

**SLUTRAPPORT – Caterpillar**



## Sammanfattning

Projektets mål har varit att införa en gemensam IT-plattform som skall användas av Herrljunga kommun och Vårgårda kommun. Projektet omfattades av framtagning av standardiserad lösning för e-post, lagring och klienthantering som i så stor utsträckning som möjligt skulle baseras på Microsofts produkter. Till denna IT-plattform har sedan tjänster och funktioner migreras till.

Projektet genomförande har skett i två olika projekt vilka benämns "Grundplattform IT-infrastruktur" samt "migreringsprojekt Caterpillar".

Inom ramen för projektet "Grundplattform IT-infrastruktur" har lösningsstrukturen projekterats och i steg två införts följt av genomförandet av acceptanstest. Inom ramen för migreringsprojektet så har migrering genomförts av befintliga tjänster samt att vissa nya tjänster har införts såsom tjänst för åtkomst för externa aktörer.

Parallellt med genomförandet av de två projekten så har två tjänsteleveranser aktiverats, arbetsplats som tjänst som tillhandahåller livscykelhantering av Windows10 enheter inklusive utlämning och återtag samt utskrift som tjänst som omfattas av, utlämning, konfiguration och aktivering av nya nätverkskrivare med stöd för follow me print. Tjänsteleveranserna har inte ingått i projektets åtagande men då det finns beroenden på mellan projektens genomförande och tjänsteleveranserna så tas detta ämne upp i slutrapporten.

Projektet startades upp i september 2018 detta efter att Advania vunnit en av kunden genomförd upphandling, projektet "Grundplattform IT-infrastruktur" avslutades i mars 2019, migreringsprojektet påbörjades i november 2019 och avslutades i februari 2021.

Projektet har genomförts av ett projektteam bestående av medarbetare från Herrljunga och Vårgårda kommun och konsulter från Advania. Samarbetet mellan organisationerna har fungerat genomgående bra om än med begräsningar kopplat till pågående Covid-19 pandemi som direkt och indirekt har påverkat projektets genomförande.

Projektets ekonomiska utfall i förhållande till uppsatt budget, estimat har fallit väl ut, projektet har genomförts inom ramen för den budget som fastställts inom ramen för projektet. Projektets totala budget var på 6690 timmar, utfallet blev 5324 timmar.

I mars månad 2019 överlämnades grundplattformen till kunden detta efter att acceptanskontroll och överlämningsaktiviteter var utförda, det totala projektet efter genomförd migrering stängdes i februari 2021 och då med några dokumenterade restpunkter.

## Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
1. Dokumentinformation.....	5
1.1 Versionshantering .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
1.2 Målgrupp .....	5
1.3 Dokumentets syfte .....	5
1.4 Källor.....	5
2. Beskrivning av projektet.....	6
2.1 Bakgrund .....	6
2.2 Projektets målbild .....	6
2.2.1 Syfte och mål .....	6
2.3 Arbetets omfattning och avgränsningar .....	6
2.3.1 Projektomfattning .....	6
2.3.2 Avgränsningar.....	8
2.4 Projektets organisation .....	9
2.4.1 Styrgrupp.....	9
2.4.2 Projektgrupp grundplattform IT-infrastruktur .....	10
2.4.3 Projektgrupp Caterpillar migreringsprojekt .....	10
2.5 Projektets genomförande .....	12
2.5.1 Projektets fasindelning.....	12
2.5.2 Acceptanskontroll.....	12
3. Måluppfyllelse .....	13
3.1 Utvärdering av projektmål .....	13
3.1.1 Teknisk IT-infrastruktur .....	13
3.1.2 Arbetsplats som tjänst.....	13
3.1.3 Utskrift som tjänst.....	13
3.1.4 Drift och förvaltning .....	13
3.2 Restpunkter .....	14
3.3 Ekonomi.....	14
3.4 Användar utvärdering .....	15
3.4.1 Hur länge har du varit anställd/haft uppdrag i kommunen .....	15
3.4.2 Hur fick du information om projektet och förändringar som det medförde? Via... ..	15
3.4.3 Vad kan göras bättre gällande information/kommunikation?.....	16
3.4.4 Har du tagit del av utbildningsplattformen Guideportalen?.....	17
3.4.5 Införande .....	17

3.4.6	2020? .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
3.4.7	Vad i införandet upplevde Du besvärligt? .....	19
3.4.8	Vad i införandet upplevde Du som Enkelt? .....	20
3.4.9	Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens stabilitet, tillgänglighet, flexibilitet och säkerhet.? .....	20
3.5	Reflektion kring projektets förutsättningar och genomförande .....	22
4.	Erfarenheter .....	25
4.1	Utbildning kontra information/utbildningsmaterial .....	25
4.2	Informationsspridning på ledningsnivå .....	25
5.	Rekommendation .....	25
5.1	Rekommenderade förvaltningsaktiviteter .....	25
5.2	Digitalisering .....	26

## 1. Dokumentinformation

Detta dokument är upprättat av Helen Svantesson, Mikael Andersson, Jan Pettersson och Michael Axelsson, Advania.

### 1.1 Målgrupp

Denna slutrapport är avsedd för projektets styrgrupp, projektdeltagare samt projektets intressenter.

### 1.2 Dokumentets syfte

Dokumentets syfte är att beskriva projektets omfattning samt påvisa förutsättningar och det faktiska utförande av projektets aktiviteter. Vidare syftar dokumentet till att återkoppla viktiga erfarenheter samt lämna rekommendationer på fortsatta aktiviteter kring förvaltning av kundens nya IT-plattform.

### 1.3 Källor

Följande dokumentation har legat till grund för sammanställningen av detta dokument:

- Upphandlingsunderlag
- Projektets projektplan
- Projektets dokumentlagringsyta på Projectplace
- Projektets dokumentation av den levererade lösningen
- Kommunikationsplan
- Kommunikation via mail och noteringar

## 2. Beskrivning av projektet

### 2.1 Bakgrund

Under 2018 genomförde kunden en upphandling som Advania vann, upphandlingen omfattades av områdena, IAG (identitetshantering), IT-plattform (datacenter, klienthantering och grupprogramvara/e-post) samt även två tjänsteleveranserna, arbetsplats som tjänst samt utskrift som tjänst. Kundens önskan var att skapa en ny gemensam IT-plattform för både Herrljunga och Vårgårda kommun där synergier effekter skapas genom likartad lösning för de två kommunerna.

### 2.2 Projektets målbild

#### 2.2.1 Syfte och mål

Att införa en standardiserad lösning för e-post, lagring och klienthantering som i så stor utsträckning som möjligt bygger på Microsofts produkter. Syftet var att förenkla, förbilliga, framtidssäkra och förbättra dagens motsvarande lösning.

Inom ramen för migreringsprojektet så skulle sedan befintliga tjänster samt nyttillkommande tjänster lanseras. Grundtanken var att projektet ur ett funktionellt perspektiv skulle lansera motsvarande funktionalitet med den som fanns i den befintliga.

### 2.3 Arbetets omfattning och avgränsningar

#### 2.3.1 Projektomfattning

##### 2.3.1.1 Projekt - Grundplattform IT-infrastruktur

Inom ramen för det initiala projektet grundplattformen IT-infrastruktur Caterpillar så projekterades och konfigurerades projektets ingående komponenter följt av genomförandet av acceptanstest/godkännande.

##### 2.3.1.1.1 DELPROJEKT IAG

Delprojektet IAG är en låst leverans dvs kvalitet och kostnad är fasta, endast tid är rörligt. Omfattningen på delprojektet IAG baserades på den kravspecifikation (Bilaga Krav Advania.pdf) som tillhandahölls i och med genomförandet av upphandlingen.

##### 2.3.1.1.2 KLIENTHANTERING STATIONÄRA OCH MOBILA ENHETER

Delprojekt som omfattades av projektering och införande av lösning för hantering av PC (Windows10) och mobila enheter (IOS, Androider).

##### 2.3.1.1.3 DELPROJEKT DATACENTER

Delprojekt som omfattades av projektering och införande ny gemensam plattform för två kommuner kopplat till centra driftstjänster tillhörande datacenterlösningen (server/data).

#### 2.3.1.1.4 GRUPPROGRAMVARA E-POST

Delprojekt som omfattades av projektering och införande ny gemensam plattform för lagring av e-postinformation, samarbetsplattform (Teams) samt lösning för lagring av personlig data (OneDrive).

#### 2.3.1.2 Projekt - Migrering Caterpillar

Med syfte att lansera och tillgängliggöra grundplattformens komponenter så formaliserades ett migreringsprojekt. Migreringen genomfördes stegvis med syfte och mål att dela upp projektets leveranser i lämplig tågorning. Utöver de inom ramen för projektinitieringen identifierade leveranserna utökades även projektet med ett antal tillägg vilka beskrivs under punkt 2.3.1.3.

##### 2.3.1.2.1 MIGRERING AV E-POST

Migrering av e-post, lansering av Teams, OneDrive.

##### 2.3.1.2.2 OMSTYRNING AV PERSONLIG/LOKAL DATA – WINDOWS ENHETER

Migrering av personlig data till OneDrive.

##### 2.3.1.2.3 MIGRERING AV GEMENSAMMA LAGRINGSYTOR

Migrering av gemensamdata till ny plattform. Lösning för åtkomst mellan ny och befintlig plattform.

##### 2.3.1.2.4 MIGRERING AV VERKSAMHETSSYSTEM

Migrering av verksamhetssystem, omfattades av migrering av applikationsservrar, databaser samt konfiguration av TEIS.

##### 2.3.1.2.5 APPLIKATIONSPAKETERING

Paketering, testning och distribution av applikationer till verksamheternas datorer.

##### 2.3.1.2.6 UTRULLNING AV ENHETER

Datorer som skall ersättas med ny hårdvara levereras installerade av leverantör med operativsystem och onboardas till den nya lösningen.

##### 2.3.1.2.7 MIGRERING AV UTSKRIFTSSYSTEM

lprintinstallation för att lösa behov av utskrifter för Windows10, IOS och Chromebook.

##### 2.3.1.2.8 MIGRERING AV INTERNA WEBBTJÄNSTER (ACCESS MANAGER)

Omstyrning av webbtjänster till Active Directory.

##### 2.3.1.2.9 TERMINAL SERVER & MFA

Lösning för att skapa åtkomst till interna tjänster för externa aktörer.

##### 2.3.1.2.10 OFFICEMALLAR

Mallsystemet i Vårgårda kommun (Formsoft/Visma) konfigureras för den nya plattformen och tillgängliggörs i den samma.

##### 2.3.1.2.11 MAKULERING AV SERVVAR ENLIGT FASTSTÄLLD BEVARANDEPRINCIP

Servrar som inte träffar bevarandepincip och som inte skall migreras skall makuleras.

## 2.3.1.2.12 MIGRERING AV BACKUP/RESTORE

Utgick från projektets åtagande då kundens arkitekt tog fram lösning för att skapa åtkomst till data.

## 2.3.1.2.13 IT-ORGANISATIONS UTBILDNINGSBEHOV

Genomförandet av utbildning för IT-personal inom delområdena, Datacenter, klienthantering och grupprogramvara e-post.

## 2.3.1.2.14 AIP

Funktion för informationssäkerhet.

## 2.3.1.2.15 TILLKOMMANDE NÄTARBETE

Sammanslagning av befintliga trådlösa nätverk (sju stycken) till ett gemensamt.

## 2.3.1.2.16 SLUTANVÄNDARUTBILDNING

Utgick från projektets åtagande och budget då beslut togs att använda Infocaptions Guidportal istället för utbildningsinsatser.

## 2.3.1.3 Projektutökningar

Inom ramen för projekten (grundplattform IT-infrastruktur och migreringsprojekt så har diverse utökningar beställts, några av de uppdrag som beställts är:

- Kurs applikationspaketering
- Office365 utbildning
- Konfiguration av ADFS
- G-Suite synkronisering
- Återskrivning Procapita, Personec (IAG)
- Kontohantering komvux (IAG)
- Iprint (utskriftsfunktionalitet för Windows 10 enheter, Ipads samt Chromebooks

## 2.3.2 Avgränsningar

Projektet har löpande hanterat avvikelser och utökningar via beslut i styrgruppen. Kunden ansvarar för vidare lansering, övergång till den nya plattformen omfattades av ex. Ipads och mobiltelefoner.



## 2.4 Projektets organisation

Projektorganisationen bestod av en styrgrupp med Jan Pettersson, IT-chef. I styrgruppen ingick även ansvarig avtalsägare från Advania i form av Peter Falfors, kundens projektmottagare, biträdande projektledare Mikael Andersson samt Anders Heland som ansvarade för den genomförda upphandlingen.

Michael Axelsson från Advania, ansvarade för det löpande arbetet i projektet och rapporterade projektets utveckling, status till styrgruppen.

### 2.4.1 Styrgrupp

Roll	Namn	Organisation
Projektägare	Jan Pettersson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Avtalsägare Advania	Peter Falfors	Advania
Styrgrupp	Jan Pettersson	Herrljunga/Vårgårda kommun
	Anders Heland	Zango
	Peter Falfors	Advania
	Mikael Andersson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Huvudprojektledare grundplattform, migreringsprojekt.	Michael Axelsson	Advania
Biträdande projektledare, projektmottagare, grundplattform, migreringsprojekt.	Mikael Andersson	Herrljunga/Vårgårda kommun

### 2.4.2 Projektgrupp grundplattform IT-infrastruktur

Roll	Namn	Organisation
Delprojektledare klienthantering	Johan Karlsmo	Advania
Delprojektledare Grupprogramvara e-post	Magnus Eriksson	Advania
Delprojektledare Datacenter	Johan Karlsmo	Advania
Arkitekt	Björn Mogensen	Advania
Tekniskt ansvarig klienthantering	Nickolaj Andersen	Advania
Tekniskt ansvarig grupprogramvara e-post	Andreas Albinsson, Johan Rengberg	Advania
Tekniskt ansvarig datacenter	Andreas Falck	Advania
Delprojekttagare klienthantering	Göran Lager	Herrljunga/Vårgårda kommun
Delprojekttagare grupprogramvara e-post	Alexander Larsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Delprojekttagare datacenter	Hans Malmquist	Herrljunga/Vårgårda kommun
Nätverkskonfiguration	Klas Boberg	Advania
Delprojektledare, utredare IAG	Fredrik Carlsson	Advania
Applikationshantering	Anna Bengtsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
PKI	Niklas Ilves	Advania

### 2.4.3 Projektgrupp Caterpillar migreringsprojekt

Roll	Namn	Organisation
Delprojektledare migrering e-post	Michael Axelsson	Advania
Konsult migrering migrering e-post	Johan Rengberg	Advania
Delprojektledare utrullning Win10	Helena Asker Svedberg	Advania
Delprojektledare migrering verksamhetssystem	Johan Karlsmo	Advania
Konsult migrering verksamhetssystem	Robin Johansson	Advania
Projekttagare migrering av e-post	Alexander Larsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Kommunikatör	Helen Svantesson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Verksamhetsmigrering (kund)	Göran Lund	Herrljunga/Vårgårda kommun
Verksamhetsmigrering (kund)	Hans Malmquist	Herrljunga/Vårgårda kommun
Applikationshantering	Anna Bengtsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Utbildning/informationsmaterial	Anna Bengtsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Arkitekt	Björn Mogensen	Advania
Iprint	Lars Andersson	Advania



Utfärdat av

Kund/Beställare  
Herrljunga kommun  
Dokument-ID  
Slutrapport  
Version  
1.0

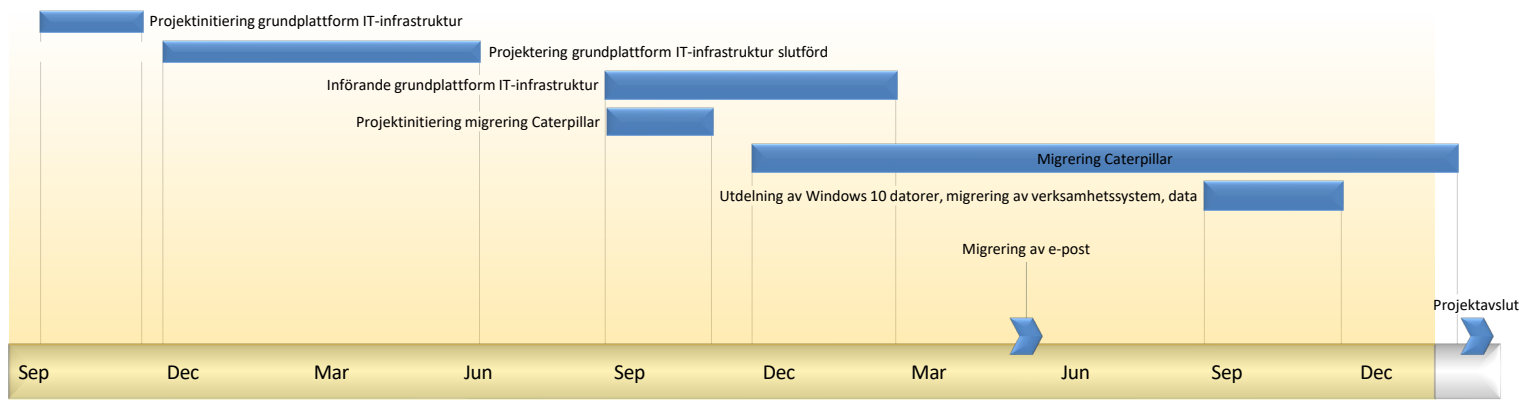
Projekt/ämne  
Caterpillar  
Dokumentklassning

Senast sparad  
2021-05-18

AIP	Andreas Albinsson	Advania
Applikationspaketering	Alexander Larsson	Herrljunga/Vårgårda kommun
Applikationspaketering	Göran Lund	Herrljunga/Vårgårda kommun
Nätverkskonfiguration	Klas Boberg	Advania

## 2.5 Projektets genomförande

Projektet arbetade utifrån Advanias projektmetodik. De två projekten har föregåtts av Projektinitiering där en projektplan fastställdes och beskrev respektive projektets genomförande inklusive leverabler. Projektets genomförande fick en påverkan av den i februari, mars kända pandemin detta genom att projektlanseringar flyttades framåt vilket innebar att den större delen av migreringen fick avslutas under hösten 2020.



### 2.5.1 Projektets fasindelning

Fas	Beskrivning	Resultat
Initiering	Projektet etableras.	Projektplan, budget.
Krav & design (projektering)	Design av ny IT-plattform, förberedelser inför migrering, utrullning.	Designrapporter, fastställda migreringsmetoder
Införande/realisering/lansering	Konfiguration av ny IT-plattform, acceptanskontroll, lansering av tillkommande tjänster, migrering och driftsättning	driftsatt lösning och genomförd acceptanskontroll, pilot
Överlämning	Tjänster, funktioner lämnas över till kundens IT-personal	

### 2.5.2 Acceptanskontroll

Kunden har efter genomförd projektering och införande av grundplattformen inkluderat IAG-plattformen utfört acceptanskontroll. Innan utdelning av datorer startade så genomförde projektet en pilot. Pilot inför migrering av e-post genomfördes likaså en tid innan migrering av e-post.

## 3. Måluppfyllelse

### 3.1 Utvärdering av projektmål

#### 3.1.1 Teknisk IT-infrastruktur

Projektet anses uppfyllt de ställda kraven från kund kopplat till den tekniska infrastrukturen med de efterfrågade funktionerna. Projektets ambition har varit att leverera den nya plattformen utifrån de krav som definierats i upphandlingen samt utifrån det behov som kunden påvisat inom ramen för genomförd projektering, projektets ambition har inte varit att lansera nyttillkommande funktioner utan tillgängliggöra motsvarande funktionalitet som återfanns i den gamla plattformen om än med modernare verktyg, lösning samt i mesta möjligaste mån baserad på Microsofts produkter.

Den nya tekniska infrastrukturen omfattas av ny gemensam identitetsplattform, ny datacenterlösning, nytt nätverk, lösning för hantering av stationär och mobila enheter, ny e-postlösning, ny samarbetsplattform, ny lösning för åtkomst för externa aktörer, konfiguration för placering av tjänster i molnet, ny lösning för att tillhandahålla server och gemensam till samt diverse andra IT-funktioner.

#### 3.1.2 Arbetsplats som tjänst

Parallellt med införandet av projekten så har arbete utförts som är kopplat till hantering av Windows10 datorer för att uppnå önskad livscykelhantering. I ett kommande läge där beställning av datorer sker via inköpsportal så kommer dator med beställda tillbehör att levereras till slutanvändare inklusive att funktionskontroll genomförs på plats.

Rutiner för hantering av Windows10 datorer utifrån assetinformation, utlämning och återtag är fastställt inklusive fakturering mot varje verksamhet. Arbetet med arbetsplats som tjänst har inte ingått i projektet men då det koppling mellan projektets leverabler samt tjänsteleveransens åtagande så tas detta område upp i slutrapporten.

#### 3.1.3 Utskrift som tjänst

Parallellt med införandet av projekten så har arbete utförts för att fastställa processen vid beställning av nya nätverksskrivare, varje nätverksskrivare som beställs kommer att levereras till verksamheten efter genomförd installation och överlämning, de nätverksskrivare som levereras inom ramen för utskrift som tjänst levereras med stöd av follow-me-print som används med hjälp av de personliga tjänstekorten. Arbetet med utskrift som tjänst har inte ingått i projektet men då det koppling mellan projektets leverabler samt tjänsteleveransens åtagande så tas detta område upp i slutrapporten.

#### 3.1.4 Drift och förvaltning

Den dokumentation som är framtagen av projektet är överlämnad och godkänd av kund, de utbildningsinsatser, överlämningar som projektet har omfattats av är genomförda.

All dokumentation som har skapats inom ramen för projektet och de tillhörande tjänsteleveranserna kommer att lämnas över till kund så snart projektet formellt avslutas.

## 3.2 Restpunkter

- Lansering av Governance. (IAG)
- Konfiguration och aktivering av express route

## 3.3 Ekonomi

Projektets ekonomiska utfall redovisas i bilden nedan, inom ramen för projektinitiering, projektering grundplattform samt grovprojektering har projektets grundstommar formaliserats via framtagning av projektplaner samt underlag för införandet av IT-plattformen.

Det fortsatta arbetet med införandet av grundplattformen omfattandes av de tre områdena klienthantering, datacenter samt grupprogramvara har genomförts inom ramen för ett takpris.

Det arbete som har utförts inom ramen för utökningar är aktiviteter, leveranser som har identifierats i ett senare skede än projekteringen eller där avtalad funktion inte har varit tillräcklig såsom inom IAG-området.

Projektets ekonomiska utfall i förhållande till uppsatt budget, estimat har fallit väl ut, arbetet med utökningar har överskridit det i bilden dokumenterade budgeten men då finns det aktiviteter som har genomförts där inget estimat togs fram såsom kring diverse stöd kring kontohantering.

### 3.4 Användarutvärdering

En tid efter genomfört projekt har en utvärdering genomförts i enkätform där definierade frågor har ställts tillsammans som har ett konto inom Vårgårda och Herrljunga kommun. Under punkt 3.4 redovisas resultatet i väsentliga delar tillsammans med reflektioner som projektet har gjort utifrån projektets genomförande i förhållande till utvärderingsresultat. Totalt har 539 svar inkommit fördelat enligt 253 stycken från Herrljunga kommun och 286 stycken från Vårgårda kommun. 513 stycken anställda har svarat och 26 stycken förtroendevalda.

Utvärderingsutfall går att finna via denna länk,

[https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=5vldz88FaUyt0\\_E7n7q7-k72WLVNr-RBpVrPlg-sRK5UOEROUU04Q1AOUFRPVDJHOTJCM0dJUUDVGNy4u&AnalyzerToken=9ZE68Z0DsR3t8s2tGzi2PMU6WhMyR8Nr](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=5vldz88FaUyt0_E7n7q7-k72WLVNr-RBpVrPlg-sRK5UOEROUU04Q1AOUFRPVDJHOTJCM0dJUUDVGNy4u&AnalyzerToken=9ZE68Z0DsR3t8s2tGzi2PMU6WhMyR8Nr)

#### 3.4.1 Hur länge har du varit anställd/haft uppdrag i kommunen

Fördelningen som redovisas i bilden nedan illustrerar längden på tid som personen haft uppdrag/anställning i någon av Herrljunga Vårgårda kommun, det finns ingen fördelning av informationen per kommun.

5. Hur länge har du varit anställd/haft uppdrag i kommunen?

<span style="color: blue;">●</span> < 1 år	43
<span style="color: orange;">●</span> 1 - 3 år	129
<span style="color: green;">●</span> 4 - 6 år	100
<span style="color: red;">●</span> > 6 år	267



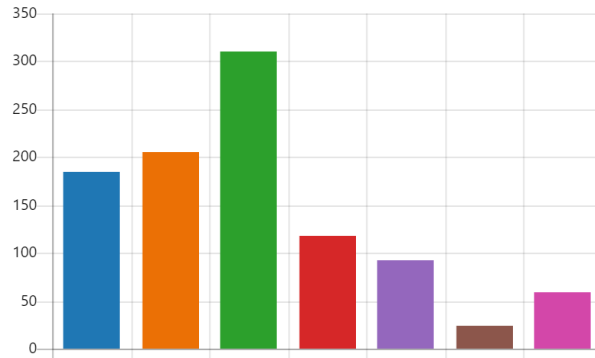
#### 3.4.2 Hur fick du information om projektet och förändringar som det medförde? Via...

Resultatet är inte förvånande då det stämmer överens med erfarenheter från andra projekt och utvärderingar. Den viktigaste kanalen är de APT:er som genomförs inom kommunerna.

Resultat påvisas att medarbetarna är nöjda med informationen.

7. Hur fick Du information om projektet och förändringar som det medförde? Via....

<span style="color: blue;">●</span> Intranät	184
<span style="color: orange;">●</span> Mail	206
<span style="color: green;">●</span> Chef	311
<span style="color: red;">●</span> Kollegor	117
<span style="color: purple;">●</span> Informationsmöten	93
<span style="color: brown;">●</span> Personliga möten	24
<span style="color: pink;">●</span> Other	59



8. Hur upplevde Du informationen totalt sett?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
2.76 Average Rating

### 3.4.3 Vad kan göras bättre gällande information/kommunikation?

Det ställs höga krav på kommunernas medarbetare att ta till sig information på egen hand. Det är i sig ett väl avvägt förfaringsätt. I ett förändringsarbete som till stor del är ett teknikprojekt är det att föredra muntlig information på t ex APT eller andra stormöten.

Skriftlig information kan endast komplettera en muntlig framställning.

9. Vad kan göras bättre gällande information/kommunikation?

264  
Responses

Latest Responses

"Man tar för givet att vi användare ska kunna så mycket själva. Leta r...



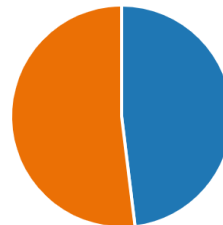
### 3.4.4 Har du tagit del av utbildningsplattformen Guideportalen?

Det finns ingen vana från kommunernas medarbetare att genomföra korta digitala självstudier eller att söka information själv. Resultatet visar detta tydligt.

I detta specifika fall kan länken till portalen tydliggöras, IT enheten kan "marknadsföra" portalen mer konsekvent eller på annat sätt påvisa portalen för medarbetare.

Det kan samtidigt konstateras att för de medarbetare som använt portalen är nöjdheten acceptabel.

10. Har du tagit del av utbildningsplattformen Guideportalen?



11. Hur upplevde du InfoCaption som utbildningsverktyg?

362  
Responses



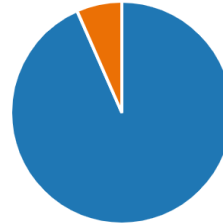
### 3.4.5 Införande

De medarbetare som var anställda under genomförandefasen har upplevt att fasen, 2020-04 - 2020 11, varit för utsträckt tidsmässigt. Orsaken till den långa tidsaspekten har varit den pandemi som bland annat Sverige befunnit sig i.

De flesta medarbetare har upplevt att genomförandet har påverkat det dagliga arbetet i stor eller måttlig omfattning. I ett projekt med den omfattning som varit är detta förväntat. Projektets omfattning kan liknas vid att göra en totalrenovering av två hus som samtidigt skall fungera som bostad.

13. Var du anställd under införandet April - November 2020?

● Ja	198
● Nej	14



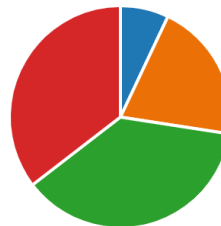
14. Hur upplevde du införandets tidsaspekt under april – november 2020?

525  
Responses



15. I vilken omfattning påverkade införandet ditt dagliga arbete?

● Ingen	37
● Låg (1 - 35%)	107
● Måttlig (36 - 66%)	195
● Hög (67 - 100%)	186



16. Beskriv påverkan i ditt dagliga arbete

307  
Responses

Latest Responses

"Program som fattades vilket gjorde att man inte kunde hjälpa till me..."

### 3.4.6 Vad i införandet upplevde Du besvärligt?

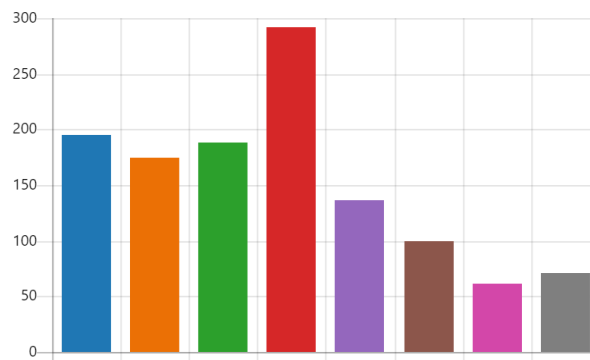
Den hantering och lösning som infördes för att lösa åtkomst till gemensamdata mellan ny och befintlig plattform fungerade inte tillfredsställande trots att åtgärder utfördes för att komma till rätta med problemet, metodiken och funktionen som applicerades är en vedertagen lösning men lösningen fungerade aldrig som tänkt.

På grund av missbedömning i omfattning på arbetet inför migrering av personlig data så kunde inte migrering ske enligt plan, projektet fick lämna tanken att fortlöpande migrera personlig data till att migrera densamma i olika omgångar vilket försvårade åtkomsten för användarna till den personliga datan.

Att utbytet av datorer upplevdes som förhållandevis besvärligt kan bero på det faktum att projektet inte kunde använda sig av tänkt metodik där varje dator skulle lämnas ut till slutanvändaren och i samband med detta stötta användaren vid första inloggning, pga. Covid-19 så kunde inte besök ske arbetsplatserna utan större lokaler fick användas för upphämtning av dator. Vid utlämning av datorer så var det ytterst få av användarna som sökte stöd vid första inloggning till trots att denna möjlighet gavs vid upphämtningsplatsen.

#### 17. Vad i införandet upplevde Du besvärligt?

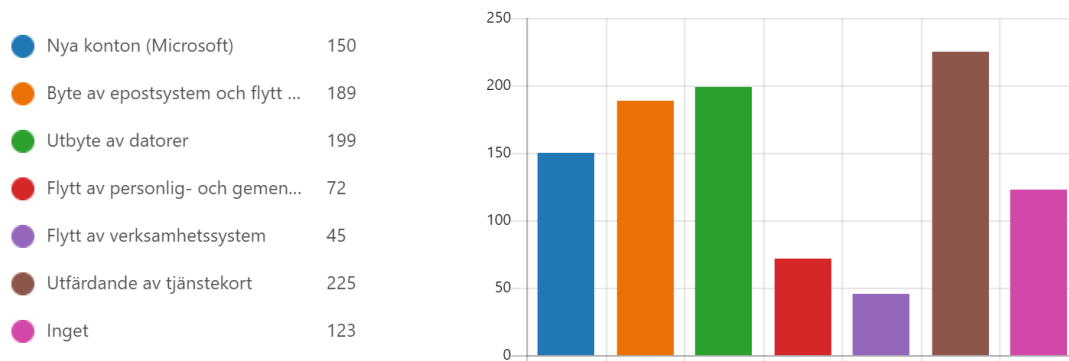
● Nya konton (Microsoft)	195
● Byte av epostsystem och flytt ...	175
● Utbyte av datorer	188
● Flytt av personlig- och gemen...	292
● Flytt av verksamhetssystem	136
● Utfärdande av tjänstekort	100
● Inget	62
● Other	71



### 3.4.7 Vad i införandet upplevde Du som Enkelt?

Nivån på antalet användare som upplevde "Byte av epostsystem och flytt av mail" samt även "Nya konton" (Microsoft) enkelt är ungefär samma som upplevde samma aktiviteter som besvärande, en anledning till att resultat är omfattningsmässigt så lika kan vara att de som hanterade sina inloggningsuppgifter inklusive lösenord (dokumenterade dessa) kunde tämligen omgående komma åt sin e-post jämfört med dem som var tvungna att kontakta ServiceDesk för stöd. I en efterföljande inventering av inkomna samtal så uppskattas inkomna ärenden som rörde inloggningsuppgifter och avsaknad av lösenord till mellan 60 – 70 % vilket orsakade mer eller mindre en ej funktionell ServiceDesk under en tid.

#### 18. Vad i införandet upplevde Du som Enkelt?



### 3.4.8 Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens stabilitet, tillgänglighet, flexibilitet och säkerhet.?

Efter att projektet genomfört sina aktiviteter upplever kommunens medarbetare att de fått en digital arbetsplats som man uppfattar som godkänd vad avser plattformens nyckelord: stabil, tillgänglig, flexibel och säker.

Medarbetare uppfattar även att plattformen i sin helhet är godkänd. Det bör dock redan nu betonas att en likvärdig undersökning rekommenderas att utföras under nästa år för att studera de långsiktiga effektmålen.

19. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens STABILITET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.03 Average Rating

20. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens TILLGÄNGLIGHET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.21 Average Rating

21. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens FLEXIBILITET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.09 Average Rating

22. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens SÄKERHET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.35 Average Rating

23. Motsvarar plattformen dina förväntningar?

539  
Responses

  
3.08 Average Rating

### 3.5 Reflektion kring projektets förutsättningar och genomförande

Projektet lade stor vikt vid att genomföra projektinitieringen av grundplattformen genom att processa viktiga strategiska frågor såsom licens och molnstrategier, kalendertiden för projektinitieringen var väl tilltagen men utkomsten av den väl genomarbetade analysen var att projektet uppnådde en trygghet i tagna beslut samt minskade risken för strategiska diskussioner under genomförandet av projekteringen.

Då delprojektet IAG styrdes i mångt och mycket av den genomförda upphandlingen så var startsträckan för detta projekt mindre och med fördel kunde projektering och införande av denna lösning starta tidigt.

Övrigt arbete inom grundplattform IT-infrastruktur (datacenter, klienthantering och grupprogramvara e-post) flöt i stort på bra utifrån de förutsättningar som fanns, då kundens projektdeltagare inte vid projekterings genomförande var helt och fullt införstådda med Microsofts tekniska lösningar så var Advanias resurser tvungna att agera ledande och utifrån bästa förmåga förklara lösningens utformning och funktionalitet.

Under genomförandet av grundplattform IT-infrastruktur togs stort ansvar av kundens projektmottagare, Mikael Andersson som framarbetade ett bra acceptanskontrollunderlag som kunden vid acceptanstester använde sig av. Inför genomförandet av acceptanskontrollen så genomfördes överlämningar av respektive delprojekts leverabler.

Samarbetet mellan de olika delprojekten under genomförandet av grundplattformprojektet får anses vara gott.

Delprojekten datacenter och grupprogramvara avslutades kalendermässigt i tid innan måldatum, delprojekt klienthantering överskred måldatomet med ca en kalendermånad.

Under genomförandet av migreringsprojektet startade förberedelserna inför migrering av e-post som ur ett lanseringsperspektiv var först ut. Arbetet med att migrera e-postinformation samt tillgängliggöra tillhörande såsom SMTP-tjänster fungerade väl, detta till trots att konfiguration och migrering genomfördes utan större problem fick många användare problem på sina datorer i samband med installation av Office-paketet. Inom ramen för migrering av epostinformation påbörjades även arbetet med att kommunicera mot verksamheterna med information om ny användarinformation samt lösenord, efter genomförd migrering så uppstod det många incidenter pga. att användarna inte hade enligt instruktion noterat ned sina uppgifter (mailadress och lösenord) och tillsammans med problemet med Officeinstallationen så blev arbetet med att lösa befintliga problem omfattande.

I januari månad år 2020 pratades det första gången om Corona i offentliga medier, ett virus som man misstänkte hade sitt ursprung i Kina, ingen hade nog i det tidiga skede någon tanke på hur detta virus skulle påverka samhället i stort och därmed även projektet. Corona eller Covid-19 fick en direkt påverkan på migrering av e-post då planerad lansering sköts fram två månader, vilket innebar att hela projektet fick kortare tid att genomföra sina andra kommande aktiviteter inför stundande semester.

Covid-19 har sedan mars månad påverkat projektet detta då arbete på plats i möjligaste mån skulle undvikas, direktiv kring detta gick först ut från Advania och något senare även från kund. Tack vare lansering av Teams som samarbetsplattform har projektet med kvalitet ändå kunnat genomföra möte etc. om än då med begränsningen att man inte träffas fysiskt.

Pandemin fick en direkt påverkan på hur projektet kunde hantera den fysiska utlämningen av datorer, grundtanken initialt var att utdelning skulle ske till varje individ på dennes plats men då restriktioner kring fysisk närvaro inte tillät detta så fick utlämningen istället ske vid dedikerade platser dit varje slutanvändare gick för att hämta sin dator. I och med denna process blev ansvaret större på slutanvändare då inkoppling av dator på sin plats var tvungen att ske utan support från projektet, projektet tillhandahöll instruktioner vid utdelning av datorerna samt även resurser som kunde stötta vid frågor vid utdelningsplatsens närhet.

Med start vecka 32 påbörjades utdelning av Windows10 datorer. Inför utdelning av datorerna hade projektet tagit fram en migreringsplan som påvisade när verksamheterna skulle få ut sina datorer. Inför och under utdelning av datorerna genomfördes migrering av verksamhetssystem med tillhörande applikationspaketering.

Migrering av personlig data från hemkatalogen till OneDrive kunde startas efter att gallring och klassificering var genomförd.

Under utdelning av datorer hade projektet tagit fram en lösning för att skapa åtkomst till gemensamdata. Funktionen hamnade nu i olika miljöer, den gamla och den nya. Trots att projektet genomförde aktiviteter för att förbättra funktionalitet var detta en lösning som aldrig fungerade bra utan det påverkade verksamheterna negativt i stor omfattning.

Samarbetet inom projektgruppen förbättrades mer och mer under projektets fortgång, i takt med att organisationerna lärde känna varandra bättre. Under genomförandet av migreringsprojektet så blev de strukturella utmaningarna hos kunden mer tydligt, för många leveranser, aktiviteter skulle hanteras av kundens huvudprojekttagare vilket innebar att många migreringar av tjänster inte genomfördes inom en rimlig tid. Det skall förtydligas att det är en enorm insats som kundens huvudprojekttagare har utfört inom ramen för projektet.

Strategin med att skapa två projekt, grundplattform där lösningens basfunktionalitet infördes och acceptanstestades följt av tillkommande migreringsprojekt var inte angreppssättet som Advania önskade. Med facit i hand så måste man anse att detta angreppssätt har fungerat om än med upplevelsen av ett litet glapp mellan de två projekten som då innebar en större insats (utökningar) inom migreringsprojektet.



Utfärdat av

Kund/Beställare  
Herrljunga kommun  
Dokument-ID  
Slutrapport  
Version  
1.0

Projekt/ämne  
Caterpillar  
Dokumentklassning  
  
Senast sparad  
2021-05-18

De största problemen som har uppstått under genomförandet av projektet anses vara omfattning på incidenter efter genomförd mailmigrering kopplat till att användare inte tagit till sig de informationen som projektet har distribuerat med information om lösenord med tillhörande inloggning, installation av Office samt lösning för åtkomst till gemensamdata.

Kommunikation och informationsspridning är svårt, det blev ytterligare tydligt under migreringsprojektet och diskussioner kring innehåll och utformning var flera med utkomsten att kundens kommunikatörer involverades mer praktiskt kring detta arbete.

Projektet har vidare sedan september månad 2020 lagt ut information på respektive kommuns intranät detta för att på så sätt sprida information om fortgång, identifierade problem till övriga verksamheter.

Några reflektioner som kan dras efter genomfört projekt och där tagna beslut kan ha ökat utmaningarna är:

Projektets ursprungliga tidsplan för migreringsprojektet var ett slut i augusti 2020, migreringsprojektet slutförde migreringsaktiviteterna i februari 2021.



## 4. Erfarenheter

### 4.1 Utbildning kontra information/utbildningsmaterial

Det är alltid en utmaning när nya tjänster med nya funktioner och gränssnitt lanseras till verksamheter och på vilket sätt projekt skall förmedla denna information. Under genomförandet av projektinitieringen så togs det beslut om att inga utbildningsinsatser skulle genomföras mot verksamheterna utan information och instruktioner skulle presenteras via kundens befintliga system infocaption. Det är ett strategiskt val man gör och det är svårt att veta när beslutet tas och även efter genomfört projekt om det hade fungerat bättre med bokade utbildningsinsatser dit då verksamheten skulle bjudas in, kanske hade en blandning varit det bästa alternativet?

### 4.2 Informationsspridning på ledningsnivå

Under migreringsprojektets genomförande så blev det tydligare att det fanns behov av ytterligare kommunikation mellan IT och de olika förvaltningarna, ett sådant forum hade tidigare funnits men dessa möten avbokades under mitten av 2019.

### 4.3 Förändrat arbetsätt på grund av okontrollerbara händelser

Projektet har inte kunnat ta hänsyn till händelser såsom en pandemi. Detta har inneburit att projektet vid flera tillfällen fått planera om sina aktiviteter. Den omplaneringen har påverkat tidsaspekten men även ordningen i projektfaserna. Trots detta har projektet kunnat genomföras. Detta med stöd av t ex teams.

Det har naturligtvis påverkat slutkunderna genom förseningar, genom att slutkunderna fått genomföra vissa aktiviteter mer självständigt.

## 5. Rekommendation

### 5.1 Rekommenderade förvaltningsaktiviteter

I samband med att projektavslut har IT enheten tillsammans med Advania påbörjat en dialog kring förvaltning av plattformen i ett samverkansavtal.

Samverkan består av tre nivåer:

- strategiskt forum som hålls 1 gång per år. I detta forum sitter kommunchef/IT chef tillsammans med ledningen för Advania. Forumets fokus är att höja värdet på plattformen.
- Taktiskt forum som hålls kvartalsvis. I detta forum sitter processledare och arkitekt tillsammans med motsvarande funktioner hos Advania. Forumets fokus är att garantera kvalitet på plattformen
- Operativt forum hålls löpande. I detta forum deltar medarbetare från IT enheten och Advania utifrån aktuellt behov. Forumets fokus är att säkerställa att plattformen levererar.



Utfärdat av

Kund/Beställare  
Herrljunga kommun  
Dokument-ID  
Slutrapport  
Version  
1.0

Projekt/ämne  
Caterpillar  
Dokumentklassning

Senast sparad  
2021-05-18

Samverkansavtalet omfattar även en servicedesk för ärendehantering, en dedikerad leveransansvarig med mera.

Till detta rekommenderas även att fyra tjänster avropas: Cloud Operations, O365, Workplace operations och Identity and Governance.

## 5.2 Digitalisering

Den omvärldsbevakning som Advania tillsammans med IT enheten genomfört har inneburit att man valt en arkitektur och standard som anses kunna utgöra en plattform den digitala resa som kommunerna står inför.

# Projektrapport "Caterpillar"



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun

# Bakgrund

## Servicenämndens uppdrag Samordna och säkerställa IT drift

- Sammanslagning IT nät
- Sammanslagning växel
- Konsolidering av serverhall

## Krav och behov Utveckling mot ökad digitalisering

- Tillgänglighet
- Snabbhet
- Enkelhet
- IT säkerhet

# Ny IT-plattform

## Vad innebär det här för kommunen?

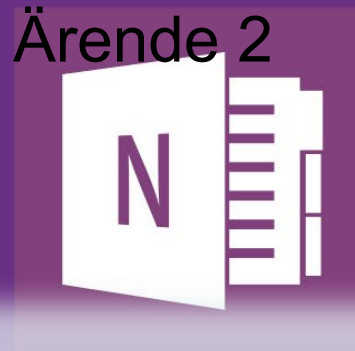
### Microsoft – varför byter vi plattform?

Moderniserad IT-plattform

Vad har förändrats!

- Behörigheter och inloggning – IAG (Identity Access Governace)
- Molntjänster och Office 365
- Nya lagringsytor
- Nya datorer
- Arbetsplats och utskrift som tjänst





# Molntjänster och Office 365

## Extern åtkomst

# Office 365



Outlook: epost och kalender



Word



Powerpoint



Excel



Onenotes

# Molntjänster



## One Drive

Ingen känslig information får lagras här!  
Inga personuppgifter.



## Teams

Samarbetsyta, dela dokument och filer.  
Chatt och videomöte





# IT infrastruktur

## Tekniskt säkerhet

Detta har färdigställts!

- Automatiserad process för behörighet
- Tjänstekort
- Utskrift "Follow me print"
- Arbetsplats som tjänst
  - 1500 PC arbetsplatser
- Central managing av 1500 PC, 1200 iPads och 200 mobiltelefoner
- Säkerställa dataskydd- och informationssäkerhet
- Säkert distansarbete = Attraktiv arbetsgivare!

# Tidplan 2020

## Caterpillar

Beställa nya datorer  
17 januari

Flytt av data  
börjar 29 februari  
(G:, H:, K:, J: etc.)

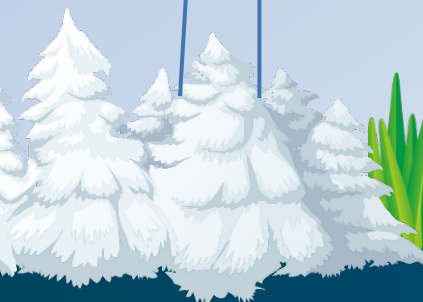
Flytt av data  
klart 31 mars

Outlook e-post  
och Teams  
införs 11 maj

Nya datorer börjar  
levereras 10 augusti

Office 365 införs när  
datorerna installeras

Klart v.45



# Modern plattform

## Effekter:

- Stabilitet
- Automatiserade Processer
- Ökad tillgänglighet
- Kontroll
- RÄTT SÄKERHET



# Användarutvärdering

En tid efter genomfört projekt har en utvärdering genomförts där definierade frågor har ställts till alla anställda inom Vårgårda och Herrljunga kommun.

Totalt har 539 svar inkommit fördelat enligt 253 stycken från Herrljunga kommun och 286 stycken från Vårgårda kommun. 513 stycken anställda har svarat och 26 stycken förtroendevalda.



# Användarutvärdering

Hur länge har du varit anställd/haft uppdrag i kommunen?

5. Hur länge har du varit anställd/haft uppdrag i kommunen?

<span style="color: blue;">●</span> < 1 år	43
<span style="color: orange;">●</span> 1 - 3 år	129
<span style="color: green;">●</span> 4 - 6 år	100
<span style="color: red;">●</span> > 6 år	267



När hörde du först talas om "Caterpillar-projektet"

6. När hörde du första gången talas om "Caterpillar- projektet"?

539 Responses

Latest Responses

"?"

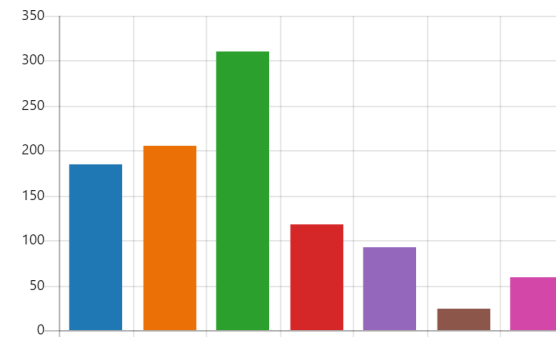
"kommer inte ihåg"

"ca 1år"

Hur fick du information om projektet och förändringar som det medförde? Via...  
Via...

7. Hur fick Du information om projektet och förändringar som det medförde? Via.....

<span style="color: blue;">●</span> Intranät	184
<span style="color: orange;">●</span> Mail	206
<span style="color: green;">●</span> Chef	311
<span style="color: red;">●</span> Kollegor	117
<span style="color: purple;">●</span> Informationsmöten	93
<span style="color: brown;">●</span> Personliga möten	24
<span style="color: pink;">●</span> Other	59



# Användarutvärdering

## Hur upplevde du informationen totalt sett?

8. Hur upplevde Du informationen totalt sett?

539  
Responses



2.76 Average Rating

## Vad kan göras bättre gällande information/kommunikation?

9. Vad kan göras bättre gällande information/kommunikation?

264  
Responses

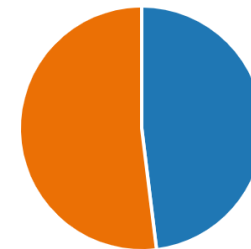
Latest Responses

"Man tar för givet att vi användare ska kunna så mycket själva. Leta r...

## Har du tagit del av utbildningsplattformen Guideportalen?

10. Har du tagit del av utbildningsplattformen Guideportalen?

● Ja 259  
● Nej 280



# Användarutvärdering

## Hur upplevde du InfoCaption som utbildningsverktyg?

11. Hur upplevde du InfoCaption som utbildningsverktyg?

362  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
2.88 Average Rating

## Andra synpunkter gällande utbildning/instruktion?

12. Andra synpunkter gällande utbildning/instruktion?

160  
Responses

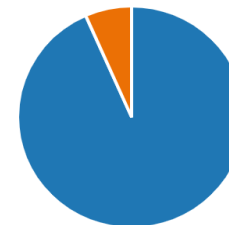
Latest Responses

"Svårt att hitta det man söker om man tex undrar om något angäend..."

## Var du anställd under införandet April - November 2020

13. Var du anställd under införandet April - November 2020?

● Ja 198  
● Nej 14



# Användarutvärdering

**Hur upplevde du  
införandets  
tidsaspekt under  
april – november  
2020?**

14. Hur upplevde du införandets tidsaspekt under april – november 2020?

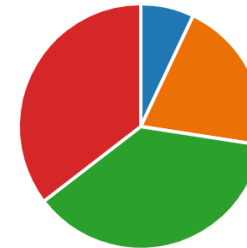
525  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
2.59 Average Rating

**I vilken omfattning  
påverkade  
införandet ditt  
dagliga arbete?**

15. I vilken omfattning påverkade införandet ditt dagliga arbete?

● Ingen	37
● Låg (1 - 35%)	107
● Måttlig (36 - 66%)	195
● Hög (67 - 100%)	186



**Beskriv påverkan i  
ditt dagliga  
arbete**

16. Beskriv påverkan i ditt dagliga arbete

307  
Responses

Latest Responses

"Program som fattades vilket gjorde att man inte kunde hjälpa till me..."

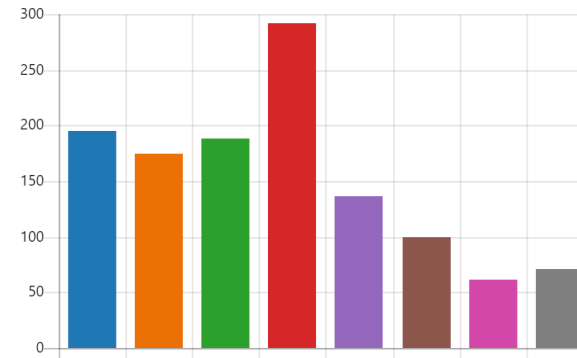


# Användarutvärdering

**Vad i införandet  
upplevde Du  
besvärligt?**

17. Vad i införandet upplevde Du besvärligt?

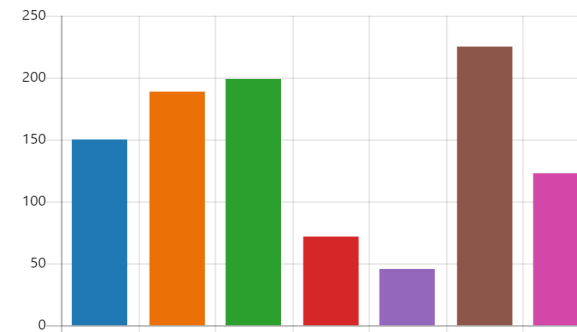
● Nya konton (Microsoft)	195
● Byte av epostsystem och flytt ...	175
● Utbyte av datorer	188
● Flytt av personlig- och gemen...	292
● Flytt av verksamhetssystem	136
● Utfärdande av tjänstekort	100
● Inget	62
● Other	71



**Vad i införandet  
upplevde Du som  
Enkelt?**

18. Vad i införandet upplevde Du som Enkelt?

● Nya konton (Microsoft)	150
● Byte av epostsystem och flytt ...	189
● Utbyte av datorer	199
● Flytt av personlig- och gemen...	72
● Flytt av verksamhetssystem	45
● Utfärdande av tjänstekort	225
● Inget	123



# Användarutvärdering

**Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens STABILITET?**

19. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens STABILITET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.03 Average Rating

**Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens TILLGÄNGLIGHET?**

20. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens TILLGÄNGLIGHET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.21 Average Rating

# Användarutvärdering

**Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens FLEXIBILITET?**

21. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens FLEXIBILITET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.09 Average Rating

**Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens SÄKERHET?**

22. Hur upplever du idag den digitala arbetsplatsens SÄKERHET?

539  
Responses

★ ★ ★ ☆ ☆  
3.35 Average Rating

# Erfarenheter

- Utbildning kontra information/utbildningsmaterial
- Informationsspridning på ledningsnivå
- Förändrat arbetssätt på grund av okontrollerbara händelser

# Rekommendationer

- Rekommenderade förvaltningsaktiviteter
- Digitalisering
- Tillskapa resurser



[www.herrljunga.se](http://www.herrljunga.se)  
tel: 0513-170 00



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun