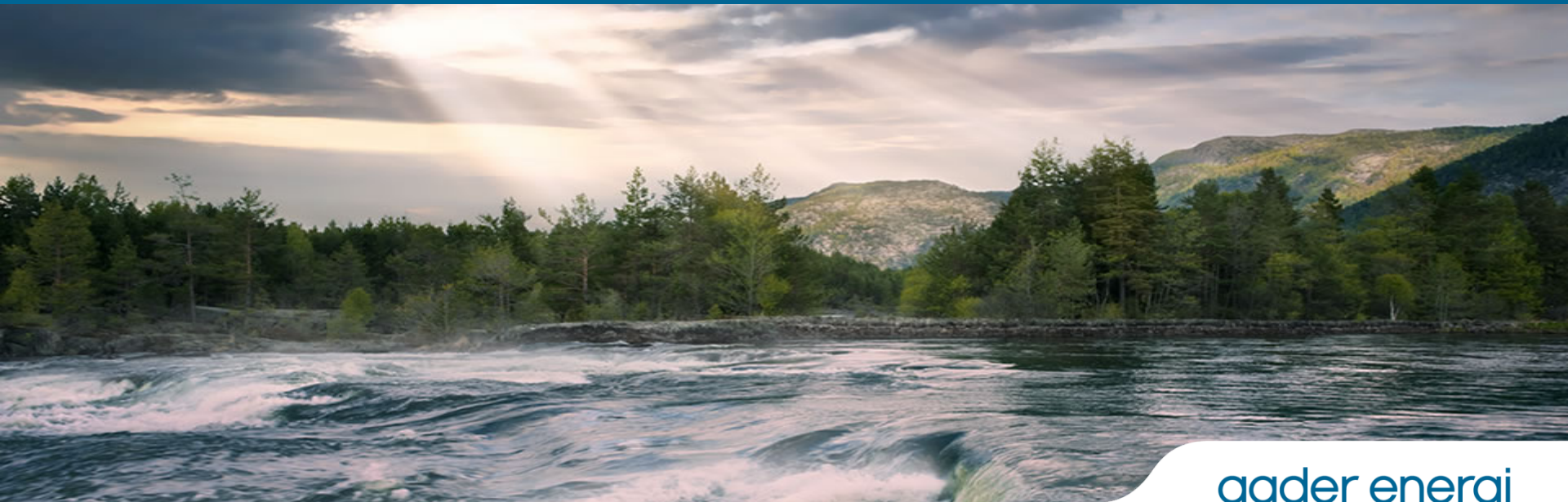


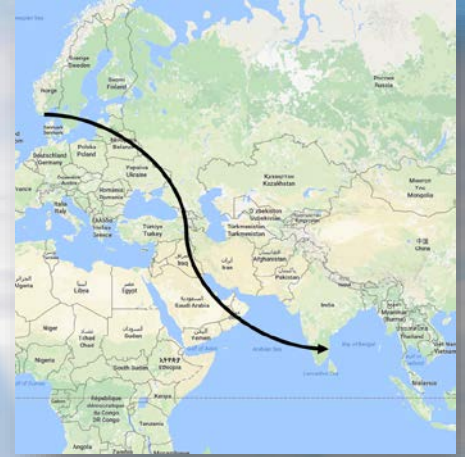
Agder Energi

Erfaringer fra IKT tjenesteutsetting



agder energi

Det er langt fra Sørlandet til India



IKT Strategi

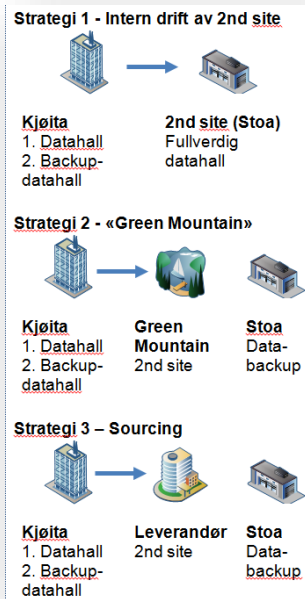
2 Største drivere for endring i strategiperioden - marked og regulering

- Felles nordisk sluttbrukermarked
 - Økt konkurranse og utjevning av prismodeller
 - Nye aktører som ikke er tilstede i dag
- Leverandørsentrisk leveransemodell
 - Kunde kontrakten inngås med kraftleverandøren
 - En kundefaktura
 - Kunde fordringen eies av kraftleverandøren
 - Redefinerte ansvarsforhold og arbeidsprosesser
- Innføring av AMS og timesverdier
 - Rollen til DSO og kraftleverandør endres - hva betyr dette?
- Innføring av nasjonal -og nordisk datahub
 - Harmonisering av nordisk marked
 - Nye produkt- og tjenestemarkeder
- Effektive kundesentriske prosesser
- Flexibilitet til å håndtere endringer
- Kostnadseffektivitet
- Evne til å håndtere relasjoner
- 24/7 drift og sikkerhet

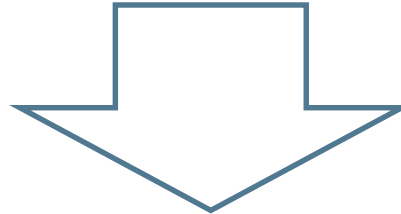
4 Strategiske drivere 2013-2016

- Våre rammebetingelser er i endring
- Kompleks portefølje krever forenkling
- Vi må utnytte våre investeringer bedre
- Forvaltningen av IKT porteføljen må bli mer effektiv
- Etablere flexibilitet for å møte nye utfordringer
- Forenkle og standardisere for å redusere kostnader
- Investere i kunnskap og utnytte investeringer
- Aktivt søke alternativ tjenesteproduksjon

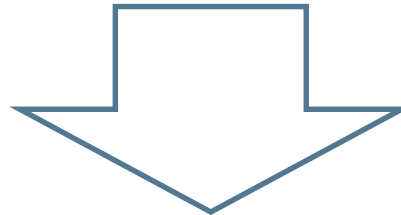
Kontinuitet: Fra øvelse til strategi



Scenario:
Hovedkontor bli utilgjengelig og strøm og kommunikasjon til datasenter blir stengt



Kartlegging og analyse viste at det måtte til store investeringer for å kunne levere en tilfredsstillende datasenter tjeneste i framtiden.



Tjenesteutsetting

Hvordan dele kaka?

Prosessnett

- Driftes av leverandører av ulike komponenter og applikasjoner
- Infrastruktur driftes sammen med lokal partner

Sikkerhet

- Arkitektur leveres av Agder Energi
- Driftes sammen med lokal partner

Nettverk

- Arkitektur leveres av Agder energi
- Driftes sammen med lokal partner

Datasenter

- Kjøpes som en tjeneste

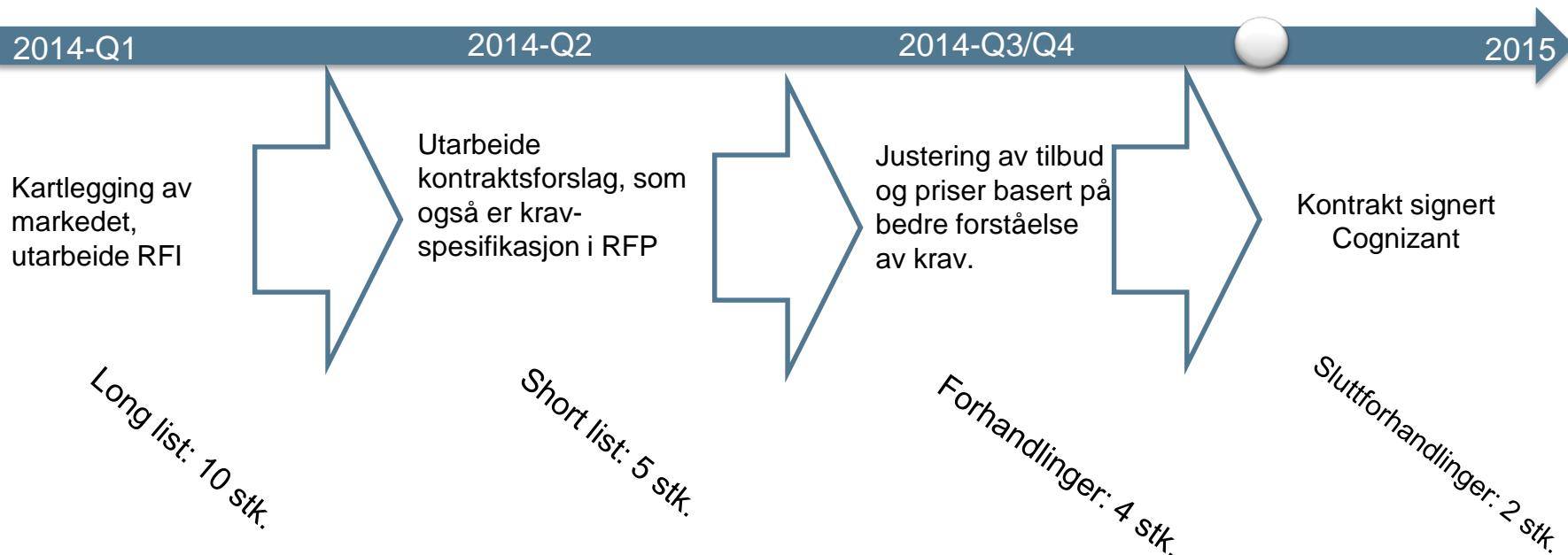
Desktop

- Kjøpes som en tjeneste

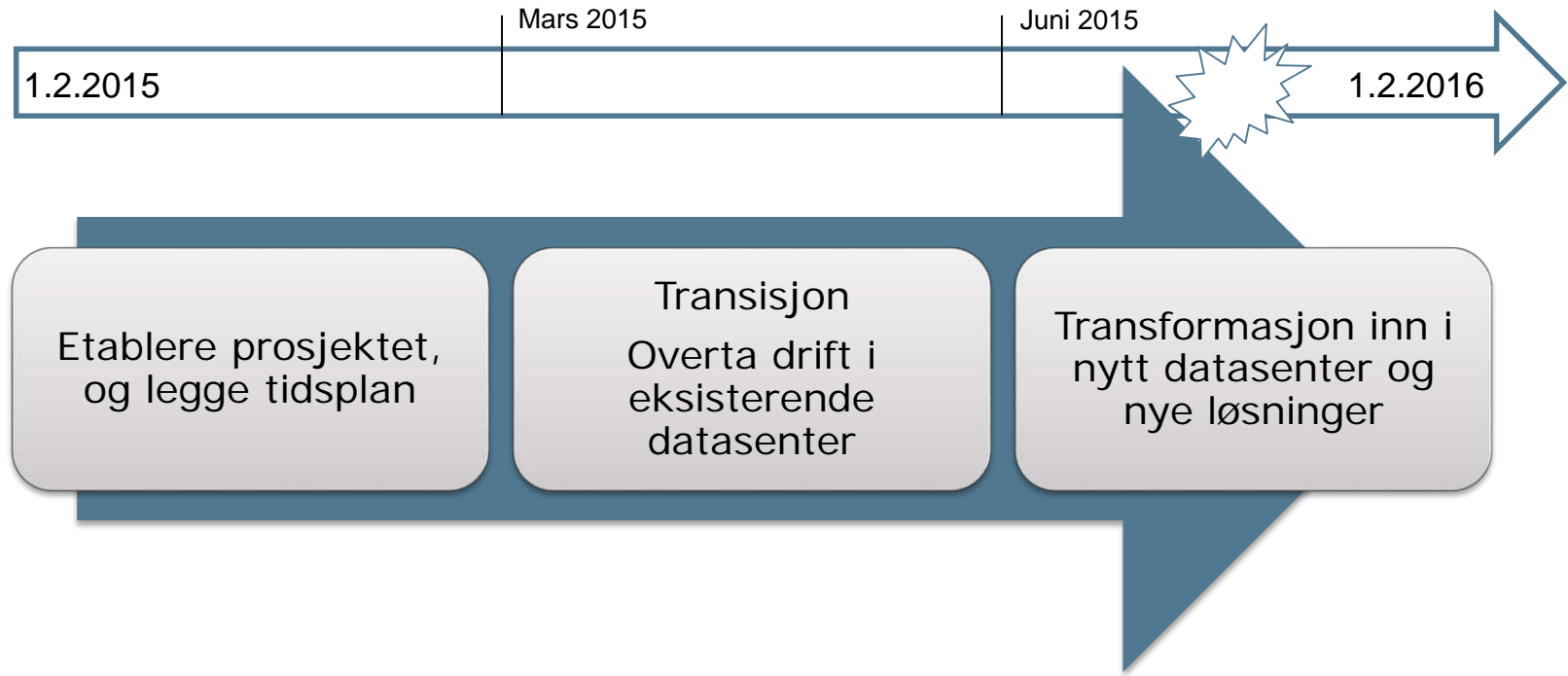
Kriterier for RFI/RFP

- Global aktør
- Vi ønsker ikke få fortelle dem hvordan de skal drifte, de må komme med sine løsninger.
- ITIL, prosessfokusert og ikke personell fokusert
- Datasenter innenfor EU/EØS
- Lokal tilstedeværelse i Norge
- Norsk Helpdesk/Service desk i arbeidstiden

Tidslinje fra oppstart til ferdig kontrakt



Transisjon og Transformasjon



Felles forståelse for at prosjektet blir forsinket – ca. 3 mnd. forsinkelse

Erfaringer

Etablere prosjektet,
og legge tidsplan

- Forhandlinger drar utover forventet kalendertid
- Ressursforbruket er større enn forventet
- Detaljeringsnivå øker kvalitetsnivå

Transisjon
Overta drift i
eksisterende
datasenter

- Kunnskapsoverføring er en utfordring
- Egen kapasitet til å levere og følge opp kunnskapsoverføring
- Det er ikke sikkert alt skal overføres as is.

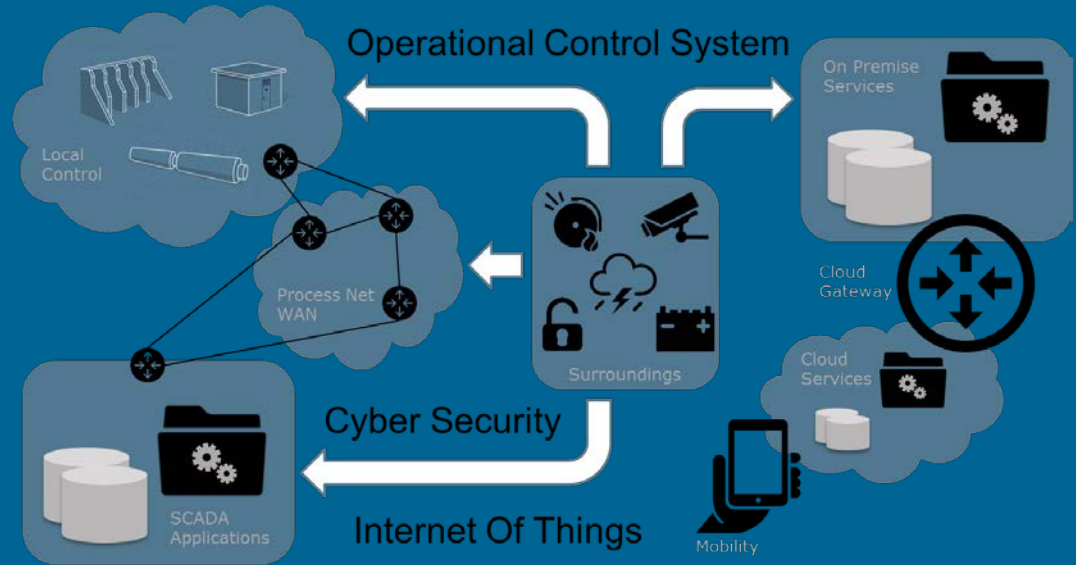
Transformasjon inn i
nytt datasenter og
nye løsninger

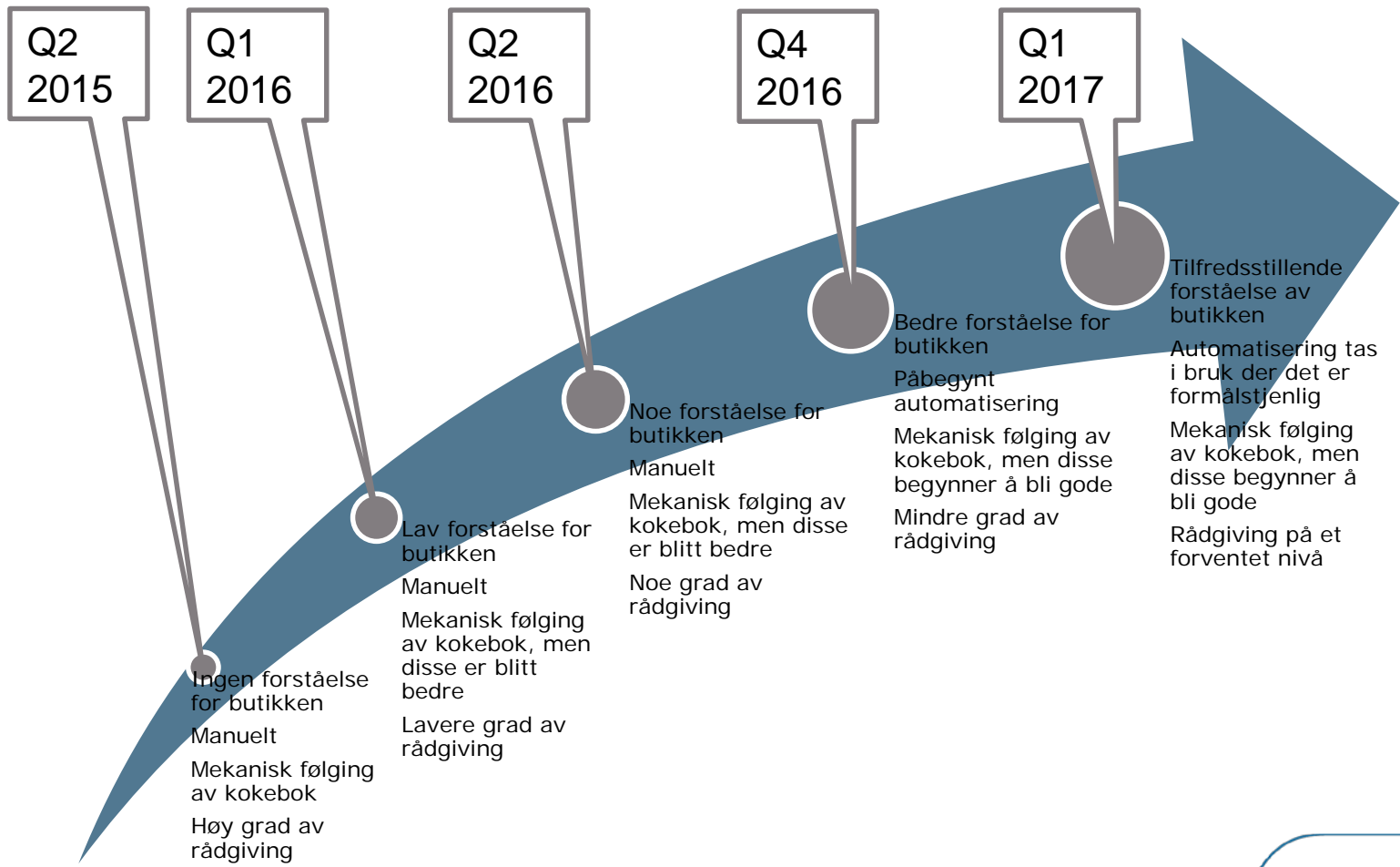
- Endringskontroll
- Prosjektledere noen er gode på planlegging andre er gode på håndtering, utnytt de ulike egenskapene
- Detaljplanlegging av migrasjoner, ta høyde for roll back
- Ressurspådrag fra forretning er høyere enn forventet

Hva? Hvem? Hvor?

Det å komme historieløs og ta over er en utfordring

Forståelse for at dette tar tid.







Det er langt fra Sørlandet til India



- Generell kultur kollisjon
- Bedrifts kultur (involver alle, antall sjefer er uendelig)
- Skalering på personell (Vi kommer to i møtene, de kommer 15)
- Språk (Indisk engelsk versus Setesdals engelsk)
- IST (Indian Stretchable Time)
- Det du ikke definerer i bestillingen, det får du ikke.
- «Uendelig» med kapasitet ved behov
- De tilpasser seg vår arbeidstid, utfører arbeid når det passer oss
- Tør å utfordre våre leverandører
- Lokal tilstedeværelse på nøkkelpersoner
 - Servicedesk
 - Datasenter
 - Koordinator
- Vi har holdt driftkost stabil, men økt produksjon
- Vi har frigitt ressurser til andre oppgaver

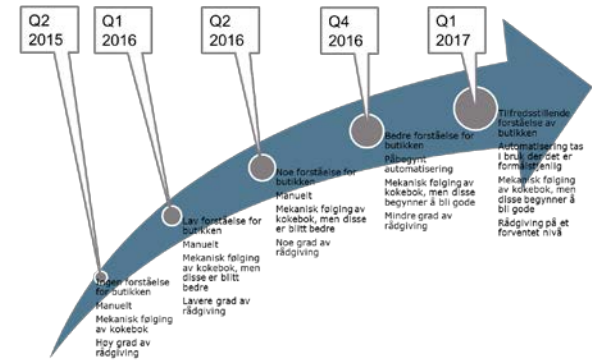
Disaster Recovery



Chennai
Desember 2015

Disaster Recovery

- Etablere egen forståelse for alle sammenhenger og avhengigheter
- Etablere intern risiko forståelse, hva betyr det for min organisasjon?
- Overføre kunnskap om sammenhenger og avhengigheter
- Etablere risiko forståelse hos partner
- Prioritering, hva er viktig i hvilken rekkefølge til hvilket tidspunkt
- Automatisering



Agder Energi
Disaster Recovery Plan
DRAFT

V 1.2



The Devil is in the details!

Etablere felles forståelse IKT, forretning og leverandør

Erfaringer så langt

- Applikasjoner som trenger manuelle håndtering
- Uklare avhengigheter
- Enkelt applikasjoner er testet med gode erfaringer
- Infrastruktur er testet (både frivillig og ufrivillig) med noe ulike resultater
- I dag er det for høy risiko å kjøre en «Big Bang» øvelse
- Vi øver derfor på mindre scenario
- Dette er vi ikke i mål med, men det er basert på en blanding av en leverandør som må læres opp, samt at vi ikke har skrevet alle «lærebøkene» ennå.
- Det er også en manglende risiko forståelse hos forretning rundt dette. Dette gjelder også KBO enhetene der de har høyt fokus på å opprettholde forsyningen, men ikke nødvendigvis ikke i andre sammenhenger.

Oppsummering Tjenesteutsetting

- Ikke undervurdering kulturforskjeller ved off shoring
- Ikke undervurder din egen organisasjons kultur
- Kunnskapsoverføring skjer ikke over natten, bygges over tid
- Utnytt deres styrker, ikke gjør den dårlige ved å tvinge dem inn i dine gamle modeller
- Høy verdi ved å ha lokale representanter