

Organisering og gjennomføring av et stort innføringsprosjekt

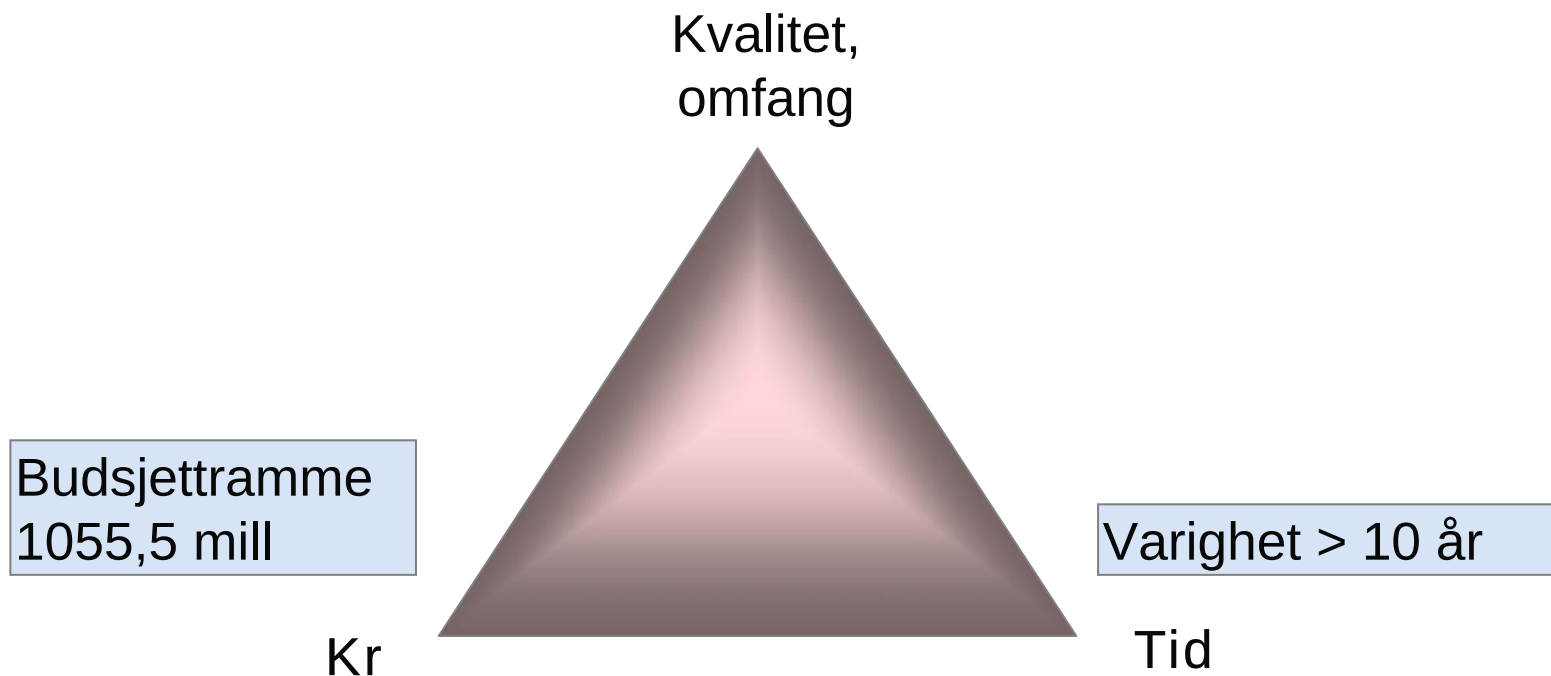


Skatteetaten

Anne Karin Jeppesen og
Astrid Nyeng

Rammebetingelser

SKARP prosjektet skal utvikle, forberede og stå for landsdekkende innføring av en ny systemløsning for skatteinnkreving - SOFIE



En ubestigelig topp?

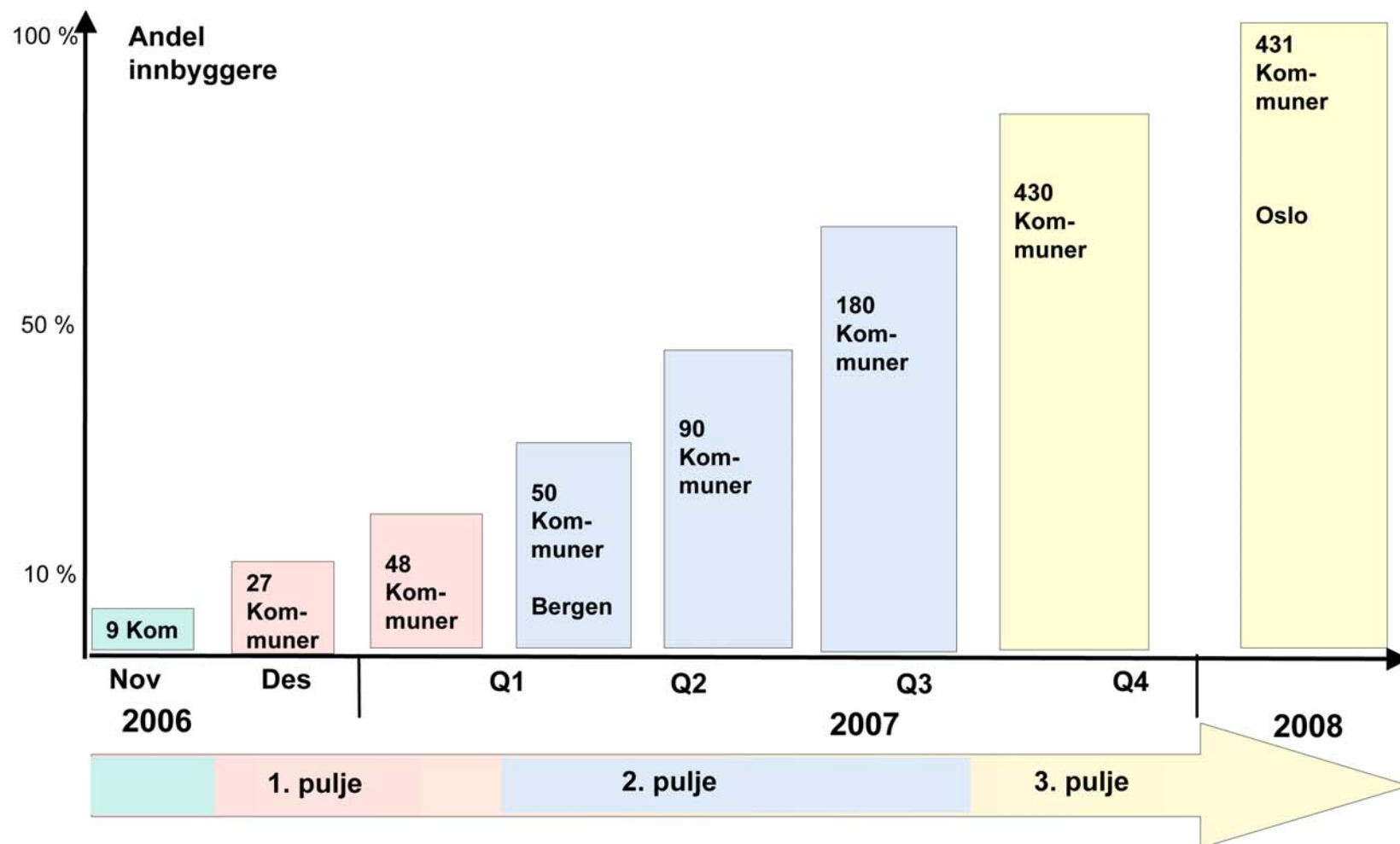


Skatteetaten





Innføringsstrategi



Fokus på utstyr og teknikk



Skatteetaten



Farten øker



Skatteetaten



Masseinnføring

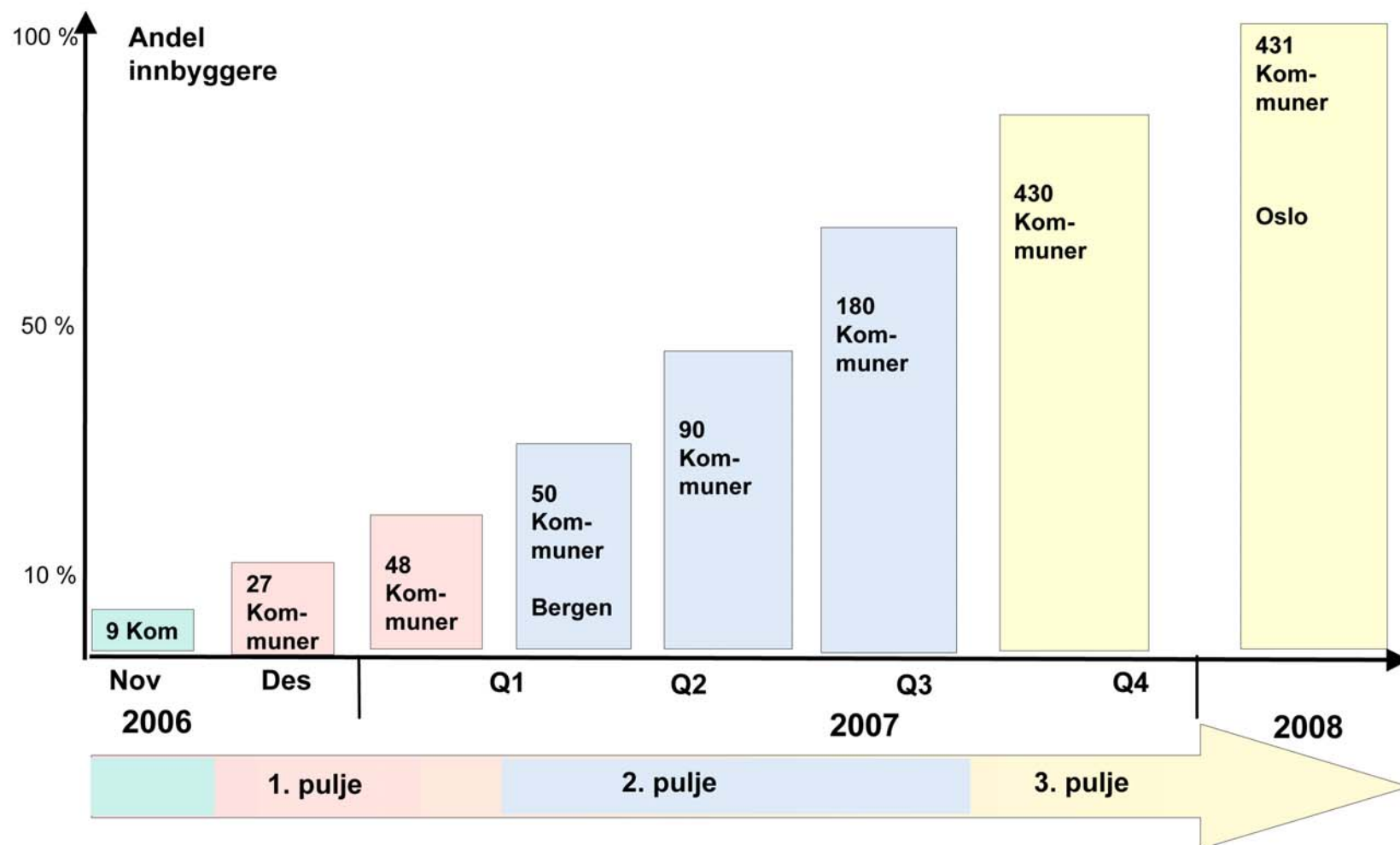


Skatteetaten





Evaluering og forbedring



Evaluering og forbedring

- **Pilot – fokus på teknikk**
- **Innføringspiloter – fokus på innføringsrutiner**
 - En kontrollert konverteringsprosess
 - Teknikk og rutiner sett i sammenheng
 - Avstemningsuke
- **Pulje 1 – bedre støtte i oppstartsperioden i SOFIE**
 - To brukerstøtte-team: konverteringsstøtte + operasjonssenter
 - Fortsatt sentralt støttet innføring
- **Pulje 2 – alle store + erfaring med masseinnføring**
 - Forbedret ytelse på konvertering
 - Stort datavolum og mange kontorer
- **Pulje 3 – masseinnføring / fadderkontorer / desentral innføring**
 - Regional støtte under konvertering og oppstart



Forventningsstyring

Konverteringen
er en krevende
jobb

Oppstartsperioden
kommer til å være
vanskelig...

Det er
Skatteoppkrevers
ansvar å innføre
SOFIE

Pulje 3 kommer i
4. kvartal høsten
2007

Dere kommer til å
være frustrerte...



Organisering

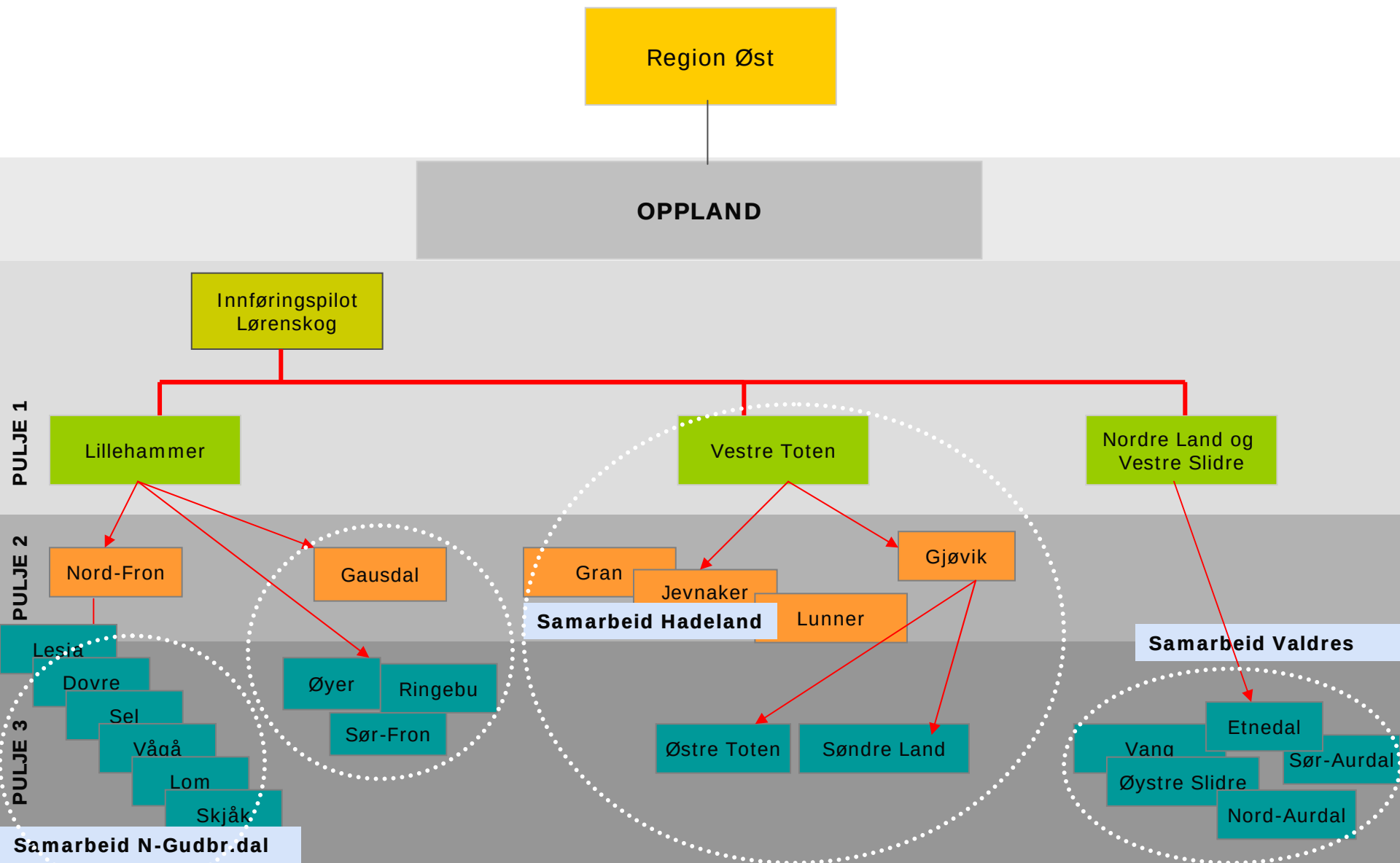


Skatteetaten





Samarbeid og kommunikasjon



Litt moro skal vi ha det... ☺

Fra:

Sendt: 15. august 2007 12:06

Til: Skarp Konvertering

Emne: Ad: Rapporten Aktør Detaljer

hei, nå skjønner jeg ingen ting, nå får jeg tilbake denne forbanna lista som er ryddet opp i standard skatt og til den kommunen Evenes som skal ha denne arbeidsgiveren.

Nå gir jeg f..... i heile listen hilsen

Hei

Hvorfor i innerste h... bruker du Jesper database når uttrekk 2 ligger i Kasper ?

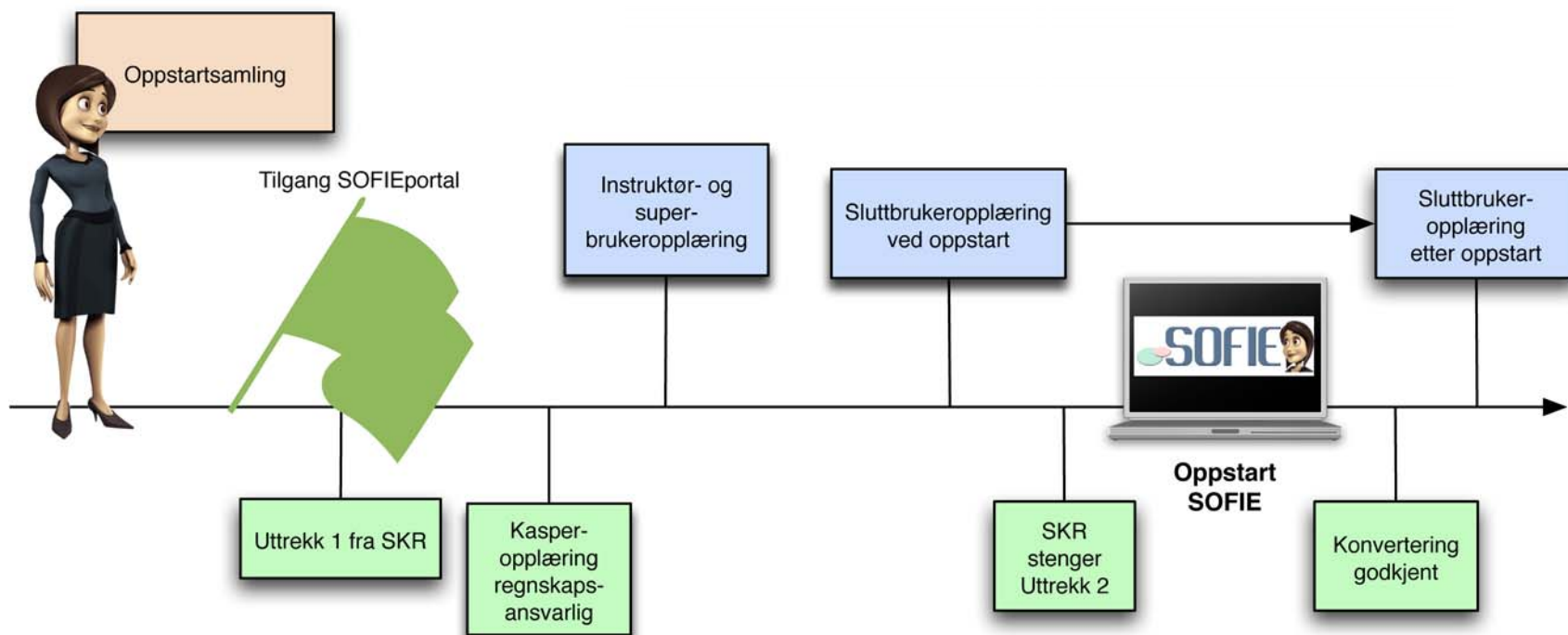
mvh Rolf

hei å hå, sånn skal det låte,
solen skinner og skuta går.
kasper er jaggu også blå. hilsen

...



Strukturert innføringsprosess

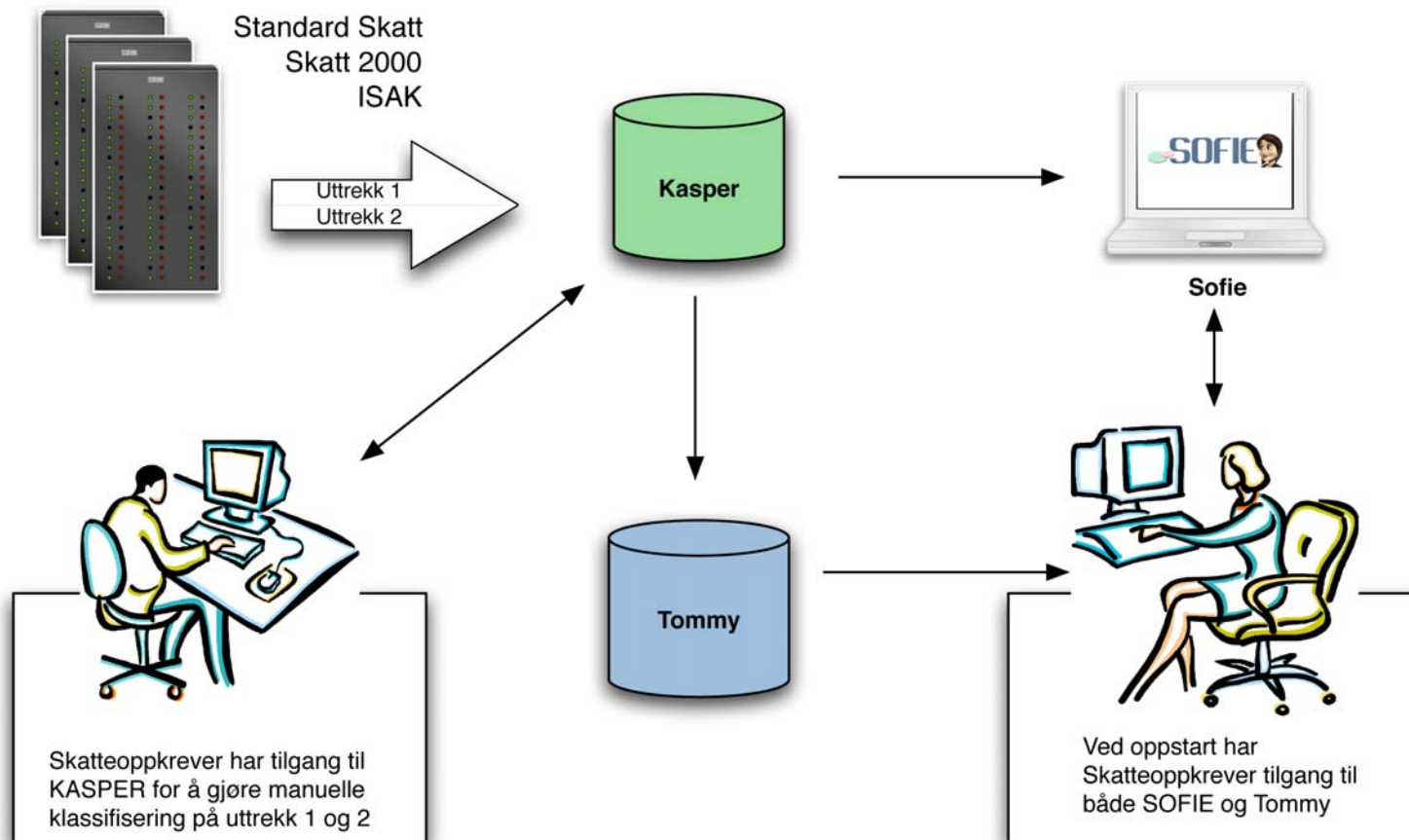


A	B	F	G	H	I	J	K	L
Aktivitetsplan innføringsløpet								
innføring - pulje 1-3								
Oppfølging SKO før uttrekk 1	Frister	KP 3.1	KP 3.2	KP 3.3	KP 3.4	KP 3.5		
Utsendelse av innføringsveiledning med vedlegg	Før samling							
Planlegging og gjennomføring av oppstart-/ledersamling	6-9 mnd før oppstart							
Oppstart-/ledersamling gjennomført	<i>Alle på pærl</i>	april/mai	april/mai	april/mai	april/mai	april/mai		
Sende SKO mal for roller/ansvar, prosjekt- og infoplan	rett etter samling							
Mottatt kopi av lokal prosjekt- og infoplan fra SKO	4 uker etter ledersamling							
Mottatt oversikt over lokale roller fra SKO	4 uker etter ledersamling							
Info til SKO om bestilling av samband	God tid før uttrekk 1	mars/april	mars/april	mars/april	mars/april	mars/april		
Sende kontaktinfo om puljen til Steria	God til før uttrekk 1	mars/april	mars/april	mars/april	mars/april	mars/april		
Frist SKO bestilling av samband (legge inn info på portalen)	ca 2 mnd før uttrekk 1	april/mai	april/mai	april/mai	april/mai	april/mai		
Planlegging og gjennomføring av evt oppstartsmøter	før uttrekk 1							
Sende ut info til SKO - del 1 grunn- og oppsettsdata	2-3 mnd før uttrekk 1	01.06.07	01.06.07	01.06.07	01.06.07	01.06.07		
Mottatt del 1 av grunn- og oppsettsdata fra SKO	2 uker etter utsendelse av info	15.06.07	15.06.07	15.06.07	15.06.07	15.06.07		
Utkvittring fra SKO rydding i SKR	2 uker før uttrekk 1	17.08.07	17/31.08.2007	31.08.07	31.08.07	31.08.07		
Sende ut KASPER-rutine til SKO + invitasjon til Kasper-opplæring	2 uker før uttrekk 1	17.08.07	17/31.08.2007	31.08.07	31.08.07	31.08.07		
Sende ut info til SKO om 1.linje support SOFIE - fadderkontor	2 uker før uttrekk 1	17.08.07	17/31.08.2007	31.08.07	31.08.07	31.08.07		
Utkvittring fra SKO installasjon av samband/tilgang til portalen	2 uker før uttrekk 1	17.08.07	17/31.08.2007	31.08.07	31.08.07	31.08.07		
Brukerstøtte sende ut oversikt over portalbrukere	1 uke før uttrekk 1	24.08.07	24.08/07.09.2007	07.09.07	07.09.07	07.09.07		
Fordele kommuner mellom OPSE/regionene - oppstartsstøtte	god tid før uttrekk 2	aug/sep	aug/sep	aug/sep	aug/sep	aug/sep		
Uttrekk 1	<i>Alle på pærl (gitt)</i>	31.08.07	31.08 og 14.9.07	14.09.07	14.09.07	14.09.07		
Oppfølging SKO før oppstart av SOFIE								
Oppfølging av SKOs forberedelser før oppstart	Generell aktivitet gj hele fasen							
SKO tilgang til Kasper	ca 2 uker etter uttrekk 1	uke 38?	uke 38/40?	uke 40?	uke 40?	uke 40?		
Sende ut brukernavn/passord Kasper + info. om Kasper-støtte	Når SKO kan logge seg på Kasper							
Utkvittring fra SKO tilgang til Kasper	Så snart SKO har fått tilg til Kasper							
Sende ut invitasjoner til superbrukerkurs	4 uker før kurs							
Kasperopplæring (dagssamling regionalt)	Etter at de har fått tilgang til Kasper	uke 38-39	uke 38-39/40-41	uke 40-41	uke 41-41	uke 40-41		
Superbrukeropplæring regnskap		uke 40	uke 42	uke 44	uke 44	uke 44		
Superbrukeropplæring sak		uke 33 og 38	uke 33 og 38	uke 33 og 38	uke 33 og 38	uke 33 og 38		
Sende ut info til SKO - del 2 grunn- og oppsettsdata	6 uker før uttrekk 2	07.09.07	21.09.07	05.10.07	25.10.07	25.10.07		
Sende SKO rutine nedstenging SKR og info om oppstart SOFIE	4 uker før uttrekk 2	21.09.07	05.10.07	19.10.07	09.11.07	09.11.07		
Mottatt grunn- og oppsettsdata (del 2) fra SKO	4 uker før uttrekk 2	21.09.07	05.10.07	19.10.07	09.11.07	09.11.07		
Oppfølging SKO nedstenging SKR	2-3 uker før uttrekk 2	uke 40-41	uke 42-43	uke 44-45	uke 47-48	uke 47-48		
Sluttbrukeropplæring del 1/opplæring RA	1-2 uker før uttrekk 2	uke 41-42	uke 43-44	uke 45-46	uke 48-49	uke 48-49		
Utkvittring fra SKO rettelser i KASPER (på uttrekk 1)	1 uke før uttrekk 2	12.10.07	26.10.07	09.11.07	30.11.07	30.11.07		
Utkvittring fra SKO klarsignal oppstart	1 uke før uttrekk 2	12.10.07	26.10.07	09.11.07	30.11.07	30.11.07		
Uttrekk 2 (SKR - stenger)	<i>Alle på pærl (gitt)</i>	19.10.07	02.11.07	16.11.07	07.12.07	07.12.07		
Kasper-uke		uke 43	uke 45	uke 47	uke 50	uke 50		
Utkvittring fra SKO rettelser i KASPER (etter uttrekk 2)	Torsdag i Kasperuka	25.10.07	08.11.07	21.11.07	13.12.07	13.12.07		
Oppstart SOFIE	<i>Alle på pærl (gitt)</i>	29.10.07	12.11.07	26.11.07	17.12.07	17.12.07		

Konvertering

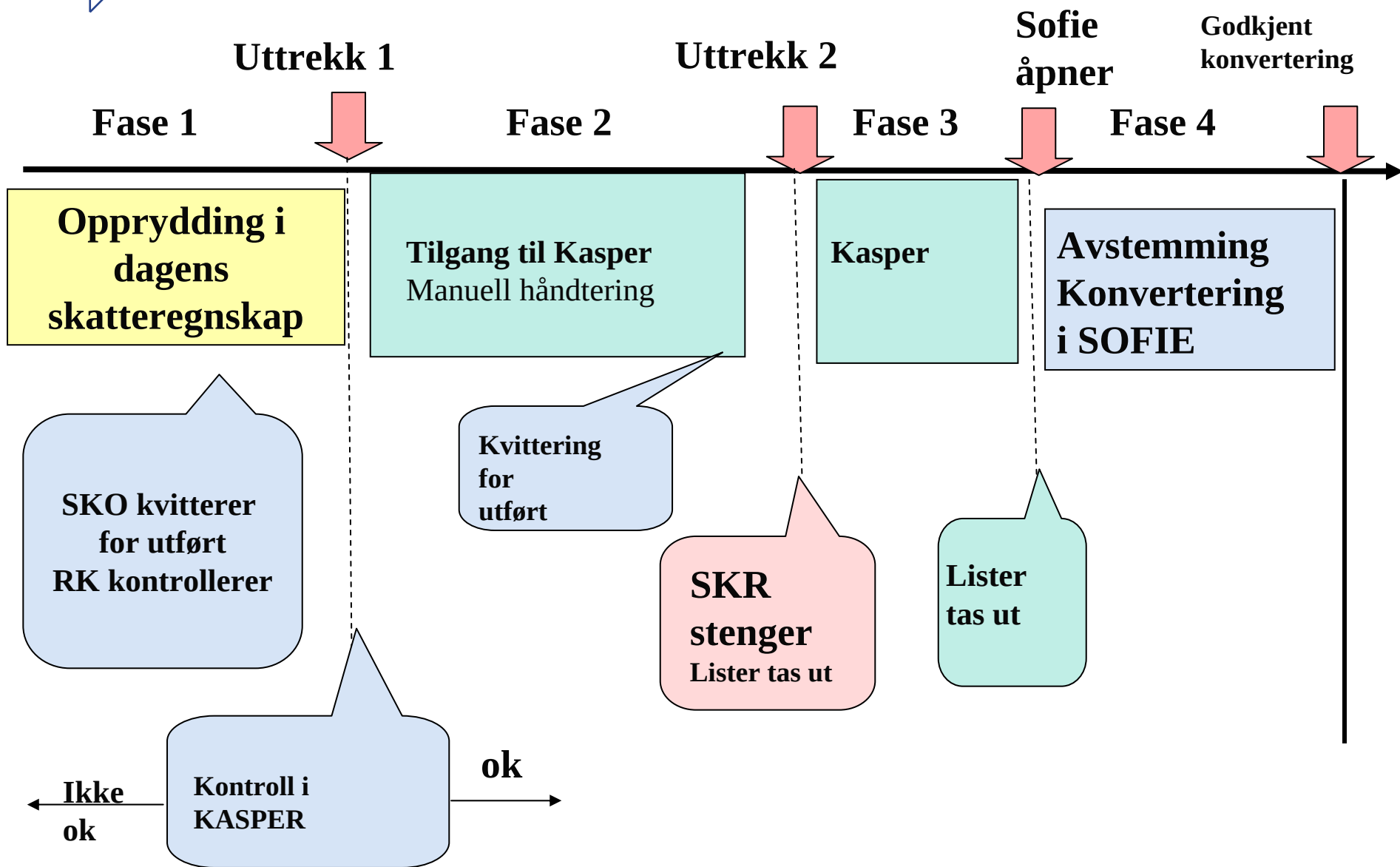


Skatteetaten





Konvertering





Skatteetaten



Fra ildsjeler til nettverk



Omstillingsfokus



Holdninger - endringsvilje