige livsnerve i det daglige arbejde er et 25-år gammelt egenudviklet ERP-system, som kører i et IBM AS/400-miljø i Damstahls eget serverrum. Men tiden er ved at rinde ud for systemet.

– Vi er i gang med at udvælge et nyt ERP-system og er lige nu nede på to kandidater, Microsoft Dynamics og SAP. Udvælgelsesprojektet og foranalysen på det valgte system vil være nogle af de vigtige aktiviteter i 2016, fortæller Preben Hellegaard.

Udskiftningen af et skræddersyet system med et standardsystem med indbyggede tilpasningsmuligheder følger en generel tendens og er samtidig et meget bevidst forretningsstrategisk valg, fortæller projektleder Thomas Fredriksen.

– Med et skræddersyet system skal alle nye funktioner kodes fra bunden, og det betyder, at der kan være meget lang leveringstid i forhold til forretningen. Et standardsystem med gode opsætningsmuligheder skal gerne gøre os meget mere adrætte i den henseende, siger han.

Thomas Fredriksen har været hos Damstahl i 17 år. Han er oprindelig uddannet elektriker, har senere taget informatikassistentuddannelsen og nogle moduler på datanomuddannelsen, har været på flere kurser og taget diverse certificeringer, de senere år primært inden for projektledelse.

Han tager sig af projekter lige fra mindre programrettelser i ERP-systemet til indførelse af helt nye løsninger. Hans faglige udvikling afspejler også en generel udvikling.

– I mine år hos Damstahl er der kommet stadig mindre klassisk it-drift og større fokus på de projekter, der giver

”I mine år hos Damstahl er der kommet stadig mindre klassisk it-drift og større fokus på de projekter, der giver umiddelbar værdi for forretningen”

Thomas Fredriksen, projektleder, Damstahl

umiddelbar værdi for forretningen. Personligt synes jeg, at jeg havde rodet tilpas meget med maskiner i min tid og havde lyst til som projektleder at være med til at drive indførelsen af nye teknologier i virksomheden, siger han.

I første halvår af 2016 vil fokus i it-afdelingen først og fremmest være rettet mod implementering af en e-commerce-løsning – en ny salgskanal for Damstahl. Der er ansat en e-commerce manager i salgsafdelingen, men selve projektledelsen ligger i it-afdelingen.

– En salgsafdeling råder typisk ikke over projektledelseskompetencer, men det gør en it-afdeling. Så det vil være Thomas, der står for den del, siger Preben Hellegaard.

I skyen, hvis det giver værdi

Hos Damstahl har man ifølge Preben Hellegaard ingen ambitioner om selv at skulle stå for mere af den basale it-drift end højst nødvendigt. Selv om serverne stadig står i kælderen, er ansvaret for overvågning og vedligehold lagt ud til en ekstern konsulent. Og hvor det giver mening at gå i skyen, gør man det. Den nuværende on-premise Lotus Notes-mail- og kalenderløsning er ved at blive faset ud til fordel for en Office 365-løsning, og de to ERP-leverandører, der er tilbage i opløbet, er blevet bedt om at give tilbud både på en on-premise- og en skyløsning.

– Når vi vælger nye løsninger, ser vi grundlæggende på to ting: værdien for forretningen og økonomien. Om det er en on-premise- eller en skyløsning, er underordnet i forhold til de overvejelser, siger Preben Hellegaard.

Tablets på vej

Med den nye e-commerce-løsning vil der ifølge Preben Hellegaard opstå en naturlig forventning hos de kørende sælgere om at blive udstyret med en tablet til præsentation af produkterne i webshoppen.

– Lige nu har sælgerne en traditionel laptop, men den er naturligvis for tung at arbejde med ude hos kunderne. De vil formentlig ønske sig en iPad ud over laptoppen, men i øjeblikket er vi ved at undersøge, om den rigtige løsning kunne være en Microsoft Surface, der ville kunne dække begge behov, siger han.

Ud over de tre store projekter – e-commerce, Office 365 og udvælgelse af ERP-system – og den løbende brugersupport, som også fylder godt i it-afdelingen, vil der være en række mindre projekter i 2016, blandt andet på logistikfronten. Den tyske afdeling skal som den sidste udstyres med trådløst netværk og touch-skærme på lagrene, så der løbende kan indrapporteres, når der plukkes varer fra hylderne.

Så står den nuværende egenudviklede Lotus Notes-baserede CRM-løsning også over for en udskiftning. Det kommer dog ikke til at ske i 2016. Som Preben Hellegaard udtrykker det:

– Vi har valgt at udskyde projektet til 2017. Vi har de ressourcer, vi har, og kan ikke gøre alting på en gang.

I Damstahl er man i gang med at udvælge et nyt ERP-system og er lige nu nede på to kandidater, Microsoft Dynamics og SAP. Udvælgelsesprojektet og foranalysen på det valgte system vil være nogle af de vigtige aktiviteter i 2016, fortæller it-chef Preben Hellegaard (t.v.).
– Udskiftningen af et skræddersyet system med et standardsystem med indbyggede tilpasningsmuligheder følger en generel tendens og er samtidig et meget bevidst forretningsstrategisk valg, siger projektleder Thomas Fredriksen (t.h.).

It-landskabet i Sunds er i FORANDRING

Outsourcing, skyløsninger og generel optimering af it-driften præger it-afdelingen i Kyocera Unimerco i Sunds ved Herning. Det har betydet færre medarbejdere i it-afdelingen, men også nye og spændende opgaver.

Af Stig Andersen
[prosabladet@prosa.dk]

Kyocera Unimerco i Sunds lidt uden for Herning er med knap 700 medarbejdere den største private arbejdsplads i kommunen. Virksomheden er producent af skærende værktøjer til træ og metal og leverandør til verdens førende i bil- og flyindustrien samt energisektoren.

Virksomheden har produktions- og salgsfaciliteter flere steder i verden, men al it styres fra hovedkontoret i Sunds. Drift af produktions-it, CRM, ERP, administrative løsninger og telefoni er nogle af hovedopgaverne i it-afdelingen, der i alt tæller syv medarbejdere inklusive it-chef Claus Skallerup.

– Vi er i øjeblikket i en bevægelse fra klassisk it-drift til en mere forretningsmæssig tilgang. Vi har stadig vores servere stående i serverrummet, men ansvaret for driften af dem ligger nu hos et firma i Herning. Rollerne i it-afdelingen vil også skifte i retning af, at man primært er forretningskonsulent med it-kompetencer og ikke omvendt, fortæller han.

Claus Kiilerich er supporter og har været i virksomheden i tre år. Han er oprindelig udlært handels- og engrosassistent og er selvlært inden for it. Lidt over halvdelen af hans tid går med brugersupport, mens resten af tiden i stadig højere grad går med projekter, der har med indførelse af nye teknologier at gøre – primært i skyen.

– Kompetencemæssigt betragter jeg mig som meget allround, så jeg har det fint med, at opgaverne de senere år har ændret sig i retning af det mere projektorienterede. Det er spændende at få de nye teknologier ind under huden i forbindelse med implementeringen af dem og at være involveret i hele kommunikationen og koordineringen i den forbindelse, siger han.

Nogle opgaver ændrer sig dog ikke grundlæggende. Selv om et system er flyttet ud i skyen, skal der stadig oprettes brugere – værktøjerne er bare nogle andre.

Ingen on-premise-systemer

Den aktuelle udvikling præger også de opgaver, der kommer til at fylde i 2016. Nøgleordene er outsourcing, ud-i-skyen og standardisering. Det skal være slut med specialudviklede systemer, og målet er på et tidspunkt at kunne slukke for det sidste on-premise-system. Der bliver ikke søsat projekter, uden at der kan påvises en fornuftig ROI (Return On Investment).

– Vi står over for at undersøge muligheden for at outsource vores first-level-support på helpdesken, primært for at kunne tilbyde en bedre service hele døgnet rundt til de forskellige lokationer rundt om i verden. Så vil vi også lægge flere applikationer ud på Microsoft Azure-platformen. Det kunne eksempelvis være en e-commerce-løsning, blandt andet fordi det kunne spille fint sammen med den Office 365-løsning, vi allerede har taget i brug, fortæller it-chef Claus Skallerup.

Supporter hos Kyocera Unimerco Claus Kiilerich tror på, at der også fremover er brug for hans kompetencer i virksomheden.

Det nuværende on-premise Cisco-telefonsystem skal også udskiftes med en hosted Skype for Business-løsning (Lync), og måske bliver 2016 året, hvor de fysiske servere helt forsvinder fra kælderen i Sunds. Mobile enheder kommer også til at fylde en del inklusive alt, der har at gøre med governance og sikkerhed.

– Vi har noget basal mobile management, men vi planlægger at indføre Microsofts Enterprise Mobility Suite. Først når vi har det på plads, vil vi åbne for tilgang til cloud-fildrev på de mobile enheder, fortæller Claus Skallerup.

Ren Microsoft – næsten

Kyocera Unimerco er helt overvejende et Microsoft-hus. Det er stort set kun det nuværende ERP-system, ASPECT4, der kører i et IBM AS/400-miljø, som ikke er leveret af giganten fra Redmond. Medarbejderne bliver udstyret med en standard-Windows-pc, og hvis en medarbejder har brug for en tablet, hedder det Microsoft Surface. Kun på telefonerne har man måttet droppe den rene Microsoft-strategi.

– Egentlig ville jeg hellere udlevere Windows Phones, men da brugerne helt overvejende foretrækker iPhones, har vi valgt at udlevere dem. Vi må jo også sige, at de apps, der bliver udviklet, for eksempel til de ERP- og CRM-løsninger, vi kører, typisk først bliver udviklet til iPhones, siger Claus Skallerup.

Et stort Product Lifecycle Management-projekt vil også komme til at fylde godt i task-listerne for 2016. Også her overvejer man skyvejen ved at udskifte en hjemmebygget løsning med Aras til styring af produktions-workflowet inklusive et større antal integrationer til ERP-systemet.

Færre medarbejdere i it-afdelingen

Ud over den ændrede fokus fra klassisk it til det mere forretningsmæssige har den nuværende udvikling også haft betydning for antallet medarbejdere i it-afdelingen. It-chef Claus Skallerup kom til virksomheden fra CSC for halvandet år siden til en opgave, der gik ud på at strømline og optimere it-driften. Der var ni medarbejdere i it-afdelingen, da han startede, og i dag er det syv. I forbindelse med at serverdriften blev outsourcet, måtte man eksempelvis sige farvel til en medarbejder, som dog fik job i det firma, der overtog driften. Ifølge Claus Skallerup måske et meget godt eksempel på en generel tendens.

– De specialiserede it-opgaver flytter i stadig højere grad ud til specialiserede virksomheder. Så de it-folk, man har i en produktionsvirksomhed som vores, får nogle andre roller og skal have nogle andre kompetencer end tidligere, siger han.

Supporter Claus Kiilerich er personligt ikke så nervøs for den aktuelle udvikling.

– Jeg ved ikke rigtigt, om jeg skal til at være decideret forretningskonsulent, og jeg kan ikke umiddelbart se, at supportopgaverne kan blive outsourcet. Jeg tror faktisk på, at der med min allround-viden og tilgang til tingene også vil være plads til mig her i fremtiden, siger han og tilføjer:

– Selvom en del af de klassiske it-opgaver efterhånden bliver lagt ud til andre eller overflødiggjort, så kommer der jo nye opgaver til, fordi vi skal ekspandere. Og jeg kan garantere, at jeg for eksempel ikke kommer til at savne at lægge image på nye maskiner, hvis vi, som det er på tale, i fremtiden får dem præinstallerede fra leverandøren.

”Kompetencemæssigt betragter jeg mig som meget allround, så jeg har det fint med, at opgaverne de senere år har ændret sig i retning af det mere projektorienterede”

Claus Kiilerich, supporter, Kyocera Unimerco

DIGITALISERING OG IT i tæt samarbejde

I Nyborg Kommune handler it om drift og digitalisering, om udvikling og effektivisering. I det daglige er der tæt samarbejde.

Af Stig Andersen
[prosabladet@prosa.dk]

Digitalisering af kommunikationen med borgerne har været højt prioriteret i det offentlige igennem flere år. Kommunerne igangsætter blandt andet centrale initiativer fra den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi, men arbejder også sideløbende med lokale initiativer inden for digitalisering og velfærdsteknologi. Det erklærede mål er todelt: effektivisering og bedre service.

Den systemmæssige side af digitaliseringen kan i sig selv give nogle spændende udfordringer, men ifølge digitaliseringskonsulent Thomas Holst i Nyborg Kommune ligger den største udfordring et andet sted.

– Det nemmeste er at anskaffe de nye løsninger. Det svære er den forandringsproces og forandringsledelse, der er involveret i at få både borgere og medarbejdere i kommu-

nen til at anvende løsningerne. Her er der efter min mening dog sket store fremskridt på det seneste, som om tiden nu for alvor er moden til forandringer, siger han, men påpeger dog et område, hvor der stadig udestår en del arbejde:

– Der ligger stadig et potentiale i effektiv integration af selvbetjeningsløsningerne med de fagsystemer, der bliver anvendt i den kommunale sagsbehandling. Her kunne man måske have ønsket sig et lidt højere ambitionsniveau fra centralt hold, så lige nu ser det ud til, at vi selv skal sørge for det i kommunerne.

Gang i monopolbruddet

I det kommunale it-landskab er der lige nu gang i det såkaldte monopolbrud, hvor man bevæger sig væk fra store hostede systemer, primært fra KMD, til en servicearkitektur, hvor en lang række tjenester fra et større antal leverandører skal levere de samlede løsninger.

Nyborg ser ikke typisk sig selv som first mover, men på to af monopolbrudsystemerne er man med i pilotprojekter: KY (Kommunernes Ydelsessystem) og SAPA (Sagsoverblik/Partskontakt). Derudover skal man have erstattet den nuværende ESDH-løsning (Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering) fra KMD med en ny løsning.

– KY og SAPA kommer til at fylde en del for os i 2016, ligesom arbejdet med at udvælge det nye ESDH-system vil gøre det. Selvom vi på en lang række områder er tæt på mål med planen for digital kommunikation mellem borger og kommune, vil der stadig være en række opgaver på det område, for eksempel med at give borgerne en bedre digital serviceoplevelse, fortæller Thomas Holst og nævner eksempler som mere brugervenlighed, mulighed for at underskrive digitalt og nemmere adgang til at indsende digitale bilag og dokumenter til kommunen.

Sikkerhed fylder

Kommunerne har en særlig opgave med at håndtere borgernes personfølsomme data på en forsvarlig måde. Derfor fylder informationssikkerhed meget i en kommunal it-afdeling, og i den sammenhæng giver SAPA for tiden anledning til en del diskussioner.

Idéen med SAPA er, at en medarbejder hurtigt kan trække på data på tværs af de mange sagsbærende systemer i en kommune for at give borgerne så effektiv en betjening som muligt. Det indebærer dog nogle lovgivningsmæssige aspekter, i og med at en medarbejder kan få adgang til data, der måske ikke er relevante for en given sag.

– SAPA understøtter en åbenhed, vi gerne vil have rent it-mæssigt for at understøtte en smidig helhedsforvaltning. Men lige nu kan det konflikte med krav fra Datatilsynet og EU's kommende Persondataforordning, så her har vi en problemstilling, der nødvendigvis skal løses, før SAPA implementeres, fortæller Thomas Holst.

I Nyborg Kommune har man ikke en egentlig digitaliseringsafdeling, men en digitaliseringsstyringsgruppe, hvor Thomas Holst sidder sammen med kommunaldirektø- >>

Effektivisering af interne arbejdsgange og fortsat digitalisering af kommunikationen med borgerne fylder meget i hverdagen for digitaliseringskonsulent Thomas Holst (t.v.) og it-chef Henrik Dyrhøj, Nyborg Kommune.

”Det nemmeste er at anskaffe de nye løsninger. Det svære er den forandringsproces og forandringsledelse, der er involveret i at få både borgere og medarbejdere i kommunen til at anvende løsningerne”

Thomas Holst, digitaliseringskonsulent, Nyborg Kommune

It-chef Henrik Dyrhøj står i spidsen for 14 ansatte i Nyborg Kommunes it-afdeling, der servicerer knap 3.000 brugere.

ren, borgerservicechefen, webmasteren og it-chef Henrik Dyrhøj. Så hvis der skal søsættes digitaliseringsinitiativer, arbejder man tæt sammen med it-afdelingen.

– Jeg vil mene, at vi er en meget veldrevet kommune med kort afstand fra kommunaldirektøren til de yderste led i organisationen, og også fra at en beslutning bliver truffet, til vi kan omsætte den til praksis. Det er en stor fordel, når vi taler om implementering af digitaliseringsløsninger, siger Henrik Dyrhøj.

Klassisk it-drift

Selvom det politiske fokus således er på digitalisering, er der stadig behov for den mere klassiske it-drift i kommunen. Henrik Dyrhøj står i spidsen for 14 ansatte, der har ansvaret for kommunens servere, netværk, SAN, printere, brugersupport og så videre. Fem medarbejdere har med alt det brugervendte at gøre, tre står for skole-it, og fire er systemadministratorer. Totalt servicerer man knap 3.000 brugere.

– Selvom stort set alle de vitale fagsystemer med persondata kører i hostede løsninger ude i byen, har vi alligevel omkring 100 virtualiserede Windows-servere, hvor der kører en række forskellige databaser. Der er stadig et stort behov for lagring af data, for eksempel fra Teknik- og Miljøafdelingen, og en af opgaverne i 2016 bliver at udskifte det nuværende SAN, fortæller han.

Skole-it-projekter

Skole-it har fyldt meget i de kommunale it-afdelinger de seneste år, efterhånden som meget af undervisningen skal flyttes over på digitale læringsplatforme. Henrik Dyrhøj fortæller, at man med hensyn til netværk og infrastruktur nu er på plads, da al netværksudstyr blev udskiftet på samtlige skoler i december 2015.

Skole-it vil dog stadig fylde en del. Blandt andet skal det nuværende SkoleIntra erstattes af en fællesoffentlig løsning, der lige nu går under navnet Samarbejdsplatformen. Derudover er man i gang med at implementere læringsplatformen KMD Educa.

– På skoleområdet handler det også meget om kommunikation, da vi stadig bokser noget med renommeet fra en tid, hvor der var en del udfordringer for eksempel med netværkene. Samtidig må man dog også sige, at sommetider er der bare ting, der lige pludselig ikke virker, så det er vigtigt, at vi dels kan reagere effektivt og rette fejlene, dels kommunikere hurtigt om det, siger Henrik Dyrhøj.

Nyborg Kommune er langt med digitaliseringen, men der skal fortsat arbejdes med at give borgerne en bedre digital serviceoplevelse, fortæller digitaliseringskonsulent Thomas Holst.