



Mattermost: Boards og Playbooks

Frank Paul Silye
Seksjon for digitale kommunikasjonsplattformer

Team Mattermost



Bård Jakobsen
Seksjonssjef



Ingar Vindenes
Sjefsingeniør



Marte Svalastoga
Senioringeniør



Frank Silye
Senioringeniør

Agenda – Hvordan kan vi jobbe smartere?

1

Hvorfor bør vi ta i bruk KANBAN-board i vårt daglige arbeid?

2

Hva har vi av **løsninger på UiO?**

3

Mattermost Boards
Oversikt over deloppgaver og deres status

4

Tips og erfaringer for hvordan komme enkelt i gang

5

Playbooks: Repeterbare prosesser. Med eksempler fra UiO

Kom på demo-sesjonen i Hällsö kl. 13:30 – 14:15



Litt om Mattermost

Noen tall

Noen tall fra Mattermost på UiO

- **5.302** brukere totalt
- Hvorav **1.116** brukere er aktive månedlig
- Brukerne er fordelt på **76 teams** og **1.844 kanaler**
- **8.850.937 meldinger** er postet totalt
- Teamet UiO-IT:
 - **503** brukere
 - **111 åpne** og **505 private** kanaler – **939.649** meldinger postet



Mattermost – Boards og Playbooks

- Mye av IT-avdelingens kommunikasjon skjer i **kanaler** til teamene **USIT og UiO-IT**, eller i **direkte chats**
- Mange av kanalene er opprettet for **personer som jobber sammen over tid**
- **Direkte chats** oppstår gjerne for å løse en oppgave
- I oppgaveløsning kan en bruke **boards** (oversikt over deloppgaver) eller **playbooks** (digital arbeidsflyt / repeterbare prosesser)



KANBANBOARDS

Hva har vi?

Hva har UiO?

- **Boards** i Mattermost er on-prem (Focalboard)
- Microsoft 365:
 - ~~Todo~~
 - Lists
 - **Planner** (er i sky - mobilapp)
 - Project (krever egen lisens)
- **Github Projects**
- Jira (som er på vei ut)
- ServiceNow - **Visual Task Board** (på vei inn for saksbehandling)



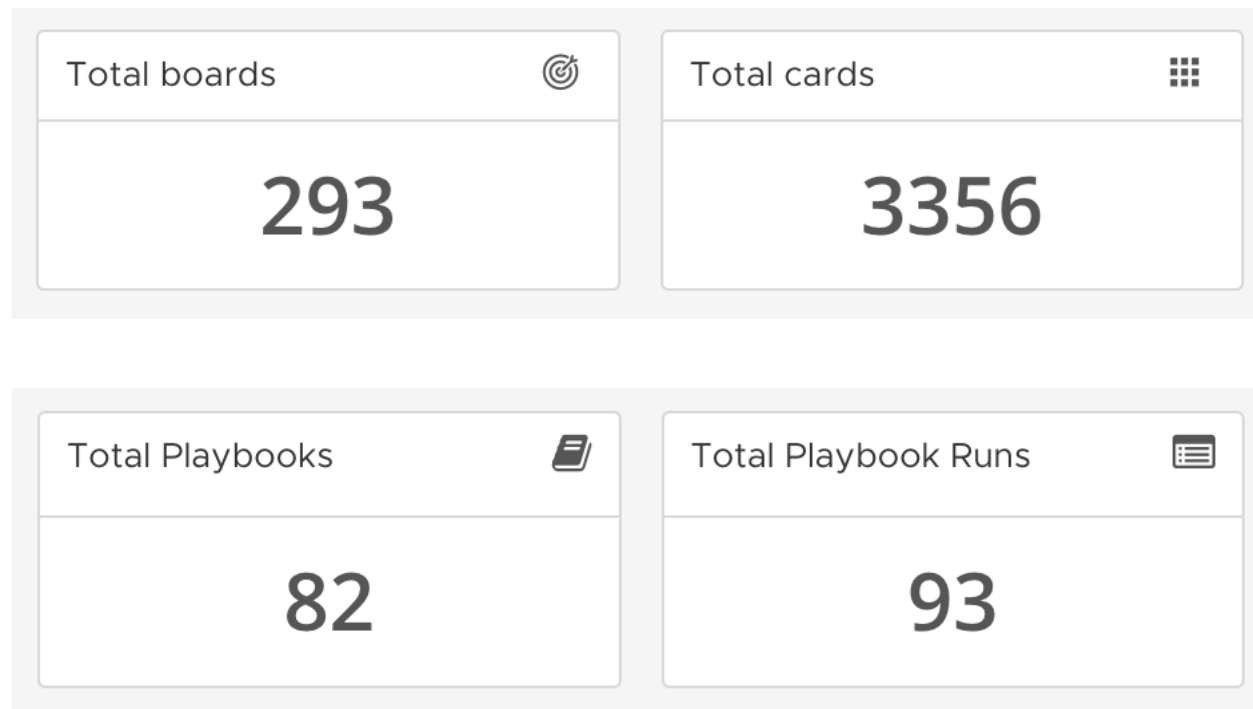


Boards i Mattermost

KANBAN

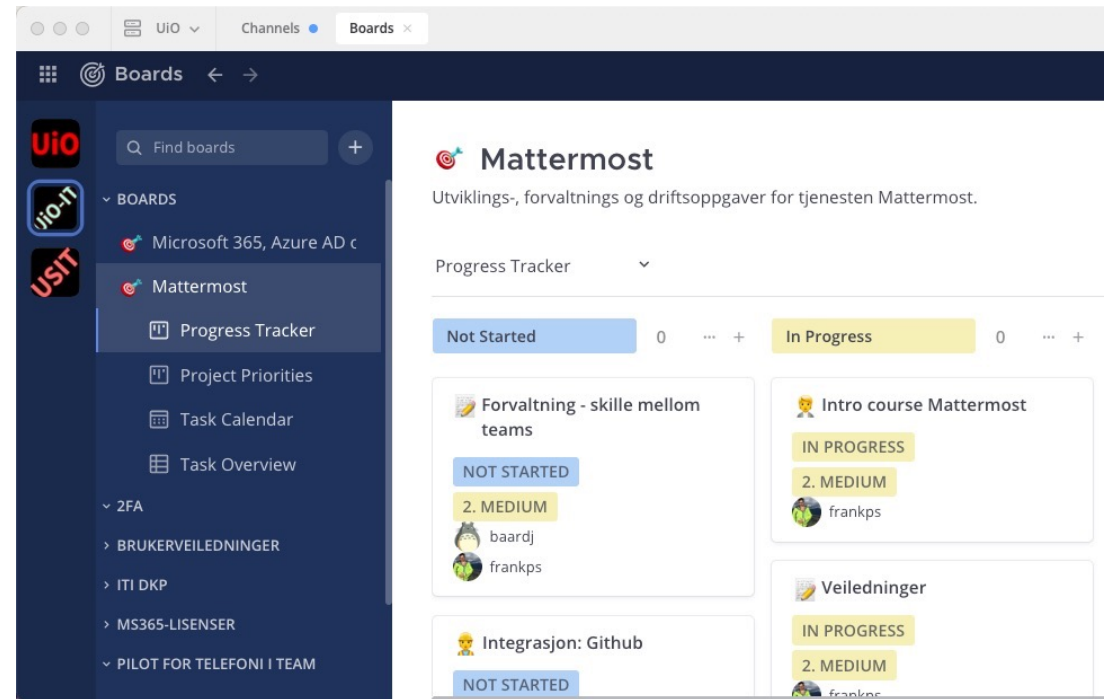
Boards og Playbooks ved UiO

- Opprettet **293 boards**
- På boardene er det tilsammen postet **3.356 oppgaver**
- Totalt opprettet 82 Playbooks
 - Flere av dem er «test» og ikke komplette
 - Noen playbooks brukes aktivt og er kjørt tilsammen **93 ganger**



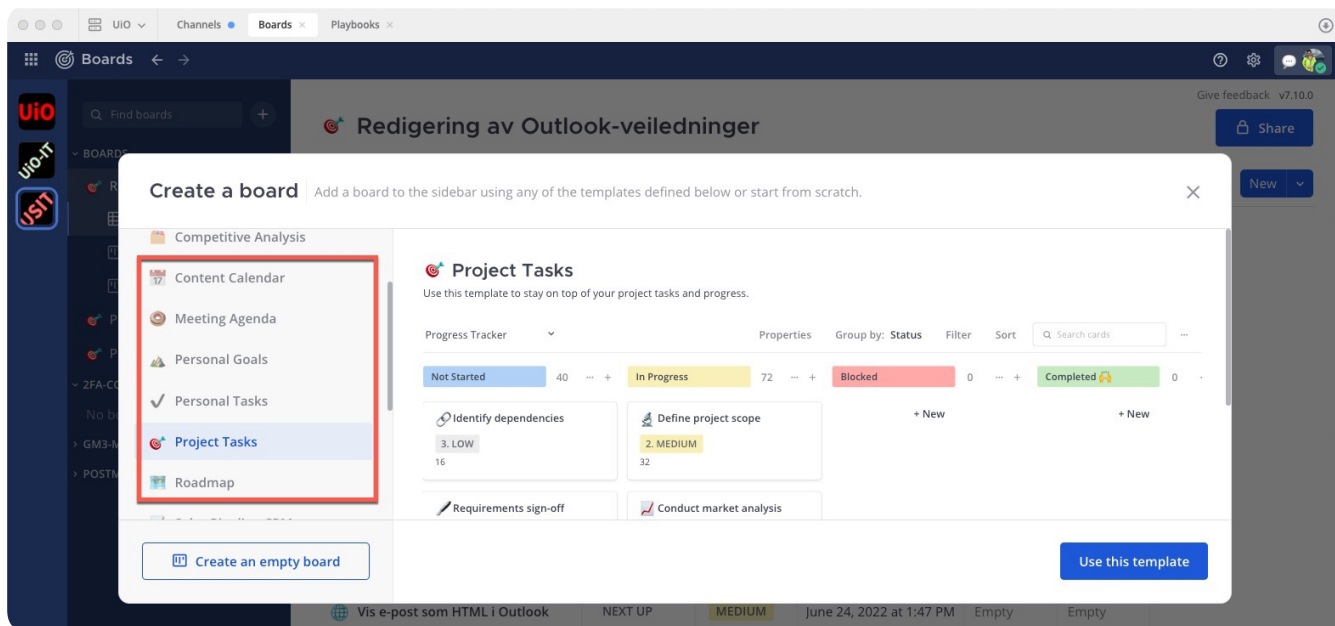
Litt nærmere om Boards i Mattermost

- Mattermost har en **egen sidebar for boards** du er medlem i, hvor du kan organisere boards i **kategorier** og velge forskjellige **visningsmoduser**
- Due date **varsling** i programmet
- File attachments (**vedlegg**)
- Flere personer kan legges til en og samme oppgave



Nærmere om Boards i Mattermost

- Kan opprettes i sammenheng med:
 - Kanaler
 - Direkte chat
 - Standalone
- Du kan velge mellom forskjellige **maler**
- Du kan opprette flere Boards for en og samme kanal
- Et Board kan kun ha en kanal som medlem



Litt nærmere om Boards i Mattermost

- Boards har sin egen tilgangsstyring (**Access Control List**):
 - **Admin** - redigere board, dens innhold og tilgangsrettigheter
 - **Editor** - redigere board og dens innhold
 - **Commenter** - se board, dens innhold og legge til kommentarer
 - **Viewer** - se board og dens innhold
 - Støtte for **Guest accounts** (avhengig av team)
- Du kan **tilpasse visningen** (hvilke elementer) som skal vises på oppgavekortene
- Du kan **bruke filtre** for lettere å få oversikt i større boards

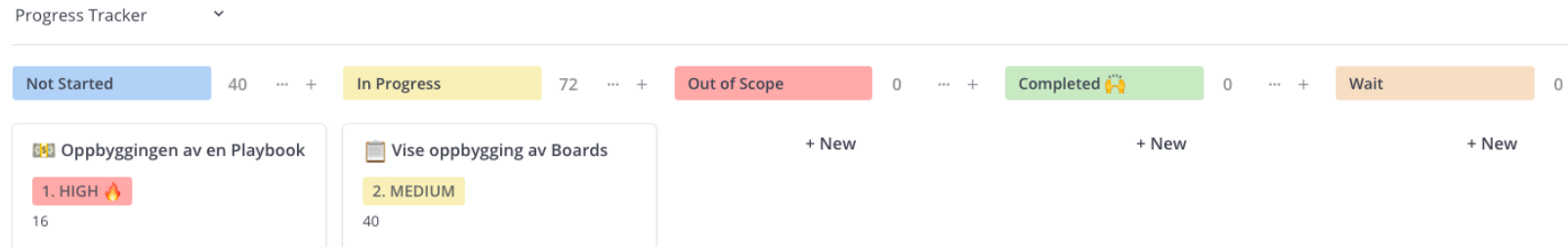


Noen kjappe tips

Keep it simple

Tips for å komme i gang

- Hold det **så enkelt som mulig**:
 - Not started
 - In Progress
 - Completed
- I prosjektarbeid gjerne også:
 - Out of Scope
 - Wait (når vi venter på at andre skal gjøre eller beslutte noe)



Tips for å komme i gang

- Visualiser hele arbeidsprosessen for at dere skal komme i havn
 - Tegn på tavle
 - Skap en forståelse og enighet om rollene, arbeidsoppgavene og rekkefølge
 - Forsøk å **ha færrest mulig oppgaver i In Progress**
- Overvåk boardet for å avdekke problemområder
 - Som prosjektverktøy kan føre inn **tid brukt** per deloppgave
 - Er et **verktøy for tidsstyring** og for å **forhindre forsinkelser**

Avsluttende ord om Boards

- Kanban - handler om å **begrense igangsatt arbeid**.
- En ny jobb må vente hvis antall påbegynte jobber har nådd en maks grense.
- Så snart en jobb er ferdig, kan neste ventende jobb settes i gang.
- Ordet er japansk og betyr «kort» eller «tegn/**signal**» - tenk **trafikklys** for å hindre kaos!



Playbooks

Repeterbare prosesser

Playbooks - Repeterbare prosesser

- Nedskrevne **rutinebeskrivelser** som digitale arbeidsflyter
- Er en **struktur for samarbeid**
 - Hva prøver vi å løse?
 - Hva må gjøres, hva er gjort og hvem gjør hva (sjekklister)?
 - Hvem er interessenter (ledere, tjenesteeiere, andre...)?
 - Tidsestimat for når oppgaven skal være løst / feil rettet
- Holde **fokus** - Playbookens sjekklister er hele tiden tilgjengelig ved siden av chatten

Playbooks - Repeterbare prosesser

- En playbook lages på forhånd, men kan endres underveis og forbedres i etterkant (**Plan - Execute - Review**)
 - **Plan** - Predefinerte steg og forhåndsvalgte deltakere
 - **Execute** - Automatiserte steg/handlinger, statusoppdateringer kan broadcastes til flere kanaler samtidig, kan opprette kanal for oppgaveløsningen, og sette frister for oppgaveløsning
 - **Review**
 - Retrospective report (hva gikk bra, hva gikk dårlig, hva må gjøres annerledes neste gang)
 - Performance metrics (hvor mange steg måtte gjøres, hvor mange måtte hjelpe til - endrer dette seg over tid?)
 - Event timeline (Alle handlinger har et **tidsstempel** som blir en **timeline**)
 - Når ble hendelsen rapportert av en bruker
 - Når ble hendelsen rapportert av en webhook
 - Når ble saken eskalert
 - En kan legge til meldinger i chats til tidslinjen

Playbooks - Repeterbare prosesser

- For noen som kommer inn i en kanal med en kjørende playbook, er det en måte å raskt få overblikk på status i saken
- Når en playbook er fullført genereres **rapport** når prosessen er fullført
- Rapporten kan sendes ledelse
- Rapporten kan kjøres (replay) for å
 - Lære av gjennomføringen (hva gikk bra, hva gikk dårlig, hva må gjøres annerledes neste gang)
 - Forbedre playbooken til neste gang den må brukes





Hvem bør bruke Playbooks

- **For brukerstøtte og driftssenter**
 - Playbooks til Incident Management
- **For utviklere**
 - Product Release Management
 - Feature Lifecycle
 - Bug bash
- **IT / UiO**
 - Employee Onboarding
- **Glasskule:** Mattermost Playbooks kan kobles til ServiceNow

Hva brukes Playbooks til (UiO-IT)?

Top playbooks Last 28 days ×

Playbooks with the most runs

Rank	Playbook	Last run	Total runs
1	IT-hjelp Onboarding	2 days ago	9 
2	Windows - månedlig sikkerhetso...	50 minutes ago	1 
3	Programvare - Matlab	14 days ago	1 
4	Tilgangsendring (AD & GPM - clie...	13 days ago	1 



Takk for at
dere ville
høre på meg!

Frank Paul Silye

Seksjon for digitale
kommunikasjonsplattformer

frankps@uio.no

<https://frankps.silye-nielsen.cloud>