

# Fra krise til kontroll

Kommunikasjonsdirektør, Geir Arne Glad

15.10.2014

**Kommunikasjonsstab****Direktør****Plan- og utviklingsavdelingen**

Forenkling

**Administrasjonsavdelingen**

Fellestjenester

Virksomhetsstyring og økonomi

Personal og organisasjon

**Løsøreavdelingen**

Rådgiverstab

Løsøreregisteret

Ektepaktregisteret

Gjeldsordningsregisteret

Gebyrsentralen

Konkursregisteret

Jegerregisteret

Registeret for utøvere av alternativ behandling

Akvakulturregisteret

**Næringsavdelingen**

Rådgiverstab

Sekretariat

Regnskapsregisteret

Foretaksregisteret

Enhetsregisteret

EMAS

Partiregisteret

Frivillighetsregisteret

GLEI Norway

**Opplysningsavdelingen**

Kundesenter

Bedriftsveiledning

Oppdragsprodukter

Standardprodukter

Kurssenter

Reservasjonsregisteret

**IT-avdelingen**

IT-infrastruktur

IT-løsøre og avgivelse

IT-næring

**Avdeling for Altinn og Seres**

Økonomi og fellestjenester

Forretningsutvikling

Plattformutvikling Altinn

Seris

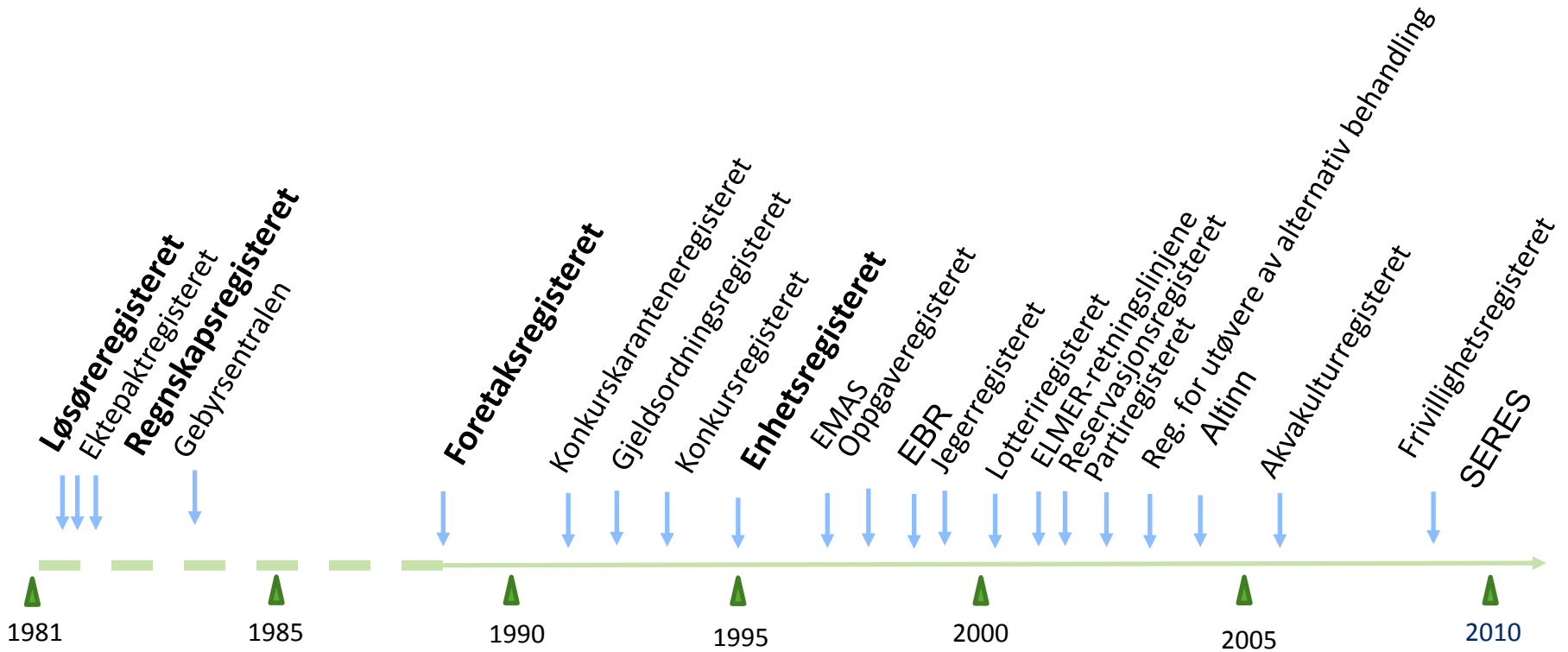
Drift og tjenesteproduksjon

Kvalitet og test

Kommunikasjon



# Livslinjen vår











# Altinn: digital dialog med det offentlige



MELDINGSBOKS OG TJENESTER



DIALOG



# Kommunikasjonsstaben

- Arbeidsfeltet til kommunikasjonsstaben er strategiske, helhetlig og praktisk kommunikasjonsarbeid.
- Vi gir råd og yter service til Brønnøysundregistrenes ledelse og avdelinger, brukerne av Brønnøysundregistrene og Altinn, samfunnet og media.
- Vi har også ansvar for å gi kommunikasjonsfaglig rådgiving i prosjekter og andre aktiviteter.



# Hvordan er vi normalt sett organisert?

- Alle kan mye
- Spisskompetanse innen enkelte områder, delt inn i faglag.
  - Digitale plattformer
  - Sosiale medier
  - Markedsføring
  - Mediehåndtering
  - Krisekommunikasjon
  - Beredskapsplaner
- Jobber på tvers av lagene for å dele og komplettere det kommunikasjonsfaglige arbeidet

# I beredskaps- og krisesituasjoner: Tverrfaglige team



Foto: Sanja Gjenero



# Kort om selvangivelsen

- Blir tilgjengelig årlig i midten av mars (sammen med foreløpig skatteberegning)
- Den største enkelttjenesten i Altinn. Over 1 million innlogginger bare på åpningsdag
- Tilgjengeliggjøringen skjer som et samarbeid med tre parter
  - Skatteetaten – eier tjenesten, sørger for skattedata
  - Difi – eier ID-porten, sørger for innlogging
  - Brønnøysundregistrene – eier Altinn, sørger for den tekniske plattformen



Foto: Felipe Wiecheteck



**Sorry, because of very heavy traffic we have to ask you to wait a little before trying again.**

Altinn - Brønnøysundregistrene, 8910 Brønnøysund - Telefon: 75 00 60 00 - E-post: [support@altinn.no](mailto:support@altinn.no) - Organisasjonsnummer: 974 760 673

# Så gikk alt galt



Altinn  
@Altinn



Følger

På grunn av en feil opplever brukere å være innlogget som en annen person enn seg selv. Vi jobber med å løse problemet (1/2)

← Svar ↻ Retweet ★ Favorittmarker ⋮ Mer

RETWEETS

19

FAVORITTMARKERING

1



18.50 - 20. mar. 2012

# Mange spørsmål – få klare svar

- Hvem er rammet av feilen?
  - Vet ikke – tilsynelatende de fleste
- Hva er den tekniske forklaringen på feilen?
  - Vet ikke – kanskje det har noe med databasen å gjøre?
- Hvor lang tid tar det å løse problemet?
  - Vet ikke – men siden feilen er ukjent, er det neppe gjort i en håndvending
- Hva gjør dere?
  - Vet ikke - men vi gjør så godt vi kan



# En ting var klart

Vi kan ikke vente til vi har svarene.  
Steng løsningen for å begrense  
skadene!

# Hva hadde egentlig skjedd?

**SYSTEM ERROR!**





Foto: Christian Roar Pedersen

15.10.2014

Fra krise til ko

# Vår reaksjon

- Besluttet tidlig at «**Altinn holdes stengt til feilen er identifisert og rettet**»
- Fulgte normale rutiner, men jobbet på høygir
  - Identifisere feil, finne feilretting, verifisere
  - Jobbet lange dager (og netter) fram til løsningen kunne åpnes igjen
- Altinn ble åpnet igjen fredag 23. mars kl 11:00

# Våre erfaringer

- Det er umulig å vite på forhånd hvilke feil som kan oppstå
- Gode ressurser gjør gode vurderinger på instinkt
- Vi var ikke godt nok forberedt på at en krise kunne vare over flere dager
  - Vi hadde ikke øvd godt nok
  - Vi hadde ikke tilstrekkelig overvåking
  - Beredskapsteamene var ikke rigget for turnus
  - Rutiner for internkommunikasjon var for dårlige
  - Informasjonsdelingen utilstrekkelig

# Konsekvenser

- Revidering av beredskapsplaner
  - Størst mulig grad av duplisering av roller – mulighet for skiftordning
  - Generelle scenarier som retningslinjer for håndtering av «ukjente» situasjoner
- Større bredde i øvelser
- Medietrening
- Rigge for turnus
- Strukturer for internkommunikasjon
- Overvåking – særlig knyttet til sosiale medier



## Brønnøysundregistrene

Skriv inn brukernavn og passord, og velg modus.

Brukernavn:

Passord:

Velg modus  Normal  Øvelse

Logg inn

8.30-33e © 2006-2014 One Voice



# Er vi godt nok forberedt?

- Grundig planlegging
- Grundige forberedelser
  - Prosjektgruppa starter sitt arbeid i oktober/november
  - Ukentlige møter
  - Tverrfaglig sammensatt
  - Samkjøring av planverk
- Kvalitetssikrede rutiner er på plass – og vi øver jevnlig
- Konsistente tekniske løsninger
- 2013\* og 2014 gikk bra

# \*Gikk egentlig 2013 bra?

- Også i 2013 opplevde vi problemer med en komponent i løsningen
- Mindre alvorlig
- Løst fortere og uten at Altinn noen gang var utilgjengelig

# Syretesten - 2014

- Grundig planlegging
- Drilling gjennom øvelser
  - Testet tekniske beredskap
  - Testet overvåking
  - Testet talspersoner
  - Testet samspill – både internt og sammen med andre etater

**Vi er så godt forberedt at vi føler oss trygge på at vi kan håndtere det som måtte komme.**

**... og vi håndterte skatteoppgjøret 2014 på en utmerket måte**

# Tips for god krisehåndtering

- Planlegg for alle eventualiteter
- Jobb tverrfaglig
- Sikre kontinuitet
- Tydelig ansvarsfordeling
- Ta media på alvor – også sosiale medier
- Definer lytteposter
- Handle raskt dersom krisen rammer

Husk: Det tar år å bygge et godt omdømme – men bare sekunder å rive det ned! God kommunikasjon er en investering i et godt omdømme.

**Vi har beveget oss  
fra krise til kontroll**

**Takk for oppmerksomheten!**

