

Kortlægning af it-driftsprocesser giver Udenrigsministeriet bedre overblik og effektiv eksekvering



GLOBETEAM

Udenrigsministeriet er afhængig af en lang række it-systemer og applikationer for at understøtte driften af både ude- og hjemmetjenesten. Systemerne vedligeholdes og opdateres i et samarbejde mellem flere it-medarbejdere.

Over tid er der i ministeriet opstået flere procedurer, og mange platforme og systemer at holde styr på. Udenrigsministeriet besluttede derfor at kortlægge de interne it-driftsprocesser i samarbejde med Globeteam og ved hjælp af dokumentationsværktøjet ChangeDriver.

Siden sommeren 2015 har Udenrigsministeriet arbejdet med kortlægning og registrering af driftsdokumentation i et projekt med deltagere fra ministeriets it-afdeling og Globeteam.

IT-chef, Jess Pilegaard er glad for projektets resultater og udtaler:

“Projektet har givet os et meget bedre overblik og en større sikkerhed i eksekveringen af vores processer. Vi har kæmpet med et ”dokumentationsefterslæb” gennem flere år, men med Globeteams assistance og værktøjer er vi kommet rigtig godt på vej”.

Projektets mål er flere:

- At få beskrevet alle Udenrigsministeriets it-processer i et sammenhængende proceslandskab. Dette gøres ved at samle den nuværende dokumentation i ChangeDriver, hvilket samtidig synliggør ”hullerne” i den skriftlige dokumentation. Medarbejderne bidrager efterfølgende til at udfylde de områder, der i dag ikke er beskrevet.
- At etablere en ”wiki-løsning”, hvor den enkelte it-medarbejder med få klik kan finde frem til præcist de informationer, der er brug for.



- At etablere en rapportstruktur, der understøtter forberedelse og gennemførelse af interne og eksterne audits.
- At opbygge en "procesjejer-struktur", der sikrer, at systemet hele tiden er opdateret og levende.
- Den enkelte medarbejder ved præcist, hvad han/hun er ansvarlig for, og hvad der forventes for at udfylde jobbet og fungere i en procesorienteret organisation.
- Audits kan gennemføres betydeligt lettere

Projektets fordele:

Projektet er stadig i gang, men allerede nu er fordelene mange:

- Dokumentation, der tidligere lå mange forskellige steder, er i dag centraliseret og let at tilgå. I processen er al dokumentationen blevet opdateret og tilpasset "As-Is" billedet.
- Det er blevet muligt at opdatere proceslandskabet med en meget lille ressourceindsats.
- Med lettere adgang til dokumentation er det også blevet lettere at løse de incidents, som brugerne anmoder om hjælp til at løse.
- Større transparens og en tydelig ejerskab/ansvarsfordeling mindsker den daglige friktion mellem de interne funktioner.

Kortlægning og registrering af driftsdokumentation

Procesdiagrammerne tilvejebringes gennem en række workshops. Medarbejderne fremskaffer efterfølgende tekster og screendumps til de enkelte processtrin, som derpå registreres i ChangeDriver.

Parallelt med dette arbejde opbygges strukturer i ChangeDriver svarende til organisationens nuværende virkemåde for at sikre genkendelighed, og at ejerskabet forankres dybt.

Den udarbejdede dokumentation præsenteres løbende for it-medarbejderne, således at den enkelte medarbejder kan kommentere og komme med rettelser/gode forslag.

Kontakt: Jesper Vraa Nielsen,
e-mail: jvn@globeteam.com,
mobil: +45 2362 6962

