

BACHELOR OPPGAVE

Effektivisering av saksbehandling og arbeidsflyt ved

Nasjonalbibliotekets driftsseksjon

- Forprosjekt

Utarbeidet av:

Sandra Kolåsæter

Studium:

Informasjonssystemer

Innlevert:

09.01.2015



Forord

Jeg har jobbet som timevikar ved Nasjonalbibliotekets IKT-driftsseksjon siden sommeren 2014, og har fått anledning til å gjennomføre min Bacheloroppgave i samarbeid med dem.

Hensikten med forprosjektet er å beskrive og planlegge hovedprosjektet. Hovedprosjektets målgruppe er sensor, veiledere og styringsgruppe ved Nasjonalbiblioteket.

Innholdsfortegnelse

1	Nå-situasjon	3
2	Prosjektbeskrivelse	2
3	Prosjektorganisering	3
3.1	Organisasjonskart	3
3.2	Roller og ansvar.....	3
3.2.1	Prosjektleder.....	3
3.2.2	Styringsgruppe	4
3.2.3	Ekstra ressurser	4
3.2.4	Veiledere	4
3.2.5	Mulige interessenter	5
3.3	Kostnader.....	5
4	Faglig forankring	6
4.1	Metodikk.....	6
4.1.1	Mål og formål.....	7
4.1.2	Ansvarsdeling.....	7
4.1.3	Milepælsplan og arbeidspakker.....	8
4.1.4	Tidsplanlegging.....	8
4.1.5	Risikovurderinger.....	9
4.1.6	Oppfølging og kontroll.....	9
4.1.7	Dokumentbehandling	9
4.2	ITIL - Information Technology Infrastructure Language.....	9
4.2.1	Service Operations	10
4.2.2	Continual Service Improvement.....	10
5	Kommunikasjon og rapportering	11

BACHELOR OPPGAVE

Forprosjektrapport

Sandra Kolåsæter

6	Gjennomføringsplaner	12
6.1	Styringsgruppe- og veiledningsmøter.....	12
6.2	Testing	12
6.3	Aktivitetsbeskrivelser	12
6.3.1	Arbeidspakker	12
6.3.2	Milepælsplan	13
6.3.3	Ansvarskart.....	14
6.3.4	Gantt-skjema	15
7	Fremdrift og kvalitet i prosjektet	17
7.1	Kontrollpunkter	17
7.2	Fremdrift.....	17
8	Risikovurdering.....	18
8.1	Risikoanalyse.....	18
9	Prosjektkonklusjon.....	19
10	Litteraturliste	21

1 Nå-situasjon

Driftsseksjonen ved Nasjonalbiblioteket er delt inn i fire team, det er Applikasjon, Servicedesk, Kontorstøtte og Unix, Web og Databaser(UWDB).

Driftsseksjonen består av et sett med rutiner, verktøy og personer som skal sikre at brukerne får tilgang til de tjenester og systemer de skal. Med bruker menes det alle som benytter seg av systemer og/eller tjenester levert av IT-Drift.

De fire teamene innad i seksjonen jobber i dag på ulike måter, når det kommer til behandling og håndtering av henvendelser og saker. Det er i all hovedsak tre systemer som blir brukt til registrering av hendelser og saker. Disse er Pure Service, LeanKit og JIRA¹.

Pureservice er systemet der alle henvendelser blir registrert. Selve registreringen kan skje av brukeren selv via en SelfService-portal eller av den på driftsseksjonen som mottar en henvendelse fra bruker via telefon, mail eller direkte. Dette systemet blir brukt av alle team. Som arbeidstavle for arbeidsflyt blir det i dag brukt to forskjellige, det er LeanKit og JIRA. Her benytter Applikasjonsteamet, Servicedesken og Kontorstøtte seg av seg av LeanKit, mens UWDB bruker JIRA som verktøy.

Ettersom rutinene er ulike, og selve prosessen og måten hvert team bruker disse systemene på varierer kan det fort bli brukt mer tid enn nødvendig på prosessene saksbehandling og arbeidsflyt. Det kan også bety mer forvirring blant de på drift om en sak må sende mellom flere team når de ikke bruker de samme systemene. Dobbelregistreringer og feilregistreringer kan oppstå. I tillegg kan man se for seg en kostnadsbesparelse knyttet til å kutte ned på antall verktøy.

En mer nøyaktig beskrivelse av bruken vil jeg se nærmere på i hovedprosjektets første del, som er arbeidspakke 1 og milepæl 1, ettersom disse skal resultere i nettopp en slik oversikt. Se kapittel 5.1.3 for nærmere forklaring av hva en arbeidspakke og milepæler er og hva det innebærer. Selve oversikten over arbeidspakkene og milepælene i dette prosjektet finner du i kapittel 7.3.1 og 7.3.2.

¹ Link til nettsider for systemene Pure Service, LeanKit og JIRA:
<http://www.pureservice.com/no/>
<http://leankit.com/>
<https://www.atlassian.com/software/jira>

2 Prosjektbeskrivelse

Oppgaven vil ha et faglig fokus innenfor systemintegrasjon, og skal gjennomføres i samarbeid med Nasjonalbiblioteket.

Formålet med prosjektet er å foreslå tiltak som vil gi:

1. Økonomisk gevinst i form av reduserte lisenskostnader og driftsutgifter.
2. Redusert tidsbruk for saksbehandling.

Nasjonalbiblioteket benytter i dag tre systemer for to av sine arbeidsprosesser; saksbehandling og arbeidsflyt. Prosjektet har to mål, de går ut på å stadfeste hvorvidt:

1. En reduksjon i antall systemer og/eller en integrasjon mellom systemene vil føre til redusert tidsbruk for prosessene saksbehandling og arbeidsflyt.
2. En reduksjon i antall systemer vil føre til reduserte driftskostnader til vedlikehold av nevnte systemer.

Prosjektet starter med en kartlegging av dagens løsninger. Deretter vil det bli gjennomført målinger i form av en tidsstudie. Til slutt skal funnene analyseres og tiltak beskrives.

Anbefalte tiltak vil ikke nødvendigvis bli iverksatt. Prosjektet vil mest sannsynlig ikke omfatte målinger på konkrete tiltak. Tidsstudiene vil likevel kunne gi et anslag på forbedringer, som de ulike tiltakene forventes å gi.

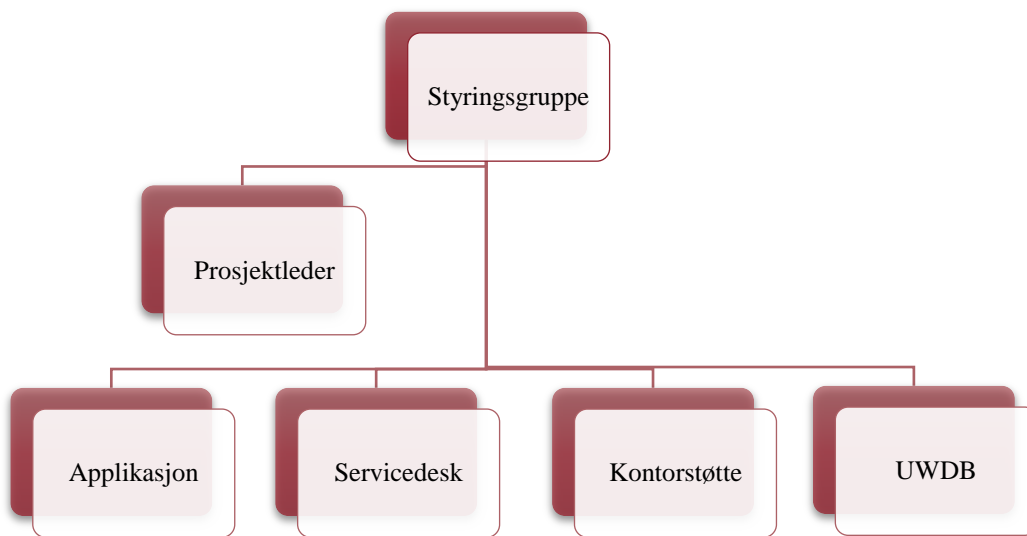
For å forstå måten de tre systemene blir brukt på kommer jeg til å bruke de fire teamene som ekstra ressurser ved behov. De fire teamene vil bli presentert i kapittel 4.1 i organisasjonskartet og i kapittel 4.2.3.

3 Prosjektorganisering

I dette kapitlet beskriver jeg de ulike rollene som hver enkelt har i prosjektet. Jeg skriver og om kostnader knyttet til prosjektet, om dette skulle være en innleid tjeneste.

3.1 Organisasjonskart

Organisasjonskartet viser styringsgruppa, prosjektleder og de ekstra ressursene som kan benyttes. Hvem som innehar disse rollene og hva de innebærer kommer i kapitlet 4.2.



3.2 Roller og ansvar

I dette kapitlet vil jeg vise til prosjektdeltakere og de ulike rollene de innehar.

3.2.1 Prosjektleder

Prosjektleder: Sandra Kolåsæter ved Høgskolen i Nesna.

De primære oppgavene til prosjektlederen er:

- Ansvarlig for å utforme prosjekt-planer.
- Administrere prosjektet etter målene og planene.
- Sette i gang eventuelle nødvendige endringer.
- Rapportere inn til styringsgruppa etter at et milepælsmål er nådd.

- Utforme og gjennomføre tester, analysere disse og komme frem til forslag til tiltak.
- Ansvarlig for at planer blir fulgt.

3.2.2 Styringsgruppe

Medlemmer av styringsgruppa er:

- Sverre Bang, Nasjonalbiblioteket
- Marianne Drotninghaug, Nasjonalbiblioteket

Styringsgruppa skal styre prosjektet på det overordnede nivået.

Deres primære oppgaver vil være å:

- Godkjenne mål og planer i prosjektet.
- Være med å avgjøre eventuelle endringer underveis.
- Påse at planer blir fulgt.
- Tildele ekstra ressurser der det trengs mer kompetanse.

I dette tilfellet er det også styringsgruppa som er oppdragsgivere.

3.2.3 Ekstra ressurser

De ekstra ressursene er det styringsgruppa som har ansvaret for, og de fordeler ressurser etter behov. De ekstra ressursene vil være personer fra de fire teamene i driftsseksjonen ved Nasjonalbiblioteket.

- Applikasjon
- Servicedesk
- Kontorstøtte
- UWDB

3.2.4 Veiledere

Under prosjektet har jeg fått to veiledere fra Høgskolen i Nesna. Det er Per-Ulrik Arntsen og Rune Bostad. Vi kommer til å ha veiledningsmøter med jevne mellomrom, optimalt en gang i uken. På møtene skal vi diskutere og gå gjennom det som har blitt gjort siden sist gang, og hva jeg skal jobbe med til neste møte. De skal hjelpe og veilede meg gjennom hele prosjektet.

3.2.5 Mulige interessenter

Interessenter omfatter personer eller grupper som i en eller annen grad blir, enten positivt eller negativt, berørt av prosjektet. Dette kan være både interne og eksterne interessenter. I og med at det er få involverte og siden det kun vil være prosjektleder som skal utarbeide noe i dette prosjektet, og siden prosjektet ikke direkte vil berøre noen i form av endringer, vil det ikke være nødvendig å foreta noen interesseanalyse. Jeg vil likevel liste opp de personene som kan dra nytte av prosjektets ferdige produkt og hva som gjør at de nytter av det.

Oppdragsgiver:

- Vil bli enklere å se hvilken løsning som burde satses på
- Økonomisk gevinst i form av færre systemer

Saksbehandler:

- Enklere saksbehandling ved færre systemer og prosesser

Sluttbruker (intern, ekstern):

- Kortere saksbehandlingstid

Nye tilsatte ved driftsseksjonen:

- Færre verktøy og prosesser å sette seg inn i.
- Enklere opplæring.

Meg selv:

- Verdifull erfaring
- Bachelor

3.3 Kostnader

For å se hvor mye arbeid prosjektet skal utgjøre, regner jeg ut arbeidstid og hva det ville utgjort om jeg skulle blitt lønnet for arbeidet.

Jeg har i dag en timevikar stilling ved Nasjonalbiblioteket, der jeg blir lønnet i ltr. 33, som utgjør brutto kr. 339 000 pr. år i 100 % stilling (940 pr. dag). Jeg velger å ta utgangspunkt i dette når jeg beregner kostnader.

Henviser til gantt-skjemaet i kapittel 7.3.4, hvor jeg har beregnet antall dager jeg kommer til å arbeide med prosjektet. Hver arbeidsdag utgjør 7,5 timer.

- 83 dager med arbeid
- Kr 940,- pr. dag

Det vil si at om Nasjonalbiblioteket skulle ansette en konsulent for å komme inn å gjøre denne jobben, ville det utgjort en kostnad på kr **78 020,-** (brutto).

Noen flere kostnader annet enn lønn, vil ikke bli beregnet siden det ikke fins noen andre klare kostnader. Det kan likevel tenkes at kan tilkomme noen lisenskostnader under hovedprosjektet, men det vil først vises under arbeidet med arbeidspakke 4 og 5. Oversikten over arbeidspakkene er i kapittel 7.3.1.

4 Faglig forankring

Dette kapitlet kommer til å omhandle prosjektets strategier for metoder og prosesser. Å ha klare strategier er viktig for å kunne gjennomføre et vellykket prosjekt. Dette kapitlet kommer derfor til å fungere som en pekepinn for hvordan prosjektet bør gjennomføres og hva som er viktig å ha med i planleggingen til et slikt prosjekt.

4.1 Metodikk

Jeg har tatt utgangspunkt i målrettet prosjektstyring som metodikk (Andersen, Grude, Haug, 2009), og valgt de elementene som er mest hensiktsmessig for dette prosjektet. Grunnen til at jeg har valgt enkelte elementer fra metodikken, er fordi prosjektet er relativt lite med få involverte. Det har derfor ingen hensikt å ta i bruk absolutt alle elementene jeg kommer over og følge hele metodikken slavisk. Hvilke elementer jeg har valgt, årsaken til det, og hvilken positiv virkning de vil ha for min oppgave, blir beskrevet i dette kapitlet.

Et prosjekt har flere karakteristiske trekk. Blant annet at det er en engangsoppgave, det skal lede frem til et bestemt resultat, det krever forskjellige typer ressurser og det varer i begrenset tid. Prosjektstyring innebærer å klarlegge grunnlaget for prosjektet, det skal planlegges, organiseres og ikke minst følges opp.

Resultatet av prosjektet skal være likt målet. Derfor er det stort fokus på målet i denne metodikken. Å tenke på målet underveis i prosjektet er derfor avgjørende. Denne metoden har definerte arbeidsmåter og hjelpemidler som skal støtte opp målstyringen.

Prosjektet skal ha en relativt streng sluttdato. Sluttdatoen kan det fort bli mye fokusering på. Derfor skal det defineres delmål, slik at man tar vekk frykten og fokuset, som kan oppstå, fra den endelige sluttdatoen. Disse delmålene kommer til å bli definert som milepæler. Hva milepæler innebærer blir nærmere forklart i kapittel 5.1.3. Disse delmålene skal også være med på å sette et kontinuerlig fokus på styring mot prosjektmålet, og dermed være med på å

øke sannsynligheten for et vellykket prosjekt. Dette betyr at det må brukes tid på å etablere enighet om hva som forventes som endelig resultat av prosjektet, både resultatmål og delmål, og beskrive disse tydelig.

4.1.1 Mål og formål

Prosjektet skal styres etter de målene prosjektet har, derfor er det viktig at de er konkrete og målbare.

For at et mål (bookboon.com, 2013) skal være konkret nok, skal det være:

- Spesifisert og avgrenset
- Målbart, med tanke på hva som er oppnådd og etterprøvbart
- Akseptert, at alle aktører er enige
- Realistisk, det vil si at det skal kunne nås
- Tids satt, skal foregå i et bestemt tidsrom

Prosjektets formål og mål blir drøftet i starten av prosjektarbeidet, og kommer til å bli utformet i dialog mellom prosjektleder og styringsgruppen. Her tar man utgangspunkt i det som virksomheten ønsker å forandre og forbedre.

Et prosjekt skal alltid støtte noen av de formålene eller funksjonene som virksomheten har. Formål har med hensikt og mening å gjøre. Ønskede fremtidige situasjoner. Formålet skal klargjøres først. Målet angir hva vi konkret skal oppnå som følge av prosjektet. Målet kan endres på et senere tidspunkt, men formålet ligger fast. Det viktigste er at prosjektet bidrar til den ønskede utviklingen i organisasjonen. Mye kan endre seg i organisasjonen og omgivelsene etter hvert som tiden går i prosjektet, derfor kan det bli nødvendig å revurdere målene.

4.1.2 Ansvarsdeling

Ansvarsforholdene skal skrives ned i et ansvarskart med de forskjellige instansers rolle i prosjektet. Ansvarskartet skal markere hva slags ansvar de forskjellige har i prosjektet. Rollene skal også være definerte.

4.1.3 Milepælsplan og arbeidspakker

Under et prosjekt kan det være greit å ha visse holdepunkter å forholde seg til underveis, da det er lite hensiktsmessig å kun jobbe mot et visst slutt mål. Disse holdepunktene kalles milepæler. Milepælene skal fungere som kontrollstasjoner og som deler av hele leveransen underveis i prosjektarbeidet. Derfor er det greit å utarbeide en milepælsplan i forkant av prosjektet.

Milepælsplanen viser hva prosjektet skal levere totalt, og kan ses på som en kontrakt. Milepælene blir på et vis en forpliktelse prosjektet tar på seg. Det betyr ikke at de ikke kan endres, men at eventuelle endringer skal skje etter et fastsatt mønster, der flere parter er involvert. Disse milepælene må være presise, slik at misforståelser og egne tolkninger ikke oppstår. Milepælene kan følge hverandre i tid eller foregå parallelt, alt etter hva som er hensiktsmessig.

Jeg kommer også til å dele prosjektet inn i arbeidspakker. Disse kommer til å beskrive arbeidet som leder opp mot hver milepæl, og hva som kreves for å kunne si at arbeidspakken og milepælen er nådd.

4.1.4 Tidsplanlegging

Skal inneholde datoer for start og slutt på hver arbeidspakke/milepæl og sluttdato for selve prosjektet, men også hvordan det skal jobbes med arbeidspakkene, parallelt eller ikke. Her er det viktig å anslå ressursbehovet for hver arbeidspakke i forkant. For å komme frem til sluttdato, ser man det ut i fra tidsplanen på hver milepæl, dvs. at sluttdatoen ikke har noen betydning for faktorer utenfor prosjektets kontroll. Datoer å forholde seg til vil bidra til å gi en kontinuitet i prosjektet og belyse hva som skal gjøres videre i oppgaven.

Planleggingen vil bli fremstilt i et gantt-skjema, i kapittel 7.3.4.

Det kan også være lurt å integrere prosjektarbeidet i basisorganisasjonen. Dvs. at de som skal være med i prosjektarbeidet bør dele tiden sin på jobb mellom prosjektarbeid og daglig arbeid og ikke frigjøres helt fra sin daglige jobb. Det fins både fordeler og ulemper med begge måtene, men for vårt prosjekt vil det bli mest hensiktsmessig å fordele arbeidstid selv. Dette er fordi prosjektet kommer til å bli jobbet med utenfor normal arbeidstid også, og fordi det er et relativt lite prosjekt som stiller få krav til ressurser.

4.1.5 Risikovurderinger

Det skal også fremgå en risikoanalyse i forprosjektet. Dette er for å fjerne eller kontrollere risikoelementer før et arbeid starter. Med «risiko» menes sannsynligheten for og konsekvensen av at noe uønsket skal inntreffe.

Risikoanalysen skal inneholde en oversikt over risikoer, hvilke milepæler den får betydning for, sannsynlighet og konsekvens for om den skal inntreffe, hvilke risikoer som er størst og forslag til tiltak. En god risikovurdering i forkant av prosjektet er viktig da det vil minimere sjansen for å bli overrumplet av uforutsette hendelser som kan gå på bekostning av prosjektets fremgang. Risikoanalysen for prosjektet finnes i kapittel 9.1.

4.1.6 Oppfølging og kontroll

Møter med veiledere og med styringsgruppen skjer optimalt en gang hver andre uke, der status på prosjektet vil være tema. I tillegg skal det være muligheter for rådgivning. Etter hvert møte med veiledere skal det skrives et kort møtereferat som leveres til veiledere. Det skal også utformes rapporter. Rapporteringen skal skje etter et fast mønster. I mitt prosjekt vil det bli rapportert hver gang en milepæl skal være nådd, uansett om den er nådd eller ikke. Kapittel 8 viser en klarere plan for oppfølging og kontroll. Rapportene vil bli gjennomgått ved neste møte med styringsgruppa.

4.1.7 Dokumentbehandling

Alle dokumenter lagres i skyen ved hjelp av Onedrive og Dropbox.

4.2 ITIL - Information Technology Infrastructure Language

Hovedprosjektet vil også ha en faglig forankring innenfor ITIL (ItSMF UK, 2012). Det vil si at jeg kommer til å hente elementer og informasjon om hva ITIL anbefaler og sier er «Best practice» i ITILs Service Operation og Continual Service Improvement, og deretter se på det som blir sagt der, og sammenligne det med de prosessene for saksbehandling som blir brukt innad i teamene hos Nasjonalbibliotekets driftsseksjon i dag. Prosessene for saksbehandling er kort beskrevet i kapittel 2, men den nøyaktige gangen i de forskjellige prosessene vil komme bedre frem under arbeidet med arbeidspakke 1 i hovedprosjektet. Arbeidspakkene blir spesifisert i kapittel 7.3.1.

Under, i kapittel 5.2.1 og 5.2.2, går jeg kort inn på de forskjellige delene av ITIL som vil være relevant for meg i dette prosjektet.

4.2.1 Service Operations

Service Operations i ITIL har som formål å koordinere og gjennomføre de aktiviteter og prosesser som kreves for å levere og administrerer tjenester på avtalte nivåer til brukere og kunder. Målet er å kunne opprettholde virksomhetens tilfredshet og tillit i IT effektivt gjennom levering og støtte av avtalte IT-tjenester. Det skal redusere nedetid dag-til-dag og sørge for at tilgang til avtalte IT-tjenester kun er gitt til de som er autorisert til å motta disse tjenestene.

4.2.1.1 Service Desk

Service desksken er brukernes primære punkt for kontakt, eller SPOC som det kalles (Single Point of Contact), når de har problemer med noen av tjenestene. Service desksken skal behandle alle hendelser og tjenesteforespørsler(requests) som kommer fra brukerne.

Det fins flere typer Service desksker i ITIL. Det er blant annet Lokal, Sentralisert og Virtuell Service desk. Rollene innad i Service desksken er også ulike og innebærer ulike ansvarsområder.

4.2.2 Continual Service Improvement

ITILs CSI har som formål å alltid se etter måter å forbedre effektiviteten og kvaliteten på. Målet handler om å gjennomgå, analysere, prioritere og å kunne gi anbefalinger til mulige forbedringer.

5 Kommunikasjon og rapportering

For å kontrollere at prosjektet følger planene som er lagt, kommer jeg til å utforme rapporter. Hensikten med rapporteringen er for å beskrive hva som har skjedd og hvordan situasjonen er nå, og for å vurdere om det er behov for å gjøre noen korrigeringer.

For å følge opp prosjektet vil det i etterkant av rapporteringen være mulig å analysere situasjonen og evt. velge tiltak og gjennomføre dem. Slik vil vi kunne avsløre en evt. svikt eller et problem, og løse det før det er for sent.

Rapporteringen kommer til å følge milepælene og vil skje i etterkant av hver milepæl skal være nådd. Rapportene utformes av prosjektleder og går til styringsgruppa/prosjekteier, og vil bli gjennomgått i fellesskap. Skulle rapporten vise at det er behov for tiltak vil også disse bli utformet i fellesskap med prosjektleder, styringsgruppe og veiledere.

Innholdet i disse rapportene skal omfatte milepælplanen og skal bestå av to deler: milepælene og det antatte ferdigtidspunktet for milepælene. I hver av disse rapportene skal også hele planen for milepælene vises.

Styringsgruppa og prosjektleder har et fast møte annenhver uke, når disse er kan sees i gantt-skjemaet i kapittel 7.2.4. På disse møtene blir status på prosjektet tema og den sist leverte rapporten blir gått igjennom i fellesskap. Møter med veiledere kan variere og avtales ved behov.

6 Gjennomføringsplaner

I dette kapitlet kommer oversikter over planer for gjennomføring av hovedprosjektet, og hva som skal gjøres.

6.1 Styringsgruppe- og veiledningsmøter

Møter med styringsgruppa og veiledere holdes optimalt en gang hver andre uke. Med veiledere kan dag og tidspunkt kan variere og endres fra gang til gang, men vi bør planlegge neste møte i slutten av hvert møte. Møtene med styringsgruppen er planlagt fra start og satt opp i gantt-skjema, se kapittel 7.3.4. Det sendes ut møteinnkalling til dette møtet.

6.2 Testing

Prioriterte tiltak vil ikke nødvendigvis bli satt i drift og testet, da det vil ta mange ressurser som Nasjonalbiblioteket ikke kan gi nå. Likevel vil resultatet av prosjektet kunne gi bestemte personer ved Nasjonalbiblioteket en bedre pekepinn på om tiltak faktisk bør tas, og eventuelt hvilke handlinger som burde prioriteres.

6.3 Aktivitetsbeskrivelser

Oversikt over arbeidspakker, milepæler, ansvarskart og gantt-skjema.

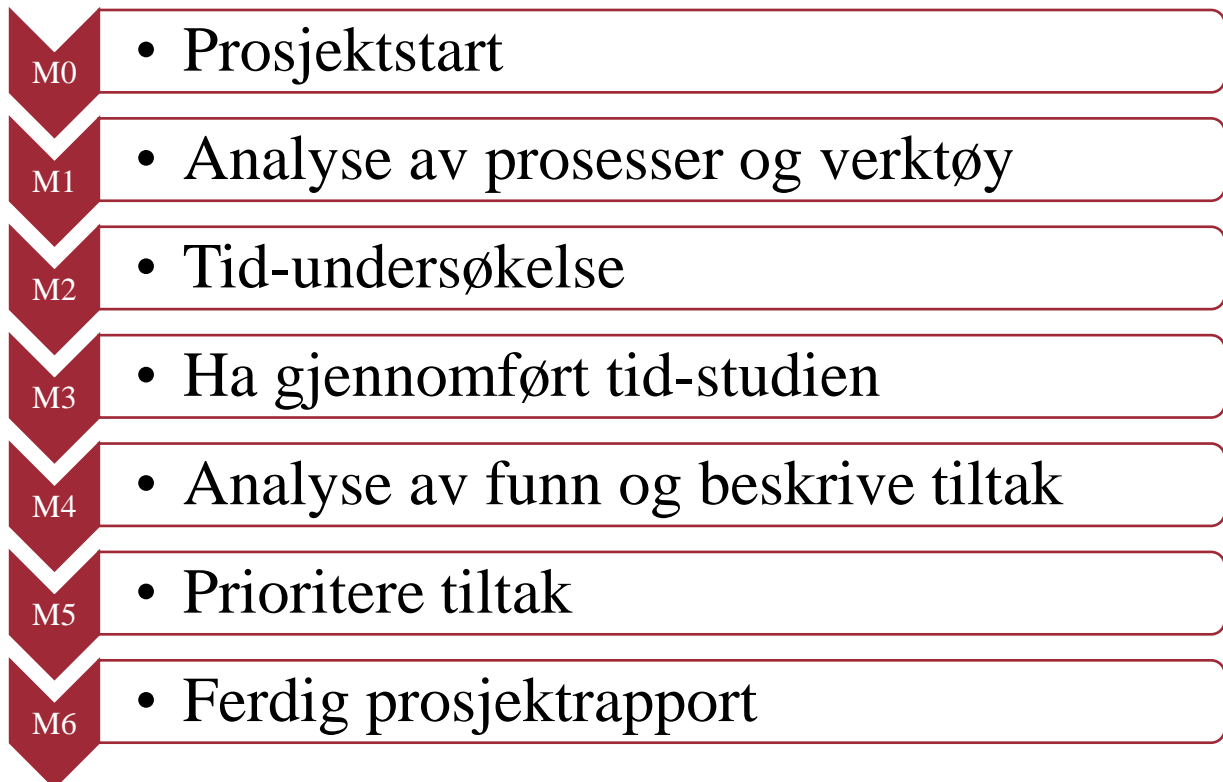
6.3.1 Arbeidspakker

Oversikt over hva som kreves for at hver arbeidspakke skal bli godkjent som ferdig, og hvilken milepæl arbeidspakken skal resultere i.

Milepæl/Arbeids pakke	Arbeidspakke	Kravspesifikasjon
M1/AP1	Etablere kunnskap om prosesser og verktøy	Dette punktet skal resultere i en analyse av prosesser og verktøy og jeg skal kartlegge hvordan hvert enkelt team bruker disse.
M2/AP2	Utforme tidsstudie	Denne skal resultere i en måling. En kvantitativ(tid-studie).
M3/AP3	Gjennomføre tid-studier	Skal gi et resultat av tid-studie.
M4/AP4	Analysere funn - beskrive tiltak	Sammenligne resultater av tid-studie og spørreundersøkelse. Skal resultere i en analyse av hva som evt. er bra eller dårlig, og hvor det er forbedringspotensial, se på mulige tiltak.
M5/AP5	Ideer til tiltak – prioritering	Skal resultere i et dokument med forslag til tiltak.
M6/AP6	Prosjektrapport	Skal gi en helhetlig rapport for hele prosjektet.

6.3.2 Milepælsplan

Milepæler fra start til ferdig produkt.



6.3.3 Ansvarskart

Oversikt over hvem som har ansvaret for at hver enkelt milepæl blir nådd.

U - Utfører arbeidet

B - Hoved beslutning

b - Delbeslutning

a - Fremdriftsansvar

A - Kompetanseoverføring

R - Må rådspørres

I - Må informeres

r - Kan tilkalles for diskusjon

Milepæl	Arbeidspakke	Prosjektleder	Styringsgruppe	Veiledere	Ekstra ressurser
M1	Etablere kunnskap	a/U	b/r	B/I/r	A/r
M2	Utforme tidsstudie	a/U	b/R	B/I/r	A/r
M3	Gjennomføre tidsstudie	a/U	b/r	B/I/r	A/r
M4	Analyse av funn – Beskrive tiltak	a/U	b/r	B/I/r	A/r
M5	Ideer til tiltak - prioritering	a/U	b/r	B/I/r	A/r
M6	Prosjektrapport	a/U	b/r	B/I/r	A/r

6.3.4 Gantt-skjema

Her har jeg satt opp gantt-skjema for prosjektet ved hjelp av Microsoft Project. Bildet viser en oversikt over arbeidspakker (starter med «AP»), milepæler (starter med «M»), samt sammenhengen mellom dem.

Jeg har også lagt inn noen dager med slakk på slutten av hver arbeidspakke. Grunnen til det er for å ha litt å gå på om en skulle bli forsinket. Det vil si at jeg tar utgangspunkt i sluttdatoen som står på arbeidspakkene, men skulle det bli nødvendig med litt ekstra tid, har jeg til sluttdatoen på milepælene som seneste mulige slutt. Visuelt synes slakken best på tidslinja øverst på bildet.

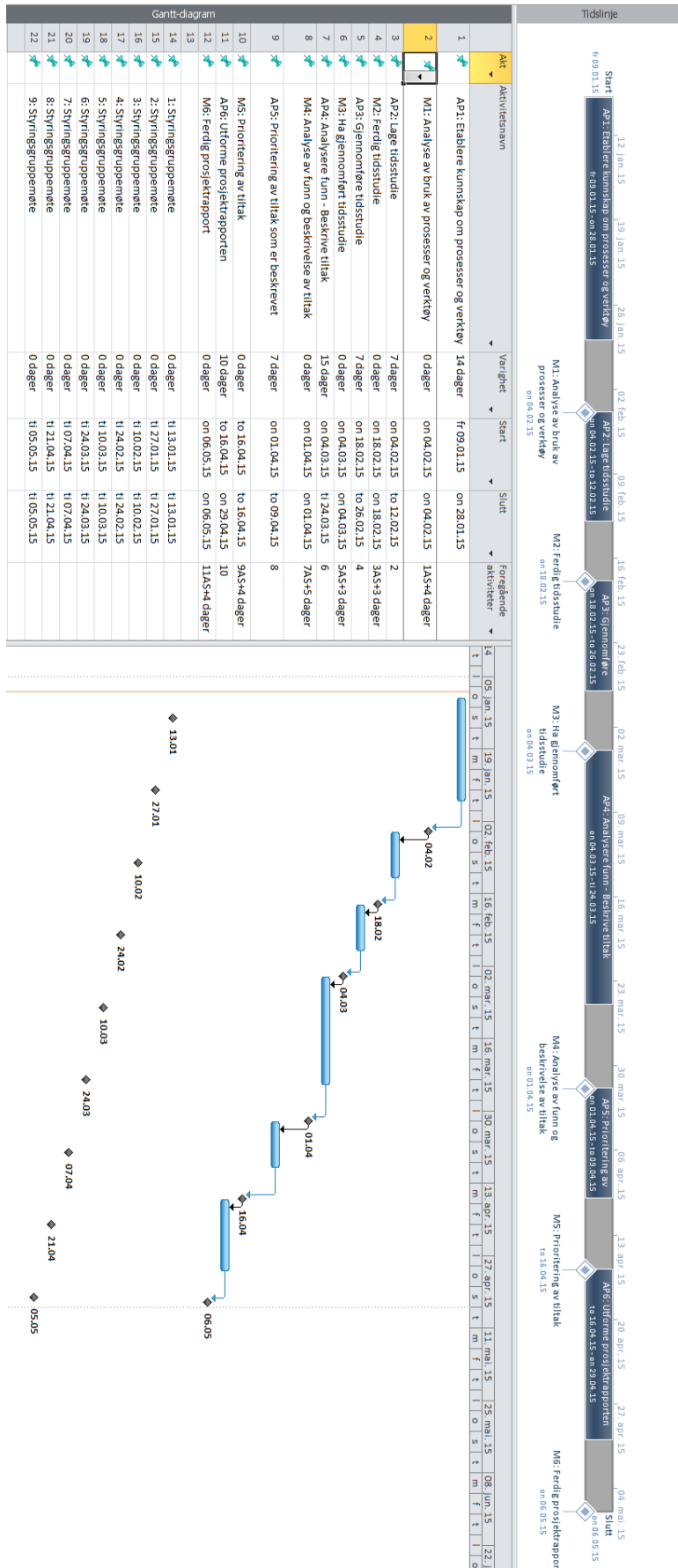
Styringsgruppemøtene er lagt nederst i gantt-skjemaet, og er ikke avhengig av noen av de andre oppgavene.

Legger også ved bildet, slik at det går an å se litt nærmere på gantt-skjemaet.

BACHELOR OPPGAVE

Forprosjektrapport

Sandra Kolåsæter



7 Fremdrift og kvalitet i prosjektet

Her beskriver jeg hvordan jeg vil sikre fremdrift og kvalitet i prosjektet.

7.1 Kontrollpunkter

For å kvalitetskontrollere arbeidet som gjøres, bør det settes kontrollpunkter underveis. Disse kontrollpunktene vil i dette prosjektet være det samme som resultatet av arbeidspakkene og milepælene som er satt. Se kapittel 7.3.1 og 7.3.2. Her er det beskrevet hva som forventes som resultat av hver arbeidspakke. Etter hver endte arbeidspakke vil det utformes en milepælsrapport, her vil det blant annet bli bestemt om kvaliteten på den endte arbeidspakken er godkjent. For å kunne svare på det må det ses tilbake på hva som er satt som krav for akkurat den arbeidspakken, dette står beskrevet som kravspesifikasjonen i kapittel 7.3.1. Er kravet nådd ifølge det som er satt i kapittel 7.3.1, er også kvaliteten godkjent.

7.2 Fremdrift

For å sikre fremdrift i prosjektet blir det satt datoer å forholde seg til for avslutning av hver arbeidspakke og milepæl, samt dato for styringsgruppe-møtene (se gantt-skjema i kapittel 7.3.4). Alle arbeidskrav og prosjektdokumenter kommer til å bli gjennomgått og godkjent av veiledere, før de blir levert inn og presentert til sensor. I tillegg vil det, som nevnt tidligere, bli utformet en rapport etter en milepæl skal være nådd. Disse blir levert inn til styringsgruppa og gjennomgått i fellesskap ved neste møte med styringsgruppen.

8 Risikovurdering

For å minimere sjansen for at noe skulle gå galt under prosjektet, utformes det en risikoanalyse. Her kartlegges de største risikoelementene slik at om de skulle inntreffe så har vi en klar plan på hva som skal gjøres.

8.1 Risikoanalyse

Risikoanalysen er gjort relativ enkel pga. størrelsen på prosjektet. Risikoen er beskrevet til venstre i tabellen, deretter viser jeg til hvilke milepæler som kan bli berørt om en av risikoene skulle inntreffe, så viser jeg til sannsynligheten for at det skulle skje og hva konsekvensen blir. Sannsynligheten og konsekvensen er vist i en skala fra 1 til 3, der 1 er liten, 2 er middels og 3 er høy. For å se hvilken risiko som er størst, har jeg lagt til ei prioriteringsliste, som skal vise hvilke risiko som er størst. For å gjøre det tar jeg tallet i sannsynlighet og ganger det med tallet i konsekvens. (Sannsynlighet x Konsekvens). De høyeste tallene vil da indikere hvilken risiko som er størst. Til sist kommer forslag til tiltak for å unngå at risikoen skal inntreffe.

Risiko	Milepæl som blir berørt	Sannsynlighet	Konsekvens	Prioritering	Tiltak
Tap av data	Alle	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> Lagre arbeid i skyen(dropbox) Være forsiktig og nøye med lagring av arbeid Lagre ofte under dokumentering
Dårlig kunnskap hos prosjektleder	Alle	1	3	3	<ul style="list-style-type: none"> Henter erfaring fra tidligere prosjektleder Lese seg opp på rollen
Feiltolkninger og misoppfatninger	Alle	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> Være nøye og konkret når det stilles spørsmål og det bes om informasjon Dobbeltsjekke at jeg har forstått det riktig

9 Prosjektkonklusjon

Dette kapittelet er til for å avgjøre om prosjektet er gjennomførbart, da det ikke er noe poeng i å starte på et prosjekt man ser ikke vil gi det utfallet man ønsker.

Det er nettopp på bakgrunn av dette at forprosjektet gjennomføres. Her blir det gjort undersøkelser i forkant av hovedprosjektet for å kunne bestemme og avgjøre at det er verdt å gjennomføre prosjektet, og at målene som er satt faktisk kan nås.

Etter å arbeidet med forprosjektrapporten har jeg lært mye om prosjektstyring og hvor viktig og tidsbesparende god planleggingen i forkant av et prosjekt er. Jeg vet også at motivasjon og kontinuerlig jobbing med prosjektet er helt avgjørende for utfallet, spesielt for meg som er alene i dette prosjektet.

Basert på undersøkelser i forprosjektet mener jeg at prosjektet er gjennomførbart og bør settes i gang. Det viser seg blant annet i kapittel 4.2.5 «Mulige interessenter», hvor et positivt utfall i dette prosjektet vil gi noe av verdi til alle involverte.

I kapittel 5 «Faglig forankring» viser jeg til faglig innhold i prosjektet, og hvilken kunnskap jeg har ønsket å tilegne meg for å kunne gjennomføre prosjektet på en best mulig og korrekt måte.

Jeg har også laget planer for gjennomføringen av selve prosjektet, både med tanke på tidsplanlegging og hvilket arbeid som må gjøres. Det vises under hele kapittel 7 «Gjennomføringsplaner». Disse mener jeg gir et godt grunnlag for videre arbeid med prosjektet, og er så godt planlagt fra start til slutt med møter, veiledning, ekstra ressurser ved behov, bestemte arbeidspakker, milepæler og gantt-skjema, slik at om jeg klarer å holde meg til tidsskjemaet og den planlagte arbeidsflyten vil prosjektet mest sannsynlig gi det utfallet vi ønsker. Det samme gjelder kapittel 8 «Fremdrift og kvalitet i hovedprosjektet», hvor jeg har funnet frem hvordan jeg skal sikre fremgang og kvalitet i arbeidet, slik at jeg skal nå de satte målene for prosjektet.

Risikovurderingen i kapittel 9 viser også at risikoene prosjektet står ovenfor er overkommelige. Likevel har jeg dannet meg en plan på hvilke tiltak som må gjøres om noen skulle inntreffe. Det er heller ingen av de kjente risikoene som er forutbestemt til å gå galt. Etter grundig analyse og vurdering under arbeidet med forprosjektet har jeg kommet frem til hva som vil bli den rette fremdriftsplanen for å få de resultatene –og nå de målene som hovedprosjektet er ment å gjøre. Derfor vil jeg, basert på undersøkelser og funn i forprosjektet, konkludere med at det er verdt å sette i gang og gjennomføre hovedprosjektet.

10 Litteraturliste

Andersen, Grude, Haug. (2009). *Målrettet prosjektstyring*. NKI Forlaget.

Best management practice. (2011). *ITIL Continual Service Improvement*. The Stationery Office.

Bookboon.com. (2013). *SMART-modell for å sette deg mål og oppnå suksess*. Hentet fra <http://bookboon.com/blog/2013/12/norwegian-smart-modell-sette-deg-mal-og-oppna-suksess/?lang=nb>

ItSMF UK. (2012). *An Introduction Overview*. TSO.

ItSMF UK. (2012). *ITIL Foundation Handbook*. TSO.

Office of Government Commerce. (2007). *Service Operation*. The Stationery Office.