

UNIVERSITETET I OSLO

UiO
sak, prosessforbedring
og arkiv



- Hva er UH sak?
- Hva får vi fra UH sak?
- UiO sak, prosessforbedring og arkiv
- Rammer, mål og prosjektets scope
- Prosjektorganisasjon med roller og oppgaver
- Overordnet fremdriftsplan



UH sak og UiO sak, prosessforbedring og arkiv

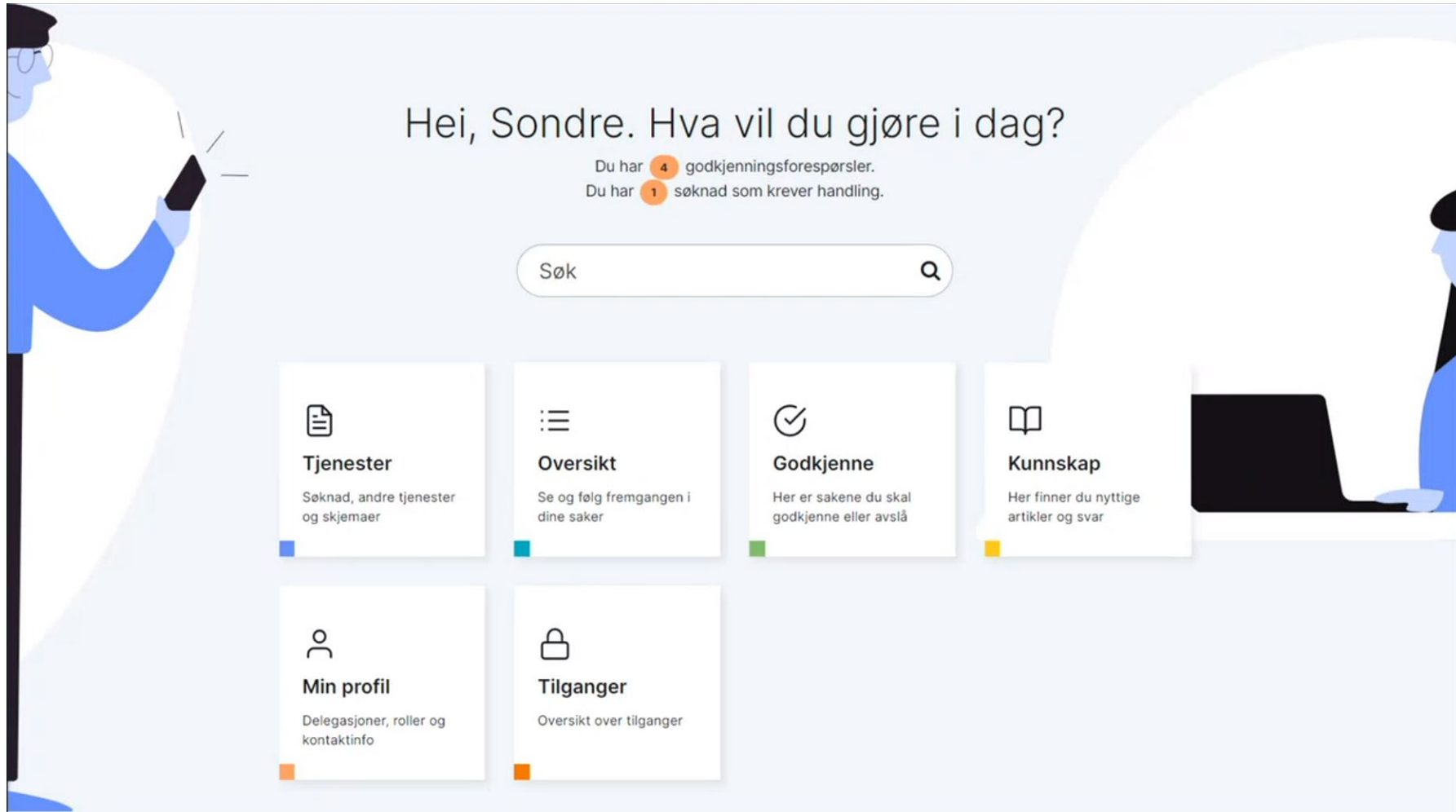
- **UH sak** – samarbeidsprosjekt i sektoren som utvikler løsningen på vegne av 21 virksomheter.
- **UiO sak, prosessforbedring og arkiv** – innføringsprosjektet på UiO som skal sørge for innføring av løsningen og legge til rette for gevinstrealisering

Hva skal UH sak levere?

- En løsning som består av
 - Basis saksbehandlerfunksjonalitet
 - Arkivkjerne
 - Støtte for arbeid i styrer, råd og utvalg
 - Prosessforbedringsverktøy
- Tre standardiserte prosesser
 - Kompetanseopprykk
 - Innpassing av utdanning
 - Behandling av innsynsbegjæring
- Løsning utviklet gjennom 2022



Oversiktlig portal



Saksbehandlers arbeidsflate

The screenshot displays a web-based case management interface. At the top, there are browser tabs for 'Liste', 'SAK00013844', and 'SAK00013847'. The current page is titled 'Detaljer' and shows the user 'anders.forberg@...'. The main heading is 'Begjæring om innsyn' (Request for access), with a sub-heading 'A.J.05 Behandle innsynskrav'. Below this, the case details are listed: 'Åpnet av' (Opened by) 'System Administra...', 'Status' (Status) 'På vent' (On hold), and 'Nummer' (Number) 'SAK00013847'. Action buttons 'Lagre' (Save), 'TBD', and a menu icon are visible. A navigation bar includes 'Oversikt' (Overview), 'Dokumentasjon' (Documentation), 'Veiledning' (Guidance), 'Innsyn dokument (1)' (Access document (1)), 'SLA-er for oppgave' (SLAs for task), 'Approvals', and 'Relevante lenker (1)' (Relevant links (1)). The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Sak', contains form fields for 'Submitter contact *' (anders.forberg@gmail.com), 'Saksnummer(eInnsyn)' (2bee9678-c3bf-4a91-9553-98afc7262123), 'Vedtak' (Decision) (-- Ingen --), 'Forfallsdato' (Expiration date) (2022-12-21 12:34:41), and 'Beskrivelse' (Description). The right column, titled 'Utarbeid' (Work in progress), shows 'Status' (På vent), 'Archive References', 'Tildelingsgruppe' (Assignment group) (Saksbehandler FUP C Avdeling for stur), and 'Saksbehandler' (Case handler). Below this is a 'Kommentarer' (Comments) section with a text input field and a 'Post Kommentarer' button. An 'Aktivitet' (Activity) section shows a recent action by 'System Administrator' on '2022-12-16 12:34:43' regarding 'Field Changes'. A vertical sidebar on the right contains search and navigation icons.

SAK00013844 x SAK00013847 x +

Detaljer anders.forberg@... x

Begjæring om innsyn

A.J.05 Behandle innsynskrav

Åpnet av Status Nummer
System Administra... På vent SAK00013847

Lagre TBD ...

Oversikt Dokumentasjon Veiledning Innsyn dokument (1) SLA-er for oppgave Approvals Relevante lenker (1)

Sak

Submitter contact *
anders.forberg@gmail.com

Saksnummer(eInnsyn)
2bee9678-c3bf-4a91-9553-98afc7262123

Vedtak
-- Ingen --

Forfallsdato
2022-12-21 12:34:41

Beskrivelse

Status
På vent

Archive References

Tildelingsgruppe
Saksbehandler FUP C Avdeling for stur

Saksbehandler

Utarbeid

Kommentarer

Skriv inn Kommentarer her

Alle kan se denne kommentaren Post Kommentarer

Aktivitet

System Administrator
Field Changes • 2022-12-16 12:34:43

Begjæring om innsyn

A.J.05 Behandle innsynskrav

Åpnet av System Administra... Status På vent Nummer SAK00013847

Lagre TBD ...

Oversikt Dokumentasjon **+ Veiledning** Innsyn dokument (1) SLA-er for oppgave Approvals Relevante lenker (1)

UHP-A.J.5 Innsynskrav

Registrere og fordele be...
Fullfør

Kvalitetssikre begjæring
Fullfør

Vurdere
4 gjenstår 4

Registrere og formidle v...
3 gjenstår 3

Kvalitetssikre begjæring

Fullfør Instructional

Kontroller at begjæringen er komplett og forståelig

Fullfør Instructional

Innhent manglende informasjon fra innsynsbeğjærere



Begjæring om innsyn

A.J.05 Behandle innsynskrav

Åpnet av System Administra... Status På vent Nummer SAK00013847

Lagre TBD ...

Oversikt Dokumentasjon + Veiledning Innsyn dokument (1) SLA-er for oppgave Approvals **Relevante lenker (1)**

Relevante lenker 1

Sist oppdatert akkurat nå.

Funksjonsanalysen ▾

A Internadministrasjon

Lenkeregister

Lovdata

Refresh Settings Filter Ny

Jobbe mer prosessbasert

- Arkitekturen i løsningen er saksbehandlingsprosessene i våre
- Hver sak skal knyttes til «sin» saksbehandlingsprosess som vil være rammen for hele flyten i saksgangen
- Den nye løsningen vil derfor tvinge oss til å jobbe mer prosessbasert
- Saksbehandlerne og prosesseierne vil derfor ha **en helt sentral rolle** i innføringen og videreutviklingen av den nye løsningen.

Rammer UiO

- Løsningen treffer bredt
 - Minimum 1200 brukere skal skifte løsning for saksbehandling
 - Ca 400 saksbehandlingsprosesser som fordeler seg blant annet på HR, studie og forskning bygget inn i løsningen
- Vi må dele opp prosjektet i faser og samtidig bygge strukturer som kan starte med prosessforbedringsarbeidet

Viktige mål UiO

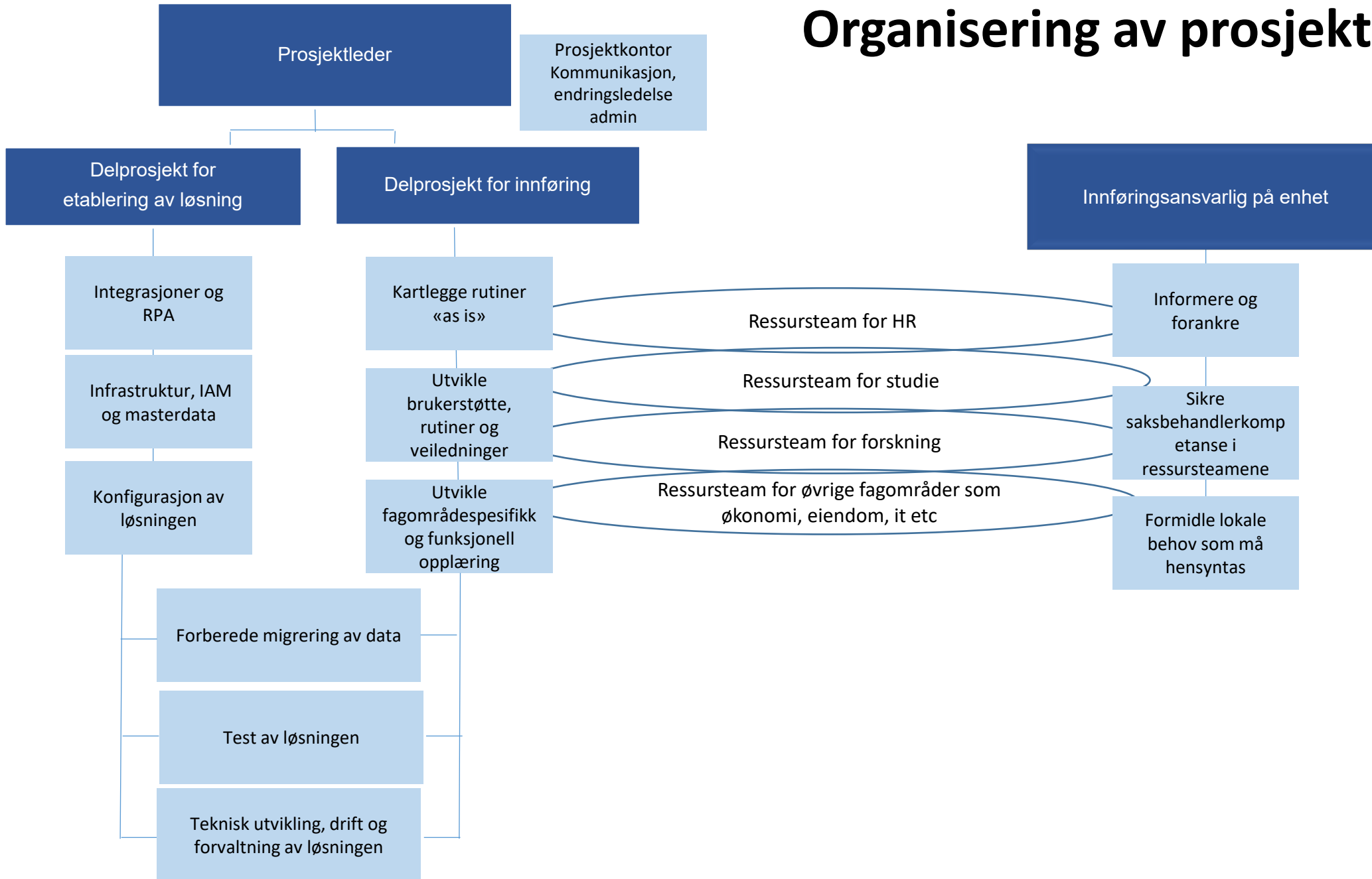
- Effektivisere administrative arbeidsprosesser
- Øke kvaliteten i administrative tjenester
- Legge til rette for mer enhetlig administrasjon gjennom enighet om blant annet om standardiserte prosesser og teknologi
- Legge til rette for videre prosessforbedring og organisasjonsutvikling
- Bedre dokumentfangst og ivaretagelse av lovverk

Hovedoppgaver i prosjektet



- Innføring av ny løsning med støtte for arbeid i styrer, råd og utvalg
- Vurdere innføring av de tre digitaliserte prosessene som leveres av UH sak
- Gjennomgang av prosessene hvor vi bruker RPA mot ePhorte i dag for mulig forbedring og overgang til den standardiserte fellestjenesten
- Utvikle brukerstøtte og en metodikk for samarbeide på tvers i virksomheten – vi må ha brukerfokus, men samtidig kontroll
- Legge til rette for gevinstrealisering

Organisering av prosjektet



Innføring på UiO – en felles oppgave

Styringsgruppe

- Prosjekteier og leder for styringsgruppen er organisasjon- og personaldirektør
- Fagdirektører og fakultetsdirektører
- Representant fra de hovedtillitsvalgte

Hvordan jobbe i prosjektet?

- Prosjektet kommer til å jobbe ut fra fagområder og saksbehandlingsprosesser. Dette for å
 - Ha oversikt over rutiner for saksbehandlingsprosesser og blant annet ha beredskap den dagen vi går over til ny løsning
 - Utvikle en fagområdespesifikk opplæring i tillegg til opplæring i funksjoner
 - Ha oversikt over arbeidsoppgavene innenfor hvert fagfelt for å sikre tilgangsstyringen for saksbehandlerne
 - Sikre at risikoen ved overgangen til nye løsninger er så lav som mulig for våre saksbehandlere og ledere

Hvor mye ressurser?

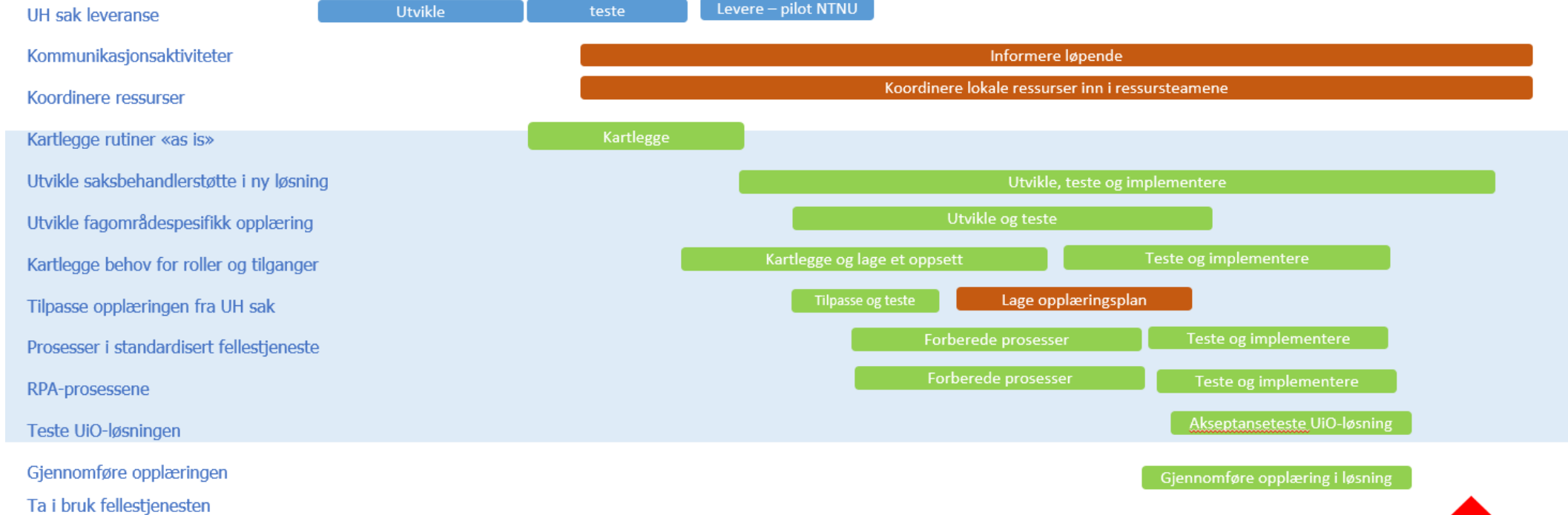
- Ressursteamene skal jobbe med alle saksbehandlingsprosesser
- Ressursteamene skal bemannes med saksbehandlere ut fra hvilke arbeidsprosesser (eller fagfelt) som det til enhver tid jobbes med
- Saksbehandlere i ressursteamene = saksbehandlerne med spesialistkompetanse på oppgaveløsningen innen de ulike fagområdene
- Saksbehandlerne skal ikke jobbe med dette på fulltid gjennom hele 2023, men inngå i en pool som har fagkompetanse og som støtter hovedprosjektet
- Det største ressursuttaket kommer fra mars og ut 2023
- Tenk på de som utpekes som mulige superbrukere i drift og forvaltning

Aktivitetsplan - innføring

2022

2023

Nov Des Jan Feb Mars April Mai Jun Jul Aug Sept Okt Nov Des



- UH sak
- Ressursteam
- Enhet



Innføringsansvarlig på enhet

- Hver enhet må peke ut en ansvarlig for innføringen hos seg. Vedkommende vil være prosjektets kontaktpunkt med enheten.
- Hovedoppgavene for den ansvarlige vil bli
 - Informasjon og forankring
 - Sikre at lokal saksbehandlingskompetanse er tilgjengelig for prosjekts ressursteam når det er behov for at de stiller til workshops, møter, avklaringer o.l
- Saksbehandlere som bidrar i ressursteamene og innføringsleder blir en kjernegruppe for enheten som sikrer en trygg innføring

Hvordan ivareta innføringslederne og øvrige ressurser?

- Alle skal få en god innføring i prosjektets mål, leveranser, løsning, tidsplan mm.
- Innføringsansvarlige vil bli innkalt til møter med delprosjekt for innføring hver uke for informasjon og eventuelt andre avklaringer
- Innføringsansvarlige vil få støtte til kommunikasjons- og forankringsaktiviteter hos seg.
- Hovedprosjektet vil utvikle en landingsside på «For-ansatte siden» og en FAQ som vil være nyttig verktøy for de lokale innføringsansvarlige
- Saksbehandlerne som til enhver tid jobber i ressursteamene vil støttes av delprosjekt for innføring

Hva trenger ledere og medarbeidere av støtte og kompetanseheving ved innføring av UiO-sak og prosessforbedring?

Et mulig løp for ledere:
Kompetanse i endringsledelse og endringsprosesser



Et mulig løp for medarbeidere: *Økt trygghet gjennom endringsmestring*



Oppsummert

- Enhetene må
 - Utpeke en innføringsansvarlig og melde fra til prosjektleder
 - Finne de saksbehandlerne innenfor HR, studie, forskning, økonomi etc som skal delta i ressursteamene og melde fra til prosjektleder

Fase 1
Planlegging
aug-des 22

Etablering av
hovedprosjekt og
mottaksprosjekter.
Forberede den tekniske
innføringen av løsningen

Fase 2
Forberedelser
jan-aug. 23

Rutinekartlegging
Utvikling av
saksbehandler-
støtte, planlegge
opplæring,
brukerstøtte og
forvaltning
inkludert
strukturer for
prosessforbedring

Fase 3
Implementering
sept -okt. 23

Opplæring
gamle data
Overgang til
standardisert
fellestjeneste
Forberede
migrering av

Fase 4
Driftsettelse
nov. 23 – jun.24

Standardisert
fellestjeneste
erstatter ePhorte
Brukerstøtte og
forvaltning er satt
i drift

Fase 5
Konsolidering
Juli – des. 24

Oppfølging av
brukertilfredshet
Etablering av
prosessforbedrings-
team
Evaluering av
innførings-
prosessen