

Projektevaluering og opfølgingsplan

Projekt VandData/ Ny FDO

26.maj 2015

ADM

13/09136

/SPM

Indstilling	Projekt VandData er afsluttet og slettes fra porteføljen.
Erfaringer	<p>Vand har fået en ny indberetningsplatform til indberetningen i 2015 og frem. Systemet blev færdigt til tiden og idriftsat d. 1. marts efter planen.</p> <p>Der er blevet bygget et godt og overskueligt system til håndtering af de årlige indberetninger mm. Selskaberne udtrykker stor tilfredshed med brugervenligheden og opsætningen i VandData. Indberetningen for selskaberne er blevet væsentligt nemmere, specielt for Benchmarking. Systemet kommer først rigtig til sin ret til næste år, når sidste års data er tilgængelige for selskaberne, og de har kunnet trække data ud af systemet.</p> <p>Der blev gennemført et SKI-udbud efter rammeaftale 02.18, og udbudsmaterialet blev udarbejdet af KFST for første gang. Det fulde udbudsmateriale inklusive kravspecifikation blev udarbejdet af KFST. Det er første gang at KFST har udarbejdet kravspecifikation på et større it-system uden ekstern bistand fra fx SIT. Udbuddet trak ud og medførte, at planen for udvikling og overtagelse af systemet blev rykket, samt at testperioden blev meget presset. En af udfordringerne var, at der blev brugt en helt ny SKI-aftale (02.18), som ikke havde været i brug før.</p> <p>Systemet blev desværre påvirket af en række fejl efter, at det var taget i brug. Der har bl.a. været store udfordringer med hastigheden i VandData. Det er dog blevet arbejdet hurtigt sammen med leverandøren for at rette op på fejlene. En lære er, at selvom vi har testet meget grundigt i overtagelsesprøven, må vi tage denne erfaring med os, at man skal stressteste endnu mere og prøve at gøre formularerne tunge ved udfyldning med meget data og vedhæftninger, for at få et reelt billede af hastigheden. Til trods for de problemer der har været i indberetningsperioden, er det alligevel lykkedes at få flere selskaber til at indberette til tiden i forhold til sidste år.</p> <p>Der er anvendt en del flere timer på projektet end først planlagt. Det hænger bl.a. sammen med ekstra tid på udbud og på kravspecifikationen, Der er også brugt en del mere tid på test og fejlrettelser end forventet. Derudover er der afholdt workshops med selskaber, og der er brugt en del tid på support til selskaber i forbindelse med indberetningsperioden. Der er ligeledes brugt en del timer på at lære systemet Infopath at kende og få opsat blanketterne.</p> <p>Overordnet set har projektet været et højrisikoprojekt. For det første var projektet underlagt en stram tidsplan og en skarp deadline i og</p>

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

med systemet skulle være klar til indberetning 1. marts 2015. For det andet har projektet haft et stramt budget og der har været afsat for få ressourcer. Endelig valgte KFST en ny leverandør som KFST ikke tidligere har samarbejdet med. Til trods for at det har været et højrisikoprojekt, er det lykkedes at gennemføre projektet, til tiden, og KFST har fået et system, som er langt bedre end det tidligere og meget mere brugervenligt. Det har dog kostet på performance i forbindelse med indberetningsperioden og det har været nødvendigt for Vand at omprioritere deres ressourcer.

Evaluering

Projektgruppen har opnået et godt resultat og fået udviklet et godt system, hvor brugervenligheden er tilfredsstillende. Projektet blev gennemført efter planen og systemet implementeret og idriftsat til tiden.

Vand har ydet en stor indsats med brugersupport i indberetningsperioden og det har sikret at flere indberetninger end sidste år kom ind til tiden.

Faktisk har både supporten og VandData været så godt, at for første gang er det lykkedes at få alle, selskaber til at indberette.

Milepælene i projektet er overholdt.

- Der er udarbejdet udbudsmateriale
- Der er gennemført udbud og kontrakt er tegnet
- Systemet er blevet afklaret og udviklet
- Systemet er testet
- Systemet er overtaget og overdraget.

De succeskriterier der er opsat for projektet er alle opfyldt.

- Overtagelsesprøven blev afsluttet til tiden, og blev godkendt. VandData kom i drift til tiden, og driftsprøven blev godkendt.
- Vand har fået et system, hvor selskaberne kan indberette deres data.
- Vand opretter ikke længere prisloft-eller benchmarksager manuelt i 360.
- 84 % (270 ud af 322) af selskaberne har afsluttet deres indberetning til tiden. (Succeskriteriet var at minimum 65 % havde afsluttet deres indberetning til tiden). Til trods for at vi er gået i luften med et nyt system og de startvanskeligheder, det har indebåret, er der flere selskaber, der har fået indsendt deres indberetning til tiden i forhold til sidste år. Se tabel i bilag 1.

- Efter at hovedparten af indberetningerne kom på plads i starten af maj, er der udsendt en survey om VandData til 240 respondenter. 48 % (115) af de adspurgte har svaret på undersøgelsen. De 115 respondenter der har svaret, udgør et repræsentativt udvalg af de adspurgte. Fordelingen af drikkevands selskaber og spildevandsselskaber svarer til den faktiske fordeling. Der er også en nogenlunde ligelig fordeling af kommunalt ejede- og privatejede selskaber. Surveyen viser at:

1. Brugervenlighed af VandData

Målet var at 80 % svarede tilfreds eller meget tilfreds med brugervenligheden i VandData.

81 % svarer, at de er ”tilfreds” eller ”meget tilfreds” med brugervenligheden af VandData.

2. Effektiv dataindberetning

Målet var at 80 % svarede enig eller meget enig i at VandData understøtter en effektiv dataindberetning.

66 % svarer, at de er ”Enig” eller ”meget enig” i at VandData understøtter en effektiv dataindberetning. Svarprocenten bærer præg af, at der er dele af VandData, der ikke er kommet i brug endnu. Brugere vil først til næste år kunne se ”sidste års data”, som er et af de parametre, der vil lette indberetningen for selskaberne betydeligt. Der er dog også 28 % der svarer ”ved ikke”, og kun meget få negative (7 %).

3. Tilgængelige data i VandData

Målet var at 80 % svarede tilfreds eller meget tilfreds med de data der er tilgængelige i VandData.

52 % svarer, at de er ”tilfreds” eller ”meget tilfreds” med de data, der er tilgængelige i VandData. 41 % svarer ”ved ikke”.

Der er pt. kun de data tilgængelige i VandData, som selskaberne selv har indsendt som PDF, idet datamodul ikke er klar. Når Datamodul implementeres, vil selskaberne have mulighed for at kunne trække en oversigt over indtastede data for samtlige selskaber i Excel-format.

4. Kommunikationsmuligheder i VandData

Målet var at 80 % svarede tilfreds eller meget til-

freds med de kommunikationsmuligheder der er tilgængelige i VandData.

35 % svarer, at de er ”tilfreds” eller ”meget tilfreds” med de kommunikationsmuligheder, der er tilgængelige i VandData. 62 % svarer ”ved ikke”. Det tyder på, at der er mange brugere, der ikke har været rundt i systemet og opdaget, at der bl.a. findes en sektion, hvor man kan se et overblik over sin korrespondance med Forsyningssekretariatet. Det er dog et område, som der vil komme mere opmærksomhed på, når selskaberne lærer systemet bedre at kende. Vand vil efter sommer lave lidt markedsføring på sektionen Sager, så selskaberne bliver opmærksomme på denne funktion.

1 ud af 4 af målene for systemet er opfyldt. Det skal dog bemærkes, at de tre kriterier som ikke er opfyldt vedrører funktionalitet, som enten ikke er fuldt udrullet endnu eller som først for alvor bliver brugbart næste år – fx adgang til tidligere kommunikation mellem selskaberne og Vand.

Det skal også bemærkes, at det er yderst tilfredsstillende at selskaberne vurderer brugervenlighed og effektiviteten så højt i lyset af de vanskeligheder der var i indberetningsperioden. Endelig er der en række respondenter der har svaret ”ved ikke.”

I surveyen har vi givet brugerne mulighed for at kommentere, hvad de synes var godt og skidt ved det nye VandData. Vi har fået mange kommentarer og en nogenlunde ligelig fordeling af positive og negative oplevelser.

Her et lille udpluk af de kommentarer respondenterne har skrevet ind:

-”Det er blevet meget mere overskueligt at indtaste. Og rigtigt godt med Sum-rubrikken, så man kan afstemme med egne tal”.

-”Mere enkelt end det gamle, unødvendige data er fjernet fra indberetningen”

-”God struktur, glæder os til sammenlignende tal for tidligere år og sammenligningsmulighed med andre selskaber, fuld af forventning”.

-”langsomt, det var ikke muligt at uploade filer nogle timer den sidste dag.”

-”Meget tung at arbejde i”

-”Man kunne ikke se tal for 2014 og det tog lang tid når man klikkede på felter inden man fik lov at skrive”

Der er taget hånd om de problemer, der opstod i indberetningsperioden, og løsninger er implementeret og testet for at sikre at indberetningen i 2016 bliver mere smidig.

Derudover har vi spurgt ind til nogle af de områder, som voldte problemer, bl.a. filupload, hastighed og NemLog-in, for at få et overblik over hvor mange, der oplevede problemer. Det giver os et billede af omfanget, og så giver det selskaberne mulighed for at udtrykke de oplevelser, som de har haft. Generelt har vi oplevet at forløbet med VandData projektet og den brugersupport, som Vand har ydet i forbindelse med indberetningen, har styrket samarbejdet med selskaberne.

Fremdrift

Der har været rigtig god fremdrift i projektet, og der har både fra leverandørens og KFST's side været dedikeret fokus på fremdrift og på at få systemet i drift til tiden. Der har været et godt samarbejde med leverandøren Delegate, som har været lydhøre og samarbejdsvillige.

Der har været nogle stopklodser ind i mellem f.eks. integrationen til 360, som fejlede grundet en fejl i opsætningen som Software Innovation har lavet. Fejlen forsinkede udviklingen af datamodulet og testen heraf. Når der er samarbejde mellem flere leverandører, så skaber det ofte problemer for fremdriften og der skal køres en stram opfølgning, for at sikre at planen ikke skrider.

Opsætningen af QA og Prod miljø på SIT's servere blev forsinket, og forsinkede derved Delegates klargøring til overtagelsesprøven. Vi kom dog i gang til tiden, men Delegate mistede værdifuld tid på den konto, som de havde kunnet benytte på andre dele af systemet.

Der har været et godt flow med test og efterfølgende fejlrrettelser. Der har indimellem været nogle udfordringer, hvor fejl blev lukket og misforståelser omkring fejlenes indhold. Disse problemer er blevet løst ved at tage nogle arbejds-/afklaringsmøder med leverandøren.

I selve udviklingsfasen, testfasen og overtagelsesprøven har Delegate fysisk siddet og arbejdet her hos KFST. Det har været en stor gevinst i forhold til hurtig afklaring af problemer og spørgsmål omkring systemet. Det var derfor problematisk, at projektrummet blev nedlagt, men der blev forholdsvist hurtigt etableret et nyt projektrum, hvor vi kunne arbejde.

Det har været vigtigt for fremdriften, at Vand har omprioriteret og afsat flere ressourcer til projektet.

Der er ydet en stor indsats fra Vand for at få systemet testet grundigt og dette har medført at mængden af problemer i indberetningsperioden er blevet kraftigt reduceret, i forhold til hvad den kunne have været.

Ressourcer

Der var bevilliget 2858 timer, men samlet set er der blevet anvendt 3915 timer. De 3915 timer afviger fra det, der er indrapporteret i Insight og det skyldes at der er nogle timer i starten af projektet der muligvis ligger før den endelige projektgodkendelse forelå. Ud fra fasefordelingen ses det, at der er anvendt ca. 1300 timer på udbud og kravspecifikation, mens der er anvendt ca. 2300 timer på udvikling, test og klargøring af systemet og ca. 300 timer på support og kommunikation.

Der blev brugt en del ekstra timer på at udarbejde udbuddet, rammeaftalen 02.18 var helt ny, og det krævede ekstra tid at sætte sig ind i den, da der var en del uklarheder.

KFST har selv stået for udarbejdelsen af kravspecifikationen for første gang.

Der er brugt mange ekstra timer på test af systemet, fejlretning og på brugersupport i indberetningsperioden og efter indberetningsperioden. (Alene i april blev der brugt 344 timer).

Det har været nødvendig at indsætte en ny projektleder fra ADM, grundet barsel. Det har krævet ekstra ressourcer at få overdraget projektet.

Det var ikke planlagt, at sagsbehandlere i Vand skulle involveres i testen. Der var dog behov for at inddrage sagsbehandlere med specifik fagviden i testen, for at sikre at blanketterne var korrekte.

Det var mere omfattende og kompliceret at opsætte blanketter i Infopath end først antaget, så derfor måtte RLJ bruge en del tid på at sætte sig ind i Infopath og få opsat blanketterne.

Der var afsat for få ressourcer fra Vand, RLJ var ikke indregnet som projektdeltager fra starten af projektet, men det har været nødvendigt at inddrage hende som projektdeltager fra test og frem til slut.

Der blev overført nogle unoder, f.eks. indhold i blanketterne, fra det gamle system, som så alligevel blev rettet til under udviklingsfasen. Der skal bruges mere tid på den faglige del (Vand) i forbindelse

med udbudsmaterialet eller de indledende workshops med leverandøren. Der burde have været udpeget nogle ansvarlige til at sikre, at der blev taget hånd om den faglige del, så vi kunne have det på plads, inden vi var midt i udviklingsfasen.

KOM blev involveret for at sikre at vejledninger fremstår sprogligt korrekt.

Erfaringer

Der er etableret QA og Prodmiljø hos SIT. SIT havde problemer med opsætningen og fik ikke opsat miljøerne til den aftalte dato (1. december). Efter en del korrespondance og inddragelse af leverandøren blev systemerne opsat, men det kostede en del ekstra tid, som kunne være brugt mere fornuftigt andetsteds.

- Fremover bør vi sikre, at når SIT skal etablere nye miljøer, at det bliver planlagt, at leverandøren sidder hos SIT og op sætter alt sammen med SIT.

I de sidste dage for indberetning, hvor mange af selskaberne var på systemet samtidigt og belastede systemet med indtastning og upload af filer, viste det sig, at systemet kørte meget langsomt. Dette medførte en del brugerhenvendelser, hvor der var behov for, at Vand supporterede selskaberne med vedhæftning af filer osv., og det skabte problemer med indsendelse af blanketterne.

- Vi kunne have været endnu bedre rustet til at håndtere problemer i indberetningsperioden, hvis vi havde aftalt et beredskab med Delegate og SIT, så de havde afsat tiden og kunne reagere hurtigere med rettelser og deployments.

Det har været en udfordring i den sidste del af projektet, at tidsplanen var så stram. Testperioden og overtagelsesprøven var meget presset, og test af datamodulet måtte nedprioriteres. Systemet blev først testet i Prodmiljøet ved overtagelsesprøven. Det var for kort tid, at der kun var en måned fra overtagelsesprøven var slut til, at systemet skulle være i drift. Denne måned blev ud over fejlrettelser også brugt på tilretning af blanketter, indsætning af hjælpetekster og udarbejdelse af vejledninger til systemet. Datamodulet har måttet tilrettes og testes efter afslutning af indberetningsperioden, og påbegyndelsen af sagsbehandlingen har derfor måttet udskydes.

- De problemer, vi oplevede de sidste dage i indberetningsperioden og efterfølgende med datamodulet, kunne måske have været begrænset, hvis der havde været en buffer med længere tid til at teste systemet i Prodmiljøet, inden overtagelsesprøven og inden drift.

Vi erfarede, at visninger i Sharepoint kan rigtig mange ting, og der ville det have været en fordel, hvis vi havde haft en dialog med le-

verandøren inden udvikling af systemet, hvis de havde gjort os opmærksom på, hvad standardløsninger kan.

- Fremadrettet kunne man tilstræbe, at leverandøren viser, hvad de har af andre løsninger og muligheder til det behov, som vi har.

Der er gennemført et testforløb med testcases gennem TFS server. TFS har været et effektivt værktøj til at få en styret proces i testforløbet og få sikret at alle dele af systemet blev testet grundigt igennem. En læring skal dog være, at vi skal opsætte korte enkle testcases, så det bliver lettere at adskille fejl og teste nogle områder færdig. Testcases skal kun være tilgængelige i det sprint, hvor de er aktuelle.

- Det vil være en god ide i fremtidige IT projekter at anvende et lignende værktøj til styring af testcases.
- Vi skal booke flere ressourcer ind fra afdelingen til at teste de relevante områder. En grundig introduktion til TFS og hvordan fejl skal meldes ind er nødvendig.

Der er etableret en løsning med login gennem NemLog-ins medarbejdersignatur og tildeling af rettighed til at se systemet via FBRS certifikater og CVR nummer. Der har været en del startvanskeligheder for nogle af selskaberne (ca. 30 %), idet de ikke før har prøvet at benytte denne form for rettighedstildeling. For enkelte selskaber har disse problemer betydet, at de er kommet senere i gang med at indberette. Problemerne skyldes dog primært vanskeligheder med NemID adminrettigheder, som hører under Digitaliseringsstyrelsen.

- For at forebygge disse startvanskeligheder har vi udarbejdet vejledninger og siden december løbende informeret selskaberne via Vandnyt om den nye loginform, og opfordret selskaberne til at blive klar med deres FBRS rettigheder i god tid inden indberetningsperioden. Vi har også ydet bruger-support og hjulpet selskaberne over telefonen.

I starten af indberetningsperioden blev der afholdt 2 informationsworkshops for selskaberne, et i Skanderborg og et i KFST. På workshopsene gennemgik vi VandData, og hvordan man får adgang til systemet. Selskaberne var meget glade for at få denne undervisning og få svar på de spørgsmål, de havde. For Vand har det været positivt at tage ud og tale med selskaberne om systemet.

- Det er vigtigt at have fokus på god kommunikation og dialog med brugerne.

Det har voldt problemer at få tilpasset systemet efter Virks designmanual, da den er udviklet til flade enkle blanketter og ikke til systemer, der også har andre funktioner. Samtidigt har godkendelsesprocessen hos Virk trukket uforholdsmæssigt mange ressourcer fra

	<p>både leverandør og interne ressourcer. Virk kan ikke vise VandData som et system, så brugerne vil ikke få det fulde udbytte af VandData, hvis de logger ind gennem Virk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Man må regne med at det er en selvstændig opgave at få vores systemer til at fungere sammen med Virk, og der bør derfor afses tid til den del af projektet.
Opfølgningsplan	
Opfølgning 1	<p>Der er booket kvartalsvise opfølgingsmøder med Delegate og SIT, hvor driften og aktuelle ændringer af VandData drøftes. Første møde afholdes 17. august 2015.</p> <p>Der foregår pt en opfølgning og fejlretning af datamodulet, således, at det er gennemtestet, inden det implementeres.</p>
Opfølgning 2	<p>Vi forventer, at de performance problemer, der har været i de sidste dage af indberetningen, nu er løst. For at sikre at vi kan afværge en lignende situation, bookes et beredskab hos både SIT og Delegate i de sidste dage af indberetningen for 2016.</p> <p>Vi vil nøje følge med i, om svartiderne er blevet bedre og have beredskab klar i Vand til support til selskaberne de sidste dage i indberetningsperioden.</p>
Opfølgning 3	<p>Vand vil efter sommerferien kommunikere mere ud omkring VandDatas ekstra funktioner, f.eks. forklare om sektionen Sager. Brugertilfredshedsmålingen udsendes igen efter indberetningen i 2016, for at få et overblik over om, de tiltag, der er implementeret, har øget brugertilfredsheden. Der skal dog tages højde for, at der måske er indført ny regulering. I målingen vil vi også spørge ind til brugen af datamodulet og om brugen af sidste års data.</p> <p>Ved fremtidige viderudvikling og projekter, skal man tage erfaringerne fra dette projekt med i planlægningsforløbet.</p>
Status og evt. aktiviteter ved opfølgning 1	<i>[Skriv svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>
Status og evt. aktiviteter ved opfølgning 2	<i>[Svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>
Status og evt. aktiviteter ved opfølgning 3	<i>[Svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>

ning 3

Bilag 1: Overigt over indberetninger 2014 og 2015

Selskabernes indberetningsstatus				
Årstal	Inden den lovbestemte frist	Efter 1. rykker og inden 2. rykker	Efter 2. rykker og inden 3. rykker	Selskaber i alt
2014	268	285	295	323
2014	83 pct.	88 pct.	91 pct.	100 pct.
2015	270	304	312	322
2015	84 pct.	94 pct.	97 pct.	100 pct.