



10 år med Statens It

- et jubilæumsskrift



Januar 2020

Denne publikation er udarbejdet af:
Statens It
Lautruphøj 2-6
2750 Ballerup
Telefon: 7231 0000

Tryk: Rosendahls A/S
Oplag: 1. oplag

Forord

Af Michael Ørnø, direktør siden 2012

Statens It har udviklet sig fra at være en ide og et projekt til at være et vigtigt fundament for vores kunder og brugere. De ti år, der er gået, fra Statens It blev en styrelse i Finansministeriet til nu, har budt på mange begivenheder. Disse begivenheder, og den opgave det har været at skabe det Statens It, som holder 10 års jubilæum i 2020, er værd at fastholde, og det er jubilæumsskriftets opgave at prøve at fastholde historien.



Løseligt anslået har omkring 750 medarbejdere samlet set været en del af Statens It gennem årene. Dertil kommer en række konsulenter, som også har bidraget til vores opgaveløsning og udvikling. De fleste medarbejdere er blevet overført fra andre ministerier og styrelser, men vi har også gennem tiden tiltrukket mange medarbejdere uden for den statslige sektor. Nogle har været hos os i kortere tid, men heldigvis har ganske mange af de medarbejdere, som var med fra starten, eller er blevet overført til os, stadig Statens It som deres arbejdsplads. Elever er blevet udlært og har startet deres karriere hos os. Tilsvarende har en del medarbejdere fået udviklet deres kompetencer hos os og søgt videre i den danske it-branche, som Statens It nu er en større del af, end da vi startede. Fælles for alle de medarbejdere, som har været hos os gennem tiden, er, at de alle har bidraget til det Statens It, som fejrer jubilæum. Det skal alle have en stor tak for.

Uden kunder er der ikke noget Statens It. Fra otte ministerområder i 2010 med lige under 10.000 brugere til nu 16 ministerier med over 26.000 brugere fordelt på 132 kunder. Den drivende kraft for udviklingen af Statens It gennem årene har været dialogen med vores kunder og brugere. Vores erfaring har været, at jo tættere og bedre dette samarbejde foregår, jo bedre løsninger ser dagens lys. Dette er sket i respekt for behovet for harmonisering og standardisering af infrastruktur og generelle løsninger på tværs i staten. Tusinder og atter tusinder af projekter, kundemøder, kundetilfredhedsmålinger og andet samarbejde gennem årene, har været helt afgørende og definerende for skabelsen af Statens It. Den indsats, vores kunder har lagt i at udvikle os som leveranceorganisation, takker vi for og glæder os til at fortsætte.

Statens It er både født under og lever efter en afgørende målsætning om stabil daglig drift. Det er og har været vores grundlæggende license to operate og var et meget stort tema de første år. I de analyser og rapporter, der lå som grundlag for oprettelsen, er emnet informationssikkerhed nærmest ikke nævnt. Ti år senere er det måske en af de vigtigste grunde til at have et Statens It. Ikke at de andre grunde er blevet mindre betydningsfulde, men informationssikkerhed konkurrerer nu med stabil daglig drift om at være den væsentligste dagsorden hos os. Det er blevet helt afgørende at have en kritisk masse af faglige miljøer og kompetencer på området, der kan arbejde på tværs af staten og drive de løsninger, som modvirker det pres, der dagligt trykker mod systemer og brugere. Stabil daglig drift og informations-sikkerhed er i de sidste ti år gået mod at være to sider af samme mønt.

I vores indre liv har løbende og store forandringsprocesser måske været det mest karakteristiske i de forløbne ti år. Store forandringer har været drevet af den teknologiske udvikling, behov og krav fra gamle og nye kunder, ITIL, ISO, Lean, karriereveje, kompetenceudvikling, nye platforme og services og tavlestyring.

Vi har etableret lokationer i Sønderborg og Aarhus. Vi er flyttet fra Gl. Kongevej til Ballerup. Fra at de fleste kunder lå inden for 10 km fra Gl. Kongevej, betjener vi nu hele landet inklusiv Grønland og Færøerne. Hvis man kigger tilbage over årene, har der ikke været et eneste år uden store forandringer i den måde, vi arbejder på. Forandringstempoet er også drevet af en organisation, som hele tiden ønsker at forbedre og udvikle sig. Jeg er sikker på, at den udvikling vil fortsætte med uformindsket kraft i de kommende år.

Jeg vil gerne takke dem, som har bidraget til dette jubilæumsskrift med deres beretninger - og ønske god læselyst.



Lautruphøj, Ballerup

Statens It's lokationer i Ballerup, Sønderborg og Aarhus



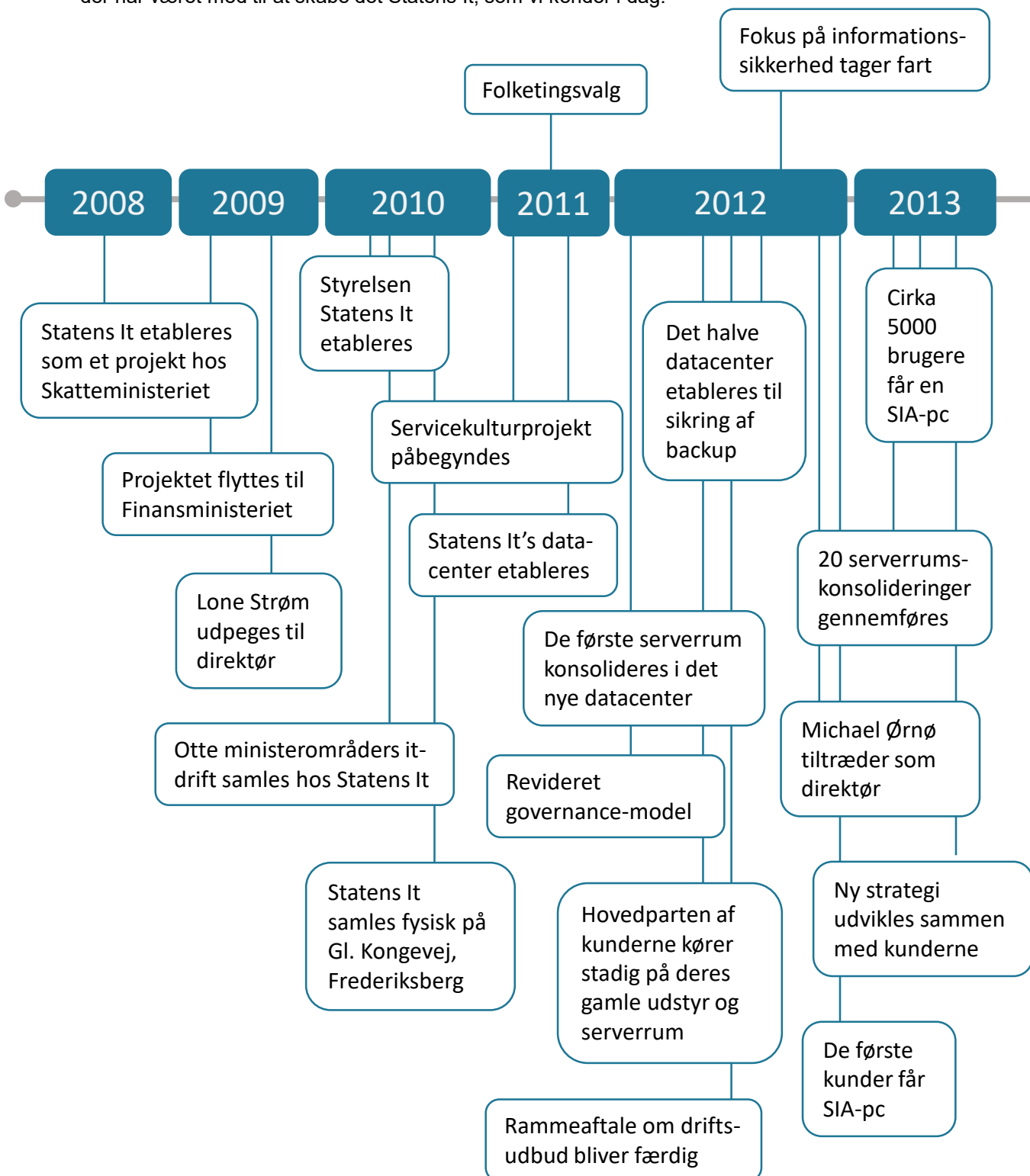
Ellegårdvej, Sønderborg

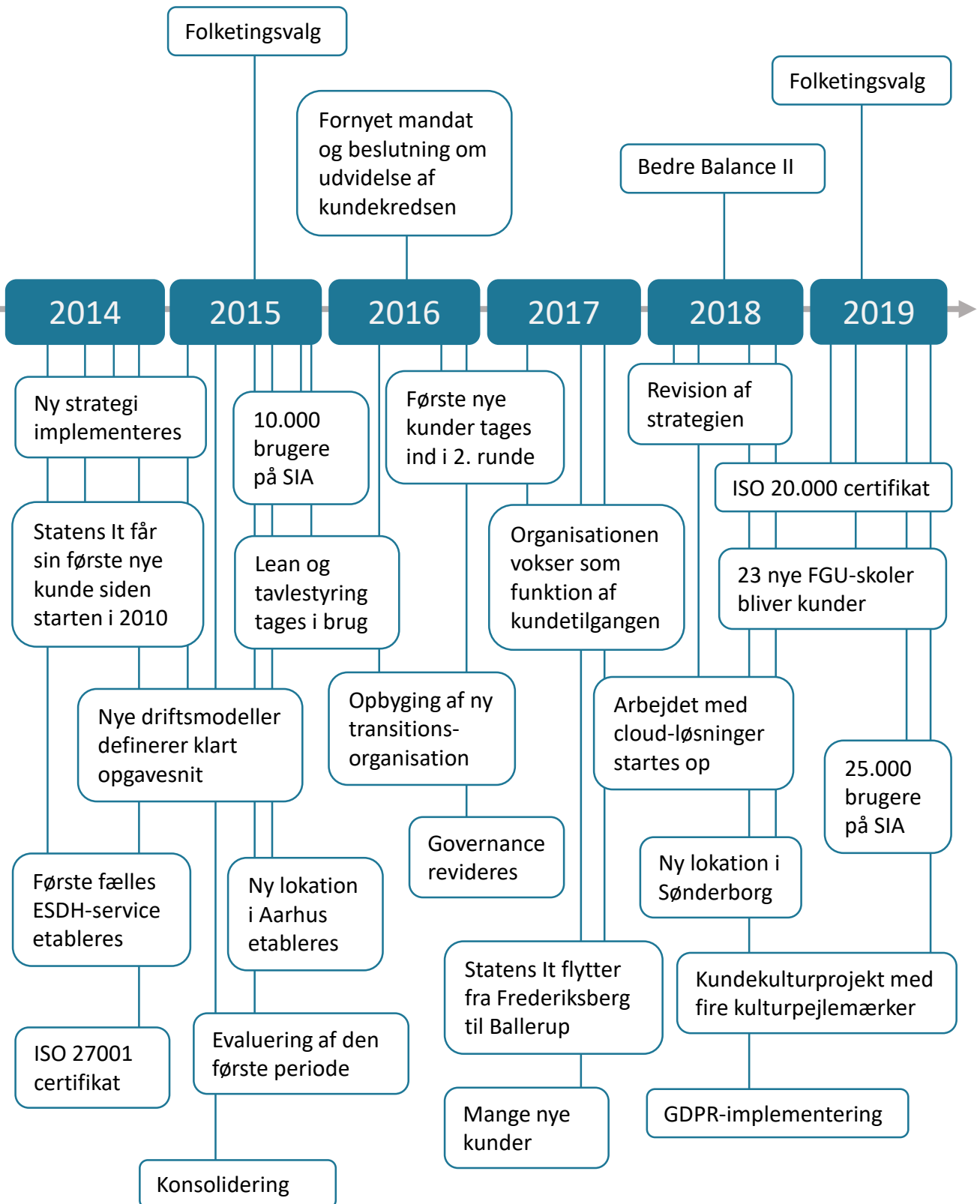


Victor Albecks Vej, Aarhus

De største begivenheder

Nedenfor får du et overblik over de største og vigtigste begivenheder i Statens It's hidtidige livshistorie, og på de kommende sider fortæller en række tidligere og nuværende medarbejdere og samarbejdspartnere deres version af de mange sjove (og knap så sjove) historier og begivenheder, der har været med til at skabe det Statens It, som vi kender i dag.





SKAT-tiden: Statens It før det blev Statens It

Af Henrik Ravn, sekretariatschef 2008-2012 og områdechef siden 2013

Grundlaget for Statens It var en rapport om "Etablering af administrative servicecentre i staten" fra februar 2008. Rapportens hovedanbefaling var:



"Der anbefales etableret ét servicecenter i Økonomistyrelsen, som skal varetage opgaver på løn-, bogholderi- og regnskabs- samt rejseområdet, og et servicecenter i Skatteministeriets koncern, som skal varetage opgaver på administrativ it-drift og support, herunder varetage driften af de statslige servere".

Projektets opgave var at udarbejde planer for etableringen af en it-organisation, som skulle servicere samtlige ministerier. Tidshorizonten for opgaven var givet i rapporten, nemlig 3 år. Formuleringen i rapporten er, set i bakspejlet og ved et 10 års jubilæum, værd at citere ordret: "Implementeringen af de foreslåede løsninger vil være en kompleks opgave og forventes at vare op til tre år."

Skatteministeriet havde opgaven med etableringen af it-servicecentret. Begrundelse for det var:

"Det tværministerielle it-center foreslås forankret i Skatteministeriet, fordi ministeriet har omfattende erfaringer fra tidligere fusionsprocesser, herunder på it-området. It er allerede i dag en kerneopgave i Skatteministeriet, og der forventes derfor at være betydelige positive synergier mellem den eksisterende it-portefølje og de nye it-opgaver, Skatteministeriet vil få tilført".

Skatteministeriet havde valgt at bygge en selvstændig organisation, adskilt fra den daværende it-organisation i SKAT, med en direktør fra det private erhvervsliv i spidsen, Jan Cilius. Projektet var bemandet med en kerne af folk fra SKAT, som i løbet af 2008 blev suppleret af medarbejdere, der blev indlånt fra en række ministerier. Desuden fik projektet bistand fra konsulenter.

Jeg kom til projektet medio oktober 2008, da det var flyttet til Rentemestervej, og vi var ca. 60 medarbejdere.

Arbejdet i projektet var mangesidet. Der skulle blandt andet samles data ind fra alle statsinstitutioner om deres it, den nye organisation skulle designes, der skulle findes et domicil, og der skulle holdes møder med alle ministerier og de faglige organisationer.

Skatteministeriet og Finansministeriet havde et tæt samarbejde om projektet, som jo kørte samtidig med etableringen af det, der senere blev til Statens Administration.

Dermed skulle man tro, at mandatet var klart.

Hen over vinteren 2008/2009 blev situationen mere og mere vanskelig for projektet. Årsagerne var mange, men et hovedproblem var nok relationen mellem Finansministeriet og Skatteministeriet - dels uenighed om styringen af projektet dels uenighed om tallene i business casen. Projektet var nået frem til væsentlig højere tal end i rapporten om "Etablering af administrative servicecentre i staten". Møderne blev vanskeligere og vanskeligere, stemningen dårligere og dårligere, og da vi kom til marts-april 2009, var projektet reelt gået i stå. Jan Cilius og jeg gik til møder med Skatteministeriet og Finansministeriet, og på Rentemestervej sad man og ventede.

En overskrift i Berlingske den 19. marts 2009 sagde det meget godt:

"Kaos om Statens IT: Det skulle have givet heftige besparelser på IT, men nu er Statens IT selv blevet alt for dyrt. Derfor bliver projektet nu skruet gevaldigt ned".

Da vi kom frem til sommeren 2009, blev SKAT-projektet lukket, Jan Cilius fratrådte stillingen som direktør for Statens It, og de fleste af medarbejderne i projektet vendte tilbage til de ministerier, de var udlånt fra.

Fra 1. juli 2009 overtog Finansministeriet ansvaret for at etablere et it-servicecenter. Der kom en ny direktør fra Finansministeriet, Lone Strøm, og en række medarbejdere, særligt fra det daværende Økonomistyrelsen, kom til. De havde en god baggrund fra arbejdet med Navision-projektet. Finansministeriets departement varetog i den periode administrationen af projektet.

Et centralt punkt i skabelsen af det nye Statens It var, at seks eksisterende statslige it-fællesskaber (der tilsammen servicerede otte ministerområder) meldte sig med henblik på at fusionere til én organisation. Det var Finansministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Kulturministeriet, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Miljøministeriet, Beskæftigelsesministeriet samt Klima- og Energiministeriet.

1. januar 2010 blev den nye styrelse, Statens It, etableret.

Fra rapport til projekt til 2,5 datacentre



Af Carsten Sørensen, teamleder 2010-2011 og driftschef 2011-2015

I februar 2008 besluttede Finansministeriet at nedsætte en arbejdsgruppe til dannelse af et "Statens IT"-projekt. Baggrunden for beslutningen var rapporter udarbejdet bl.a. fra IBM. IBM beskrev, at staten ville få en positiv business case ved at samle de operationelle it-afdelinger i staten til én samlet organisation. Nedlæggelse af små serverrum og etablering af et datacenter. Finansministeriet samlede den positive it-business case sammen med nogle andre business cases til rapporten: "Forslag om etablering af centraliserede centre i Staten, herunder et Statens It".

I april 2008 blev en lille arbejdsgruppe nedsat. Gruppen begyndte at indhente informationer fra ministerierne og udarbejde et egentligt projekt. Projektet blev givet til Skatteministeriet, og formålet med projektet var at beregne præcise business cases for en etablering af et Statens It. De oprindelige rapporter indeholdt mange antagelser, og disse skulle testes af.

Projektet

I september 2008 blev projektet startet op, og jeg var så heldig at få lov til at komme med i projektteamet. Min rolle blev at være projektleder for infrastruktursporet – infrastruktursporet var et af de to tekniske spor. Det andet tekniske spor, "Etablering/anskaffelse af datacentre, bygning, strøm, floorspace, køling, etc", blev drevet af Lennart Nilsson og Morten Plass.

Men hvad var opgaven? Staten havde på dette tidspunkt it-infrastruktur fra stort set samtlige producenter fra de sidste 20 år fordelt på et utal lokationer, serverrum, krydsfelter og kosteskabe. Hvordan samler man alt dette i en samlet infrastruktur og sikrer stabiliteten for systemerne samtidig med det – både i transition og i den efterfølgende drift? Det var den opgave, vi skulle gennemskue og beregne business cases på. Løsningen skulle dække størstedelen af staten og være fuldt implementeret efter 3 år. Volumen var ca. 40.000 brugere og ca. 10.000 servere. Beregningerne skulle dække bestykning af servere, netværksudstyr, storage, print, lokale netværk i institutionerne, eksternt netværk til at forbinde alle institutionerne med datacenteret samt IP-planer – IP-planerne kommer jeg tilbage til.

Første opgave var at finde medarbejdere til projektet, og dernæst gik arbejdet i gang med at finde de forskellige elementer af infrastrukturen, og hvordan de skulle forbindes og passe sammen. Hvordan skulle serverne bestykkes? Skulle vi bruge virtualisering? Hvordan skulle netværket udformes? Hvilke sikkerhedsløsninger skulle indarbejdes? Også løsninger og designs for nøgle-services som AD osv. blev udarbejdet. Stille og roligt blev de forskellige designs og løsninger udarbejdet. Virtualisering blev en nøglekomponent. Hovedårsagen var, at alle statens forskellige systemer havde så forskellig fysisk infrastruktur, og meget af det var meget gammelt. Hvis systemerne skulle have en chance for at eksistere i den nye infrastruktur, var vi nødt til at befri dem fra deres gamle fysiske hardware. Det var

nøglen til at sikre stabilitet og mulighed for at kunne administrere dem på en fornuftig og driftssikker måde i fremtiden. Et andet nøgleparameter i løsningen var, at der skulle være 2,5 datacentre. De to datacentre skulle sikre redundans for hinanden og for løsninger, som krævede dette. Det halve datacenter skulle være en off-the-grid-backupløsning for de to databærende datacentre.

Da løsninger og design var på plads, begyndte udregningerne på økonomien. Hvad koster sådan en ny infrastruktur? Det er faktisk ikke helt nemt at bestemme. Hvad er vigtigst? Tiden? Økonomien? Løsningen? Afhængig af disse parametre blev der udregnet et antal af business cases, som alle varierede i pris, afhængig af hvordan parametrene blev stillet.

Den 1. juli 2009 skete der en væsentlig ændring i projektet, da det blev flyttet fra Skatteministeriet til Finansministeriet. Projektet gik fra at være meget teoretisk og planlæggende til et egentlig implementeringsprojekt. Scopet blev reduceret til i første omgang kun at omfatte nogle få frivillige ministerier frem for fuld implementering for hele staten.

2,5 datacentre

Et mini datacenter blev sideløbende etableret på Landgreven til at huse Statens It's egne systemer og opgaven med at bygge et netværk, som kunne binde alle kundernes eksisterende netværk sammen. Og nu kommer vi tilbage til IP-planerne. Vi var nødt til at finde IP-adresser til alt vores udstyr og alt det udstyr, som Statens It i fremtiden skulle få brug for. Alle kunderne blev spurgt om de IP-adresser, de brugte, og så blev det hele samlet og sammenlignet. Hvor havde afdelingerne brugt de samme IP-adresser? og hvor var der frie IP-adresser, som vi kunne overtage?

Netværket blev designet til at dække tre faser. Første fase var, at de forskellige it-afdelinger, som sad decentralt i deres ministerier, kunne nå Statens It's systemer. Anden fase var at samle alle folk fra de forskellige afdelinger centralt, men de skulle stadig kunne administrere deres gamle systemer, som stadig befandt sig decentralt i alle de gamle serverrum. Tredje fase var, at medarbejderne skulle kunne administrere systemerne, når de var flyttet ind i den nye infrastruktur. Alt dette og samtidig tage hånd om konflikter på IP-adresserne på kryds og tværs.

Januar 2010 blev Statens It oprettet. Statens It's interne systemer var på plads, og der blev givet adgang til alle medarbejderne. Den første fase af netværket var etableret.

I maj 2010 nåede vi en anden vigtig milepæl. Vi fik lov til at flytte ind på Gl. Kongevej, og de forskellige it-afdelinger fra de forskellige ministerier begyndte at flytte ind. Den anden fase af netværket var etableret. I takt med at medarbejderne flyttede ind, blev de forskellige afdelinger i Statens It dannet. Jeg var så heldig, at jeg blev teamleder for netværksteamet. Vi gik nu i egentlig drift og var ikke længere kun et projekt. Projekt opgaverne fortsatte dog for at sikre den egentlige implementering af den nye infrastruktur.

Sommeren 2010 lå et færdigt *high level* design klart, og en større omgang udbud blev sat i gang, så det nødvendige udstyr til den fremtidige infrastruktur kunne anskaffes. Sideløbende med udbudsaktiviteterne blev et *low level* design udarbejdet for hele infrastrukturen.

Næste store milepæl blev nået, da den første lokation til det fremtidige datacenter blev fundet. Nu kunne arbejdet med at etablere den fremtidige infrastruktur begynde. Kort efter blev den anden lokation fundet, og det andet ben af datacenteret blev etableret. De to lokationer blev forbundet med nye fiberforbindelser.

I 2012 blev det halve datacenter etableret til sikring af backup.

Dagligdagen begyndte at komme ind i en rytme i de forskellige afdelinger i Statens It. Adskillige projekter blev gennemført, og systemerne begyndte at flytte ind i den nye infrastruktur, vi havde bygget. Dermed blev netværkets tredje fase taget i brug. Vi ændrede alle eksterne datalinjer til en ny linjeleverandør og fik derved omlagt alle IP-adresserne på linjer, netværk, brugere og printere til den nye fælles IP-plan. Nu manglede bare alle de gamle systemer.

Her slutter så min lille fortælling om, hvordan nogle statslige rapporter kan blive til 2,5 datacentre.

Den første tid – set gennem den første direktørs briller

Af Lone Strøm, direktør 2009 – 2012



Rentemestervej var Statens It's base, da jeg i sommeren 2009 trådte til som midlertidig direktør og senere blev fastansat som direktør. Projektorganisationen var blevet skåret ned til et minimum, efter at projektet var flyttet fra Skatteministeriet til Finansministeriet. Opgaven var i første omgang at få så mange ministerier med ad frivillighedens vej som muligt. Hurtigt stod det klart, at der var otte ministerier, som var med, og vi kunne gå i gang med den konkrete dialog.

Der var meget materiale fra Skatteministeriet, som kunne genbruges, men der var også en række ting, hvor vi måtte starte forfra. Først definerede vi et opgavesnit, og ud fra det fastlagde vi, hvilke opgaver som skulle overflyttes til Statens It.

Næste skridt var at få overblik over alle systemer, udstyr mv., som skulle overdrages og ikke mindst at få et overblik over tilstanden på den it, som vi overtog.

Sideløbende kørte to andre spor i forhold til etableringen. Dels skulle vi sammen med ministerierne identificere de medarbejdere og chefer, som skulle følge med opgaven, dels skulle vi finde et sted, hvor vi kunne flytte sammen.

Identifikationen af medarbejderne faldt på plads hen over efteråret, og det stod hurtigt klart, at ingen af ministeriernes chefer flyttede med projektet. Dermed startede en større opgave med at rekruttere chefer til den nye organisation.

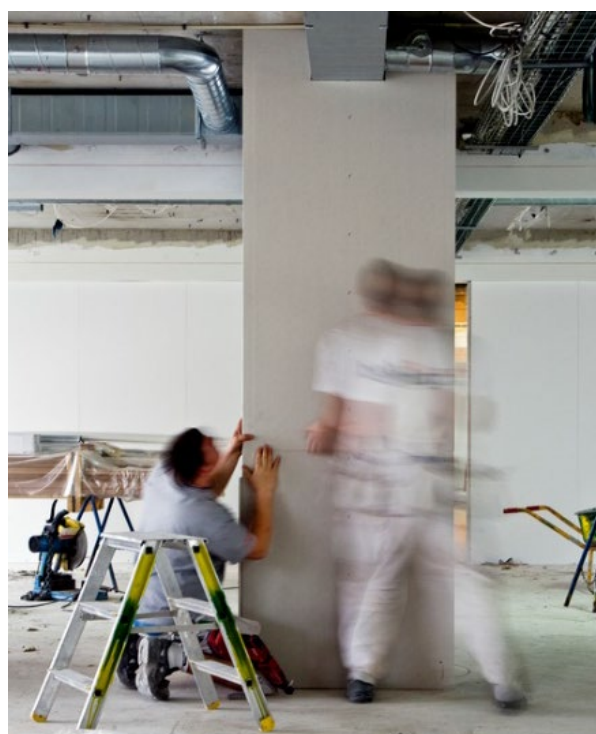
Samtidig gik arbejdet med at finde lokaler til en organisation med cirka 220 personer i gang først på efteråret. Hurtigt fandt vi lokalerne på Gl. Kongevej og fik tegnet en lejekontrakt og projekteret ombygningen af lokalerne.

Ved indgangen af 2010 overgik alle medarbejderne til Statens It, men blev i en periode siddende fysisk i de respektive ministerier. Nytårskuren med finansminister Claus Hjort Frederiksen blev holdt på Gl. Kongevej, hvor vi stod på betondækket på en af etagerne og spiste kranssekage og skålede i bobler. Byggeriet var færdigt til indflytning i midten af april 2010, og der blev organisationen endelig samlet i de nye lokaler - det var næsten samtidig med, at alle cheferne tiltrådte.

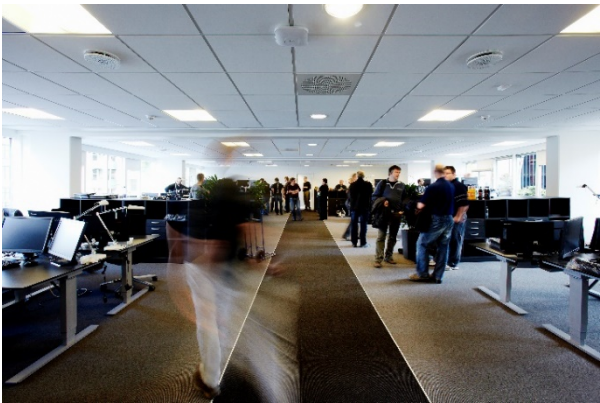
Tre måneder senere blev vores nye bygning ramt af en større vandskade, og hen over samme weekend blev København ramt af et stort skybrud, som lagde mange af vores serverrum under vand, fordi mange af dem lå i kælderniveau. Vi rykkede sammen og fik løst det hele, og den oplevelse fik afgørende indflydelse på løsningerne omkring serverrum fremadrettet.

Herefter startede det hårde arbejde med at lave servicekatalog, betalingsmodel, overblik over licenser, standardisere infrastruktur og systemer mv. og ikke mindst levere sikker og stabil it-drift til kunderne. Sidstnævnte havde vi visse udfordringer med i perioder, hvilket indimellem gav nogle hårde drøftelser med kunderne, som ikke var tilfredse. Nogle gange var kritikken rimelig, og andre gange syntes vi nok, at de var lidt hårde ved os, fordi ustabiliteten gik tilbage til deres egne beslutninger truffet inden overdragelsen til Statens It.

Når jeg kigger tilbage på de år, hvor jeg var direktør, er jeg faktisk overrasket over, hvor meget vi nåede på relativt kort tid. Jeg tror, at den pionerånd, som organisationen var præget af, bar os igennem – vi troede på projektet og arbejdede i fælles flok på at realisere ideen med Statens It. Nu, ti år efter, og med en stor udvidelse af kundeporteføljen, kan vi vel godt tillade os at konstatere, at idéen var rigtigt tænkt og bæredygtig.



Indflytning på Gl. Kongevej i 2010



De tre strategiske projekter der definerede Statens It

Af Søren Ulrich Vulff, driftschef 2010-2011 og vicedirektør siden 2011



Perioden medio 2010 til medio 2011 var den periode, hvor en række projekter blev initieret, og beslutninger blev truffet, der definerede Statens It som den virksomhed, vi kender i dag. Der var en udpræget pionerånd, og vi var top-motiverede for at lykkes med projektet "Statens It".

Forretningsmodellen blev fastlagt – vi ville levere it-services baseret på ITIL – sammenlignelig med markedet for it-outsourcing. Vi lavede aftalegrundlag indeholdende servicekatalog, standard SLA, samarbejdsorganisation, prisbilag osv. Aftalegrundlaget blev reviewet i samarbejde med kunderne, der havde virkelig mange kommentarer. Servicekataloget indeholdt syv kundeservices, som stadigvæk er ryggraden i vores leverancer til kunder og brugere: Kontorarbejdsplads, Servicedesk, Driftsinfrastruktur, Netværk, Fagapplikationsdrift, Print og Rådgivning.

De tre store strategiske projekter blev udtænkt, projekteret og igangsat.

Serverrumskonsolideringen

Serverrumskonsolideringen omfattede, at 28 serverrum skulle konsolideres over i et moderne datacenter fordelt på to primære lokationer og en backup lokation. Vi havde den udfordring, at vi ikke havde noget datacenter endnu, endelige lokaler – så vi var bogstaveligt på "bar mark". De 28 rum var meget varierende i stand, men generelt dårligt vedligeholdt. Det gav meget hyppige nedbrud og deraf dårlig drift til vores kunder.

Der blev lavet et *high level* design og *low level* design. Vi besøgte egnede lokationer, og valget faldt på et rum i det centrale København, L1, og et rum i København Nordvest, L2, samt et rum på Gl. Kongevej, L3. Der blev lavet aftaler via Bygningsstyrelsen om indretning af vores nye datacenter, og vi fik hjælp af Center for Grøn It i Digitaliseringsstyrelsen til at gøre datacentret miljørigtigt og energieffektivt.

Så gik arbejdet med at indkøbe servere, storage-systemer, netværkskomponenter osv. i gang. I alt lavede vi 13 udbud på udstyr, og monteringen i L1 startede i sommeren 2011.

Desktop-projektet

Desktop-projektet, som var en konsolidering af it-arbejdspladsen på en fælles platform (AD, mail, filservice), var en noget hårdere nød at knække, skulle det vise sig, men tog form på konceptniveau. En række beslutninger blev truffet, ét AD, ét image, én ultra bærbar pc med SSD disk til alle brugere (i stedet for 2 stationære, igen godt for miljøet og elregningen). Udpræget anvendelse af desktop-virtualisering, "web kontoret" via Citrix, hvilket vi blev nødt til at ændre senere, da det var for svært at få

til at fungere med de mange fagsystemer, kunderne havde. Konceptet blev "godkendt" af bestyrelsen i sommeren 2011.

Rammeaftale på it-drift

Vi havde fået overdraget en række kontrakter i forbindelse med etableringen af Statens It. De var meget forskellige, nogle havde ingen udløbsdato, andre var udløbet – her dukkede ideen op om et udbud på en fælles rammeaftale, som kunne bruges som værktøj til at genudbyde it-driftsopgaver på en standardiseret måde og dermed få konsolideret aftalerne og opnå skarpe priser.

Rammeaftalen blev færdig i december 2012, de første udbud mere end halverede priserne.

Serverumskonsolideringsprojektet blev afsluttet ultimo 2013. Desktop-projektet blev afsluttet medio 2014. Resultatet blev markant bedre med mere effektiv drift og højere sikkerhed.

Statens It overgik til afregning efter forbrug af services den 1. januar 2013.

Serverkonsolidering og udrulning af statens it-arbejdsplads



Af Ove Ludvigsen, transitionschef fra 2011

I perioden 2011 til 2014 blev de to store konsolideringsprojekter gennemført rent teknisk. Forud var gennemført en række forberedende aktiviteter med fx udarbejdelse af *high level* design af Statens It's datacenter, beskrivelse af projektgrundlag og tilvejebringelse af finansiering. I september 2014 blev der udarbejdet en afslutningsrapport for de to projekter, som dermed formelt blev afsluttet - med enkelte udestående aktiviteter. Nogle vil sikkert påstå, de stadig støder på ting, som burde have været håndteret i projekterne.

Projekterne var teknisk set scopet til at omfatte etablering af datacenteret på baggrund af *high level* designet, konsolidering af serverinfrastrukturen i datacentret, omlægning af netværk til Statens It's netværk samt udrulning af fælles desktop-plattform med brugere og mail/kalender på shared platform i Statens It. Rent teknisk er det fortsat samme koncept, som anvendes i dag, når styrelser skal have basal it-drift flyttet til Statens It.

Serverkonsolideringsprojektet

Konsolideringen af serverinfrastrukturen tog udgangspunkt i en samling af infrastrukturen fra de daværende 28 serverrum til ét fælles datacenter. Projektet blev gennemført som en gradvis migrering af det daværende server-, storage- og netværksudstyr i de decentrale serverrum over i det nye fælles datacenter i perioden 2011-2014. De første servere, som blev flyttet til datacentret i 2011, var Statens It's egne servere.

Et mål for projektet var, at den daglige drift af udstyret skulle blive mere effektiv og stabil, når udstyret var samlet på færre lokationer, og udstyret i højere grad blev harmoniseret og fornyet. Konsolideringen har ydermere haft til formål at skabe en skalerbar løsning, der skulle kunne håndtere en fremtidig vækst i den eksisterende kundekreds såvel som ved udvidelse af kundekredsen.

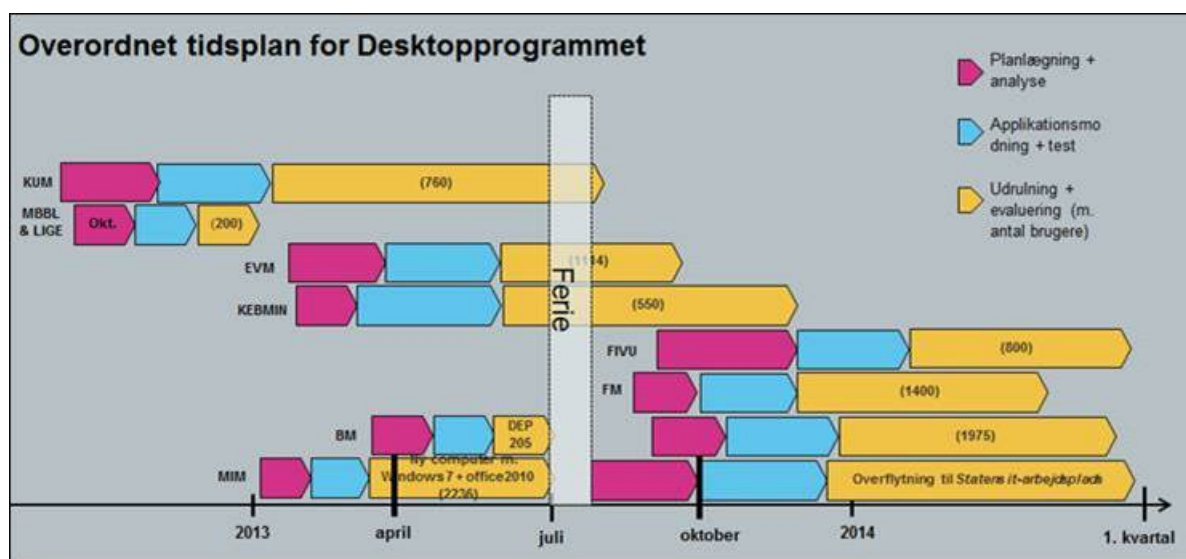
Det var en udfordring at kunne starte konsolideringerne, samtidig med at datacentret blev etableret. Udstyret til datacentret blev indkøbt på indkøbsaftaler og ved SKI-udbud i foråret og sommeren 2011. Det endelige *low level* design af datacentret kunne først udarbejdes i forlængelse af indkøbsprocessen, og datacentret var således først færdigetableret i første halvår af 2012. En af lokationerne blev etableret i samarbejde med det daværende Center for Grøn It med henblik på at have en særlig grøn profil. Specielt var fokus på etablering af køling, så anvendelse af frikøling ved relativt høje udetemperaturer var mulig, ligesom der blev etableret et system til opfølgning på energieffektivitet. Resultatet blev dokumenteret i en YouTube video ved årsskiftet 2011/2012.

De første serverkonsolideringer i 2011 blev derfor gennemført enten ved migrering til datacentrets ene og færdiggjorte lokation eller ved konsolideringer lokalt i velfungerende serverrum. I efteråret 2011 blev de første syv serverrum udfaset, og herefter gik det efter en fastlagt plan, som dog blev udfordret og måtte ændres undervejs som følge af blandt andet ressortomlægninger, hjemtagning af infrastruktur fra udløbne kontrakter, vandmiljøplan i høring, indgreb i arbejdskonflikt, kontanthjælpsreform, kommune- og regionsforhandlinger, afslutningsdebat i Folketinget og andre vigtige opgaver i de styrelser, vi leverer basal it-drift til.

Projektet blev afsluttet i 2014. De sidste overleveringsforretninger af lokaler fra tidligere serverrum blev afsluttet i første halvår af 2015.

Desktop-projektet

Herunder ser du en figur, som viser projektets overordnede tidsplan med et udrulningsforløb gennemført gradvist henover 2012-2014. Som hovedregel skulle hvert ministerområde behandles i en samlet proces, men det blev undervejs nødvendigt at lave enkelte undtagelser, hvor udrulning i visse institutioner i et ministerområde er blevet rykket til senere i det samlede forløb. Hver udrulning har bestået af de tre faser, som er vist i figuren.



Under planlægning og analysen blev der udarbejdet en plan for gennemførelse af desktop-udrulningen i hver styrelse i ministerområdet blandt andet på baggrund af en analyse af applikationsportefølje, politikker og infrastruktur afhængigheder. Ved overgangen til statens it-arbejdsplads fik alle brugere ny brugerident i et fælles tværministerielt AD. Applikationsmodningen gik i al væsentlighed ud på at få applikationer porteret til den nye desktop-plattform og gjort tilgængelige med anvendelse af brugernes nye brugerident på fællesplatformen. Applikationsporteringen blev afsluttet med brugertest og pilot-udrulning, som dannede grundlag for beslutning om udrulning til alle brugere i en styrelse.

Udrulningen foregik som hovedregel ved, at der blev udskiftet cirka 50 pc'er om dagen i en styrelse, med 25 medarbejdere på et formiddagshold og 25 på et eftermiddagshold. Ud over en sitemanager og

en underviser kunne et udrulningsteam bestå af fem supportere og fire hardwareteknikere. Dagen før en udrulning blev hver enkelt pc startet op og opdateret med alle seneste patches. Medarbejderne, der skulle have ny it-arbejdsplads, kom på et tre timers kursus, hvor de først blev forberedt på de forandringer, der følger med, når man skifter styresystem og Office pakke. Efter en time fik de udleveret deres nye pc, som de skulle logge på og få tilpasset med personlige indstillinger samt få installeret printere og specielle programmer. Det skete alt sammen med hjælp fra supportere fra Statens It.

Mens brugerne var til undervisning, skiftede hardwareteknikerne udstyr på den enkelte medarbejders skrivebord, så efter undervisningen kunne medarbejderne gå tilbage til deres plads og arbejde videre.

Selve desktop-plattformen bestod af hovedelementerne: en fysisk pc med VPN-adgang til netværk (SIA) og en virtuel it-arbejdsplads (VIA) med adgang til virtualiserede applikationer herunder mulighed for etablering af legacy miljø software, som ikke var supporteret på den nye platform. Første styrelse på den nye platform var Statens It, således at erfaringer med overgang til den nye platform kunne erhverves ved egen brug.

Ud over de rent tekniske udfordringer ved etablering og udrulning af ny desktop-plattform løb projektet blandt andet ind i kuriøse udfordringer som fx strømsvigt, så test og opdatering af pc (ultra bærbar) inden udrulning måtte foretages med anvendelse af mobiltelefon som hotspot, afbrudt undervisning ved brandalarm med evakuering samt tyveri af udstyr.

Nøgletal

I det efterfølgende er nævnt en række nøgletal og resultater opnået i perioden for projekternes gennemførelse. En del af resultaterne, fx brugertilfredshed og antal incidents, skal ses i sammenhæng med, at der i samme periode blev gennemført et servicekulturprojekt, og der blev opnået en ISO27001 certificering.

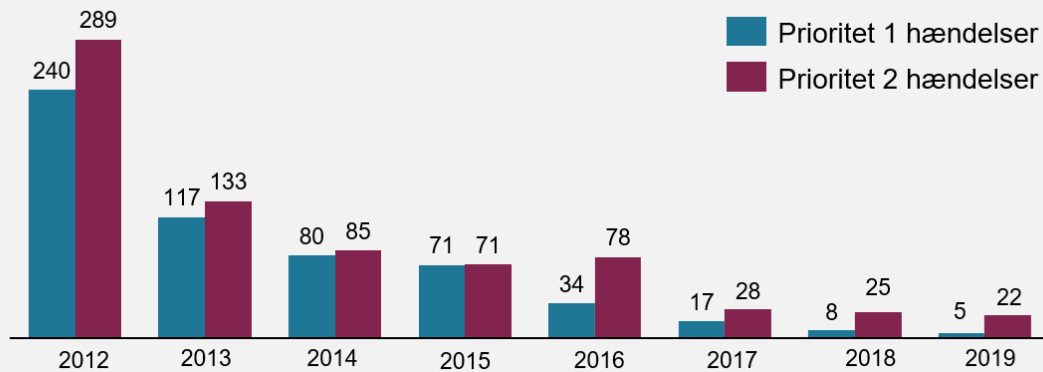
I serverkonsolideringsprojektet blev der flyttet ca. 2.000 virtuelle servere, der blev virtualiseret ca. 500 fysiske servere og ca. 50 servere blev flyttet fysisk til datacentret.

- Antallet af pc'er blev reduceret fra ca. 15.000 til ca. 10.000
- Antallet af pc-images blev reduceret fra 89 til 1
- Antallet af mailsystemer blev reduceret fra 13 til 1
- Brugertilfredshed ved henvendelser om it-arbejdspladsen steg fra 3,6 i 2011 til 4,3 i 2014 målt på en skala fra 1 - 5.
- Virtualiseringsgraden på servere steg fra 42% til 97%
- Antal storage systemer faldt fra 15 til 2
- Antal servere pr. årsværk (årsværk beskæftiget med servere, storage og netværk) steg fra 61 til 114

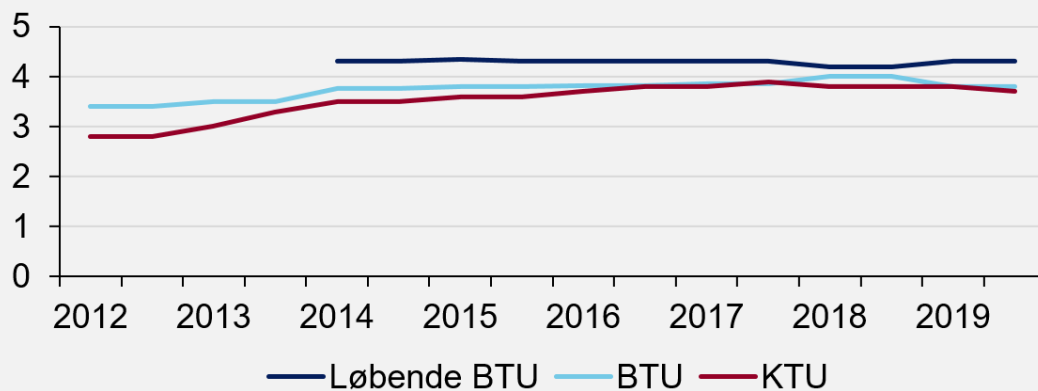
Statens It's resultater siden etablering

På trods af en eksplosiv vækst i kunder og brugere de seneste år, har Statens It formået at opnå og fastholde gode resultater på de vigtigste strategiske fokusområder.

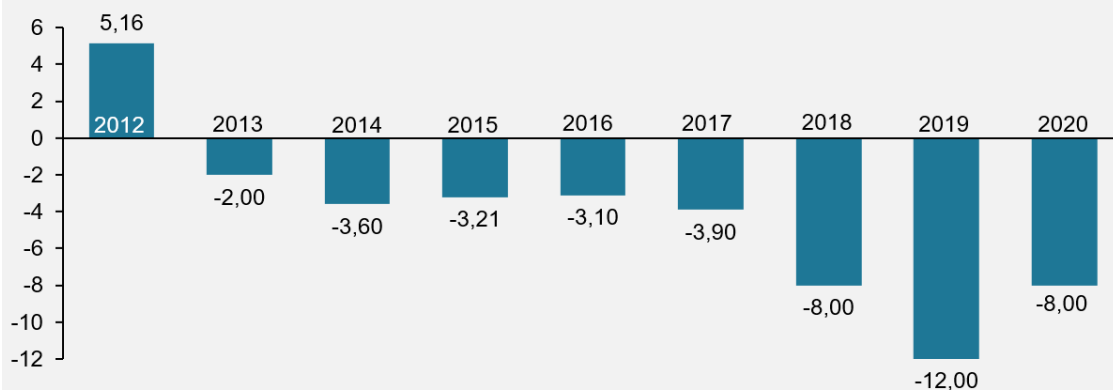
Udvikling i driftsstabilitet



Udvikling i bruger- og kundetilfredsheden



Priser på Statens It's ydelser ift. den skarpe markedspris (pct.)



Sådan blev Statens It til et succesfuldt it-fællesskab

Af Niels Gottfredsen, direktør i Moderniseringsstyrelsen 2011-2015



Statens It blev etableret i 2010, og etableringen var en meget stor og udfordrende opgave. Etableringen indebar blandt andet flytning af et stort antal medarbejdere fra de otte deltagende ressortministerier til Statens It og igangsættelse af en række store transformationsprojekter med det formål at standardisere og modernisere den grundlæggende it-infrastruktur.

Det er derfor ikke overraskende, at der i den første tid opstod problemer med dele af leverancerne. Det skabte utilfredshed hos kunderne. Den grundlæggende it-infrastruktur bruges dagligt af næsten alle, så ved problemer eller nedetid berøres mange medarbejdere.

Trods en meget stor indsats fra Statens It's medarbejdere og fremskridt i de store transformationsprojekter blev utilfredsheden hos kunderne stadig større i løbet af 2012. Michael Ørnø og jeg samlede derfor alle kunderne til et krisemøde med henblik på at få et samlet billede af kundernes oplevelse. På mødet tegnede der sig nogle klare budskaber.

For det første syntes kunderne, at de store transformationsprojekter i for høj grad fokuserede på standardisering og reduktion af omkostningerne i forhold til den oplevede kvalitet hos brugerne. For det andet mente kunderne ikke, at Statens It's nøgletal gav en retvisende beskrivelse af virkeligheden. Endelig gav kunderne udtryk for, at de ikke blev tilstrækkeligt inddraget i de prioriteringer, som Statens It foretog, og derfor ikke havde ejerskab til dem.

Konklusionen på mødet blev, at Statens It sammen med kunderne igangsatte en strategiproces. På et heldagsseminar formulerede vi sammen nye mål, nøgletal og pejlemærker for Statens It. Faldende omkostninger var stadig et mål, men der blev tilføjet mål om værdiskabelse hos kunderne og høj kvalitet i leverancerne.

Herudover blev der foretaget en ekstern vurdering af Statens It's ydelser. Denne viste, at der på en række områder var god kvalitet og pris, mens det haltede på andre områder. Analysen gav et fælles billede af virkeligheden og pegede samtidig på, hvor der skulle sættes ind.

Processen skabte en afgørende forandring. Statens It arbejdede fortsat med harmonisering og standardisering af services og ydelser, men dialogen med kunderne blev væsentligt opprioriteret, og hensynet til kundernes opgaveløsning vejede tungere. Derudover var der en accept blandt kunderne af de foretagne prioriteringer, fordi de afspejlede den fælles strategi. Sidst men ikke mindst blev leverancer og kvalitet mærkbart forbedret.

Udover strategiprocesen blev der gennemført en overgang til en prismodel. Da Statens It blev etableret, blev der, af praktiske årsager, overført bevilling fra ministerierne til Statens It, og ydelserne

blev leveret gratis. Det skabte stor uklarhed om, hvad der kunne forventes, og gjorde det svært for ministerierne at ændre deres efterspørgsel. Derfor blev pengene ført tilbage til kunderne, og alle ydelser blev prissat. Det var en stor og kompliceret øvelse. Men den skabte klarhed og mere tilfredse kunder, fordi det nu var muligt både at styre sine udgifter og målrettet forøge sin efterspørgsel, hvor der var behov.

Det er ikke usædvanligt, at oprettelse af administrative fællesskaber giver betydelige udfordringer. Det oplever man i centraladministrationer globalt. Som regel er det ikke tekniske spørgsmål eller teknologi-valg, der giver de største problemer, men derimod at sikre, at det administrative fællesskab holder kunderne tæt på, lytter til dem og sikrer ejerskab hos dem. Dette er en særlig udfordring i etableringsfasen, hvor det administrative fællesskab har et naturligt fokus på at få sine egne processer til at fungere.

Bølgerne gik højt de første år, men da Statens It fik skabt de rigtige rammer for samarbejdet med kunderne, gik det hurtigt fremad. Statens It har formået at udnytte den store volumen til at skabe kvalitet, ydelser og it-sikkerhed på et så højt niveau, at det i dag er et af de mest succesfulde statslige it-fællesskaber i verden.

Et stort tillykke til alle medarbejdere i Statens It og en tak for mange gode leverancer hver eneste dag.

10 år med Statens It og kunderne

Af Inge Lise Hansen, kundechef siden 2011



Statens It's første tid var "as is"-drift, og de enkelte kunder skulle have det, de plejede at modtage fra deres gamle fællesskab, pc'er, support, serverdrift mm. Vi opererede op i mod et normalydelses-katalog, som beskrev de serviceydelser og Service Level Agreements, som de otte fællesskaber, Statens It var en fusion af, leverede til deres kunder. Statens It var bevillingsfinansieret, og bevillingen var lig med, hvad der var overført fra de respektive ministerområder til Statens It, og for de midler skulle de have "normalydelse".

Men som alle ved, så stod udviklingen i kundernes forretning heller ikke stille i 2010, og vi var slet ikke på plads – vi var dårlig nok kommet i gang med at etablere processer, registreringspraksisser og værktøjer. Det var noget af en opgave at finde ud af, hvornår en kunde havde fået sin berettigede del af leverancerne.

For at holde styr på pengene, så var der i den første tid et kunde-CAB, hvor kundernes større anskaffelser blev forelagt og godkendt. Kunderne fik i de år, hvor Statens It var bevillingsfinansieret, ekstraregninger, når året var omme, hvor vi opgjorde, hvad de havde modtaget af ekstra ydelser.

Det formelle fundament blev grundlagt i 2010: Kundeaftale og servicekatalog

Hvert ministerområde havde sit eget koncept for beskrivelse af fællesskabets serviceydelser, og ydelserne var forskellige i indhold, omfang og serviceniveau. Det var opgavesnittene mellem fællesskaberne og deres kunder også – Beskæftigelsesministeriet havde en del outsourcet drift, Miljøministeriet havde en del fagapplikationsdrift tilbage i styrelserne, Finansministeriet havde lagt applikationsdriften i fællesskabet. Alle disse forskelligheder skulle merges sammen i en fælles servicebeskrivelse af fagapplikationsdrift.

Første step i standardiseringen var at definere og beskrive de hovedserviceydelser, som Statens It skulle levere og til hvilken kvalitet. Til at hjælpe os havde vi hyret Deloitte, men vi var bevidste om, at det var nødvendigt at inddrage kunderne i udformningen af både servicekatalog og kundeaftale for at sikre et ejerskab og commitment. Som det så pænt hedder i oplægget til bestyrelsen i april 2010:

"Kundeinddragelse i udarbejdelse af det fremtidige aftalekompleks for at sikre, at de services, som Statens It tilbyder, også er de services, som kunderne efterspørger."

Bestyrelsen godkendte rammerne for udvikling af kundeaftalekomplekset, og vi etablerede en referencegruppe med repræsentanter fra de otte ministerområder, som vi mødtes med på regelmæssig basis. Udover at mødes med referencegruppen var vi også på besøg i alle ministerområder, hvor vi mødtes med repræsentanter fra alle styrelser for at præsentere og drøfte, hvad og hvordan service-

ydelseerne skulle sammensættes, og hvordan snitfladerne mellem Statens It og kunderne skulle være. Det var ikke altid, at håret sad lige pænt efter disse møder, da vi ikke altid var helt enige.

Men det lykkedes at komme i mål, og i december 2010 efter bestyrelsesmødet kunne Lone Strøm skrive til medlemmerne:

"Med jeres godkendelse af aftalekomplekset og afregningsmodellen har vi nået en meget vigtig milepæl i konsolideringen af Statens It og fået lagt et solidt fundament for den videre professionalisering. Vi tager nu fat på den store opgave med at få implementeret aftalekomplekset både internt i organisationen, således at vi sikrer både leverancer og afrapportering, og i forhold til jer som kunder, så vi får etableret de forskellige samarbejdsfora, som skal sikre det gode og konstruktive samarbejde."

Ressortændringer

September 2011: Danmark fik sin første kvindelige statsminister, alt blev delt op efter 10 års borgerlig regering, og den nye regering skulle sætte sine egne fingeraftryk. Det betød, at ministerier og styrelser blev nedlagt, og deres opgaver og medarbejdere blev fordelt til andre ressorts og institutioner. Nye ministerier så dagens lys, og andre blev nedlagt. Det var i en situation, hvor vi ikke havde en fast projektmodel. Vores projektledere hed leverancekoordinatorer, forskellige medarbejdere hos kunderne meldte opgaver ind, uden at det nødvendigvis var koordineret i ministeriet med risiko for dobbeltarbejde, og folk flyttede med en pc under armen, hvilket betød, at det var svært at bevare overblikket over koblingen mellem kunde, bruger og pc. Så vi lærte på den hårde måde.

Næste gang var vi bedre beredt og heldigvis for det. Også i 2015 kom der en del ressortændringer, og vi fik brug for vores "Departement-in-a-Box M15", hvilket betød, at vi fik det genopstandne Integrationsministerium op at fungere it-mæssigt i løbet af meget kort tid. Selvsamme eftermiddag som den Kgl. Resolution var offentliggjort om formiddagen, samtidig med at dronningen havde hilst på den nye regering og dens ministre, tikkede følgende status omkring det nye ministerområde ind fra Lene Nielsen (daværende teamleder i Statens It's brugeradministration.red):

"Udstyr: Vi er på vej til Slotsholmen for at sætte udstyr op til departementschefen og den nye minister. Fire pc'ere inkl. mus, tastaturer, dockingstations og skærme samt fire printere. Vi har derudover leveret fire iPads og fire 4G modems. Telefonerne er på vej, her afventer vi aktivering af SIM-kort. Status følger.

Domæner: Vi har reserveret domænet UIBM.dk som endnu ikke var reserveret af Justitsministeriet. Derudover overtager vi domænet udlaendingeintegrationsogboligministeriet.dk som var reserveret af Justitsministeriet.

Adgang til netværk og mail: Vi er i gang med klargøring på vores netværk til det nye ministerområde, og vi forventer, det er helt på plads sidst på eftermiddagen."

Ministeren fik særbehandling, da Statens It's direktør, Michael Ørnø, var i Elgiganten for at købe en iPhone i den farve, som ministeren gerne ville have i stedet for den kedelige sorte, som indgik i M15. Der herskede en særlig stemning den søndag på Gl. Kongevej, hvor medarbejdere fra Statens It'

brugeradministration oprettede og nedlagde ministre, og supporterne var ude i ministerkontorerne for at hjælpe de nye ministre godt i gang med deres nye it-udstyr fra Statens It.

Ressortændringerne i 2019 var i småtingsafdelingen sammenlignet med de to andre valgår. Særlig ressortændringen i 2011 gav os og kunderne udfordringer, da vi i 2013 skulle overgå til en fuldt aktivitetsbaseret afregningsmodel. Kunderne skulle have tilbageført penge svarende til det forbrug, de gik ind i Statens It med. Når vi tænker på de mange opbrud og ændringer, så var det i sig selv en stor øvelse at finde ud af det, for de otte ministerområder var blevet til syv, og stort set ingen af dem var længere identiske med ministerområderne pr. 1. januar 2010.

Servicevinduer

Statens It har de faste servicevinduer, men af og til er det nødvendigt at få aftaler med kunderne om, at vi skal gennemføre changes uden for disse. Det er ikke altid en lige nem opgave, og nogen gange skal vi have hjælp andetsteds fra for at få servicevinduet.

Hos en kunde havde vi gennem næsten et år forsøgt at få et servicevindue planlagt for at udskifte noget af vores udstyr, men der var altid forretningskritiske opgaver, som umuliggjorde at finde det rette tidspunkt at slukke for strømmen på. Så en dag skulle den lokale pizzabager, der havde til huse i stueetagen, have udskiftet sin store pizzaovn, og i den forbindelse skulle der afbrydes for strømmen i en kort periode – og vupti fik vi også klaret udskiftningen af vores udstyr. Sultne maver overtrumfede de forretningskritiske opgaver.

Kundetilfredshed

Statens It har alle år haft et mål om en gennemsnitlig kundetilfredshed på 3,7. Der skulle gå mange år, før det mål blev nået. 2016 var første gang, vi opnåede en kundetilfredshed på 3,7, og vi har holdt den på det niveau siden, men der skal kæmpes, også fordi vi nu får en del nye kunder ind, som tidligere har været sig selv, og som skal vænne sig til at være en del af et større fællesskab.

Den første kundetilfredshedsundersøgelse, KTU, i 2010, som blev gennemført med tre kundefokusgrupper, opnåede en gennemsnitlig kundetilfredshed på 2,5. De næste par år blev undersøgelsen gennemført som en survey, og tilfredsheden gik lidt frem. I 2012 gik vi over til at gennemføre kundetilfredshedsundersøgelserne på møder med kunderne, og vi gik fortsat lidt frem, og i første KTU i 2013 rundede vi 3,0 i gennemsnit, varierende fra mest utilfredse kunde på 1,9 og mest tilfredse kunde med en tilfredshed på 3,9.

En af de kommentarer, som vi fik i den allerførste kundetilfredshedsundersøgelse, og som er gået over i Statens It's historie, er sammenligningen med en ubåd:

”Jeg betragter Statens It, som en ubåd, der åbner låget og tager imod, og så dykker den ned på bunden og ignorerer alt og alle. Det kan lyde meget negativt, men jeg kan ikke se, at der er noget, der er blevet bedre i forhold til tidligere. Jeg kan skrive mails til folk, uden at der bliver svaret. Jeg kan oprette sager, og der sker ikke noget. Det er håbløst. Man hører ikke noget fra SIT. Man føler sig ignoreret”.

Heldigvis er vi rykket på kundetilfredsheden, og mange af vores kunder er glade for samarbejdet, og at de via Statens It kan opfylde de mange krav til sikkerhed, som stilles af CFCS, Digitaliseringsstyrelsen, Rigsrevisioner, m.m.

I foråret 2017 blev virksomheder i ind- og udland, herunder Mærsk, ramt af et alvorligt cyberangreb, mens vi og vores kunder gik fri. Dette skyldtes bl.a., at vi betids havde opdateret netværk og antivirus, og vi fik hurtigt patchet serverne. På trods af at det var midt i en af forårets mange miniferier, fik vi hurtigt sat gang i aktiviteterne og den løbende kommunikation til kunderne på alle niveauer. Michael Ørnø sørgede for at holde medlemmerne af Kundestrategisk Forum godt orienteret, og vi andre sendte løbende info ud til kundernes forretningsansvarlige og it-koordinatorer. Så her var det ikke nogen ubåd i nærheden.

Fra 4 KAM'ere til 11 it-driftspartnere.

Fra start af var det vigtigt for Statens It at etablere et godt samarbejde med kunderne, og til at være bindeled mellem kunderne og Statens It var der fire Key Account Managers i 2010. Deres opgave var at etablere en mødestruktur med kunderne, men først og fremmest var de eskalationspunkt, og de blev flittigt kontaktet i de første år. Tidligere KAM og nuværende it-driftspartner Thomas Kristensen har beskrevet en dag i en KAM'ers liv: "Stort set hver dag man mødte ind af døren på Gl. Kongevej, gik en pæn del af tiden med at gå floorwalking på de fire etager med henvisning til de incidents og sager, som var blevet meldt ind om morgenen, og som alle hastede."

Med strategien fra 2014 ændrede vi betegnelsen KAM til it-driftspartner, og it-driftspartnerne blev en del af Statens Its ledelse, som gav dem et bredere mandat i forhold til kunderne og større gennemslagskraft både eksternt og internt. Antallet af kunder er vokset, og det at sikre et tillidsfuldt og professionelt samarbejde med kunderne kræver en del, så i dag er vi 11 it-driftspartnere på vej mod en 12. Opgaverne har ændret karakter siden 2010 – i dag er it-driftspartnerne i langt højere grad dialog- og sparringspartnere, men de er også fortsat dem, som kunderne eskalere til, hvis det halter med leverancerne.

Fra hengemt it-afdeling til serviceorienteret it-virksomhed



*Af Sidsel Gjøel, HR- & kommunikationschef 2010-2012 og
servicechef 2011-2014*

Den 1. december 2009 trådte jeg for første gang ind på det noget interimistiske kontor på Rentemestervej, hvor Statens It havde til huse, før de i maj samme år flyttede til Gl. Kongevej. Jeg startede dermed en lille måned før medarbejderne fra de mange it-afdelinger og et par måneder før vicedirektøren og de fleste af cheferne. En af mine første opgaver var at skrive velkomstbreve til medarbejderne.

Fem år senere – og en hel del erfaringer rigere – forlod jeg Gl. Kongevej.

En ny it-virksomhed bygges op

Mit første job var, som HR- og kommunikationschef, at være med til at bygge styrelsen op med alt fra regler, rettigheder og kompetenceudvikling til husmøder, presse og intern kommunikation - og der gik ikke længe, så bestilte direktør Lone Strøm et "servicekulturprojekt". Visionen var, at alle medarbejdere skulle agere serviceorienteret, og at skabe et ry for Statens It som en serviceorienteret it-virksomhed.

I mine to år i det job arbejdede vi kontinuerligt med at forbedre Statens It's serviceniveau og medarbejdernes tilgang til service. For rigtig mange var det en naturlig del af deres job, for andre var der et stykke vej derhen. En del medarbejdere kom fra it-afdelinger, der nærmest var gemt væk og med de klassiske skilte "Henvend dig aldrig personligt, indmeld din sag i systemet" eller "Servicedesk er åben: 10-11 to dage om ugen" for nu at karikere det en smule.

Og ikke mindst kæmpede vi med udfordringerne i et rigtigt servicesystem, som de fleste medarbejdere og brugere ikke var tilfredse med.

Statens It's fundament bliver til

Vi arbejdede med kulturforandringen på tre måder: Holdninger, adfærd og systemer. De to første giver nok sig selv, mens systemer dækkede over både tekniske systemer, men også fx incitament-systemer – altså blev medarbejderne fx belønnet i forhold til den adfærd, vi gerne ville have mere af?

Vi lavede workshops og udpegede forbedringsprojekter, vi udviklede på vores systemer, vi uddannede hele flokken i ITIL, så de havde en fælles forståelse og et fælles sprog. Vi lavede sågar en servicedag og en servicefest, hvor bedste film om service blev præmieret i bedste Oscar-stil med efterfølgende "sladderblad" med alt om festen. Det var sjovt, men det var også alvor. Alt i alt byggede vi det solide fundament, som Statens It står på i dag.

Fra kulturprojekt til hverdag i supporten

Efter godt to år på posten blev jeg opfordret til at søge jobbet som chef for Service & Support, som netop var blevet ledigt. Min egen selvkritiske refleksion var, at jeg jo ikke vidste ret meget om it. Svaret fra direktør Lone Strøm og vicedirektør Søren Vulff var, at der var rigeligt, som vidste noget om it, men at der var brug for en, som vidste noget om ledelse og kundeservice. Jeg tog ydmygt imod udfordringen.

Supportafdelingen var på det tidspunkt indrettet efter to primære principper:

- En mindre servicedesk tog imod kald, løste de allermest banale problemer, og derudover skulle alt sendes videre til de andre teams: Generelle applikationer, Brugeradministration og Onsite support.
- Kald skulle undgås, alt skulle så vidt muligt ind via HP-servicemanager (HPSM)

Sammen med mine teamledere og medarbejdere gik jeg i gang med at analysere, hvordan det virkede. Konklusionen var, at det gjorde det ikke: Medarbejderne i Servicedesken var stærkt utilfredse, for de tog kun telefoner hele dagen og følte ikke, at de fik brugt deres kompetencer, da de kun måtte løse de letteste sager. Resten blev sendt videre til de andre teams. Når de mere komplicerede sager landede i det næste support-team, Generelle applikationer, som skulle løse dem, skete det via HPSM. De fleste sager kunne ikke løses uden kundens medvirken, så supporteren skulle nu have fat i brugeren. Og det kunne tage lang tid. Det typiske scenarie var, at brugeren var til frokost, til møde, ude af huset, syg mv., og så kunne sagen ikke løses. Sagerne havde lang liggetid, og brugerne var stærkt utilfredse, dels fordi de ikke kunne få løst deres sager, dels fordi de blev tvunget til at sende dem ind via en, mildest talt brugerfjendtlig, HPSM-portal.

Vi måtte finde en løsning, der kunne gøre både brugere og medarbejdere gladere for Statens It.

Ny organisering giver mere tilfredse brugere

Løsningen blev udviklet i samarbejde med medarbejderne. Rammerne og visionen var sat, men medarbejderne skulle være med til at finde den rigtige løsning. Både fordi de havde det bedste udgangspunkt for at vide, hvad der kunne fungere, og fordi det skaber en meget bedre forankring at have medarbejderne med om bord.

Resultatet blev en ny struktur med den servicedesk, som vi kender i dag – dog nu i større udgave – hvor medarbejderne skulle løse langt flere opgaver og gå meget mere i dybden, mens de har brugeren i røret. Vi gjorde samtidig op med det, blandt kunder og brugere, forhadte princip om, at man helst ikke måtte ringe til Statens It. Tværtimod organiserede vi os sådan, at vi var på arbejde, når brugerne havde brug for os, og vi tilbød brugerne at oprette deres sag, hvis der var behov for det.

I samarbejde med medarbejderne lavede vi vagtplaner ud fra kald-statistikkerne, sådan at flest var på arbejde, når der var flest kald. En mindre revolution på daværende tidspunkt med det udgangspunkt vi kom fra, hvor mange i deres gamle it-afdelinger i ministerierne havde meget fleksible vilkår, som ikke nødvendigvis tog højde for brugernes behov. Retfærdigvis skal det siges, at der stadig er kundecentre,

der endnu ikke er nået til at bemande efter brugernes kald-mønstre – så ude omkring ville denne ændring også i dag være nytænkende.

Rekordhøj bruger- og medarbejdertilfredshed

Lad mig sige det ærligt. Det var ikke altid let. De forandringer, vi tog fat på, var ikke altid populære. Stille og roligt vil jeg dog sige, at vi fik alle med om bord, for var det ikke ret og rimeligt, at alle medarbejdere havde et interessant og udviklende job, fremfor at det kun var nogle få? Og var det egentlig ikke rimeligt nok, at man var til stede, når brugerne ringede?

Og resultatet udeblev da heller ikke: I løbet af de tre år jeg var i Serviceafdelingen, lykkedes det os i afdelingen at opnå en utrolig høj brugertilfredshed – og samtidig en rekordhøj medarbejdertilfredshed.

Da jeg gik ud af døren på Gl. Kongevej fem år efter, jeg havde været med til at sætte Statens It-projektet på skinner, var det, fordi jeg oplevede, at min mission med Serviceafdelingen var lykkedes. Til dato er de ting, jeg sammen med min afdeling gennemførte i Statens It, en af dem i min karriere, som jeg er stolt af. At få lov at være med til at bygge en styrelse op helt fra bunden var en fantastisk opgave.

De vigtigste pointer, jeg tog med mig fra min karriere som leder i Statens It, er:

- Tag hånd om problemerne, undgå konfliktskyhed
- Involver medarbejderne i problemer og i løsninger af dem – de bliver både bedre indholdsmæssigt og bedre forankret
- Arbejd kontinuerligt med kulturen, så den ikke sander til

Et kundeperspektiv

I 2019 har jeg, for første gang i min karriere, prøvet selv at være kunde i Statens It. For det meste med tilfredshed med de serviceorienterede medarbejdere i Servicedesken. Selv om jeg også kan se, at Statens It indimellem stadig døjer med nogle af de samme børnesygdomme som dengang. Skulle jeg give et råd til det Statens It, som nu er på vej til at blive teenager, vil det være: "Husk på, at kunden og brugeren stadig kommer først. Tag ansvar. Og jo, du må stadig gerne oprette kundens sag. Det er faktisk bare god service".

Vi fokuserer fortsat på kundernes behov

Af Ditte Moe Telving, teamleder i 2011-2014 og servicechef fra 2014

Jeg kom til Statens It i december 2011, hvor jeg startede som teamleder i 'Team Tværgående'. Et team med en god og blandet opgaveportefølje, herunder ansvaret for Incident og Service Request samt det daværende It Service Management System, HP Service Manager, og diverse rapportering.



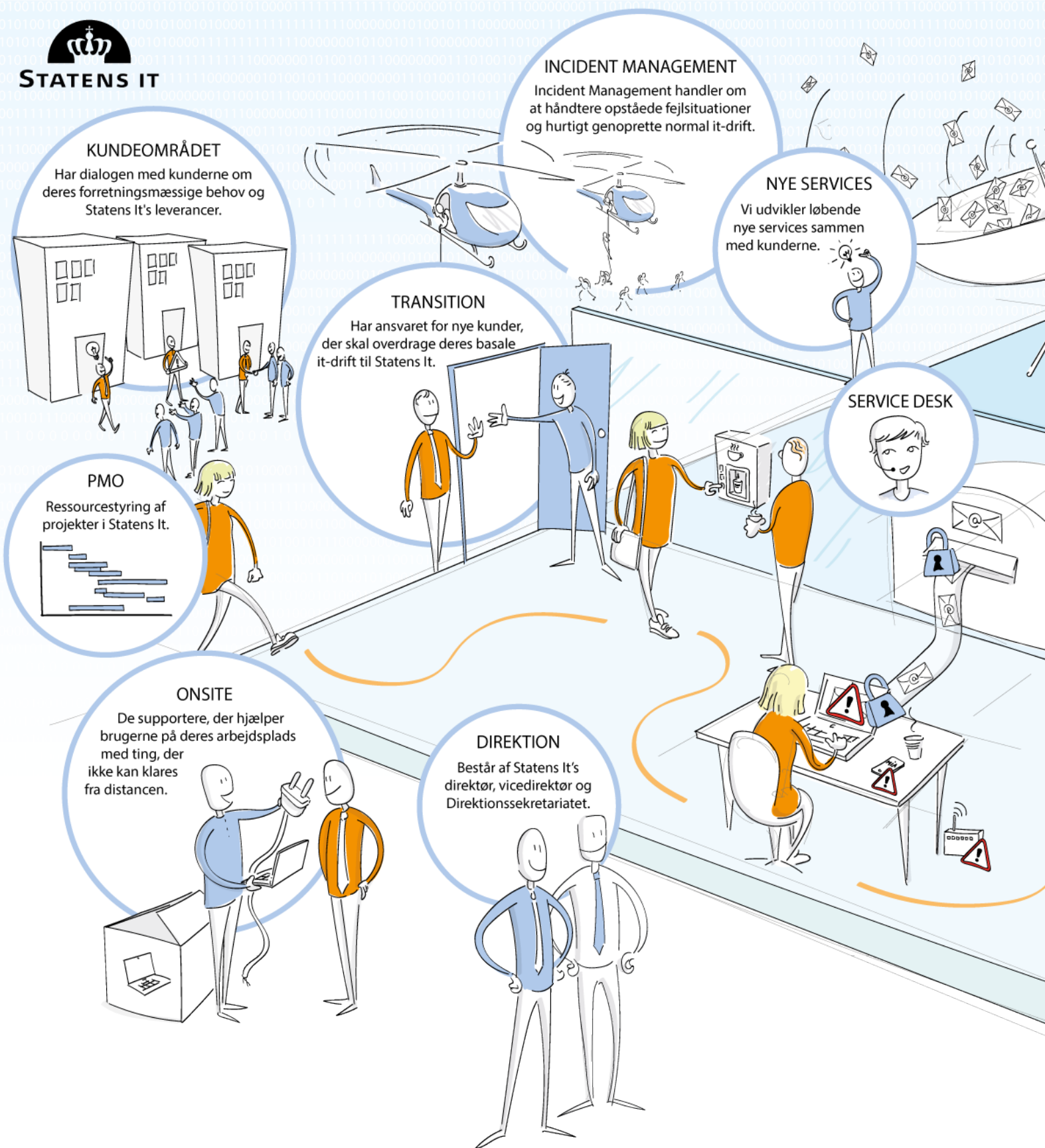
I tråd med et øget fokus på processer og etablering af central overvågning var jeg med til at starte Statens It's driftscenter op, som skulle samle de operationelle processer: Incident-, Service Request-, Event- og Problem Management. Den proaktive overvågning blev udvidet, både i bemanning og åbningstid. Til at begynde med skulle overvågningsvagterne dækkes af medarbejdere på tværs af driftsteams - dels for at styrke fokus på den proaktive og centrale overvågning, dels for at styrke samarbejdet på tværs. Det var en stor forandring i forhold til arbejdstid, overenskomster og en ny måde for driftsmedarbejderne at arbejde på. Efter en periode besluttede vi dog at skabe et fast overvågnings-team, der både havde ansvaret for opsætning, vedligehold og håndtering af overvågningsalarmer.

I november 2014 overtog jeg stillingen som områdechef i Service efter Sidsel Gjøel. Senere rykkede Driftscenteret med til Serviceområdet, og vi har ikke bare udvidet antallet af kunder og brugere, men også den geografiske spredning. I november 2019 fejrede vores Servicedesk i Sønderborg et års fødselsdag, ligesom der også er Onsite- og Servicedesk-medarbejdere tilknyttet vores satellitkontor i Aarhus. Driftscenteret har sidenhen skiftet navn, og hedder nu Service Operation Center. Den proaktive overvågning er udvidet markant, ligesom samarbejdet mellem både Servicedesk, Event-, Incident- og Problem Management-processerne er tæt og fungerer godt. I 2016 sagde vi farvel til det 'brugerfjendtlige' HPSM-system og goddag til ServiceNow, som har givet os en langt bedre værktøjs-understøttelse.

I november 2018 etablerede vi et dedikeret team til Service Request Management og Knowledge Management. Udover procesarbejdet, med fokus på optimering af blanketter og vores serviceportal, er teamet ansvarlige for at koordinere komplekse Service Requests og mindre projekter, der tidligere blev håndteret i kundeområdet.

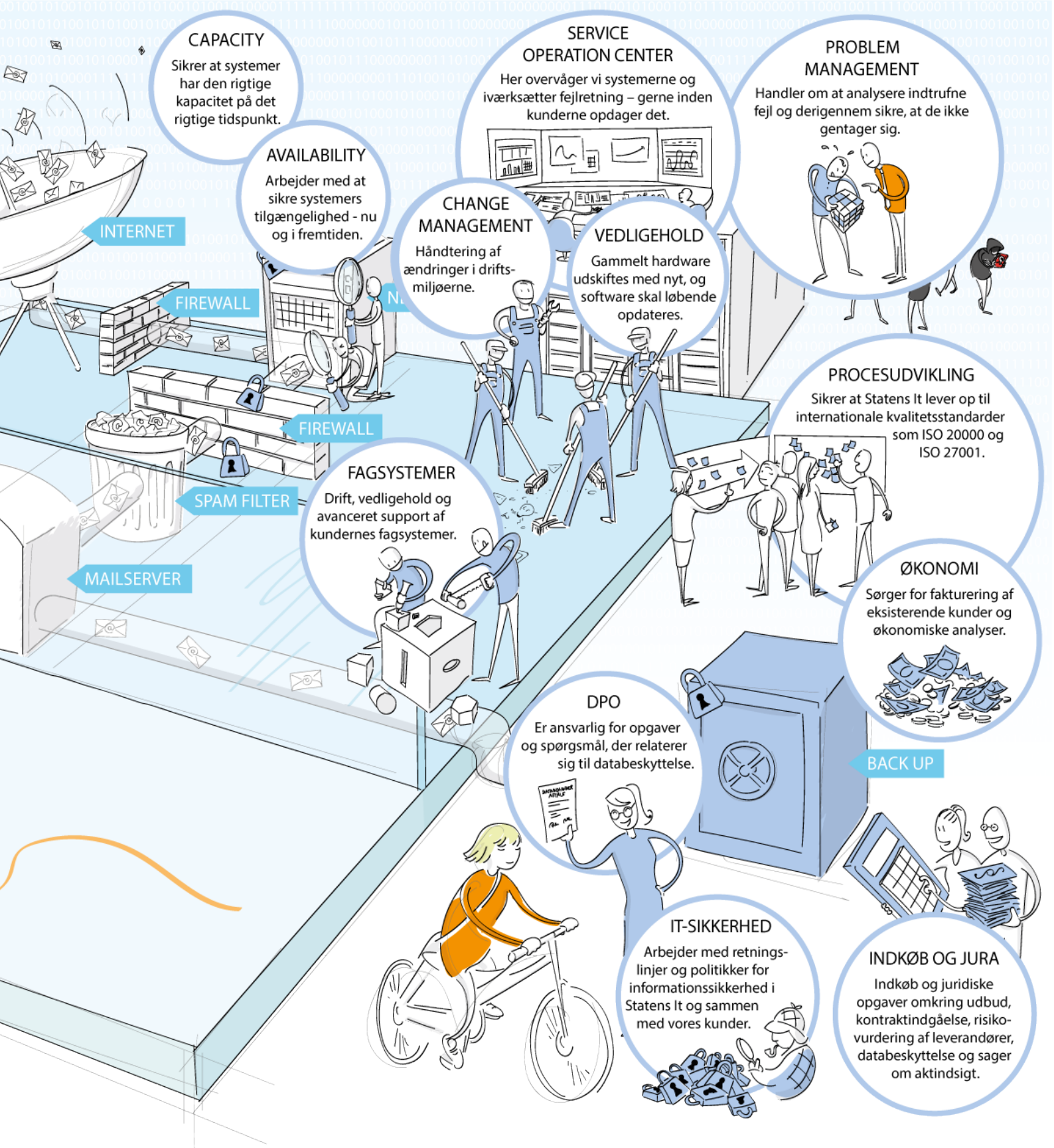
Serviceånden er høj i serviceområdet, ligesom loadet er det. I 2019 er der kommet over 300.000 sager igennem systemet, og vores brugertilfredshed er fortsat god. Vores brugere kvitterer blandt andet for, at vi i 2019 har udvidet vores åbningstid i Servicedesken. Nu kan man henvende sig og få hjælp helt frem til kl. 23.00 alle ugens dage.

Sidsel Gjøels servicekulturprojekt er stadig grundstenen og omdrejningspunktet for Serviceområdet, men det er genopstået i en ny version med kundeperspektivet som det altafgørende. Vi får fortsat mange nye kunder, og de er ikke ens, derfor er forståelsen for den enkelte kunde og deres behov alfa og omega.



Hvad laver Statens It?

Det er en vanskelig opgave at forklare, hvordan en it-driftsvirksomhed som Statens It er opbygget. Derfor besluttede vi os for at udarbejde den såkaldte Mette-tegning, som tager udgangspunkt i den fiktive bruger, Mette. Med tegningen forsøger vi at illustrere den store kompleksitet og de mange bagvedliggende mekanismer, der sikrer, at brugere som Mette problemfrit kan sende mails, arbejde i fagsystemer og meget mere hver dag.



CAPACITY

Sikrer at systemer har den rigtige kapacitet på det rigtige tidspunkt.

AVAILABILITY

Arbejder med at sikre systemers tilgængelighed - nu og i fremtiden.

SERVICE OPERATION CENTER

Her overvåger vi systemerne og iværksætter fejlretning - gerne inden kunderne opdager det.

PROBLEM MANAGEMENT

Handler om at analysere indtrufne fejl og derigennem sikre, at de ikke gentager sig.

CHANGE MANAGEMENT

Håndtering af ændringer i driftsmiljøerne.

VEDLIGEHOOLD

Gammelt hardware udskiftes med nyt, og software skal løbende opdateres.

PROCESUDVIKLING

Sikrer at Statens It lever op til internationale kvalitetsstandarder som ISO 20000 og ISO 27001.

FAGSYSTEMER

Drift, vedligehold og avanceret support af kundernes fagsystemer.

ØKONOMI

Sørger for fakturering af eksisterende kunder og økonomiske analyser.

DPO

Er ansvarlig for opgaver og spørgsmål, der relaterer sig til databeskyttelse.

BACK UP

IT-SIKKERHED

Arbejder med retningslinjer og politikker for informationssikkerhed i Statens It og sammen med vores kunder.

INDKØB OG JURA

Indkøb og juridiske opgaver omkring udbud, kontraktindgåelse, risikovurdering af leverandører, databeskyttelse og sager om aktindsigt.

Statens It i pressen: I flyverskjul med ost og skinke

Af Anders Due, kommunikationskonsulent 2011-2018



Den, der lever stille, lever godt. Omtrent den mentalitet har præget styrelsen så længe, jeg kan huske - dvs. rundt regnet siden 2011, hvor jeg blev ansat i den nystartede og allerede omtumlede it-driftsorganisation.

Det har med andre ord aldrig rigtig været et mål for Statens It at komme i pressen. Men det kan være svært at undgå, når man varetager driften for tusindvis af statsansatte. Og lad os nu være ærlige: Solstrålehistorierne om Statens It stod ikke i kø de første år.

Styrelsen var et sammenskudsgilde af otte forskellige organisationer - infrastruktur, sikkerhedsniveauer og kundeaftaler var vidt forskellige, mens medarbejderstaben var lige så homogen som en skilt bearnaise. Og major incidents var en lige så dagligdags begivenhed som forsinkede S-tog eller papirstop i printeren.

Alt dette prægede Statens It's tilstedeværelse i pressen. Og med pressen mener jeg egentlig et begrænset udsnit af mediebildet. Det er primært niche-tech-medier, der interesserer sig for Statens It, fordi styrelsen aldrig er i direkte kontakt med borgere og derfor ikke er kendt i den brede offentlighed. Da jeg stoppede i Statens It efter syv år, troede min mor stadig, det hed IT-styrelsen.

Men dårlig pressedækning fra Version2 og Computerworld kan nu også være slemt nok, for det bliver nærlæst af både kunder og medarbejdere. Rigsrevisionens beretninger var således en årligt tilbagevendende begivenhed, vi gruede for, og hver gang fik Statens It anmærkninger og endnu en tur i mediemaskinen.

Det samme gjaldt Rambøll og Dansk IT's årlige rapport "IT i praksis", som tog temperaturen på myndighedernes forventninger til bl.a. Statens It. Det tegnede ikke særlig godt. Man troede grundlæggende ikke på, at Statens it kunne levere billigere og mere stabil drift, end det man havde i forvejen.

For fem år siden skete der alligevel noget. Tallene vendte. Lidt flere af de offentlige virksomheder troede på, at Statens It kunne spare dem for nogle penge og få driften til at køre:

"Alle kender historien om den grimme ælling, der skulle så gruelig meget igennem, før det blev godt. Måske begynder vi at ane de hvide fjer," som det lød om Statens It i 2015-udgaven af IT i praksis.

Og det begyndte så småt at vende. Rigsrevisionsrapporterne blev mildere og mildere, kundetilfredsheden steg, og de gode nyheder begyndte så småt at overskygge de dårlige. Det lange seje træk bar frugt.

Det betyder næppe, at Statens It helt kan undgå at optræde i pressen. Men måske kan fokus i pressehåndteringen skifte fra den akutte krisehåndtering til fx at gå i dybden med det sproglige udtryk. It-drift er nemlig ikke det letteste at kommunikere mindeværdigt eller fyndigt om, men det kan faktisk lade sig gøre.

Min personlige favorit går helt tilbage til 2013, hvor Michael Ørnø i et interview med Version2, over telefonen fra en konference i Barcelona, drager paralleller mellem sikkerhedsarbejdet og tapas-køkkenet:

"Vi får ikke længere kritik for ikke at have et opdateret risikobillede. Og det er papirarbejde, der har ført os dertil. Papirarbejdet og den faktiske sikkerhed er som ost og skinke - det fungerer bedre sammen end hver for sig."

Statens It i pressen

Herunder kan du se et udpluk af overskrifter i pressen fra de sidste 10 år:

2010: "10.000 statsansatte får ny it-leverandør"

2011: "Massefyring under opsejling hos Statens IT"

2012: "Fejl på fejl på fejl hos Statens IT"

2012: "Statens IT fyrer og køber konsulenthjælp"

2013: "Statens It: Så galt var det, før vi gik i gang"

2013: "Statens It: Derfor får vi stadig dumpekarakter af kunderne"

2013: "Elendig it-sikkerhed i staten: Dine oplysninger ligger åbne for hackere"

2013: "Statens It efter Rigsrevisions-rygl: Sikkerheden er da bedre end sidste år"

2014: "Statens IT skal fyre hver tiende"

2015: "Sådan arbejder Statens It med at stramme sikkerhedsskruen"

2016: "Spareplan til kvart milliard kroner: Alle ministerier tvinges ind i Statens It frem mod 2021"

2017: "Statens IT efter svensk it-skandale: Vi har sikret os godt"

2017: "Staten går fri af hackerangreb"

2018: "Cybersikkerhedsstrategi: Statens It bliver døgnbemandet"

2019: "Hackere hjælper Statens It"

Det søde liv i Statens It

Af Christian Kragh, Torben Seir Olsen, Lars Rasmussen, Kristine Kærgaard & Carsten Ingemann der alle har været tillidsrepræsentanter siden Statens It's begyndelse

Ingen kan være det mindste i tvivl. Statens It burde være i sundhedsmyndighedernes søgelys. Ikke fordi vi er søde ved hinanden, ikke fordi vi er søde ved kunderne, men fordi Statens It måske er dén arbejdsplads i Danmark, hvor der er mest slik og kage i omløb. Hver dag har nogen kage med hjemmefra (eller fra bageren).

Færdes du rundt i huset – måske på udkig efter et af de mange steder, hvor du kan finde noget til den søde tand - vil du opleve, at du får et smil med på vejen, mens døren selvfølgelig bliver holdt for dig.

Fra starten, også i 2008-09 mens Statens It var et etableringsprojekt, har den positive, uformelle omgangsform været et kendetegn. Tilsvarende har der altid været et konstruktivt og godt samarbejde mellem ledelsen og tillidsrepræsentanterne.

Som ny styrelse blev Statens It også rammen for et nyt Samarbejdsudvalg. TR-kollegiet fik i høj grad mulighed for at præge arbejdet og indholdet af det nye samarbejde, som ikke var tyngt af sæder, skikke og historik fra en sat institution. Arbejdet med den første arbejdstidspolitik og vagtaftale var konstruktivt og præget af velvilje fra både medarbejdere og ledelse. At det var holdbare aftaler ses ved, at vagtaftalen gælder endnu, og arbejdstidspolitikken først er blev erstattet i 2018.

I løbet af april 2010 flyttede ca. 230 medarbejdere arbejde sammen i nyistandsatte lokaler på Gl. Kongevej. Men vi skulle kun lige over nytåret og ind i 2011 før Danmark skulle spare. Statens It's bidrag var, som andre styrelser, at spare 2%. Et større antal medarbejdere måtte forlade Statens It.

Det blev en brat opvågning og hårdt for huset, men vi blev også stærkere af oplevelsen. For forberedelserne op til dagen, hvor der skulle navn på medarbejderne, gjorde, at samarbejdet mellem ledelse og TR blev stærkere. Forløbet drev også tillidsrepræsentanterne sammen. Og i resten af huset blev der skabt et fællesskab på tværs af de styrelser, som vi hver især kom fra. Kulturen skiftede fra "dem-og-os"-kultur til en "vi"-kultur.

Den nuværende direktør, Michael Ørnø, kom til i 2012 og har overtaget stafetten med det gode, respektfulde samarbejde. Et samarbejde, der i den grad giver genlyd også uden for Statens It.

Åbenhed er en selvfølge i Statens It. Det er tilladt at spørge om alt, når Michael Ørnø som direktør stiller sig op på ølkassen en gang om måneden og med et smil smider den skumgummiindpakkede mikrofon rundt i kantinen. Han åbnede ballet med den 1. september 2013 ved at invitere til "Forsamlingshusmøde; spørg direktionen". Han fortsatte med at invitere os indenfor i forsamlingshuset, indtil der ikke var flere spørgsmål.

Der er liv i Statens It hele døgnet. Mængden af parkeringspladser – og efter flytningen til Ballerup også morgentrafikken – betyder, at de morgenfriske befolker Statens It meget tidligt om morgenen. Og mange aktiviteter lader ofte skæret fra skærmene brede sig til langt ud på natten.

Men Statens It er også meget andet end arbejde: Husorkester, togbane, brætspil, fitness, gamer-weekend, Makerspace & 3D-print, LEGO-robotter og mange andre nørdede aktiviteter.

Det første ti år har bestemt været underholdende og vi tager gerne flere år endnu.

Statens It's medarbejdere i tal

428

er antallet af medarbejdere i Statens It den 1. januar 2020. Medarbejderne er fordelt mellem hovedkontoret i Ballerup og de to satellitter i Sønderborg og Aarhus.

Medarbejderne i Statens It er glade for deres arbejdsplads. Det viser sig blandt andet i den gennemsnitlige anciennitet, som er:

6,7 år

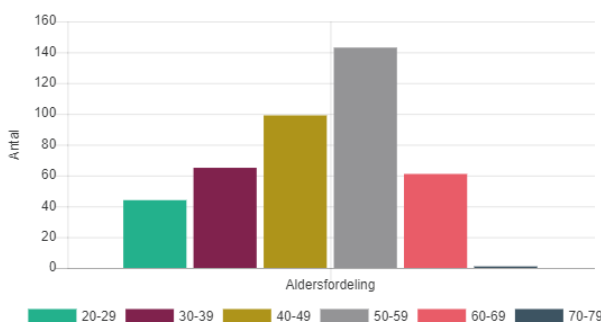


I Statens It arbejder der ca. 25% kvinder og 75% mænd.

Aldersfordelingen i Statens It spænder bredt, men højest repræsenteret er aldersgruppen bestående af de 50-59-årige.

Michael

er ikke bare fornavnet på Statens It's nuværende direktør men også det mest populære fornavn i Statens It. Hedder man ikke Michael, er der stor sandsynlighed for, at man så hedder Thomas, Morten, Søren eller Lars.



Ministre siden 2010

Statens It er en styrelse under Finansministeriet, og det er derfor den til enhver tid siddende finansminister, der er politisk ansvarlig for Statens It. En undtagelse er dog perioden 2016 til 2019, hvor innovationsministeren var politisk ansvarlig. Se herunder hvilke ministre, der har været politisk ansvarlige for Statens It:



Claus Hjort Fredriksen (V)

Finansminister 7. april 2009 – 3. oktober 2011 og
28. juni 2015 – 28. november 2016



Bjarne Corydon (S)

Finansminister 3. oktober 2011 – 28. juni 2015



Sophie Løhde (V)

Innovationsminister 28. november 2016 – 27. juni 2019



Nicolai Wammen (S)

Finansminister siden 27. juni 2019

Alle billeder er taget af fotograf Steen Brogaard og er hentet fra Folketingets hjemmeside, www.ft.dk.

Fælles løsninger frigør tid til kerneopgaven

Af Poul Taankvist, direktør i Moderniseringsstyrelsen siden 2015

1969 var på mange måder et skæbnesvangert år. Neil Armstrong betræder som det første menneske månens overflade, ligesom Lønnings- og Pensionsdepartementet etablerer den første fællesstatslige løsning: Statens Lønløsning. Blot for at sætte vigtigheden af dagsorden om fælles løsninger i perspektiv.



Der er sket meget siden. Der udbetales ikke alene løn fra ét system på tværs af staten. Også øvrige løn- og økonomiopgaver systemunderstøttes fra én systemløsning, ligesom der i dag er fælles administrative fællesskaber, der understøtter basale administrative opgaver inden for eksempelvis drift af bygninger (Bygningsstyrelsen), indkøbsaftaler (Statens Indkøb), løn- og regnskabsservices (Statens Administration) og – ikke mindst – fælles basal it-drift, hvor Statens It i år kan fejre et flot 10 års jubilæum.

Dagsordenen om fælles løsninger tager for alvor fart i årene efter årtusindskiftet og er siden blevet prioriteret strategisk under skiftende regeringer. En udvikling der også har fundet sted i vores skandinaviske nabolande. Fælles løsninger bidrager til en mere effektiv opgaveløsning, men er også udtryk for en bevidst tilgang til at understøtte et højt fagligt kvalitetsniveau, herunder mulighederne for en effektiv kontrol og hensigtsmæssig risikostyring i staten. Endelig kan fælles løsninger også bidrage til etableringen af stærkere faglige miljøer internt i staten.

Rationalet gælder også Statens It. Statens It leverer it-services til konkurrencedygtige priser, der ligger under markedets priser, har høj driftsstabilitet og kundetilfredshed og har kapacitet til at imødegå et stadig mere komplekst it-sikkerhedsbillede. En situation, der ikke vil have været mulig at opnå i mindre it-fællesskaber på hvert ministerområde.

Fremtiden for fælles løsninger kan også tage nye former, fx med opbygningen af intern faglig kapacitet og analyse- og rådgivningskraft, som kan medvirke til at indfri regeringens målsætning om at nedbringe statens forbrug af eksterne konsulenter. Etableringen af rådgivningsenheden vedrørende statsligt indkøb er et godt eksempel herpå.

Erfaringerne fra etableringen af flere af de fælles løsninger i staten - også Statens It - viser, at det tager tid fra beslutningen er truffet, til der er opnået en stabil drift på det ønskede kvalitetsniveau. At stå med et helt nyt hold medarbejdere og skulle møde høje forventninger til både pris og kvalitet er en stor forandringsopgave. At Statens It kan fejre 10 års fødselsdag med høj kundetilfredshed og sikker drift er udtryk for en flot og vedvarende stor indsats fra alle de dedikerede medarbejdere.

Statens It i det nye årti

Af Michael Ørnø, direktør i Statens It siden 2012

Når man kigger på, hvad fremtiden bringer for Statens It, tegner der sig to spor.

Det ene spor består i at fortsætte og udbygge den udvikling, vi har kørt de sidste mange år. Vi skal hele tiden forbedre og effektivisere vores grundlæggende drift, så der hele tiden bliver længere og længere mellem driftsproblemer, så vores kunder kan være maksimalt effektive med deres digitale værktøjer i deres hverdag. Det kræver en fortsat og løbende indsats på informationssikkerhedsområdet. Problemer skal forebygges, før de opstår, og vi skal løbende forny og udvikle de tekniske platforme samt drage fordel af den teknologiske udvikling. Kapaciteten skal, i bredeste forstand, tilpasses den stigende opgavemængde, der følger med de mange nye kunder, vi forventer i de kommende år. Der er også løbende behov for, at Statens It udvikler mange nye fælles løsninger og services.



Det andet spor er mere nyt, om end ikke helt. Vi oplever i disse år en stigende fragmentering af leverancemodellerne. Det er efterhånden sjældent, at en enkelt leverandør leverer en fuld løsning. Det, som en bruger oplever som ét it-system, bliver mere og mere en kæde af mange leverandørers leverancer. Især udbredelsen af cloud-løsninger driver denne udvikling. Statens It er helt naturligt i centrum for denne problemstilling, da vi leverer brugernes pc, netværksforbindelse, teknisk sikkerhed og andre infrastrukturkomponenter.

Vi har i dag en vigtig opgave med at integrere kundernes digitale løsninger ind i denne struktur, således at det for kundernes brugere fremstår som én samlet løsning, selvom den er stykket sammen af mange leverancer fra mange leverandører. Brugere skal have et sted at kontakte, når de har et it-problem. Brugere skal ikke bruge værdifuld arbejdstid på at forholde sig til, hvem der kan løse problemet. Statens It ser det som en nøgleopgave at være det integrationspunkt, der, i stort og småt, får komplicerede leverancekæder til at fungere og er det kontaktpunkt, der tager ansvar for løsningen af problemer, uanset om de ligger her eller der.

Det er i en række tilfælde situationen i dag, men vi forudser, at denne udvikling forstærkes i de kommende år, og der er brug for en stærk aktør, som kan tage ansvar for integration og styring af drift og infrastruktur i et voksende og komplekst leverandørlandskab. Vi skal sikre, at leverandørerne, inklusive os selv, ikke sender sager rundt i en uendelig cirkel, men at vi påtager os ansvaret for at koordinere arbejdet med at løse udfordringer – uanset deres kilde.

Der er fortsat et usvækket behov for fælles løsninger på vores område, og dette behov vil vokse i de kommende år.

Chefbesøg i de nye lokaler i Ballerup i efteråret 2017



Chefgruppen januar 2020



Fra venstre mod højre: Michael Ørnø (direktør), Birgitte Bælum (områdechef for Analyse & Implementering), Henrik Ravn (områdechef for Informationssikkerhed & Service Management), Marianne Brun (områdechef for Drift), Ove Ludvigsen (områdechef for Transition), Christian Vidmar (områdechef for Indkøb & Sourcing), Ditte Moe Telving (områdechef for Service), Peder Wiese (områdechef for Digitalisering & PMO) og Inge Lise Hansen (områdechef for Kunder).

Vicedirektør Søren Ulrich Vulff var bortrejst, da billedet blev taget.

