



SERVICEFÖRVALTNINGEN

Verksamhetschef: Bo Höglund

Enhetens namn: Verksamhetsområde IT & Telefoni

Enhetens adress: Palmfeltsvägen 5, Box 7005, 121 07 Stockholm

Enhetens telefonnr: 08-508 11 000

E-post: bo.hoglund@stockholm.se

Verksamhetsplan och budget 2011

Verksamhetsområde IT & Telefoni



Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé

Verksamhetsområde IT & Telefoni utgör stadens övergripande beställarfunktion för gemensam IT-service och telefoniväxel. Verksamheten levererar beställarstöd och avtalsförvaltning till stadens verksamheter som nyttjar den gemensamma servicen. Vidare ansvarar verksamhetsområdet för leveransuppföljning och styrning av leverantörerna för den gemensamma IT- och växelservicen.

Verksamheten präglas av en stark kundorientering och servicekänsla. Stadens förvaltningar och bolag är mottagare av tjänsterna och således kunder till verksamhetsområdet. Det är av största vikt för verksamhetsområdet att uppnå en god förståelse för stadens kärnverksamheter. Genom de egna sakkunskaperna inom IT och telefoniområdet verkar medarbetarna inom IT & Telefoni för att effektivisera stadens verksamheter med hjälp av tjänster inom den gemensamma IT- och växelservicen.

Verksamhetsområdets beställarfunktion för gemensam växel vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för det koncernövergripande införandet och utvecklingen av den gemensamma telefoniväxeln med tillhörande svarstjänst i extern regi. Serviceförvaltningens beställarfunktion följer löpande leveransen till dess omfattning, kvalitet och kostnad.

Verksamheten ansvarar också för stöd till den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen till stadens verksamheter. Dessutom utgör verksamheten den sammanhållande punkten för stadens verksamheter och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln. I och med detta verkar beställarfunktionen som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag för att säkerställa och utveckla nyttan med införandet av den gemensamma växeln.

Ansvarsområde och omfattning

Under 2010 har flertalet förvaltningar/bolag anslutits till den gemensamma IT-servicen. Detta innefattar bland annat samtliga skolor, samtliga stadsdelsförvaltningar, samtliga fackförvaltningar och drygt hälften av stadens bolag. Under 2011 tillkommer ytterligare ett antal bolag.

Efter att införandeprojektet är avslutat kommer ca 48000 anställda och ca 80000 elever vara användare av gemensam IT-service. Omkring 42000 klienter och över 400 applikations/databasservrar har då installerats och levererats.

Följande verksamheter ansluts till gemensam IT-service:

BOLAG
Familjebostäder
Familjebostäder FFG (Fasad Förvaltningsgrupp)
Svenska Bostäder
Stadsholmen
Micasa Fastigheter
Utrednings- och Statistikkontoret AB
Stockholm Business Region AB
Stockholm Business Region Development AB
Stockholm Visitors Board AB
Stockholm Globe Arena AB
Stockholms Stad Parkerings AB
Stockholm Vatten AB



Stockholms Hamnar AB
Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB)
Stockholms Stadsteater AB
AB STOKAB inkl. St Erik Fiber AB
S:t Erik Kommunikation AB
Stockholms Stadshus AB
S:t Erik Försäkring AB
S:t Erik Livförsäkring AB
S:t Erik markutveckling
AB Stockholmshem
Stockholms Bostadsförmedling AB

STADSDELSFÖRVALTNINGAR

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning
Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Södermalms stadsdelsförvaltning
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning
Bromma Stadsdelsförvaltning
Farsta Stadsdelsförvaltning
Hässelby-Vällingby Stadsdelsförvaltning
Hägersten-Liljeholmen Stadsdelsförvaltning
Skärholmen Stadsdelsförvaltning
Älvsjö Stadsdelsförvaltning
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning
Norrmalms stadsdelsförvaltning
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning
Östermalm Stadsdelsförvaltning

FACKFÖRVALTNINGAR

Stadsledningskontoret
Kyrkogårdsförvaltningen
Utbildningsförvaltningen
Serviceförvaltningen
Socialtjänst- & Arbetsmarknadsförvaltningen
Idrottsförvaltningen
Kulturförvaltningen
Stadsbyggnadskontoret
Trafikkontoret
Exploateringskontoret
Miljöförvaltningen
Fastighetskontoret
Revisionskontoret
Överförmyndarnämnden
Valnämnden
Stadsarkivet
Äldreförvaltningen

I budgeten för verksamhetsområdet 2011 ingår kostnader för personal, lokaler och administration.

Gemensam Service Växels kunder är stadens bolag och förvaltningar. Kunderna har egna avrop under det ramavtal som finns med leverantören Tieto avseende växeltjänsten. Till det ska varje

verksamhet teckna ett serviceavtal med service förvaltningen för de sammanhållande tjänster som krävs för att konsolideringen ska bli effektiv och få avsedd effekt.

Gemensam service växel ansvarar för de övergripande och sammanhållande delarna av servicen som krävs. Detta inkluderar idag en telefoniportal och kommunikationslösning för redundans gentemot svarstjänsten. Gemensam service växel har ett mycket nära samarbete med stadsledningskontorets strategiska telefonifunktion i operativa frågor. Ansvar för stadens telefoni förutom den gemensamma växelfunktionen finns på stadsledningskontoret.

Organisation

Verksamhetsområdet har vid början av året 6 helårsanställningar. Anställningarna omfattar en chef, en verksamhetsutvecklare samt fyra tjänster med ett kombinerat kund- och tjänstekatalogansvar. Chefen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom verksamheten är direkt underställda verksamhetschefen.

Under 2011 kommer organisationen att förstärkas med ytterligare 6 tjänster. Kundansvaret och tjänstekatalogansvaret inom IT-service delas upp, totalt kommer att finnas 3 kundansvariga och 3 tjänstekatalogansvariga. Funktioner kommer också att finnas för verksamhetsstöd, avtalsförvaltning, controlling och behörighetsstyrning och administration.

Kommunfullmäktiges mål

Samtliga av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2010 är styrande för verksamhetsområde IT & Telefoni. De beslutade inriktningsmålen är:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav följande är de som är mest styrande för verksamhetsområdet:

- Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

Nämndens mål

Den gemensamma IT-servicen ska bidra till att uppfylla stadens mål om att dess verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och bolag ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Gemensam service växel ska effektivisera den koncerngemensamma växeln.

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

Verksamhetsområdet ska aktivt bidra till att stadens plattform för gemensam IT-service utnyttjas så effektivt som möjligt. Verksamhetsområdet ansvarar också för att erbjudandet till kunderna (innehållet i tjänstekatalogerna) motsvarar de behov som stadens verksamheter har.

Arbetsätt

En kundplan kommer att upprättas som säkerställer att varje kund regelbundet får träffa verksamhetsområdets kundansvarige för att diskutera uppkomna frågeställningar, uppföljning av leveransen för den specifika verksamheten, pågående förbättringsarbete inom tjänstekatalogerna samt krav och idéer för tjänsternas utveckling. Kunderna kommer också att samlas i olika nätverk för att lära av varandra och för att diskutera gemensamma frågeställningar.

Ett tät och nära dialog måste ständigt finnas mellan kundansvarig och tjänstekatalogansvarig.

I övrigt kommer verksamhetsområdets olika informationskanaler att utnyttjas för att sprida information om hur gemensam IT-service bidrar till effektivisering av verksamheten. Ett tätt samarbete sker också med leverantören för att till exempel säkerställa att erforderlig dokumentation tillhandahålls och att kunskaperna i Service Desk hålls på en jämn och hög nivå.

Verksamhetsutvecklaren inom verksamhetsområdet arbetar med ständig processutveckling för att effektivisera både verksamhetsområdets interna processer och de som kräver interaktion med kunder eller leverantörer. Ofta bedrivs detta arbetet i projektform för att säkerställa resultat i tid och omfattning.

Uppföljning

Kundnöjdhetsundersökning bör ske med ett antal djupintervjuer med lämpligt urval av kundrepresentanter samt med de undersökningar som leverantören av gemensam IT-service ska genomföra inom ramen för avtalet.

Antalet kundmöten och periodiciteten för dessa kommer att följas upp och ligga till grund för verksamhetsområdets framtida mål och indikatorer.

Antal ärenden per kund och område kommer att följas upp och analyseras för att sedan ligga till grund för fortsatt förbättringsarbete. Områdena innefattar bland annat beställningar, supportärenden och ändringsbegäran.

Uppföljning sker också från ett ekonomiskt perspektiv där kostnaderna för stadens IT tjänster jämförs med marknaden.

Åtagande

Verksamhetsområdet bevakar och följer upp att leverantören av gemensam IT-service levererar IT tjänsterna i enlighet med avtal.

Arbetsätt

Tjänstekatalogansvarig har regelbundna möten med leverantören för att följa upp leveransen i kvalitet och omfattning. Leverantören redovisar utfallet på leveransen och diskussioner förs kring specifika problemsituationer och hur dessa förhindras i framtiden.

Förutom dessa leveransuppföljningsmöten finns ett stort antal andra mötesformer där staden och leverantören möts för att arbeta med kvalitetsförbättringar och avtalsändringar.

Uppföljning

Verksamhetsområdet erhåller varje månad detaljerad information om utfallet på tjänsteleveranserna från leverantören. En detaljerad statistiktjänst visar erhållen kvalitetsnivå per tjänst och verksamhet.

Åtagande

Gemensam service växel ska effektivisera samordning av den centrala växelfunktionen och genom aktiv avtalsförvaltning utveckla utbytet av lösningen. Det agerandet leder till kostnadseffektivitet för staden och dess bolag som helhet.

Arbetsätt

Gemensam service växel har en kontaktperson för stadens verksamheter och kommer att inrätta en tjänsteansvarig under året som ska förbättra tjänsteutbudet avseende den gemensamma växeln. Verksamheten svarar för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag samt uppföljning och styrning gällande helheten i leveransen och införandet av övergripande tjänster i hela växellösningen.

Verksamheten arbetar med stadens verksamheter i samarbete med stadsledningskontorets telefoniansvarige. Därigenom säkerställs dialogen med stadens verksamheter och en konsistent hantering av leverantörskontakterna.

För att fokusera på den gemensamma växelns utveckling och säkerställa en enhetlig hantering av informationen som krävs för en svarstjänst på distans sker separat dialog med förvaltningar och bolag i sk telesamordnarmöten. Dessa är indelade i stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag. Målsättningen är att dessa möten ska hållas varannan månad.

Under året kommer en kvalitets- och utvecklingsgrupp bestående av representanter från gruppen telesamordnare att inrättas. Aktiviteter som kommer att styras och ledas av serviceförvaltningen med kvalitets och utvecklingsgruppen är en översyn av strukturen i hänvisningsdatabasen. Test och utvärdering av ny teknisk lösning som möjliggör schemaläggning av anropsnummer för anpassning till respektive förvaltning och bolags egna öppettider. Pilot genomförs på Kyrkogårdsförvaltningen. Ta fram en metod för uppföljning av omfattning och kvalitet på leveransen av Gemensam växel.

Gemensam service växel bistår dessutom förvaltningar och bolag med enskild handledning i hanteringen av inmatning i hänvisningsdatabasen.



Uppföljning

Åtagande och arbetssätt följs upp genom en årlig kundundersökning och löpande dialog med kunderna. Vidare deltar vi kontinuerligt i stadens övergripande telesamordnarmöten med representanter för förvaltningar och bolag.

Ekonomisk uppföljning sker genom systematisk uppföljning av stadens ekonomiska redovisning samt stickprovskontroller gällande befintliga leverantörers fakturering.

Åtagande

Våra tjänster ska levereras med en hög serviceambition och lyhördhet och alltid med stadens övergripande bästa som ledstjärna. Dessutom ska vi genom kompetens och bemötande bidra till att varje enskild kund blir effektivare och kan ge en bra service till sina kunder.

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Tillsammans med verksamhetschefen planeras respektive medarbetares behov av kompetensutveckling. Samtliga medarbetare får regelbunden utbildning avseende ITIL (se nedan) samt vid behov individuella utvecklingsområden inom specifika teknik- och avtalsområden. Under 2011 ska medarbetarna erbjudas möjlighet att genomgå fortbildningar inom service management, förhandlingsteknik och projektledning.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) är en uppsättning principer och processer för att hantera IT-infrastruktur. ITIL innehåller detaljerade beskrivningar av hur olika IT-relaterade uppgifter kan utföras och kan närmast liknas vid en bransch-standard inom IT området. Samtliga medarbetare inom verksamhetsområdet ska ha god kännedom om praktisk tillämpning av ITIL principer för leveransen av gemensam IT-service. Under 2010 certifierades flertalet medarbetare.

Under 2011 sker en kompetensförstärkning inom verksamhetsområdet inom områdena juridik och och avtalsförvaltning samt controlling (ekonomisk uppföljning och rapportering samt statistik tjänster för leveransuppföljningen).

Till ovanstående tillkommer kontinuerligt fortbildning genom omvärldsbevakning och deltagande i lämpliga nätverk inom relevanta fackområden.

System

Verksamhetsområdet har att hantera en stor mängd information i form av support- och eskaleringsärenden som kommer från verksamheterna samt nya krav på gemensam IT-service som ska utvärderas, prioriteras och eventuellt utvecklas till nya tjänster. Ett stort informationsutbyte måste ske dagligen mellan kundansvariga, som fångar upp behoven, och tjänstekatalogansvariga, som tillser att en lösning tas fram. För att hantera denna informationsmängd avser verksamhetsområdet att under 2011 implementera ett verktyg för ärendehantering. I och med införande av detta verktyg ges också större möjligheter till uppföljning av ledtider, analys av ärenden och förbättrad återkoppling till kund.

Verksamhetsområdet är också beroende av system tillhandahållna av leverantören av gemensam IT-service. Som exempel kan nämnas leverantörens portal för beställningar, rapportverktyg för

framställning av fakturaspecifikationer, accessmöjligheter till leverantörens ärendehanteringssystem och åtkomst till information om användare och kontouppgifter. Därutöver ska ett definierat rapportutbud tillse att stadens verksamheter har god kontroll över den upphandlade IT miljön.

Information och kommunikation

För att på ett effektivt sätt kunna utnyttja stadens gemensamma IT plattform krävs att tillräcklig information och kunskap finns hos stadens verksamheter. Det är verksamhetsområdets uppgift att säkerställa att denna information och kunskap finns hos verksamheterna.

Ett flertal informationskanaler har upprättats för att sprida information av olika karaktär och till olika målgrupper. Detta innefattar nyhetsbrev, information om gällande rutiner och processer via meddelanden och anvisningar, funktionsdokumentation avseende IT miljön samt användarguider.

Stadens intranät används som publiceringsplats för ovan nämnda information.

En övergripande kommunikationsplan ska tas fram under 2011.

Verksamhetsområdet deltar också i redan existerande mötesforum som finns inom staden, exempelvis IT-chefsmöten, ekonomichefsmöten, nätverksträffar bland stadsdelsförvaltningar m fl.

Dessutom planeras att under 2011 starta upp mötesformer i egen regi för att sprida information och också goda exempel i handhavande av den gemensamma IT-miljön.

För den interna kommunikationen använder gemensam växel-service primärt förvaltningens intranät, e-postgrupper, avdelningsmöten och arbetsplatsträffarna. Information om verksamheten sprids regelbundet genom serviceförvaltningens nyhetsbrev.

Samverkan

Verksamhetsområde IT & Telefoni arbetar utifrån serviceförvaltningens samverkansavtal. Det innebär att arbetsplatsträffar genomförs vid arbetsplatsen på Palmfeltsvägen en gång per månad. Vid arbetsplatsträffarna används den fastställda dagordningen. Minnesanteckningarna från dessa möten finns tillgängliga för samtliga medarbetare på förvaltningens intranät. Utöver arbetsplatsträffarna genomförs regelbundna avdelningsmöten.

Övrig resursanvändning

Vid tillfälliga behov av resursförstärkningar kan det bli aktuellt med inhyrning av personal, vilket ligger i linje med budgeten.

Medarbetarna

För att förankra verksamhetsområdets arbete med vision 2030 kommer en ”Visionsdag” att genomföras där nedbrytning av visionens intentioner till verksamhetens vardag ska tas fram.

Medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Alla medarbetare ska känna till servicenämndens gällande dokument och planer inom området.

Arbetet inom verksamheten innebär att medarbetarna i stor utsträckning själva ansvarar för planering av arbetstid och närvaro vid kontoret.

Målvärdet för enhetens sjukfrånvaro under året är 4 %.

Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Arbetsplatsernas grundutrustning är mycket bra, samtliga har t.ex. höj- och sänkbara skrivbord. Verksamhetschefen följer kontinuerligt upp behovet av hjälpmedel som förebygger arbetsskador. Vid behov genomförs ergonomigenomgångar.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp dels genom enskilda samtal mellan chef och medarbetare, dels genom stadens medarbetarenkät som genomförs under våren 2011.

Social interaktion mellan medarbetarna uppmuntras och verksamhetsområdet arrangerar varannan månad en aktivitet av social karaktär utanför arbetstid.

Resultat och analys -utveckling

Verksamhetsområdet kommer att fokusera på att säkerställa slutanvändardialogen under 2011. Detta ska ske genom tydliga planer för varje kund och alla slutanvändarna.

I och med att införandeprojektet avslutas under 2011 kommer stort fokus att läggas på att förbättra, dokumentera och kommunicera om processer och rutiner som gäller i driftsläget.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljömål- och program

I nämndens verksamhetsplan för 2010 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar verksamhetsområde IT & Telefoni. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Verksamhetsområdet verkar också för att sprida information och kunskap om ”Grön IT”, när detta är applicerbart inom gemensam IT-service.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan

Verksamheten har arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder mm. Hjälpmedel anskaffas vid behov. Medarbetarna inom verksamheten ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet tillåter) för att bland annat kunna förena föräldraskap med förvärvsarbete. Vid rekrytering till verksamheten ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom verksamheten råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader p g a kön, etnicitet etc. förekomma.



Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens verksamhetsplan. Områdena är sjukfrånvaro, intern kommunikation, effektiv telefonanvändning, hantering av klagomål och synpunkter samt efterlevnad av gällande avtal och gränssnitt.