

Ringkøbing-Skjern Kommune laver ambitiøs virtuel satsning



Ringkøbing-Skjern er Danmarks største kommune med et areal på 1.489 kvadratkilometer og godt 56.500 indbyggere. Kommunen er rig på naturområder og kommunens byråd har vedtaget at kommunes vision "Naturens Rige" er den agenda som skal skabe vækst til området og være kilden til borgernes gode liv.

Med en spredt organisation og store afstande til flere tætte samarbejdspartnere har Ringkøbing-Skjern Kommune stort virtuelt potentiale. Det har kommunen sat sig for at udnytte, og i 2016 skød ledelsen en stor forandring i gang.

Ringkøbing-Skjern Kommune satte i 2016 gang i en ambitiøs forandring. En systematisk og bredt forankret proces skal øge anvendelsen af virtuelt samarbejde i kommunen, og allerede året efter er et solidt fundament på plads.

"Vi er en stor kommune med langt mellem lokationerne og langt til flere af vores tætteste samarbejdspartnere. Vi har altid brugt mange timer på landevejene, og det har ofte været svært at finde tid til at mødes fysisk", siger leder i KoncernIT Niels Sønderkov.

"Vi kunne se, at virtuelle værktøjer kunne hjælpe os til at samarbejde smartere. Men vi vidste også, at en succesfuld forandring ville kræve en

gennemtænkt kombination af teknik, motivation og kompetencer. Derfor besluttede vi at investere tid og ressourcer i at gøre tingene rigtig", fortsætter han.

Løsningen blev et tæt samarbejde mellem Cisco, Cisco-partneren Lytzen IT og konsulentbureauet Working Virtual, som er eksperter i organisatorisk implementering af virtuelle samarbejdsværktøjer.

Første skridt blev at etablere den tekniske platform. Kommunen havde i forvejen en række mødelokaler med videoudstyr fra Cisco og et mindre antal Jabber UC-klienter. Men ambitionen var at give alle relevante medarbejdere let og fleksibel adgang til virtuelt samarbejde i hverdagen. Det blev derfor besluttet at udrulle Cisco Jabber UC i hele organisationen – blandt andet fordi løsningen fungerede "ud-af boksen" med det eksisterende videoudstyr uden brug af gateway.

Teknikken falder på plads

“Valget af Cisco Jabber var naturligt for os. Vi har anvendt Ciscos telefoniløsning siden 2006, og det har været en god og stabil løsning, som vi har været meget tilfredse med. Vi var derfor trygge ved også at vælge Cisco på UC, og det har vi ikke fortrudt”, siger Niels Sønderkov.

Senest har kommunen implementeret den nye Cisco Meeting Server. Serveren gør det muligt at koble mere end to deltagere sammen i et møde. Den gør det samtidig muligt at mødes med eksterne personer, som deltager via andre løsninger – uanset om det er fra et video-konferencelokale, en telefon, en anden UC-klient eller direkte fra en standard webbrowser vha. WebRTC.

Dermed sikres muligheden for at holde virtuelle møder med eksterne samarbejdspartnere, uden at brugerne behøver at tage stilling til, hvilken teknologi der anvendes. Kommunen havde i forvejen adgang til lignende funktioner via Pexip. Cisco Meeting Serveren er imidlertid langt bedre integreret med Jabber, hvilket forbedrer brugeroplevelsen.

“For eksempel er det en stor fordel, at to mødedeltagere, der mødes via videosystemer eller Jabber-klienter, nu kan trække en tredje deltager ind uden at afbryde og flytte mødet til et virtuelt møderum. Målet har været at gøre virtuelt samarbejde let og fleksibelt. Og der er vi nået frem til et virkelig godt setup, hvor alt fungerer stabilt og hænger intuitivt sammen”, siger Niels Sønderkov.



Fakta om Cisco Jabber

- Cisco Jabber er en fuld realtids Collaboration-klient til Windows, Mac, iOS og Android med et intuitivt brugerinterface på tværs af platforme.
- Cisco Jabber tilbyder hurtig og effektiv kommunikation inkl. statusvisning (Presence), chat, telefoni, video, skærmdeling, adgang til ad-hoc- og planlagte møder, grafisk voicemailadgang, integration til og i forretningsapplikationer samt kontrol af bordtelefon.
- Cisco Jabber på PC og Mac har fuld integration til MS Office inkl. statusvisning, Click-to-Call samt Outlook-kontakter og -kalender.

Fakta om Cisco Meeting Server

- Cisco Meeting Server er en løsning til audio-, video- og web-konference i høj kvalitet.
- Cisco Meeting Server understøtter både standard-baseret audio/video fra Cisco og andre leverandører, WebRTC (web-adgang) samt Microsoft Lync og Skype for Business.
- Cisco Meeting Server giver mulighed for optagelse og streaming af virtuelle møder.

Støttematerialer, uddannelse og kommunikation

Gevinsterne kommer dog først, når ledere og medarbejdere bruger værktøjerne i praksis. Det kræver motivation og kompetencer. Næste skridt blev derfor at afklare roller og ansvar og udvikle målrettede støttematerialer, uddannelser og kommunikation.

”Kommunen havde implementeret virkelig gode værktøjer, som teknisk set havde åbnet næsten uanede muligheder. Så nu handlede det om at sprede det glade budskab og give de enkelte ledere og medarbejdere den viden, de hver især havde brug for”, fortæller konsulent i Working Virtual Dorthe Nielsen.

På baggrund af en kortlægning af de tekniske og praktiske forhold samt en workshop og interviews med repræsentanter fra forskellige centre blev det kortlagt, hvor det virtuelle potentiale var størst, hvem der skulle have hvilke roller samt hvilke kompetencer, det ville kræve at udfylde dem.

Herefter blev der udarbejdet fælles brugerguides, retningslinjer og mødeværktøjer samt segmenterede uddannelser til relevante ledere og medarbejdere. Direktører og chefer blev introduceret til de nye muligheder og lærte at igangsætte aktiviteter lokalt. Der blev i alle



centre uddannet en række superbrugere. IT-supporterne fik opgraderet deres viden. Og endelig blev en række ledere og medarbejdere med mange møder uddannet i virtuel mødeledelse.

Under hele processen har kommunens ledelse gået foran og kommunikeret om kommunens målsætninger. I artikler og på afdelingsmøder er der desuden blevet kommunikeret om de nye værktøjer samt mulighederne for støtte og uddannelse.

“Alt i alt synes jeg, vi har haft held med at skabe en sammenhængende forandringsproces, hvilket i høj grad skyldes et godt og smidigt samarbejde mellem Cisco, Lytzen IT, Working Virtual og kommunens egne medarbejdere. Heldigvis får vi da også – allerede nu – fine tilbagemeldinger fra de forskellige dele af organisationen”, siger Niels Sønderskov.

Løbende opfølgning

Et solidt fundament er altså på plads, men det kræver tid og vedholdenhed at vænne sig til nye måder at arbejde på. Teknikken er nu i drift, men en fast projektleder har fortsat ansvar for den forretningsmæssige implementering og fungerer som en central ressource, der både kan rådgive lokale ledere og sikre videndeling og koordinering på tværs.

”Det her er jo en forandring, vi skal lave sammen, og vi gør meget for at koordinere den så godt som muligt. Vi kommunikerer løbende til hele organisationen, spreder de gode erfaringer og forsøger at sætte ind, hvis nogen oplever udfordringer eller går i stå”, siger projektleder Jette Rask og uddyber:

”Folk har jo travlt. Og hvis noget ikke lige virker, er det let at falde tilbage i den gamle gænge og glemme de nye muligheder. Dét er det vigtigt, at vi reagerer og hjælper de forskellige medarbejdere og ledere videre”.

Som en del af denne indsats monitoreres projektet i anden halvdel af 2017. Monitoreringen skal bruges til at indsamle erfaringer og identificere, hvordan der også fremover skal følges op med nye initiativer, således at alle brugere udnytter de nye muligheder maksimalt.

Cisco i Ringkøbing-Skjern Kommune

- Ringkøbing-Skjern Kommune har samarbejdet med Cisco, siden kommunen implementerede Cisco IP-telefoni og kontaktcenter i 2006.
- Omtrent samtidig påbegyndte kommunen implementeringen af videokonferencesystemer i de første mødelokaler.
- I 2014 implementerede kommunen Cisco Jabber som UC-klient. I dag anvendes Jabber både på PC'er og mobile enheder.
- I 2017 implementerede kommunen Cisco Meeting Server.

