

# Arbeidspakke 3 – Rapport

## Forord

Hensikten med rapporten er å se tilbake på hva som er gjort under arbeidet med arbeidspakke 3, og vurdere om målet med den er nådd. Målgruppe for rapporten er styringsgruppa.

## Sammendrag

Målet med arbeidspakke 3 var å gjennomføre den tidsstudien som ble planlagt under forrige arbeidspakke. Arbeidet skulle resultere i målinger og vurderinger som kan bli brukt i slutten av prosjektet, som et anslag av tid spart ved en evt. beslutning om å redusere eller integrere et eller flere av verktøyene vil være den beste løsningen.

Siste frist for AP var 04.03.2015 med innlagt slakk. Arbeidet med denne arbeidspakken ble avsluttet da, likevel føler jeg at jeg burde ha jobbet mer med denne og at den burde ha resultert i mer data. Grunnet dødsfall i familien og sykdom, ble en del arbeid utsatt og jeg kom litt på etterskudd. I tillegg brukte jeg en del tid i starten på noe som senere viste seg å ikke være relevant for prosjektet. Jeg har likevel fått en god forståelse for hva forbedringspotensialet er når det kommer til tidsbruk, og hva flere mener er problematisk med systemene. Derfor tenker jeg at under siste arbeidspakke får jeg bruke litt tid på å utarbeide denne mer.

## Arbeidsmåte

Arbeidet med arbeidspakke 3 startet med å se på notater fra forrige arbeidspakke, ettersom denne baserer seg på den. Det viste seg etter en stund at noen av de planene som ble lagt der, ikke kunne brukes slik man tidligere hadde tenkt. De resultatene vi oppnådde der, var ikke de vi var ute etter med tanke på formål og mål for prosjektet. Dvs. at cirka halvparten av tiden jeg hadde på AP3, gikk bort til arbeid med data jeg mest sannsynlig ikke får bruk for.

For å komme frem til en bedre løsning hadde jeg noen samtaler og diskusjoner med ulike personer på teamene om verktøyene og prosessene, og pluss og minus med de. Fikk også en del tips under et LeanCoffee-møte som gikk litt inn på problematikken jeg skal se på i prosjektet. Hadde en lengre samtale med Oddlaug, som hjalp meg å finne ulike måter å få mer interessant data osv.

Det ble gjort en del endringer underveis i hele arbeidspakken, ettersom jeg så at de originale planene ikke ville gi meg noen relevante resultater.

## Måloppnåelse

Resultatet etter endt arbeid med AP3 er blant annet et excel-ark med data som viser hvor mye tid som går fra en sak blir opprettet i Pure Service til den havner på arbeidstavla. Til dette har jeg tatt utgangspunkt i Servicedesk-teamet. Alt dette måtte gjøres manuelt fordi det ikke fins noen god måte å hente ut dataen jeg trengte, og derfor ble det ikke brukt mer enn 15 individuelle hendelser for å måle dette. Om det skulle vise seg å være for lite, kan det legges til flere hendelser senere. Ellers har jeg fått noe materiale av et par stk. basert på hva de mener og tror de bruker av tid på systemene. Dette er i all hovedsak basert på antagelser, da det ikke er noen god måte å måle det eksakt på.