

FINALIST – ÅRETS IT SERVICE MANAGEMENT PROJEKT

Vi på Accero är mycket stolta över det framgångsrika projekt som vi genomfört tillsammans med Sundsvalls Kommun. Resultatet av projektet innebär att man idag arbetar fullt ut med en integrerad process, med bas i ITIL, för hela sin leverans.

Sundsvalls Kommun kan idag visa på mycket tydliga vinster i termer av höjd effektivitet och kvalitet i leveransen, samt ekonomiska vinster som framgår på sista raden.



SUNDSVALLS
KOMMUN

2006 beslutade Sundsvalls Kommun skapa en enhetlig och centraliserad IT-organisation. Framtiden skulle byggas med ett tydligt kund-/leverantörsförhållande som ett absolut fundament. Organisationen som bildades bestod av tre huvudsakliga delar med tre olika, men relaterade uppdrag:

IT-STABEN:	Äger kommunens IT-infrastruktur och ansvarar för att fatta strategiska beslut inom IT-området. IT-staben företräder också kommunens förvaltningar som beställarrepresentant
IT-SAMORDNARE:	Varje förvaltning har en IT-samordnare som ansvarar för att bevaka förvaltningens behov av IT nu och i framtiden. I Arbetet ingår att ge råd och informera IT-staben om nuvarande och kommande behov för att IT-staben ska kunna fatta beslut som ger maximal verksamhetsnytta.
IT-SERVICE:	Leveransorganisation för IT-tjänster inom Sundsvalls kommun.

Där man står idag, på andra sidan version ett, av förändringsarbetet, så arbetar man fullt ut med en integrerad process (med bas i ITIL) för hela sin leverans. Här omfattas alla delar från;

- ✓ de tjänster man erbjuder till kund,
- ✓ den infrastruktur som bygger upp dessa tjänster,
- ✓ avtal med kunder och leverantörer,
- ✓ fakturering och
- ✓ förändringshantering

till Servicedeskens processer med;

- ✓ Incident Management och
- ✓ Problem Management

där Servicedesken har summan av det värde som övriga processer levererar som ett mycket tydligt stöd i sitt dagliga arbete.

POB

POINT OF BUSINESS

Projektet hos Sundsvalls Kommun började med att skapa förutsättningar för ett effektivt Configuration Management och en fungerande CMDB. Här säkrade man kontroll över den infrastruktur som fanns i och för leverans, men man la också stor kraft på att skapa processer, rutiner och stöd så att denna information var säkrad över tid. Stora delar av rutinen och processen för att underhålla informationen i CMDB är idag automatiserad.

I ett nästa steg gick man vidare med framtagandet av en Tjänsteportfölj, där man definierade och beskrev de tjänster man erbjuder till kund, vad det kostar, prissättning, vilken support som finns för respektive tjänst och vilka resurser som krävdes för att leva upp till avtalade servicenivåer.

Häriifrån har man nu tagit nästa steg och arbetat igenom processer, rutiner och stöd runt Incident-, Problem-, Change Management och Request Fulfillment. I och med att detta arbete genomförts sist, så har det också gjorts med de fördelar det innebär att ha kontroll på summan av de tjänster som erbjuds till kund och de komponenter som bygger upp dessa.

Projektet har blivit mycket framgångsrikt säger projektledaren, Niklas Olsson. En av anledningarna, menar han, är den positiva inställningen till förändringsarbetet som funnits bland personalen på IT-service.

Projektet har till och med gått så bra att det inspirerat andra kommuner till att göra samma sak. Flera kommuner i Sundsvallsområdet har tittat på och hämtat inspiration från arbetet. De som gått allra längst är Skellefteå Kommun som har valt att kopiera arbetssättet rakt av, något som Joel Tostar (Chef IT-service) hoppas även kan gynna Sundsvall framöver.

Joel Tostar berättar:

”Skellefteå kommer att kunna gena lite i arbetet tack vare oss, men de måste ändå göra sin egen hemläxa. Det handlar om att ge och ta och förhoppningsvis kan vi få tillbaka en hel del här när en liknande verksamhet genomför samma resa med det ramverk vi arbetat fram.

Projektet har avslutats med ett resultat som överträffat våra förväntningar. Vi är därmed övertygade om att vi gjort en mycket bra investering.

Några generella erfarenheter efter projektet är:

- ✓ Jobba hårt med att prioritera projektets mål så att det är tydligt vad som är absolut viktigast
- ✓ Utan ledningens fulla stöd är det inte värt att påbörja arbetet
- ✓ Nyttja en projektledare som medarbetarna har förtroende för i och med att alla berörs med nya arbetssätt
- ✓ Det är lätt att överskatta vikten av teknik och underskatt vikten av människor
- ✓ Arbeta i små etapper med många små leveranser löpande så att medarbetare och kunder ser resultat
- ✓ Tro inte att du kan allt. Ta hjälp av expertis för att gå rakare mot målet
- ✓ Informera kontinuerligt och mycket vi rätt tillfälle
- ✓ Använd egen personal för att implementera arbetssätt och processer
- ✓ Planera för en förvaltningsorganisation i god tid innan projektet är avslutat.”