

06/29/12 - IP-telefoni i Akershus fylkeskommune - 2 år etter

Det har gått to år siden Akershus fylkeskommune (Afk) hadde en åpen anbudskonkurranse på nytt telefonisystem. I konkurransegrunnlaget (anbudspapirene) lå en 40-siders kravspesifikasjon. Ikke alle av de etablerte leverandørene var like begeistret for alle kravene. Trolig var de ikke vant med at en kunde var seg så bevisst sine egne behov. Bak kravspec-en lå et omfattende arbeid med å kartlegge behovene og hva de ønskede gevinstene skulle være. For Afk ble det viktigste å bedre servicen ovenfor innringer og få en økonomisk besparelse.

Geir Kalleberg fra Datamatrix gikk åpent ut og kritiserte kravspesifikasjonen vår. Han mente vi kun etterspurte en summetone, og ikke en moderne samhandlingsløsning. Slik var det selvsagt ikke. Alle som jobber med telefoni vet at en moderne telefoniløsning omhandler mye mer enn summetone; Den skulle kunne integreres mot diverse systemer, være lett å administrere, kunne ha ubegrenset antall køer, konferanser, talesvar, talemener og talepostkasser, kunne kjøre på en standard PC-server plattform, ha en informasjonsrik og brukervennlig sentralbordapplikasjon, samt kunne benytte brukerutstyr (telefoner og hodesett) fra en rekke forskjellige produsenter (kravet var minimum to). Ikke urimelige krav akkurat til et moderne IT-system.



Diskusjonen som fulgte etter oppslaget i Computerworld avstedkom en viss debatt. Det er bra. Jeg tenkte derfor at det kunne være i allmenhetens interesse å høre hvordan det var gått, nå to år etter, og ringte bort til Computerworld (de holder faktisk til bare 100 meter fra oss). Journalist Leif Kirknes tok turen, det samme gjorde leverandørens representant Eivind Jonassen. Hva som kom ut av besøket kan du lese her. Og etterpå ringte journalisten Geir Kalleberg, og hva han sa kan du lese her. Igjen, så mener Kalleberg «mer enn noen gang at Afk har valgt feil». For

meg er det jo helt utrolig at en leverandør kan hevde at en kunde velger feil, og kanskje særlig i dette tilfellet, hvor Afk i forkant av anbudskonkurransen hadde vært gjennom en lang prosess for å nettopp definere behovene.

Jeg mistenker at kanskje han ikke helt vet hva en fylkeskommune driver med? Kan vel være flere som ikke helt vet det, så derfor ga jeg et lite innsyn i vår hverdag gjennom et debattinnlegg etter artikkelen med Kalleberg. Jeg publiserer det her i sin helhet også, slik at andre også får en mulighet til å se litt hva som er en fylkeskommunes IT-hverdag:

Bra at vi har meninger, der er i hvert fall Geir Kalleberg og undertegnede helt enige:)

Men jeg må si jeg er forundret over at en leverandør fortsatt, etter to år, hevder at en kunde burde ha valgt noe annet, selv når vi gjennom intervjuet i Computerworld til de grader synliggjør hvor fornøyde vi er.

Kan det være at Geir Kalleberg (og andre) faktisk ikke helt forstår hva en fylkeskommune driver med?

La meg fortelle litt: Vi har 25.000 klienter i vårt nett. Den store gruppen heter elever og lærere og utgjør ca 95%. Samhandlingsplattformen for disse er e-læringsplattformen It's Learning. I tillegg driver vi den offentlige tannhelsetjenesten i Akershus. Mao: Den store majoriteten av våre ansatte kalles for lærere og tannleger. De første underviser og de andre behandler pasienter. Dette har vi sterk fokus på, gjennom samhandlingsverktøy og fagsystemer for de to respektive områdene. Publikum henvender seg normalt til skoler og tannklinikker via telefon og e-post. En god telefontjeneste som øker servicegraden for innringer, og som reduserer våre totale utgifter til telefoni var det vi hadde behov for. Bare i faste avgifter for de gamle ISDN-linjene sparer vi ca en million pr år. Bare det å slippe å ha serviceavtaler på 80 gamle hussentraler gir også en årlig besparelse på om lag en million.

Vi har begrensede IT-ressurser, så vi er helt avhengig av å ha systemer som er lette å administrere. Og det skal kunne administreres fra oss sentralt. På mitt kontor har jeg en Cisco Media Convergence-boks (som egentlig er en HP 360-server). Den er plukket ned fra en av våre største skoler. Beskjeden var ikke til å misforstå: Systemet var alt for krevende å administrere.

Brukervennlige systemer, med gode hjelpetekster på norsk gir en klar økonomisk gevinst. At alt henger sammen, og er komplekst, slik Geir Kalleberg påpeker er for mange riktig. I AFK har vi en omfattende IT infrastruktur, basert på Microsofts teknologi. Katalogtjenesten (AD) er sentral. Selvfølgelig er telefonisystemet integrert med AD. Afk har slett ikke fokus på teknologien. Jeg vet at løsningen vi har kjøpt er basert på mye fri programvare, bl.a. den ledende telefoniplattformen Asterisk. For de som ikke vet hvor store Asterisk er blitt, så vil jeg anbefale å ta men titt på referanselista;

<http://www.digium.com/en/company/casestudies/>. Den forteller i hvert fall meg at Asterisk er en sterkt voksende plattform. TS200 fra Telekompetanse er i all hovedsak basert på Asterisk og den anerkjente SIP-serveren Kamailio. Det er betryggende å vite.

Computerworld hevder at Geir Kalleberg har sagt: «At man i Norge skal sitte og utvikle noe, er helt latterlig» (Det kan vel hende journalisten overdrev dette litt?). Uansett, la meg få opplyse om følgende: Vår største samhandlingsplattform heter It's learning og er norskutviklet. Det samme er konkurrenten deres; Fronter. Begge er faktisk blitt ledende på verdensbasis. Fri programvare-alternativet heter Moodle, som også er sterkt voksende.

Når det gjelder fagsystemet for tannhelse, så er det også norskutviklet. Om kort tid legger vi ut en anbudskonkurranse for et nytt tannhelsesystem. To av de tre prekvalifiserte systemene er norskutviklet. En av disse er en utfordrer til dagens leverandør. Vi er ikke redd for å satse på nye leverandører, dersom de tilfredsstillt kravene våre, og er best på pris. Vi kan ganske enkelt ikke ekskludere dem, vi må følge reglene for offentlige anskaffelser. Sak-/arkiv-system vårt heter Ephorte. Det er utviklet av Gecko, et lite selskap i Kristiansand. Jeg ser forresten at de søker etter ny daglig leder. I annonseteksten fremgår det at de ser på seg selv som «et av Norges ledende utviklingsmiljøer basert på et godt kommersielt fundament», og at vedkommende blir «sentral i å skape innovative, fleksible og fremtidsrettede løsninger med hovedvekt på funksjonalitet og brukeropplevelse». Det høres bra ut. Slike selskaper trenger Norge. (Minner om den evige sannheten: «En dag tar jo oljen slutt....»)

Økonomisystemet vårt heter Agresso, også norskutviklet. Også en liten norsk suksesshistorie, som har tatt skrittet ut i den store verden (via oppkjøp, de er en del av det internasjonale Unit4-konsernet, men

programvaren utvikles fortsatt i Nydalen i Oslo).

CMS-et vårt er også norskutviklet, av et lite firma på Hamar. Dette skal trolig i løpet av høsten også ut på anbud, og sannsynligheten for at det blir et norsk-/skandinaviskutviklet system er stort. De dominerer faktisk markedet i Norge.

Nylig lanserte Kongsberg Gruppen sitt nye sjømålsmissil. Kanskje et av Norges største programvare utviklingsprosjekter. Jeg vet at det er mye fri programvare som er benyttet i dette produktet (men det er det selvsagt ikke helt enkelt å få verifisert:)

Så ja, selvfølgelig er det mulig å drive innovasjon i Norge. Eksemplene er jo mange. Og det håper jeg virkelig vi (de) skal fortsette med. For oss som offentlig aktør, så er det gledelig å se at de norske produsentene klarer å hevde seg i konkurransen med de utenlandske. Om de bygger løsningene sine på MS-plattform, fri programvare eller annet er for oss av liten interesse. Det viktige er at de tilfredsstillter det offentliges krav mht standarder, våre faglige krav, gir de ønskede gevinstene, og er brukervennlige både for brukerne og for IT-personellet som skal administrere og drifte systemene. Med dette for øyet mener vi at vi forvalter skattebetalernes penger på best mulig måte.

Mvh
Bjørn Venn

Har du kommentarer? [Kast deg ut i debatten etter intervjuet med Kalleberg!](#)