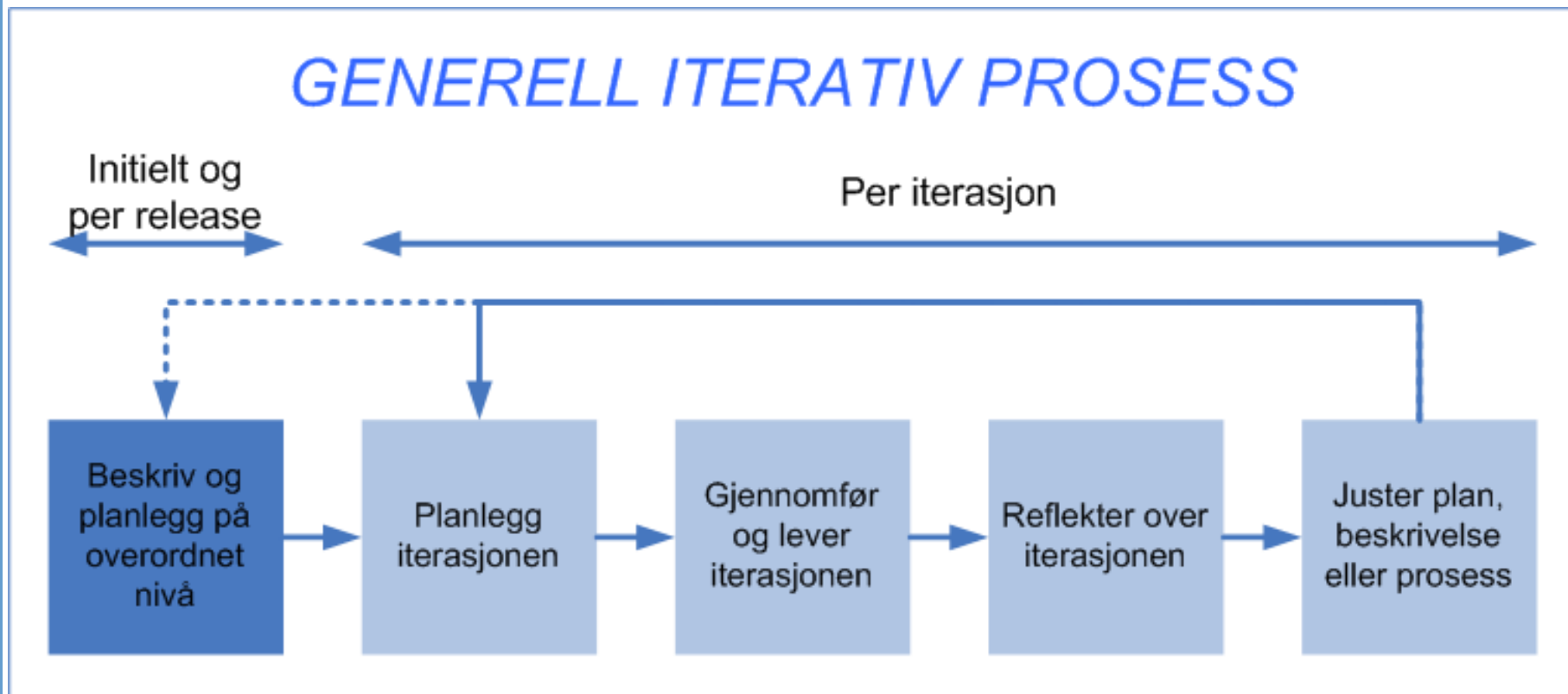


Metodevalg PERFORM

PERFORM BLE INNGANGSPORT TIL SMIDIG

Metode – besluttet desember 2007

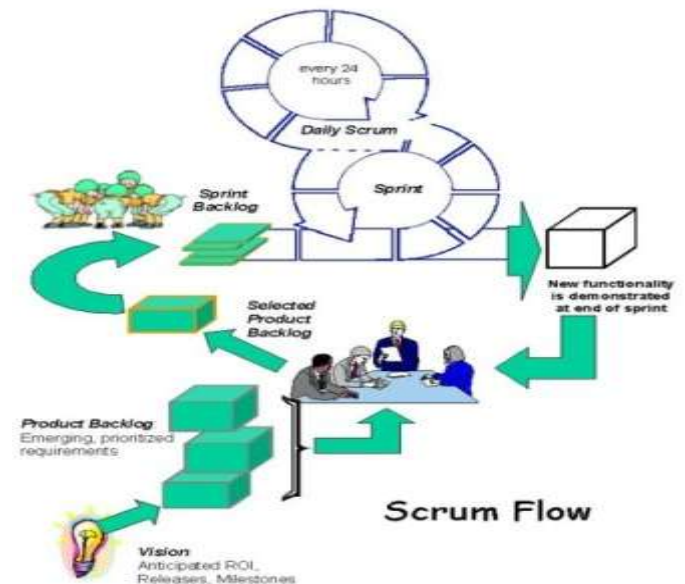


- Vi benyttet iterative metode i pensjonsprosjektet, fordi:
 - Vi trengte økt forretningsinvolvering ettersom kravene endret seg underveis (pensjonsreform).
 - Hyppige interne (ikke produksjon) leveranser
 - Bedre kobling mellom IT og forretning – Samarbeid hele tiden!
 - Risiko reduserende – Synliggjør tidlig – Vanskeligste først

Smidig arbeidsmetodikk og PS2000 valgt etter grundig evaluering av rammebetingelser og tidligere erfaringer

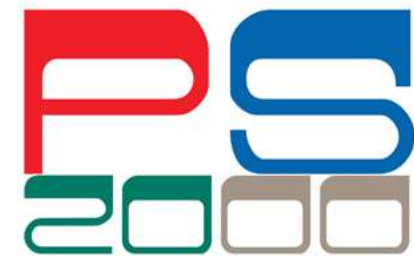
- Smidig arbeidsmetodikk

- Sentrale krav besluttes/endres i etapper
- Stor usikkerhet, ikrafttredelse av regelverksendringene
- Fremdrift (tid) viktigste resultatmål
- Gode erfaringer fra tidligere prosjekter
- Fleksibel samarbeidsmodell
SPK/leverandører
- Fortløpende gevinstrealisering



- Kontraktsform - PS2000

- Tilpasset smidig gjennomføringsmodell
- Mapping til prosesser og roller i Scrum
- Tilrettelagt for målpris
- Mindre byråkratisk endringshåndtering



En smidig gjennomføringsmodell sett fra et ledelsesperspektiv

1. Hvorfor skulle ledelsen legge vekt på selve metoden
 - Mye var uklart, vi skulle bygge løsninger i parallell med utforming av regelverk
 - Fokus på forretningsverdi innenfor den gitte tids- og kostnadsrammen
 - Hensyn til høy motivasjon for smidig i fagmiljøene
2. Hvilke strategiske valg måtte ledelsen ta stilling til
 - SPK skulle eie, styre og lede prosjektet med tilhørende strategiske roller
 - Valg av strategiske samarbeidspartnere
3. Hvordan operasjonalisere en smidig gjennomføring
 - Felles forankring og forståelse i hele organisasjonen
 - Sikre kritisk kompetanse på både domene og teknologier/ verktøy
 - Finne den riktige balansen mellom fleksibilitet, styring og kontroll
 - Tilrettelegge for en felles prosjektkultur med samarbeid på tvers i prosjekt og linje

Smidig er halve svaret Uten styring ingen smidig!

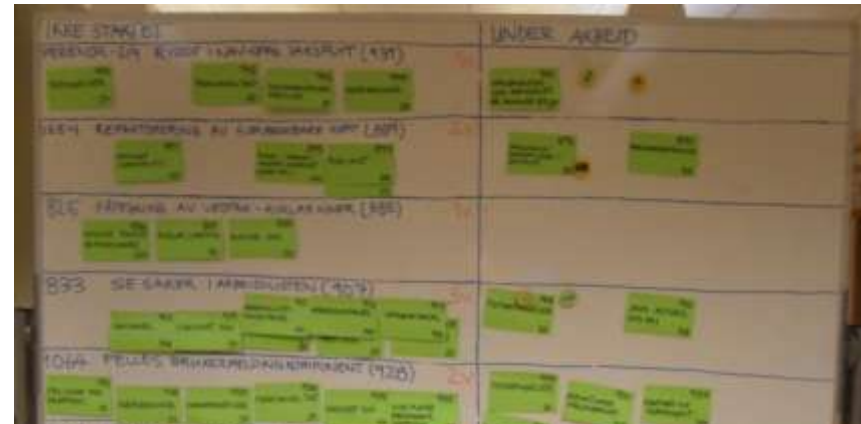
- Proaktivitet i ulike dimensjoner
 - Å skape forretningsverdi
 - Omsette funksjonelle krav til tekniske løsninger
 - Styre innhold og økonomi
 - Sikre kvalitet i alle ledd
 - Ledelsesmessig involvering og styring
 - Tydelige kriterier for prioritering



Kontinuerlig forbedring fremfor krisehåndtering!

Smidig gjennomføringsmodell må forankres i ledelsen, sammen med forståelse, vilje og evne til mental omstilling

- Smidig gjennomføring påvirker alle involverte aktører – ikke bare prosjektet
- Omstilling hos ulike aktører er krevende og foregår i ulike faser – opplæring må tas alvorlig
- Ledelsesmessig forankring i eventuelle "turbulente" perioder
- Felles begrepsapparat og forståelse



Muntlig rapportering i PERFORM



Prosjektledermøtet

PL perform, PD perform, DPL utvikling, DPL forretning, DPL test, DPL leveranse, DPL Arkitektur

Metascrum

(DPL utvikling, PL leverandør, PL Perform, DPL Arkitektur, DPL Forretning, DPL test)

Statusmøte
DP
forretning

Dagligmøte
DP test

Dagligmøte
DP
arkitektur

Scrum av scrum
PL leverandør
Scrummastre
Testleder lev.

Scrum av scrum
PL leverandør
Scrummastre
Testleder lev.

Dagligsscrum
Scrummaster
teamet

Dagligsscrum
Scrummaster
teamet

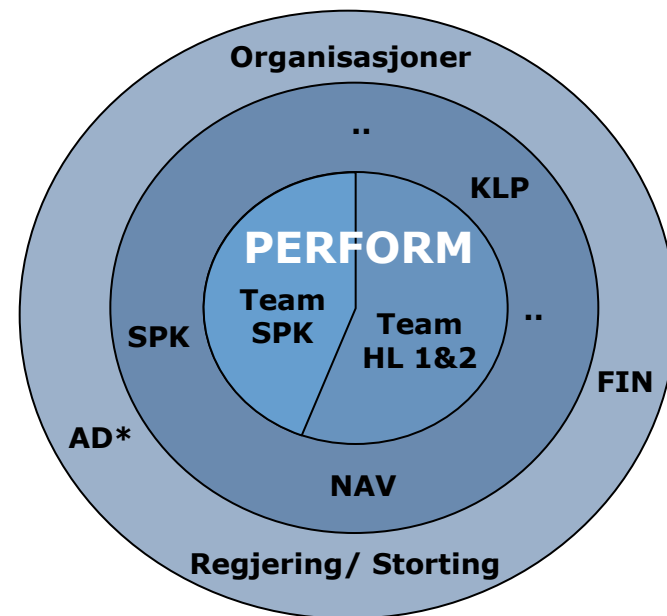
Dagligsscrum
Scrummaster
teamet

Dagligsscrum
Scrummaster
teamet



Prosjektet hadde fortløpende fokus på kritiske suksessfaktorer relatert til ytre- og indre forhold

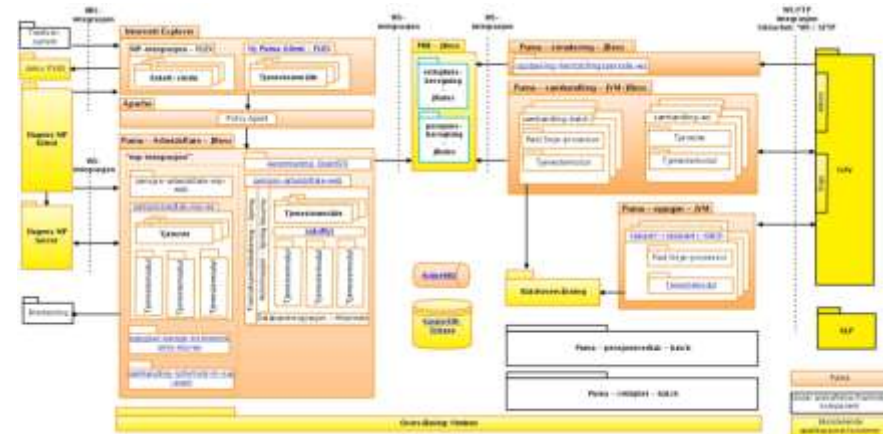
- Ledelsesmessig forankring av smidig metodikk
- Involvering fra forretningsområdene
- Løpende forankring av målbilder
- Optimalisert utviklingsprosess og ressursutnyttelse
- Tidlig etablering av arkitektur og konsepter
- Tydelig prosjektnedbrytingsstruktur
- Transparent styringsmodell fra budsjett til ferdig leveranse
- Klar, tydelig og fleksibel kontrakts- og samarbeidsmodell



*SPKs Eierdepartement

Grunnleggende arkitektur- og løsningskonsepter tidlig etablert for å begrense antall "frihetsgrader" i smidig tilnærming

- Smidig innenfor tilstrekkelig veldefinerte rammebetingelser
- Et "hestehode" foran utviklingen gjennom prosjektet
- Løpende kontroll ift arkitekturprinsipper og løsningskonsepter
- "Forventningsstyring" mot prosjektet ift 100 % smidig....



Oppsummering

- Prosjekter av PERFORMs størrelse og kompleksitet kan effektivt anvende en smidig arbeidsmetodikk
 - ... men det krever vilje og evne for å finne den rette tilpasningen
- Forståelse og aksept for gjennomføringsstrategi er viktig i alle ledd
 - ... men det krever evne og vilje til omstilling og opplæring
- Forretningsområdenes deltagelse er absolutt kritisk
 -men det krever en streng prioritering mellom prosjekt og linje
- Målpris fungerer i et smidig prosjekt
 - ... men det forutsetter en tilpasset kontraktsstandard og et kunde/leverandørforhold basert på samarbeid og tillit

Prosjektet leverte på plan og til kost.

Etablering av ledelses- og styringsmodell i prosjektet foregikk i flere iterasjoner, drevet av erfaringer og "beste praksis" underveis.

Lærdom fra PERFORM

ORGANISERING AV VIDEREUTVIKLING

Sentrale arbeidsprosesser og leveranser

KUNDE- OG MEDLEMSDATA-PROSESSEN

Arbeidsgiver rapporterer den ansattes lønns- og stillingsdata til Statens pensjonskasse.

LEVERANSE: Oppdaterte og korrekte pensjonsdata til bruk i pensjoneringsprosessen og i premie- og oppgjørprosessen.

PENSJONERINGSPROSESSEN

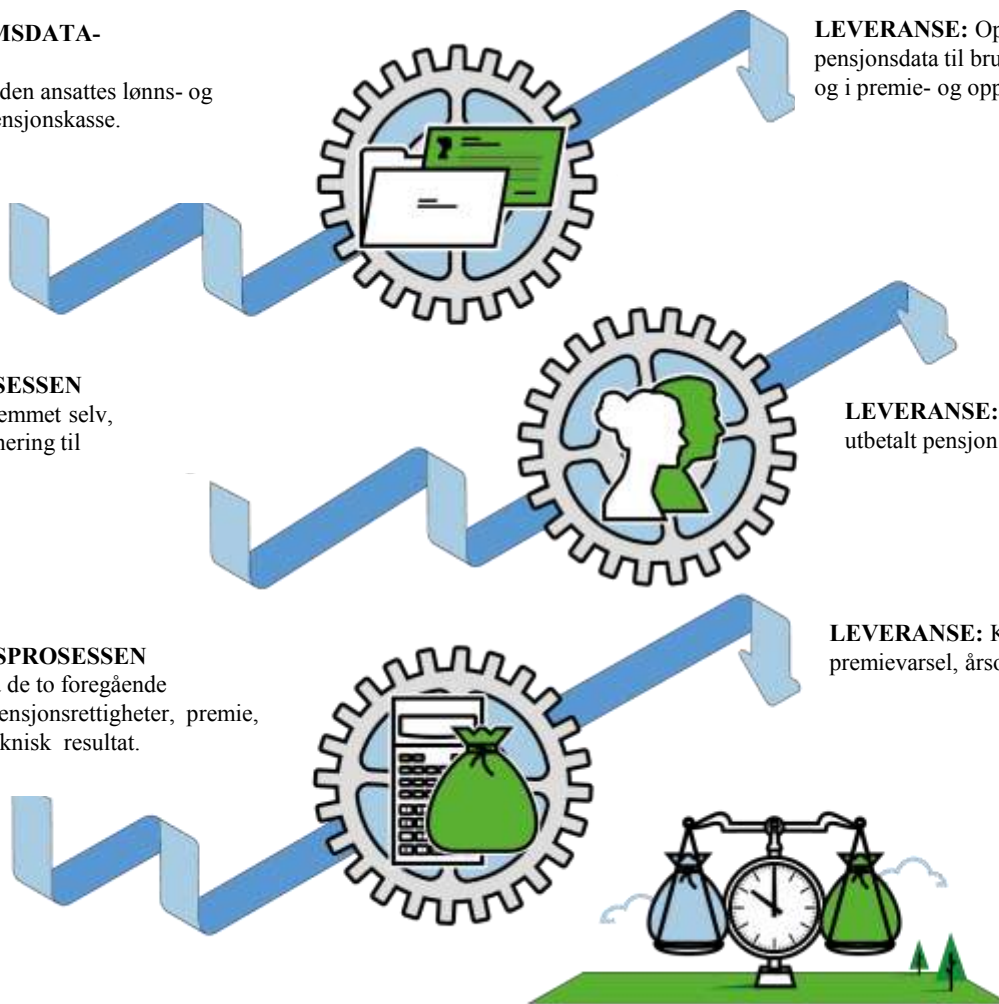
Arbeidsgiveren, eller medlemmet selv, sender melding om pensjonering til Statens pensjonskasse.

LEVERANSE: Pensjonisten får utbetalt pensjon til rett tid.

PREMIE- OG OPPGJØRSPROSESSEN

Vi henter oppdaterte data fra de to foregående prosessene. Så beregner vi pensjonsrettigheter, premie, forpliktelser og forsikringsteknisk resultat.

LEVERANSE: Kunden får Premiebudsjet, premievarsel, årsoppgjør og kontoutskrift.



RETT PENSJON OG RIKTIG PREMIE TIL RETT TID

Proessorientering fra forretning til IT

Forretningssiden

Prosessleder forretning

Team- leder IT

Systemer

IT

Pensjonerings- prosessen



Delprosessledere-Produkteiere



PEP- teamet

- PUMA Pensjon, Felles
- PRB
- Arkiv

Premie- og oppgjørs- Prosessen++



Delprosessledere-Produkteiere



POP- teamet

- Puma Faktura
- PRG, F2100
- Datavarehus
- YS/Gr.liv

Kunde- og medlemsdata- Prosessen++



Delprosessledere-Produkteiere



KMP- teamet

- PUMA Kunde, Medlem
- MinSide Medl, eArb.giver
- spk.no,Lån
- Grensesnitt til DIFI, KLP, Altinn mfl.

Andre prosesser



Delprosessledere-Produkteiere



FPX- teamet

- HR-systemer
- Økonomisystemer
- intranett
- Wiki
- Klient

ITO gjennomførte sin omorganisering til prosessrettet forvaltning i 2009 for å imøtegå det forvaltningsbehovet som ville komme fra prosjekt PERFORM

Forretningsstøtteteamet i dag leverer utviklingskapasitet både til forvaltning og prosjekt.

SPK kjører ikke med egne prosjektteam

Samhandlingen i modellen er viktig!

- for å oppnå ønsket kvalitet i SPKs leveranser

Linjen - Innføring (Forretningsområde FO)

Superbrukere/test (SB) - FO

Funksjonelt ansvarlig/test(FA) – FO-utviklingsseksjon
(FO-UT)

Forretningsstøtteteam teknisk (IT)

Testleder IT - Testansvarlig (FO-UT)

Systemeier – servicedesk
(FO-UT)

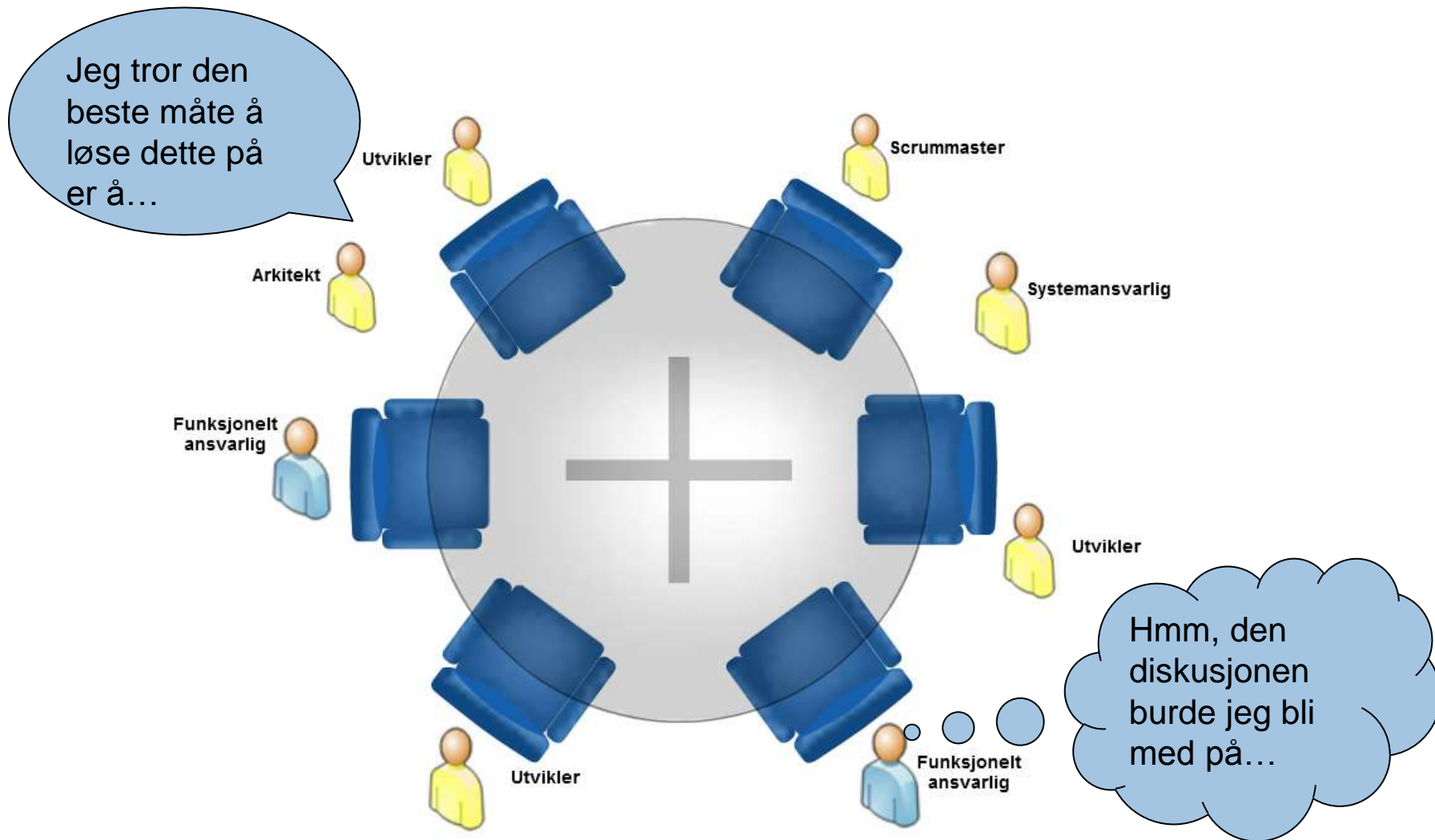
Teamleder IT

Prosess-
Leder
FO-UT

Sitter i team sammen

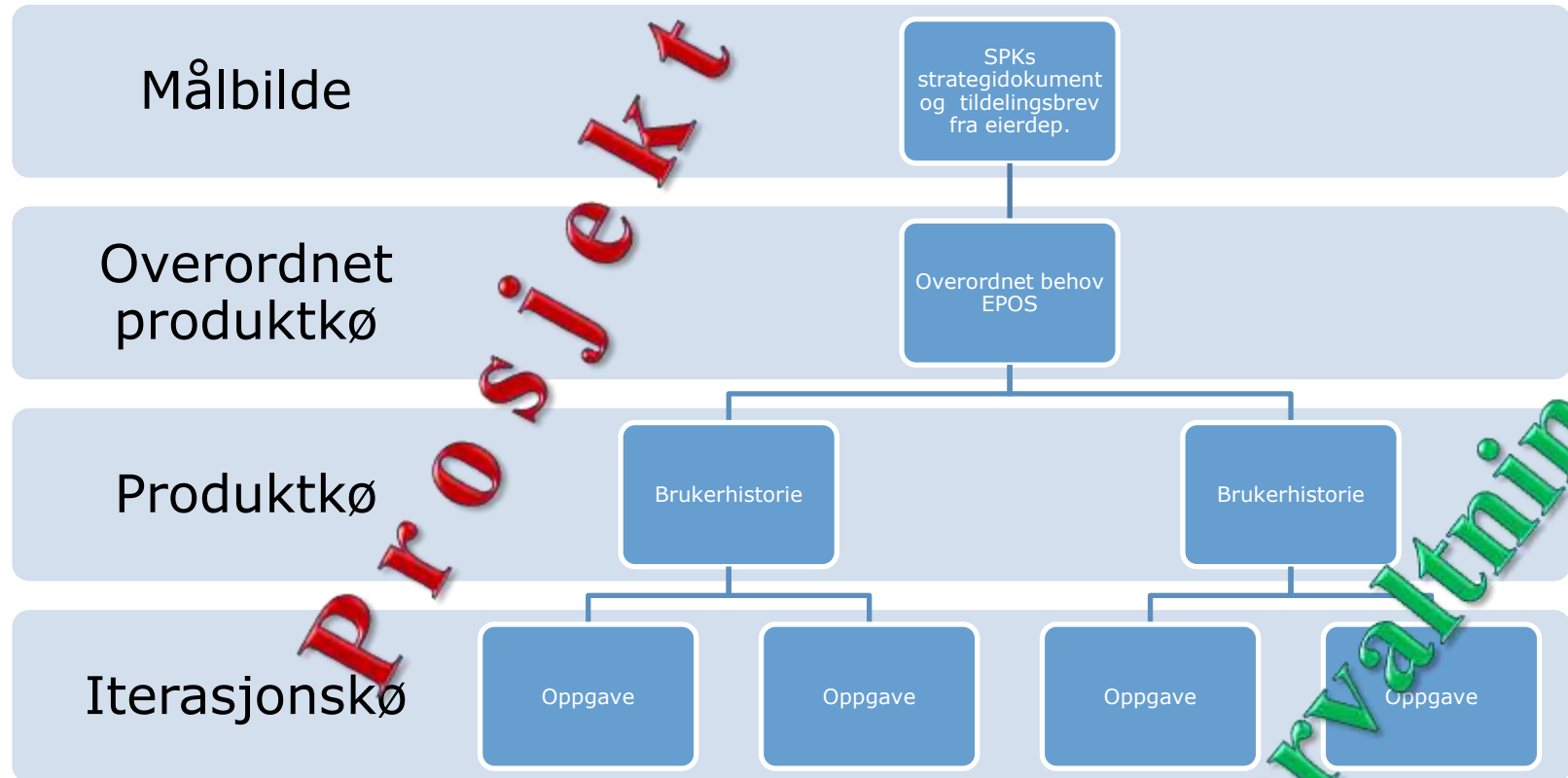
Eksempel
fra SPK

Kommunikasjon – tverrfaglige team



Husk verdien av den uformelle kommunikasjonen
- Osmotic communication

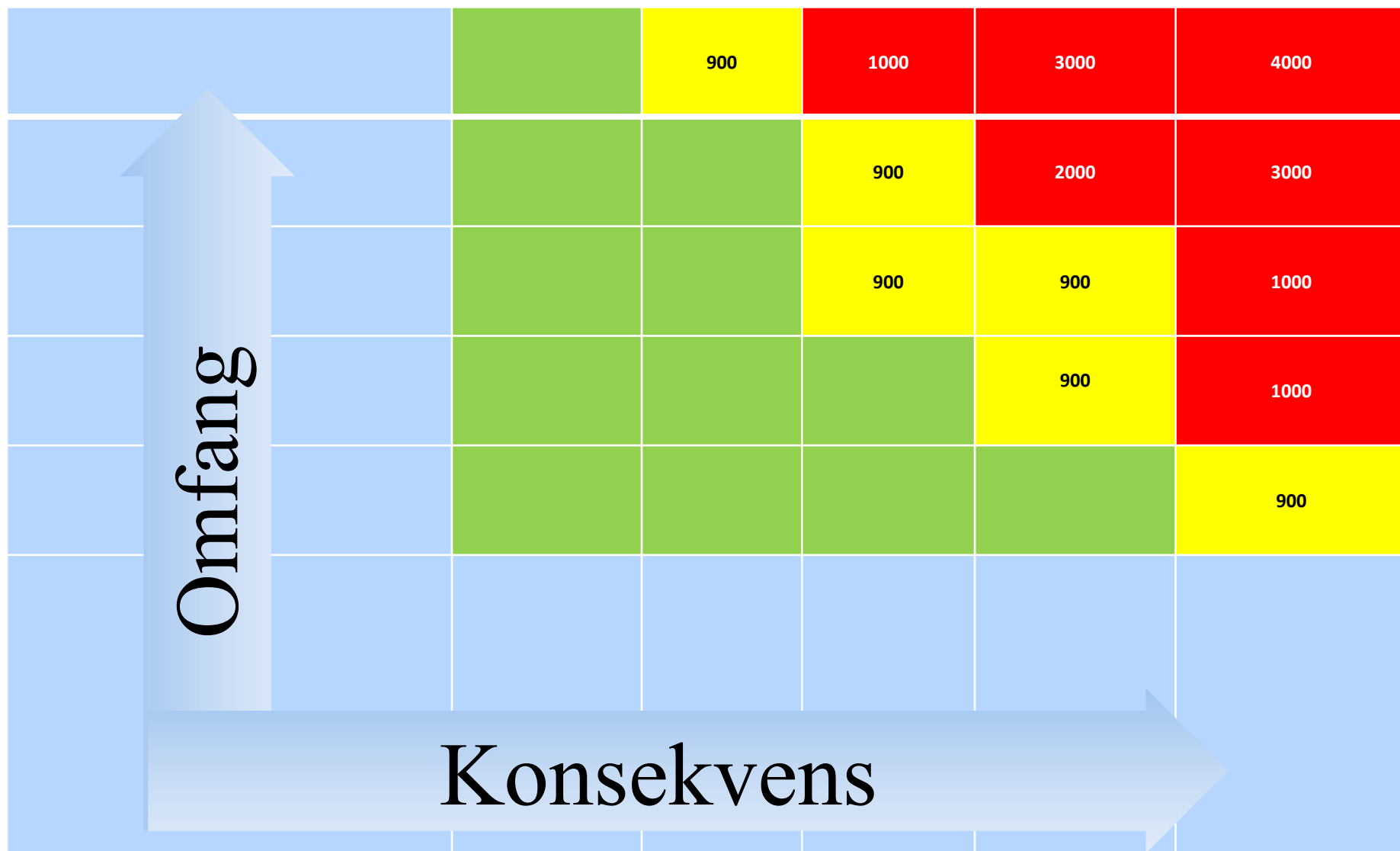
SPKMASTERplan for prosjekt og forvaltning



Prosjekt

forvaltning

Prioritering av forvaltningsoppgaver



Besluttet og forankrert i SPKs toppledelse

Omfang

| Nivå | Kriterier |
|------|--|
| 5 | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none">- Nivåinndelingen til SPK er hentet ut fra «Tildelingsbrevet» fra SPKs eierdepartement som sier hvilke krav som blir stilt til SPK. Eks: |
| 3 | <ul style="list-style-type: none">- Utbetalingsgaranti- Kvalitetskrav på utbetalinger- Krav til premiefakturering- OSV |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">- Antall kunder som er/blir berørt- Antall medlemmer som er/blir berørt |
| 1 | |

| Konsekvens | 1. Ubetydelig | 2. Mindre alvorlig | 3. Betydelig | 4. Alvorlig | 5. Svært alvorlig |
|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Styrke kunde-relasjon | Ingen betydning for å beholde kunder | Mindre viktig for å beholde kunder | Betydelig for å beholde kunder | Vesentlig for å beholde kunder | Kritisk for å beholde kunder |
| Effektivisere og forbedre | Negativ gevinst | Liten gevinst | Mindre gevinst | God gevinst | Meget god gevinst |
| Sikre basis | Akseptabel feil | Håndterbar feil\Kjekt å ha | Tungvint omgåelse | Tidkrevende omgåelse | Finnes ingen omgåelse |
| Omdømme | Intet tap av navn og rykte | Negativ omtale internt | Negativ omtale også eksternt | Negative oppslag i rikspresse | Langvarige negative oppslag i rikspresse |
| Etterleve krav og lovverk | Ubetydelig | Mindre alvorlig | Betydelig | Alvorlig | Svært alvorlig |

Forvaltning = feilretting eller ?

Forvaltning i SPK.
ihht. definisjon vedtatt i TLG
Prioritering i forvaltning gjøres av systemeier
For mer detaljer se [her](#).

MÅ OPPGAVER FORVALTNING

DRIFT

Risikoanalyser,
Bistand ved overvåking
Driftskjøring
Håndtering ITSOS
Massetester
mm

EKSTERN TVUNGEN

Tvungen tilpassing av IT tjenester
f.eks
- Versjon oppgradering av rammeverk
- endringer av grensesnitt mot andre
- pålagt regelendring

FOREBYGGING

f.eks
- tilpassinger til arkitekturendringer
- etablering av overvåking
oppgaver for å sikre videre
forvaltbarhet

SAKER SOM PRIORITERES AV FORRETNING

FEILRETTING

Feilretting av IT tjenester
i produksjon

FORBEDRING/ENDRING

-mindre effektivitetsforbedring
- mindre endringer
i eksisterende tjenester

Fordeling for løste oppgaver i et av SPKs forretningsstøtteteam

Radetiketter



Summer av Satt vekt

| | |
|--------------------|--------------|
| Drift | 8,62 |
| Ekstern tvungen | 16,29 |
| Endring/Forbedring | 27,01 |
| Feilretting | 30,42 |
| Forebygging | 12,83 |
| Løst før 2014 | 2,64 |
| Totalsum | 97,81 |

For å få den verdien du som kunde ønsker så må du ta eierskap til produkkøen og kontinuerlig vurdere prioritet på oppgavene i køen.

I SPK stiller «Kunden»(forretning) med 25% av totaltiden i forvaltning og prosjekt – 1 forretningsressurs pr 3 IT utviklere

IT ressursene er en blanding av egne ansatte og konsulenter hvor hovedvekten er egne ansatte

Ønsker du som kunde å få maksimal gevinst ut av en investering så må du ta ansvaret for produktet og produkkøen.