

Af CGI:

DRIFTEN AF OFFENTLIGE IT-SYSTEMER KRÆVER PARTNERSKAB

Danmark er et af verdens mest digitaliserede lande inden for offentlig forvaltning, og der er ofte brug for hurtige tilpasninger af IT-løsningerne for at leve op til ændret lovgivning samt matche borgernes forventninger til service og sammenhæng. Faktorer der tilsammen har skabt et spindelvæv af systemer og integrationer og øget behovet for professionelle partnerskaber.

”IT i det offentlige Danmark har de sidste årtier gennemgået så store forandringer, at det ikke længere giver mening kun at tale om outsourcing. Teknologisk viden til at sikre den lavest mulige driftspris er ikke længere nok. I dag kræver det indsigt i offentlig forvaltning at sikre stabile og tidssvarende IT-løsninger. Derfor er der behov for det, vi betegner som Managed IT Services – et partnerskab.”

Det fastslår Hans Lynnerup, direktør for den afdeling i CGI, der leverer Managed IT Services til den offentlige sektor. Som forklaringsmodel for udfordringen bruger han spindelvævet, for selv om mange IT-systemer er udviklet som selvstændige applikationer, er der lynhurtigt nyudviklet endnu et system, der er bundet sammen med andre IT-systemer i et spindelvæv af systemer. Sammen skal de kunne fungere som tandhjul for at opretholde den samlede offentlige IT-service.

”Som almindelige borgere bemærker vi kun de store synlige projekter som for eksempel Aula, Borger eller Virk.dk. Men det er ikke kun adgangen til den offentlige forvaltning, der er blevet digitaliseret. Også den samlede understøttelse af lovgivningen, servicen i kommunerne og så videre er blevet digitaliseret gennem de sidste 30 år. For at det har kunnet lade sig gøre, er gamle og nye systemer kørt sammen og integreret med hinanden,” siger Lynnerup og uddyber:

”Resultatet er, at selv om en offentlig forvaltning mener at have fem til ti systemer, kan de, når alt tælles med, reelt ofte stå med en portefølje af systemer på over 100, der skal håndteres, fordi et spindelvæv mellem systemerne er bygget op med integrationer og små ’midlertidige’ dataudtræk der lige kombinerer data fra to systemer og lignende.”

Forvaltning kræver forretningsforståelse
Flere styrelser og ministerier får allerede leveret

Managed IT Services fra CGI, der konkret handler om et helhedssyn på forretningen. Desuden handler det om at optimere IT-systemerne, så de er sikret mod cyberangreb, lever op til datasikkerhed og løbende bliver udviklet til at opfylde politiske beslutninger, ændret lovgivning og brugernes forventninger. Frem for alt skal IT-systemerne optimere forretningen. Men hvad betyder det præcist i offentligt regi?

”Alle ministerier, styrelser og kommuner er en forretning, drevet med respekt for loven, for at løse myndighedsopgaven og for at opfylde borgernes behov. Derfor er forretningsforståelse og teknologi også her nødt til at følges ad for optimal IT-understøttelse. I stedet for kun at forstå, hvordan et IT-system fungerer, fokuserer vi først på, hvordan forvaltningen fungerer og dernæst på, hvordan teknologien bedst kan understøtte de faktiske behov.”

Hans Lynnerup påpeger også, at i et reelt partnerskab bør den offentlige myndighed involvere sin leverandør i udarbejdelsen af strategier, så IT-services matcher de forvaltningsmæssige beslutninger. CGI’s anbefaling er ultimativt, at IT-leverandøren også deltager i drøftelser om IT-understøttelsen, allerede når det lovgivende arbejde tager sin begyndelse, for at undgå beslutninger og lovgivning, der i værste fald modarbejder en ordentlig digital understøttelse og risikerer at medvirke til opbygning af endnu mere spindelvæv.

Partnerskab om drift og transformation
Når det hele går stærkt, bliver der skabt hurtige løsninger, og ofte er hurtige løsninger ikke så langtidsholdbare som de mere gennemtænkte. I særdeleshed inden for IT. Så snart en ny lovning er på plads, bør IT-systemerne optimalt set være ændret, men det kræver sjældent kun én tilretning, fordi flere systemer ofte er forbundne, og flere opdateringer er nødvendige.

”En usund løsning breder sig, jo større porteføljen er, og teknisk gæld bliver opbygget. Der er ikke ret ofte råderum til at sige ’nu laver vi lige et nyt system’. Derfor er det vigtigt at være i stand til successivt at forbedre en portefølje af IT-systemer ved at genbruge væsentlige dele, give nyt liv til ældre systemer og måske stille og roligt få opbygget nye, brugervenlige løsninger, der afløser de oprindelige. På den måde bliver porteføljen brudt ned i mindre bidder og moderniseret med hensyn til drift og uden risiko. Forhåbentlig bliver der også i samme omgang tyndet ud i spindelvævet af systemer.”

Hans Lynnerup forklarer, at netop derfor er CGI’s Managed IT Services et partnerskab, hvor konsulenterne i fælles ansvar med den offentlige myndighed sikrer både driften og den nødvendige transformation. Årsagen kan være markante moderniseringer eller blot løbende tilpasning

til ændret lovgivning. Det kan kræve nye systemer, omlægning til cloud, afsked med gamle mainframesystemer eller noget helt andet. Uanset hvad bliver de bedste valg truffet med indsigt i både IT-løsningerne, i det forvaltningsmæssige fagområde og i hele porteføljen.

Start med helhedstækning og partnerskaber
De seneste år har vist, hvor hurtigt alt kan forandre sig og nye behov pludselig opstå, så de langsigtede strategiske løsninger og oprydning i porteføljen er ikke altid en mulighed. Derfor tilbyder CGI også teknologiske løsninger, der kan understøtte en applikationsmodernisering, hvor omlægning til for eksempel cloud kan håndtere aldrende IT-systemer i samspil med moderne løsninger, som er udviklet direkte i cloud.

”En del af Managed IT Services er at finde de rigtige løsninger, der er dybt forankret i

forretningsmæssige behov og ikke kun drevet af teknologiske behov. I virkeligheden skal det ofte gå hurtigt på grund af en lovændring eller en krisesituation, men også her bliver de bedste beslutninger taget, hvis de tager hensyn til det bestående. Og igen kræver det involvering, overblik og indsigt,” siger Hans Lynnerup.

CGI er aldrig den eneste leverandør, der samarbejder med en offentlig myndighed, da offentlige kontrakter kun løber i begrænsede årrækker, og den typiske myndighed har en flerleverandørstrategi med flere leverandører, der kan indgå i partnerskaber og på tværs af kontrakter med kunden. Derfor kan et samlet overblik være en udfordring at opnå, men CGI påpeger, at en god start er at tænke i helhed frem for siloer, og i partnerskaber frem for outsourcing, der kun har som mål at sikre den lavest mulige driftspris.

Tre trin til succes med Managed IT Services

- Etabler et reelt partnerskab, hvor leverandøren af Managed IT Services og myndigheden har fælles ansvar og arbejder sammen om at opnå de ønskede resultater.
- Inddrag partneren tidligt, gerne allerede i den strategiske og lovgivende fase. Det gør det nemmere at opbygge den optimale IT-understøttelse - og undgå, at der bliver dannet endnu mere spindelvæv.
- Fokuser først på hvordan forvaltningen fungerer - og se derefter på hvordan teknologien bedst kan understøtte de faktiske behov. Involvering, overblik og indsigt er nøglen til succes.

”Selv om en offentlig forvaltning mener at have fem til ti systemer, kan de, når alt tælles med, reelt ofte stå med en portefølje af systemer på over 100.”
Hans Lynnerup, direktør for den afdeling i CGI, der leverer Managed IT Services til den offentlige sektor.

Insights you can act on

CGI er grundlagt i 1976 og en af verdens største leverandører af konsulentydelse og services inden for it og forretningsrådgivning. Vi leverer indsigt og skalerbare, bæredygtige løsninger, der skaber resultater.

I CGI går global styrke og kompetencer hånd i hånd med lokalt kendskab og nærhed til vores kunder via 400 kontorer over hele verden. CGI giver dig viden, du kan bruge til noget.

