

”Premier Support har gitt stor verdi hele veien i overgangen til ny teknologi”



Det Kgl. Utenriksdepartement og de 104 utenriksstasjonene, som inkluderer ambassader, representasjoner, delegasjoner og generalkonsulater, utgjør til sammen utenriksstjenesten. Utenriksstjenesten er en internasjonal, moderne kunnskapsbedrift som i dag teller 1400 personer, hvorav 740 er ansatte i departementet. Ved utenriksstasjonene tjenestegjør 660 utsendte fra Norge sammen med ca. 880 lokalt ansatte. Med åtte avdelinger er UD det personellmessig største departement i norsk statsadministrasjon.

Proaktiv fokus ved overgang til ny teknologi

Utenriksdepartementet (UD) har domenekontroller spredd over hele verden. I et stort miljø med over 100 domenekontrollere spredd på lokasjoner, er det komplisert å få oversikt, samt å innhente data fra alle systemene. UD har tegnet en Premier Support avtale med Microsoft for proaktiv support som også gir tilgang til Microsofts tekniske eksperter 24x7.

Nyttig verktøy

AD RAP er en av flere risikoanalyser som kun er tilgjengelige som proaktive tjenester for Microsoft Premier Support kunder. Hos UD ble det gjort en slik gjennomgang av alle komponentene i deres Active Directory. Leveransen er nøye fulgt opp av egen teknisk rådgiver i Microsoft. Tjenesten inkluderer verktøy som kunden får rett til å bruke også etter leveransen. Disse verktøyene er ellers utilgjengelige. Selve analysen i tjenesten er meget avansert, og informasjonsinnhenting utføres på en dag istedenfor fjorten dagers manuelt arbeid. I tillegg inkluderer gjennomgangen et spesielt verktøy som gir bedre kontroll og gir gevinst gjennom lite nedetid.

- Verktøyet er åpenbart skrevet av en problemløser og er utrolig nyttig i vårt miljø, sier Anders Strømme, rådgiver IKT seksjonen hos UD.

En Premier Support avtale med Microsoft gir tilgang til helsesjekker på systemet som utføres ute hos kunden. UD gjennomførte også en helsesjekk, og det ble ikke avdekket alvorlige feil.

Viktig å være i forkant

UD har en dyktig teknisk stab med god spredning på kompetanse blant de ansatte. De har derfor hatt stor nytte av Microsofts tekniske kurs som har gitt organisasjonen et stort løft i overgangen til ny teknologi. Nytteverdien har vært stor ved at det har understøttet gode driftsrutiner og hjulpet til å fokusere på potensielle problemområder. De har fokus på ITIL prosesser og er i ferd med implementering. De har god kontroll over sitt miljø samt en bedre forståelse av konsekvenser som endringer i miljøet vil gi.