



Västerås stad

IT-verksamhet i förändring

Att använda Best Practice och standards för att få ordning och reda – ett verkligt case



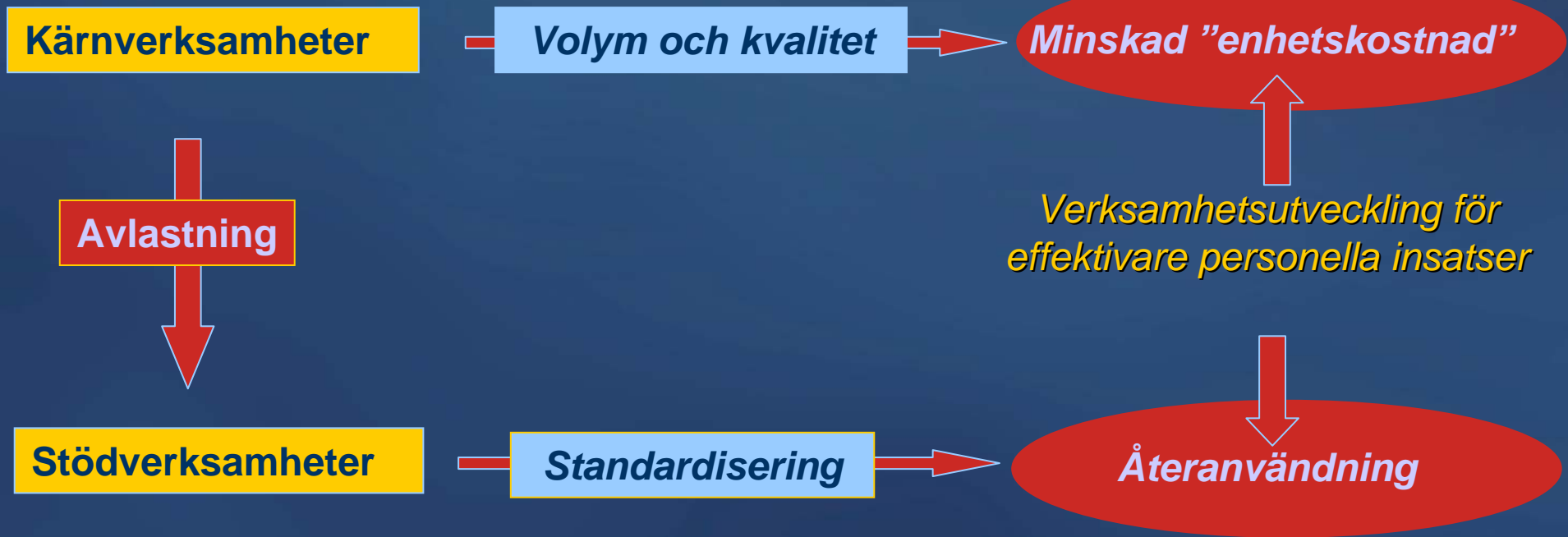
Västerås stad har ett starkt behov av att producera ett växande utbud av tjänster och ökad volym utan att den egna organisationen behöver växa !



Utvecklingsfokus

Mål

Syfte





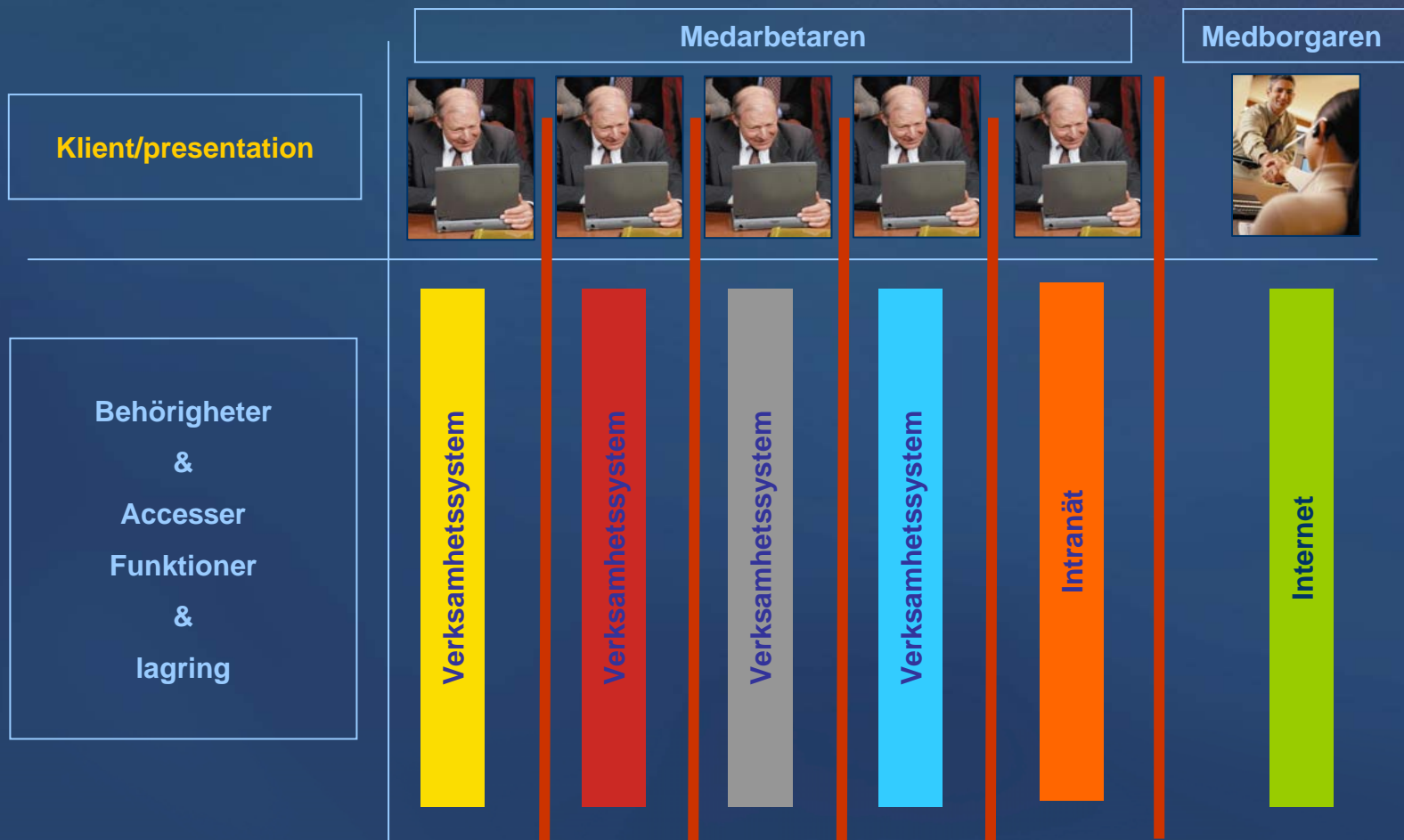
SAMSTÖD: Då-läget IT (2003)

- Identifiering av IT-processerna: Planera, Anskaffa, Producera IT
- Decentraliserad budgetprocess – ser ej helheten av IT
- Kostnaderna ej synliggjorda
- Styrning av resurser: timmar, årsavtal; svagt incitament för effektivisering
- 492 individer jobbar med IT = 67 åa
- Nyckeltal antal tekniker / PC : 1:80 totalt, 1:150 Best Practice
- Inom Konsult & Service före 30 juni 2003 finns 33 medarbetare
- Rekrytering av 21 nya medarbetare från verksamheten
- Nya IT organisationen 54 åa

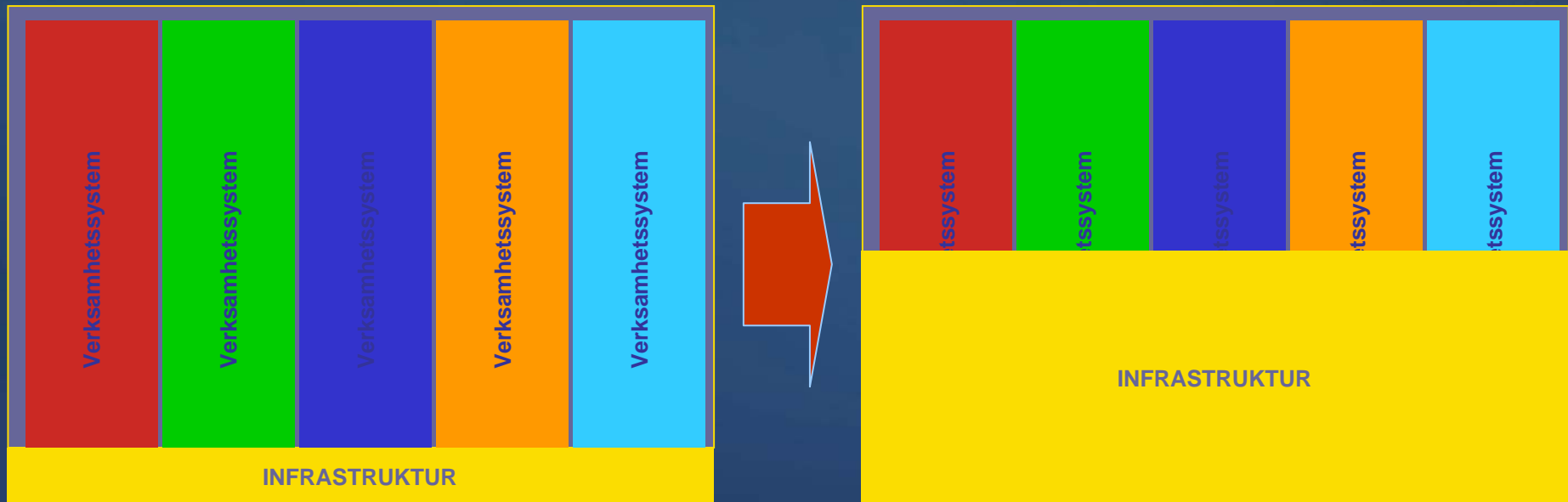
Vår strategi

- **En ingång för användaren** (Effektivare vardag)
- **Kontinuitet** (På-platsen-stöd)
- **Effektivitet** (Distansåtgärder)
- **Kvalitetshöjning** (Konsulting, Projektarbete)
- **Kvalitetssäkring** (Problem/Ändringshantering)
- **Kostnadskontroll** (Beställningar)
- **Återkoppling** (Månadsvis analys över IT-läget hos kund, KA)
- **Proaktivitet** (Övervakningssystem för ökad tillgänglighet av servrar och nätverk)
- Implementera **processer** för Incident, Problem och Change i fas 1

Marknadens systemerbjudande!



Vårt behov: gemensam infrastruktur!





Framgångsfaktorerna

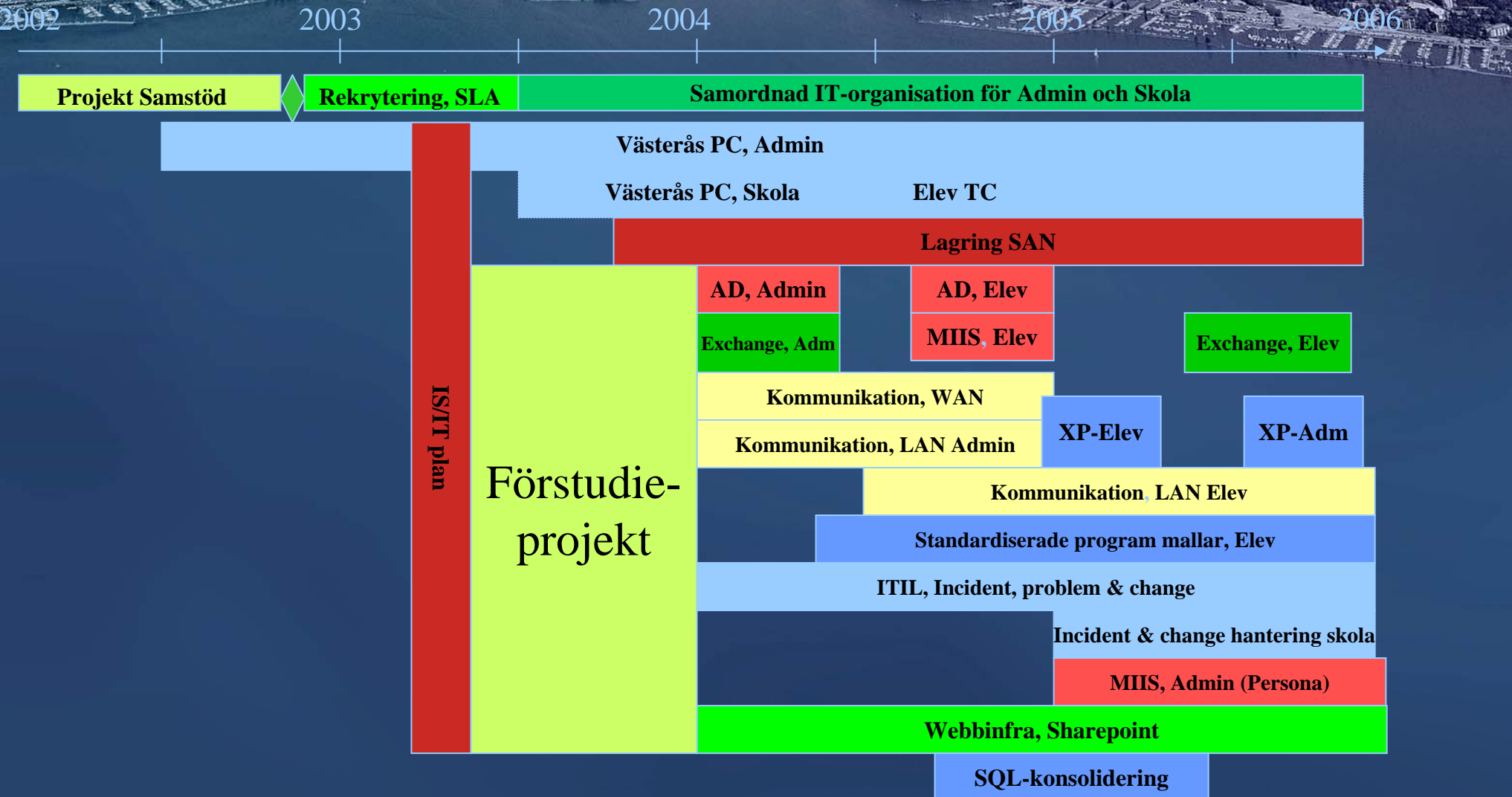
Vad måste vi lyckas med?

eller

Vad får vi inte misslyckas med?

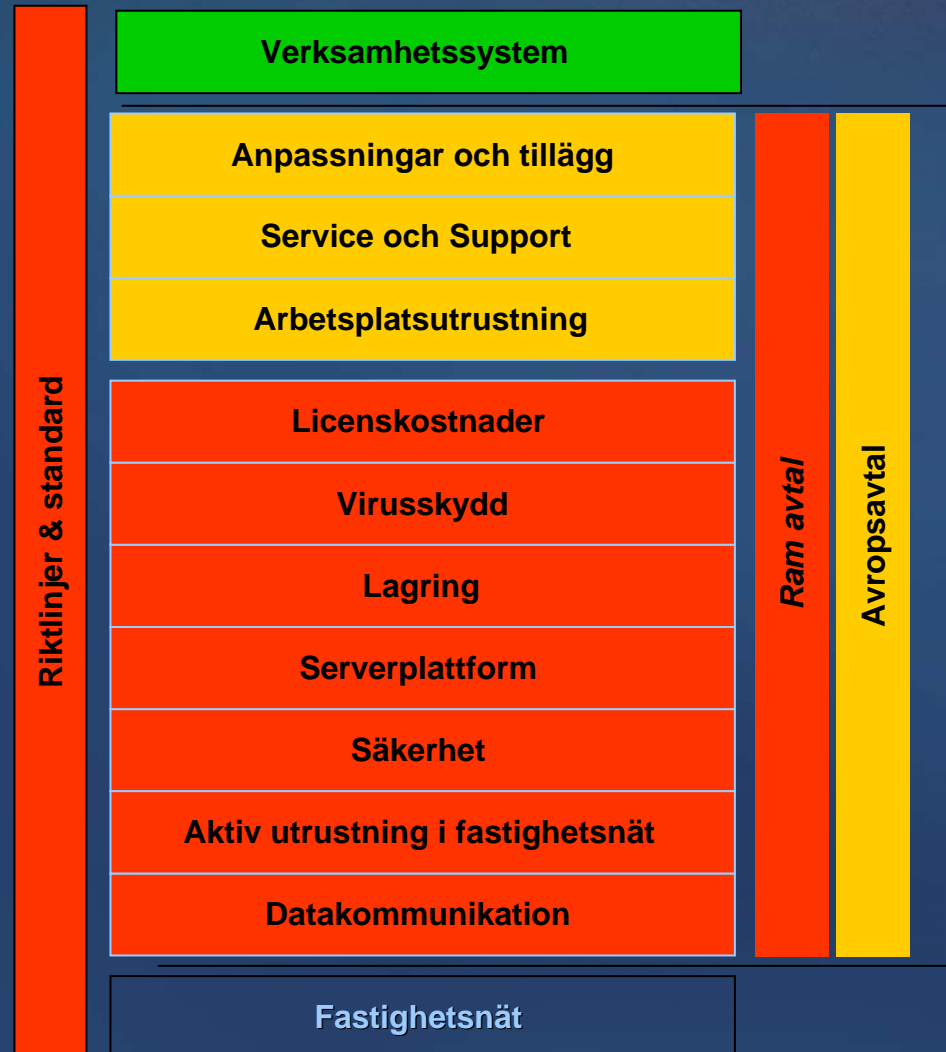
- Standardisering
- System Management – förstå sambanden
- Rutiner
- Processer
- Tjänstefiering
- Kompetensutveckling

Projekten för att nå standardisering



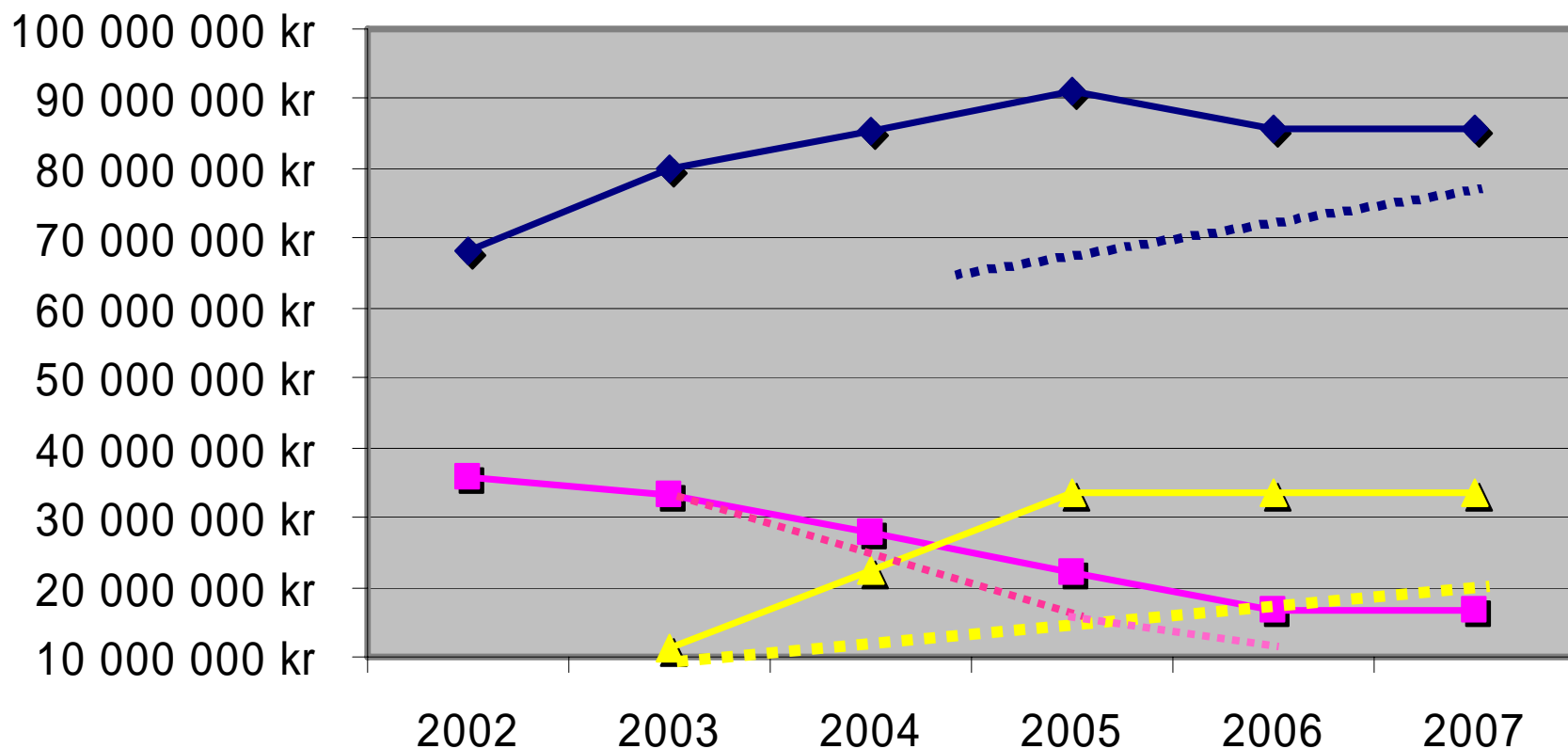
Nätverktyg, CMDB, Övervakning, Tjänstekatalog

Standardiserade produkter



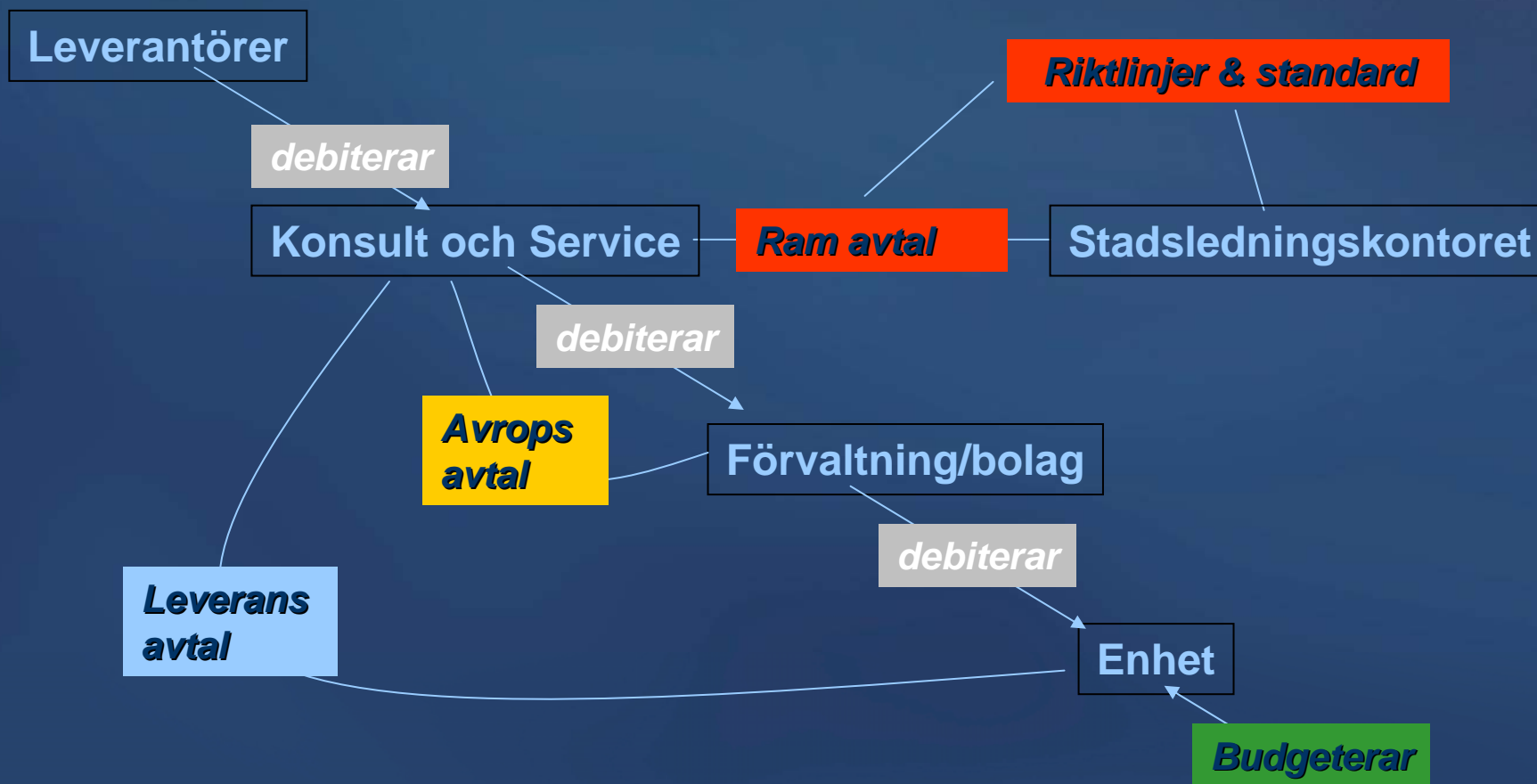
Utveckling IT-kostnader 2002-2007

- exkl IT-system
- inkl rationalisering service & support samt rullande byte av utrustning



◆ Totala IT-kostnader ■ Service & support ▲ Kapitalkostnad utrustning

Generell princip för roller



Då (2003) och Nu (2006)

- | | | | |
|------------------|---|-------------------|----------------|
| • 80:1 | → | • 300:1 | PC/Tekniker |
| • 23,5 Mkr | → | • 13,3 Mkr | S & S |
| • 30 000 | → | • 17 000 | Incidenter |
| • 50% | → | • 75% | Samma dag |
| • ?? | → | • 99.95% | Tillgänglighet |
| • 67 Åa | → | • 52 Åa | Medarbetare |
| • 4 Mkr | → | • 2 Mkr | Konsultköp |
| • Diversifiering | → | • Standardisering | |

Sambanden mellan Verksamhetsmål och Teknik mål



Mycket ser vi ...

PC

MS-Office

Incident Problem RFC
Störningar Registrering

Inventory
management

Tjänstekatalog

IT Governance

ITIL-processerna

Data's kvalité, aktualitet, relevans

Infrastruktur

Integrationer

ERP-system

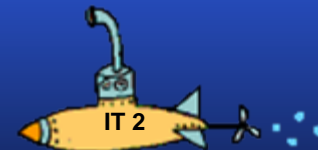
Change

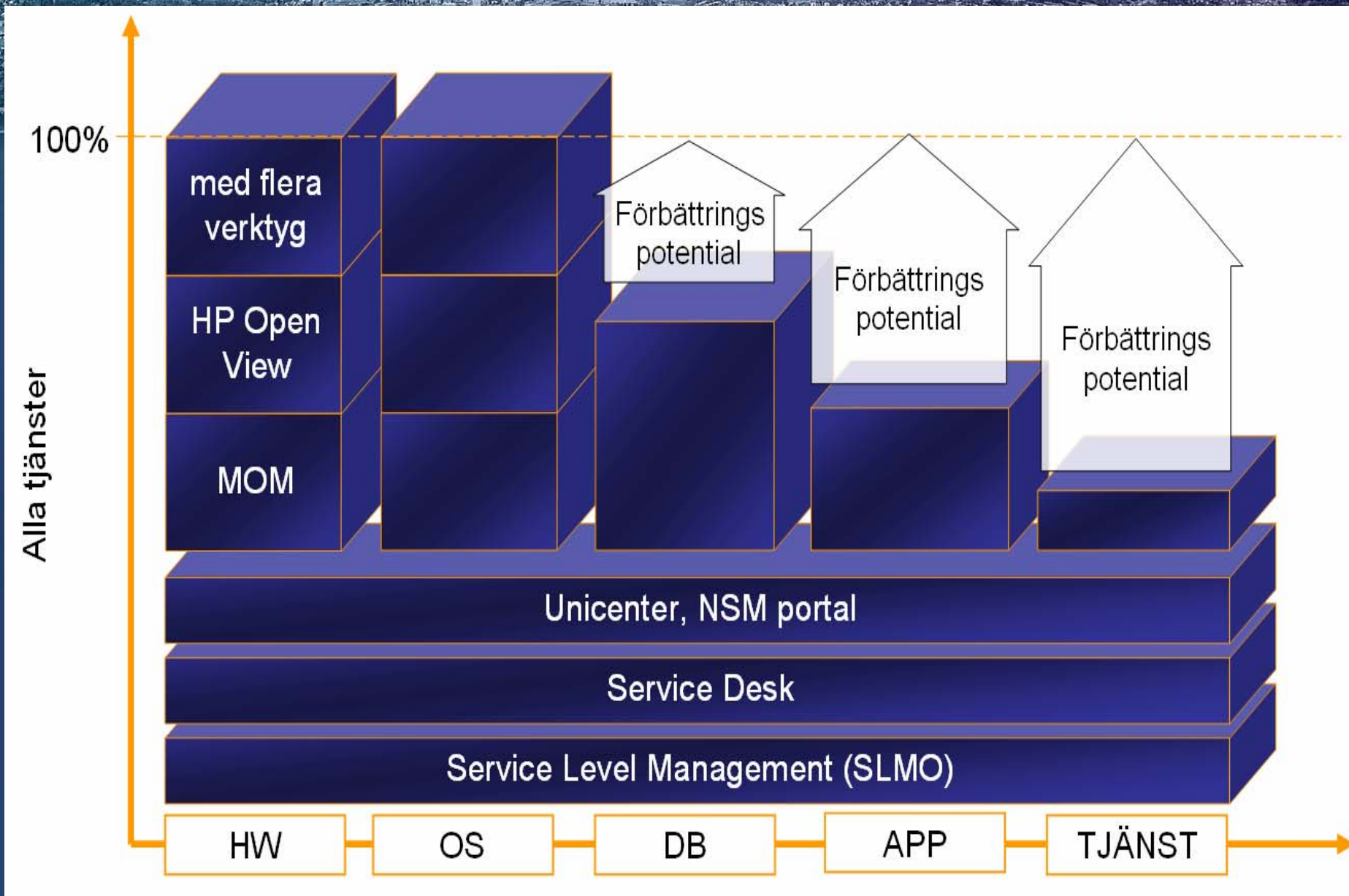
Webb-l sningar

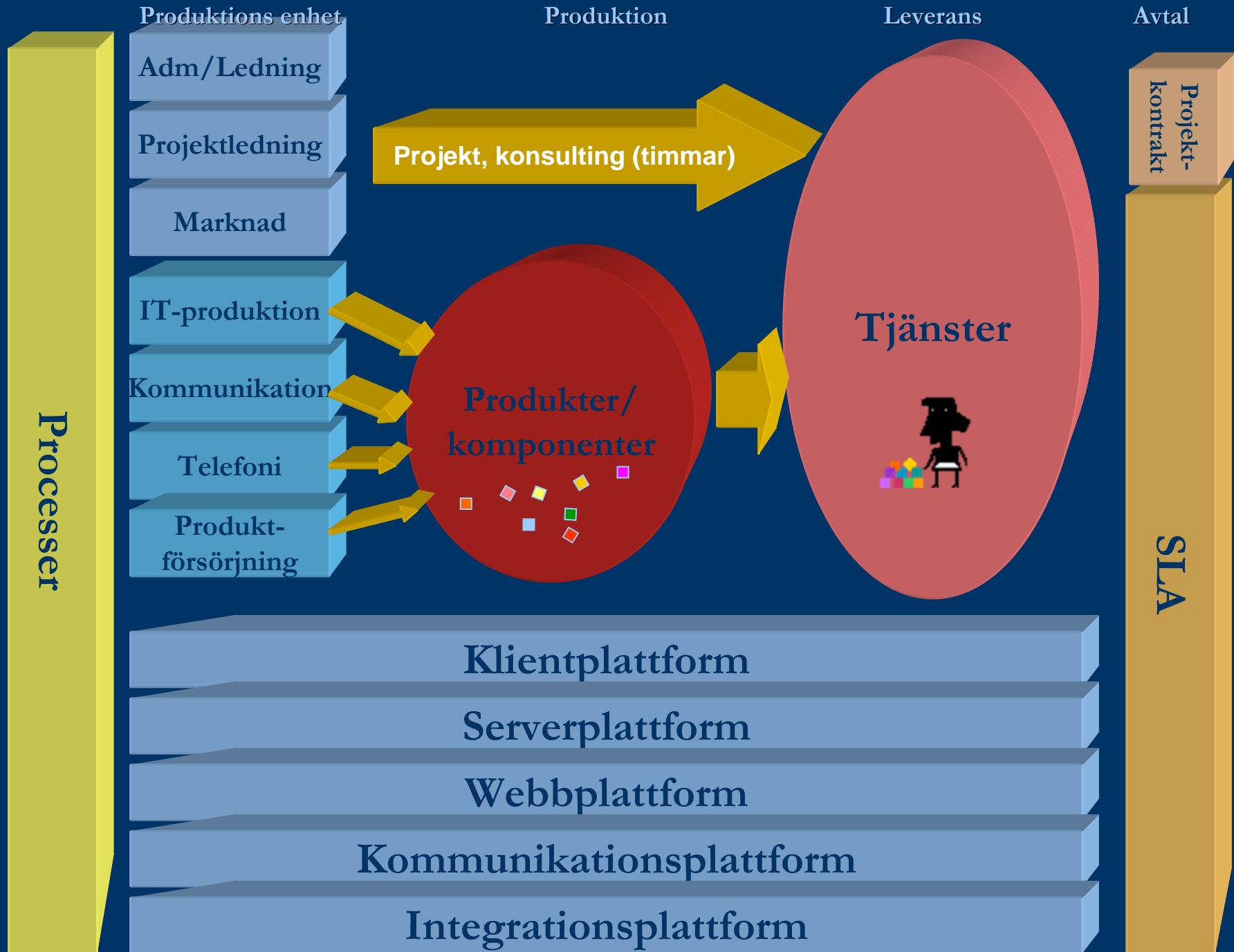
Service Oriented Architecture

Kultur

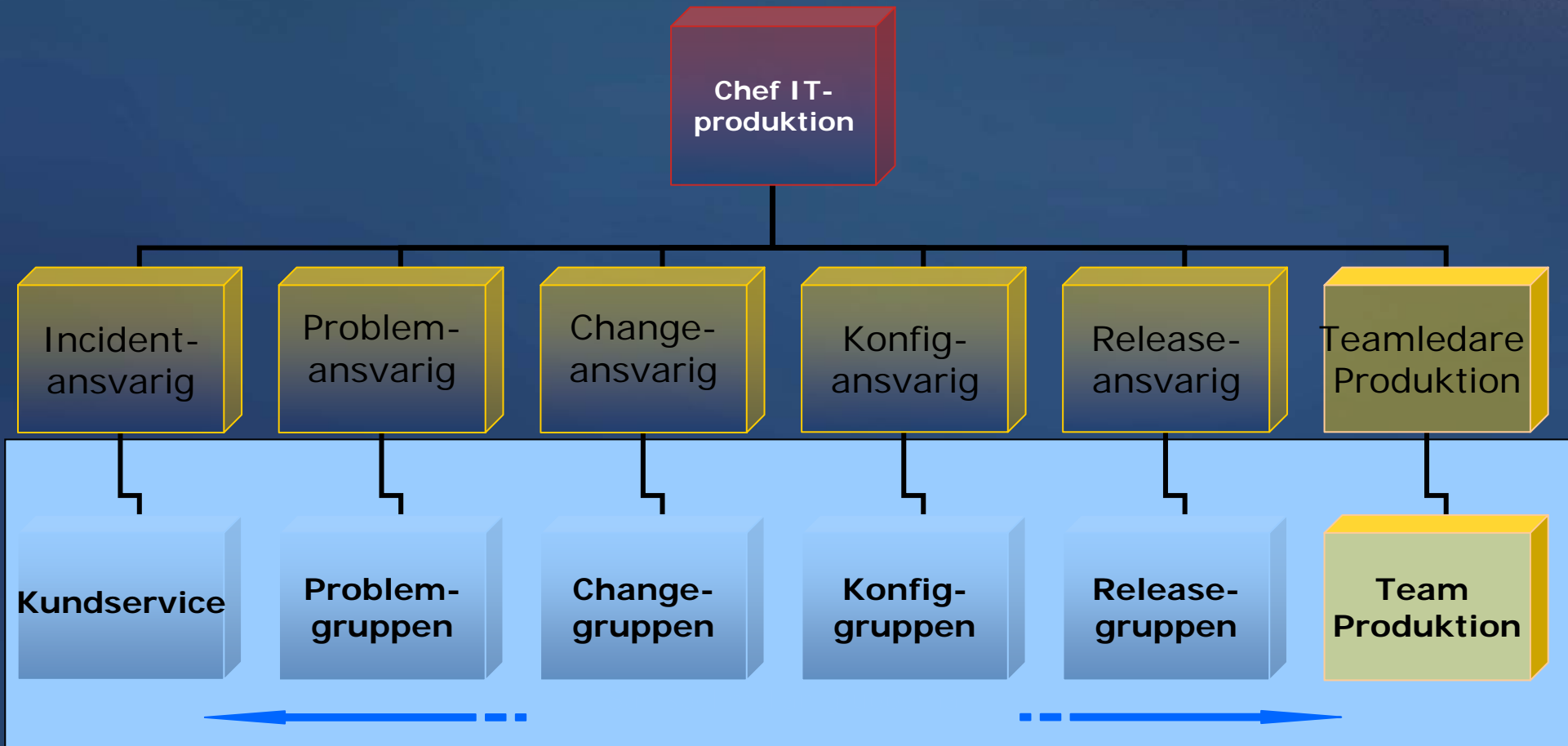
Spårbarhet Transition



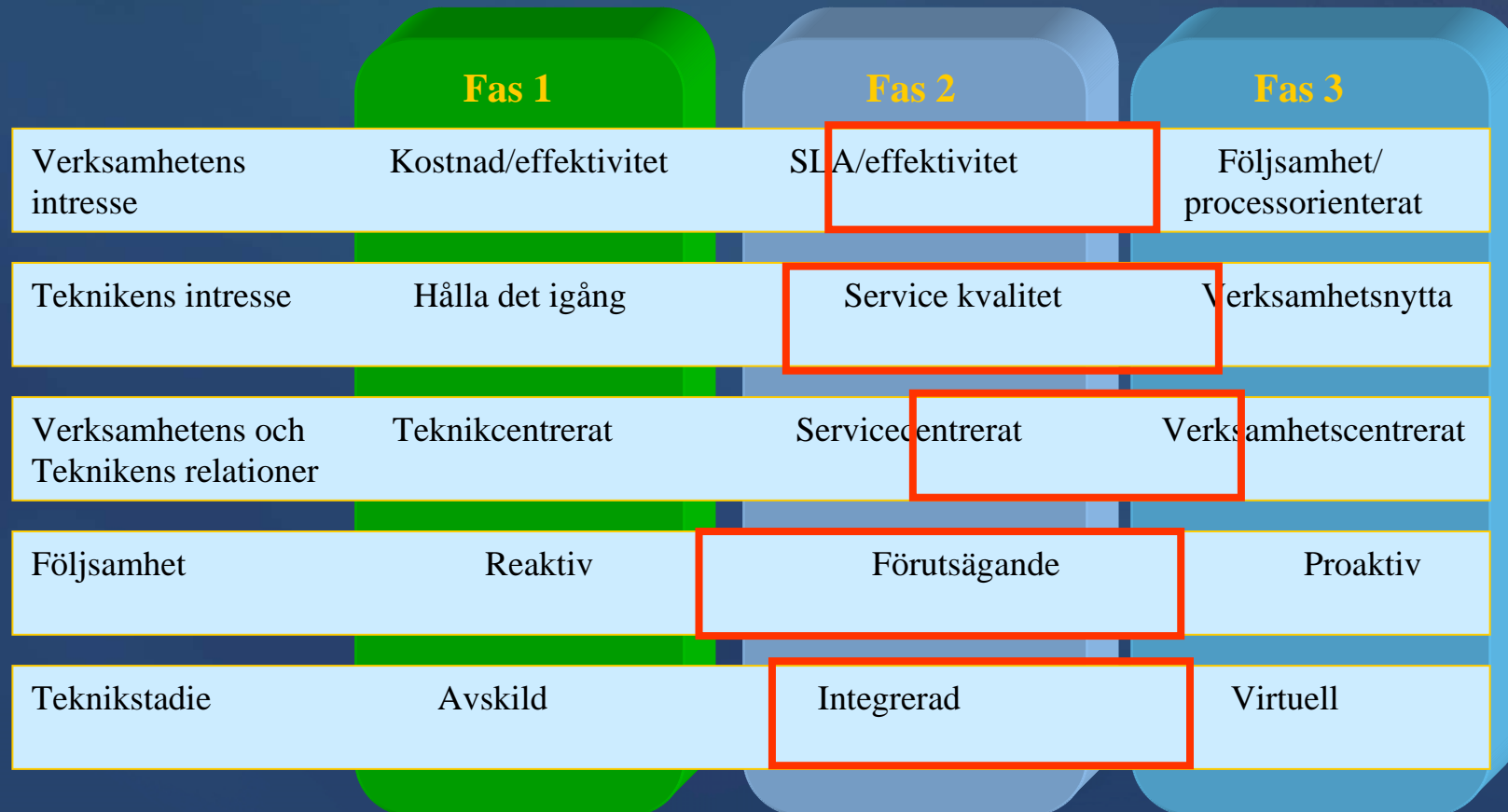




Processorganisation för IT-produktion



Vägen till en anpassningsbar verksamhet



Utmaningar för hela organisationen

- Förtroende
- Nya styrmodeller
- Attityder och värderingar
- Teknikutveckling i takt
- Samverkan



Utmaningar för utveckling och förändring