

M365 i Lånekassen

Høstseminar Norsk Arkivråd

Wenche Auli Bergmo og Maria Rollag Aas

8.11.2022

Flyter det i Microsoft 365?

Lånekassen bruker Microsoft 365 til dokumenthåndtering med integrasjon til arkivsystemet – hvordan får Lånekassen en best mulig flyt fra samhandlingsplattformen til arkivkjernen?

Om Lånekassen

- Etablert 1947
- I 2001 ble det mulig å søke om støtte digitalt.
- Fra 2009 måtte alle som søkte om stipend og lån, gjøre det digitalt.
- 1,2 millioner aktive kunder
- Utlånsporteføljen utgjør i alt 225 milliarder kroner.
- 380 ansatte, fordelt på 4 lokasjoner

Internt «LØFT»

Prosjektfasen

Bakgrunn

Visjon Lånekassen skal bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet

Verdier Tydelig | Engasjert

Mål og perspektiv

Kunde
Overordnet mål
Tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester (høykvalitetsalternativet)

Mål 2020
Vi har enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene

Eier
Overordnet mål
Bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene

Mål 2020
Vi er en mer aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør

Internt
Overordnet mål
Forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert

Mål 2020
Vi er en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet

Strategier Vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling
Vi skal forenkle for å forbedre
Vi skal modernisere internt for å bli en enda mer attraktiv arbeidsplass

- I perioden 2004–2015 gjennomførte Lånekassen fornyelsesprogrammet LØFT
 - Bedre og mer målrettet informasjon til kunder og samarbeidspartnere
 - Økt selvbetjening og automatisering
 - Økt effektivisering
- Etter eksternt løft, var det på tide å også løfte oss internt.
 - Bedre kvalitet og effektivitet på kjerne- og støtteoppgaver
 - Økt selvbetjening
 - Skape engasjement gjennom deling, samhandling og dialog
 - Legge til rette for læring og kompetanseutveksling
 - Gi større arbeidsglede blant de ansatte
- Ny strategi (2015-2020)

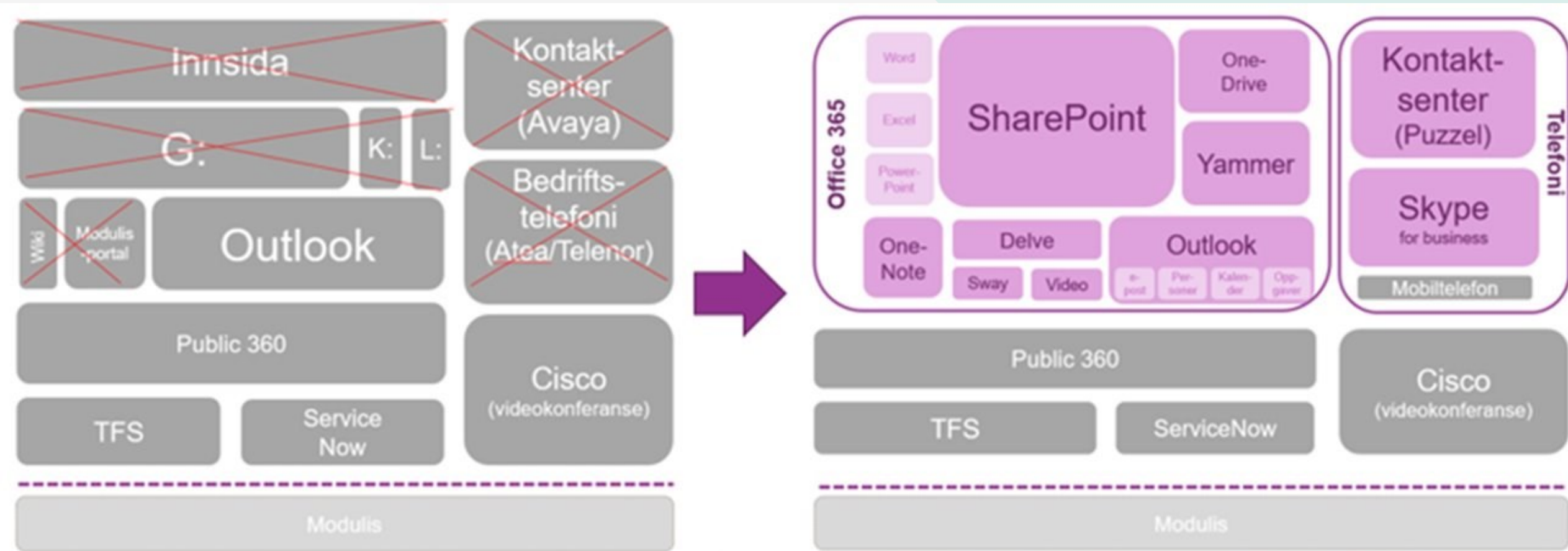
Prosjektet Ny samhandlingsplattform

- Forprosjekt, høsten 2015
- Pilotprosjekt, januar–mai 2016
- Gjennomføringsfasen, juni 2016–mars 2017

Forprosjekt

- **Direkteanskaffelse – kun PoC**
 - **Intern analyse:** Hva samhandles det om, **hvem** samhandler med hverandre, hvilke **verktøy** brukes, hva **fungerer bra** og hvilke **utfordringer** står vi ovenfor.
 - **Ekstern analyse:** Hva gjør andre bedrifter på området, hvilke **verktøy** brukes og hva kan Lånekassen **lære**? Hvilke verktøy finnes på markedet.
 - **Risikovurdering** av Office 365

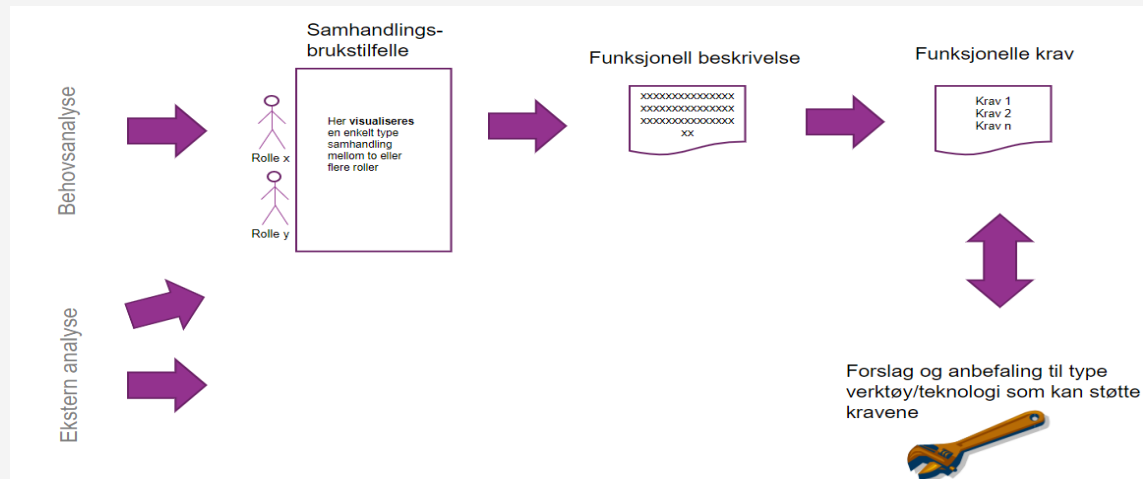
Ett stort prosjekt, fordelt på to delprosjekter



Pilotfase

Formål:

- Danne grunnlag for:
 - Å velge beste løsning i O365 for å formidle **nyheter og virksomhetsinformasjon**
 - Godt **løsningsdesign**
 - Beskrive prinsipper og rutiner for bruk og forvaltning
- Test av utvalgte **samhandlingstilfeller** i testversjon av Office 365



Informasjonsarkitektur

- Oppgavebasert vs. organisatorisk basert
- «flat struktur» i bibliotek
 - Fagbibliotek
 - Metadata
 - Ikke mapper
- Gjenfinning og navigering:
 - Visninger, navigasjonslenker og –knapper
 - Søk
- Brukte mye tid på å
 - Forstå hva metadata er
 - Finne riktige metadata for alle

Hvor skal vi finne informasjon?
Hvor skal vi lagre dokumenter?
Hvor skal vi samhandle?



Gjennomføring

- **Migreringsstrategi:**
- Migrering på et minimumsnivå, selv ansvarlig for å kopiere over og «tagge» de dokumentene du jobber med
- Kun lesetilgang på lagringsdiskene etter mars 2017
- Kopi av filserver overføres til skyløsning, lesetilgang «for evig og alltid»

Opplæring

- «Train the trainer» / superbrukere
- Ukentlige opplæringsseanser 6 måneder før lansering
- Månedlige seanser etter implementering
- Opplæringsbok - «egenutviklet»
- Tips og triks på Yammer løpende

Lansering

- Alle på 29. mars 2017
- Lansering av ny startside
- «Runa i Una» - Chatbot
- Rundreise til alle kontorer
- Drop-in-kontor med egen Una-støtte
- Stenging av skrivetilgang på filservere



Brukerrådet

- Una brukerråd er ansvarlig for å koordinere behov og ønsker fra alle brukerne i organisasjonen, gjøre prioriteringer og beslutte endringer.
- Rådet skal koordinere endringer og utvikling av Una, slik at dette foregår helhetlig og er i henhold til mål og prinsipper.
- **Består av:**
 - Bruksansvarlig/leder av brukerrådet
 - Applikasjonsforvalter
 - Leder IT-brukerstøtte
 - Overordnede romeiere (som ikke har andre roller i tillegg)
 - Eier av visuell profil, startssiden og nyhetsfunksjonen, ink. Yammer
 - Arkivansvarlig
 - Representant fra saksavdelingen

Arkiv

Dokumentflyt fra samhandlingsplattform til arkivkjernen

Utfordringer med gammel løsning - P360

- Lagring og gjenfinning av dokumenter
- Ingen samhandling i dokumenter
- Utstrakt bruk av e-post
- Ingen / dårlig integrasjon mot O365/Sharepoint
- Utdatert intranett
- Dårlig tilgang fra mobil og nettbrett
- Kulturelle utfordringer



Prinsippene for ny samhandlingsløsning



- Åpenhet
- Fleksibilitet og effektivitet
- Brukervennlighet (lett å finne, lett å forstå, lett å få til)
- Mulighet for overføring av e-post fra Outlook
- God sikkerhet
- Publisering i OEP

Utfordringer ved M365 vs tidligere løsning (on prem)

- Ingen kontroll over oppdateringsløpet
 - Minimalt med tilpasninger
 - Kan føre til feil
 - Vet ikke når endringer trer i kraft
- Nettverksavhengighet
 - Tregheter
- Tiltak etter gjennomgang av nettverk, infrastruktur og klientoppsett sammen med Microsoft og driftsleverandør
 - Microsoft Edge som standard nettleser, Chrome kan brukes
 - Workshop med Microsoft for å finne løsninger
 - Driftsteknikker ansvarlig for M365 «økosystemet»

Veien til arkivering

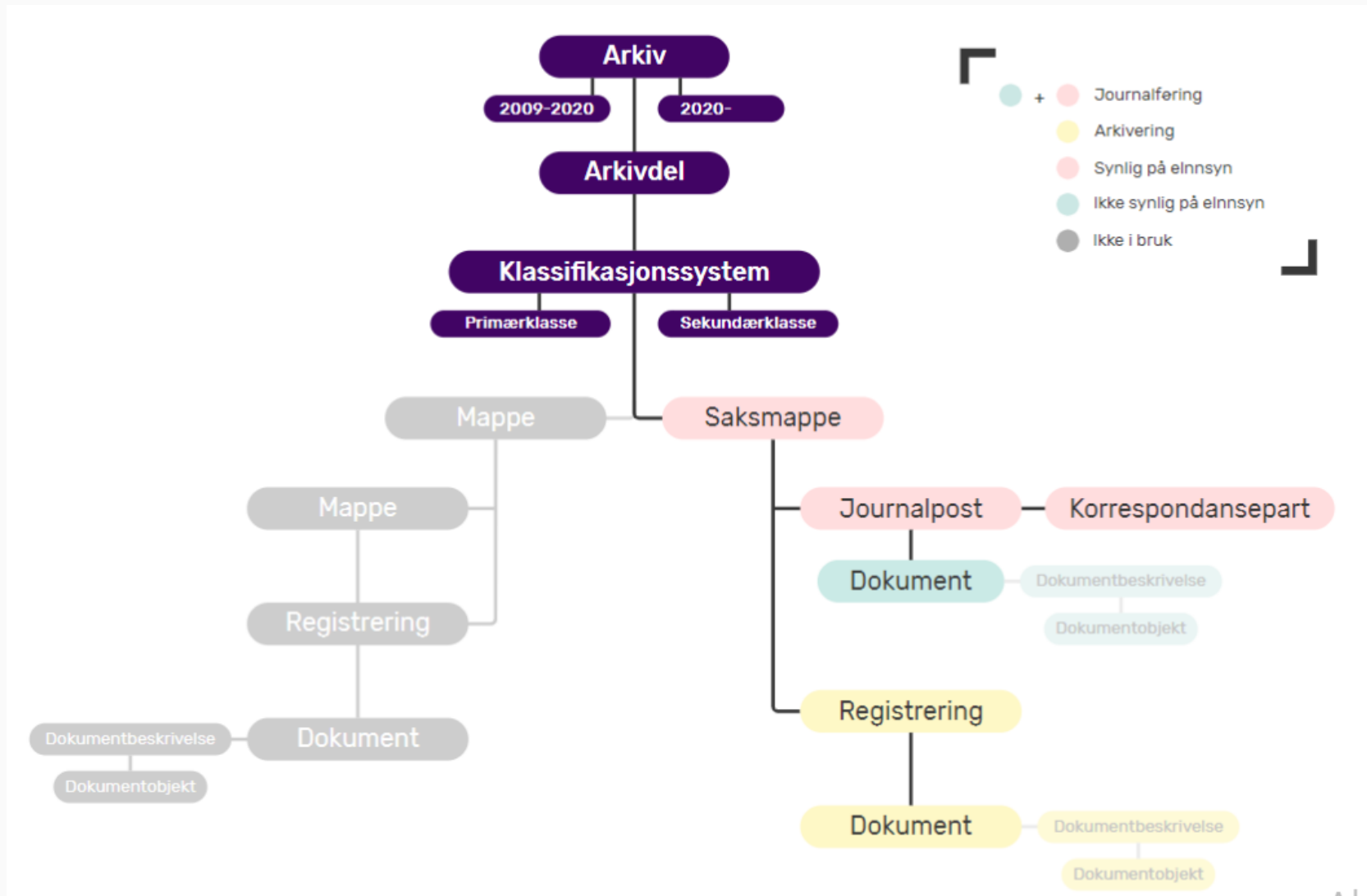
- Fra P360 til Documaster
- Omfattende anskaffelsesprosess
- Skulle gått på luften 29. oktober 2019, men ble utsatt pga. for mange feil
- Endelig lansert 24. mars 2020
- Ny anskaffelse nå i 2022



Vurderinger som ble gjort

- Globale metadata fra Sharepoint skulle brukes til overføring til arkivet – ikke mulig å få til
- Automatisk lagring – Gikk bort fra det dels pga. tekniske utfordringer, dels pga. mistet mulighet for å bruke arkivet til oppslag og gjenfinning
- Tilgangsstyring – Styres via AD/Azure AD - gir tilgang til arkivdeler basert på roller
- Godkjenningsflyt – bygget på Power Automate - måtte få utviklet

Arkivstruktur



«Arkivdeler»

Slik bruker du Documaster

Documaster webgrensesnitt

- Brukes primært til søk og gjenfinning

Documaster Outlook addin

- Brukes til fangst av e-post,
- og gi oversikt over ubesvarte dokumenter

Documaster Sharepoint addin

- Brukes til fangst av dokumenter fra Una

Microsoft Power Automate

- Brukes til godkjenning av dokumenter fra Una - integrert med arkivet

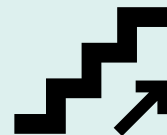
Erfaringer



- Noe ustabilitet, særlig i starten
- Brukervennlig arkiveringsløsning, både fra e-post og Sharepoint
 - Verktøyene legger til rette for mer åpenhet
- Det er lettere å navigere i løsningen:
 - organisert etter fagområder, ikke etter org.kart.
 - versjonshåndtering (færre filer)
 - søk
- Samredigering sparer oss for mye tid
- Søk og gjenfinning var litt krevende – til å begynne med
- M365 = virksomhetsprosjekt

Erfaringer 2

- Vi har fått en sterkere felles kultur
- Økt fokus på kompetanse - Delve
- Nye kommunikasjonsplattformer: Nyheter på Una, Yammer og Stream (video)
-  Stream brukes til opplæringsmateriell. Kommunikasjon fra ledelsen, arkivering av seminarer og allmøter osv.
- Vi har kommet nærmere målet vårt om å bli en moderne offentlig etat, også internt
- **Opplæring, opplæring, opplæring**
- Godkjenningsflyt – måtte inngå enkelte kompromisser
- Ikke direktelenker mellom dokumenter i Sharepoint og arkiv, som ønsket
- Forbedringspunkter: Gjenfinning og søk
- Enda grundigere behovsanalyse
- Vanskelig å sette klare og gode metadata før løsningen



MULIG . VI GJØR
UTDANNING



Takk for oss!