



# Förvaltningsstöd

- ett alternativ till outsourcing

När du väljer att själv förvalta dina IT-system kan det vara värdefullt att ta del av användbara verktyg, metoder och andras erfarenheter inom området. Med över 30 års erfarenhet av systemförvaltning kan Sogeti, på många olika sätt, stötta dig direkt i din verksamhet.

Vill du sänka dina förvaltningskostnader och få bättre kontroll över hur din förvaltning fungerar? Kanske vill du gå från reaktiv till proaktiv förvaltning och säkerställa att du har de förvaltningsresurser du behöver, när du behöver dem? Sogeti hjälper dig att upprätta en affärsmässig relation mellan kund och leverantör. Vi stöttar dig och din IT-avdelnings verksamhet eller tar över ansvaret för serviceledning, användarstöd, underhåll och vidareutveckling, beroende på dina behov och önskemål.

Våra förvaltningsstödstjänster är riktade till företag och organisationer som valt att själva förvalta sina IT-system. Vi har ett stort antal tjänster, verktyg och metoder som du kan dra nytta av i din verksamhet. Vi lägger stor vikt vid aktiviteter som förankring och uppföljning i kundens organisation för att säkerställa acceptans och att förväntad effekt uppnås.

## DELTJÄNSTER INOM FÖRVALTNINGSSTÖD:

### 1) Organisation

#### Förtydliga roller och ansvar

Sogeti hjälper dig att tydliggöra befintliga roller och gällande ansvarsfördelning i din förvaltningsorganisation. Förbättringsmöjligheter identifieras och åtgärder föreslås. Ansvarsmatriser upprättas. Information till verksamheten sprids och förankras. Vid behov leder vi utbildning.

#### Höj status på förvaltarrollen

Vi hjälper dig att höja statusen på förvaltningsarbetet i förhållande till arbete i nytvecklingsprojekt och klargör även vilka krav som ställs på en person som ska arbeta med förvaltning för att därigenom undvika felaktiga förväntningar och ge dig möjlighet till optimal bemanning.

#### Effektivisera era förvaltningsmöten

Tillsammans med er går vi igenom hur kommunikationen mellan kund och leverantör kan se ut. Olika mötesformer definieras och beskrivs, såsom:

- styrgruppsmöte för förvaltning
- planeringsmöte för att planera ärendelogg och kommande releaser
- användarmöten för att fånga upp synpunkter och ändringsförslag
- workshop teknik

Målet är att säkerställa att era möten blir så effektiva som möjligt.

Sogeti erbjuder ett stort antal deljänster inom förvaltningsstöd.



## 2) Kompetenssäkring

### Etablera en kompetensmatris

Vår kompetensmatris är ett enkelt, flexibelt verktyg med brett användningsområde. Vi använder det bland annat för att prioritera mellan system, ange kompetensbehov per system, beskriva kompetens per resurs, beskriva ansvarsfördelning, samt identifiera behov av kompetensutveckling inom förvaltningsgruppen. Vi hjälper dig att införa kompetensmatrisen i din verksamhet.

### Säkra verksamheten med Job Rotation

Job Rotation är en av framgångsfaktorerna för att säkerställa att du har rätt kompetens vid rätt tillfälle. Det är också av avgörande betydelse för kompetensutveckling och trivsel hos din personal. Tillsammans med dig tar vi fram en policy för Job Rotation i din organisation samt fastställer mål, aktiviteter och arbetsformer för att tillämpa Job Rotation.

### Satsa på kompetensnätverk

Sogeti har sedan många år arbetat aktivt med kompetensnätverk. Vi hjälper dig att planera för kompetensnätverk och liknande forum med målet att utöka medarbetarnas kompetens och att utveckla verksamheten. Tillsammans med er upprättas verksamhets- och aktivitetsplaner, satsningen förankras i organisationen och nätverk startas upp.

## 3) Affärsmässighet och målstyrning

### Sätt upp servicenivåer

Sogeti stöttar dig när du vill upprätta servicenivåer för ett förvaltnings-

åtagande. Vill du lösa ett eventuellt problem på en minut, en timme eller ett dygn? Tillsammans med oss bestämmer du vilka servicenivåer som passar din verksamhet.

### Använd Key Performance Indicators

Key Performance Indicators (KPI:er) är mätpunkter som gör det möjligt för leverantören att fastställa sin leveransförmåga, styra mot mål, samt identifiera områden som kan förbättras och utvecklas. KPI:er tas fram av leverantören själv och tillvägagångssättet liknar framtagandet av servicenivåer. Vi stöttar dig i din KPI-process.

## 4) Förvaltningsstyrning

### Fokusera på ärendehanteringsprocessen

Vi hjälper dig att beskriva din organisations ärendehantering, från initiering av ärende till produktionsatt åtgärd. Speciell vikt läggs vid beslutspunkter och ansvarsfördelning. Processen används för att säkerställa ett enhetligt och känt arbetssätt samt för att besluta ska fattas på rätt grunder. Framtagning av processen sker i workshopform. Delaktighet, förankring och information är ledord i arbetet.

### Använd våra verktyg för förvaltningsstyrning

Genom åren har vi tagit fram ett stort antal verktyg för förvaltningsstyrning. Välj det verktyg som intresserar dig. Förutom verktyget (produkten) ingår stöd och utbildning vid införande i denna tjänst. Vi rekommenderar att deltjänsten "Ärendehanteringsprocessen" (se ovan) genomförs i samband med införande av utvalt verktyg.

## Nyttja releasehantering

Vi rekommenderar att vidareutveckling av IT-stöd sker i projektform, så kallad releasehantering. Vi stöttar vid införande av releasehantering i förvaltningen. Till att börja med gör vi en gemensam utvärdering av förutsättningarna för att införa releasehantering. Det kan finnas hinder för detta som först bör åtgärdas, såsom brister i konfigurationshantering eller ansvarsfördelning. Därefter beskriver vi arbetssätt och regelverk för releasehanteringen. Vi rekommenderar att ärendehanteringsprocessen, roller och ansvarsfördelning fastställs och beskrivs innan arbetet med releasehantering påbörjas.

### Inför rutiner för uppföljning och rapportering

Vi hjälper dig att utforma rutiner för uppföljning och rapportering av systemförvaltningen. Detta omfattar till exempel rapportering av akuta händelser och månadsrapportering. Ansvar, mottagare, frekvens, mallar, underlag, verktygstöd, strukturer, konsekvenser och åtgärder samt presentation är några faktorer som beaktas och fastställs.

Tydliga servicenivåer ökar din affärsmässighet.



**SOGETI**

## 5) Förvaltningsdiagnos

### Utvärdera din förvaltning

Med vår förvaltningsdiagnos gör vi en snabb utvärdering av dina förvaltningsprocesser. Vi utvärderar ett antal nyckelområden inom systemförvaltning. Vi granskar er organisation, era rutiner och er användning av verktyg. Förvaltningsprocessernas styrkor och svagheter tydliggörs. Ett resultat av utvärderingen är förslag till åtgärder för att utveckla förvaltningen med fokus på de åtgärder som ger störst effekt.

## 6) Application Mining

### Se fördelarna med Application Mining

På förvaltningssidan spenderas nära hälften av systemutvecklarens tid på att analysera och förstå källkoden. Application Mining innebär att källkoden laddas in i en databas och blir sökbar så att systemutvecklarens frågor besvaras betydligt snabbare än om man tvingas söka och sammanställa manuellt i utvecklingsmiljön.

Sogeti arbetar med verktyget Resource Miner som till skillnad från andra Application Mining-verktyg är språkoberoende. Detta betyder att sökningar kan göras i all källkod oberoende av system och programspråk. Sogeti kan erbjuda stöd för alla typer av programspråk och dialekter, inklusive udda och egenutvecklade språk. Förutom verktyget (produkten) ingår stöd och utbildning vid införande av denna tjänst.

## 7) Kundnytta och nöjdhet

### Använd vår användarenkät

Genom att regelbundet låta användarna svara på hur de upplever den service de får från oss får vi en värdeomätare på vårt arbete. Det ger oss också underlag för att förbättra och utveckla vårt arbetssätt. Vi låter dig ta del av vårt verktyg, vår metodik och våra erfarenheter av användarenkäter.

### Ta reda på vad din kund tycker

Kunden är den viktigaste källan för förbättring och utveckling av vårt förvaltningsåtagande. Därför ber vi alltid kunden ange vad som är viktigast för att uppdraget ska bli framgångsrikt. När det blir tid för uppföljning av uppdraget värderar kunden hur väl vi lyckats. Denna enkla rutin är en viktig del av vårt arbetssätt. Vi hjälper dig att införa rutinen i din organisation.

## 8) Serviceledning

### Stärk din organisation med en serviceledare

Vi erbjuder en serviceledare som arbetar i enlighet med vårt arbetssätt för förvaltning. Serviceledaren kan antingen stödja din egen serviceledare och fungera som handledare/coach eller själv operativt ta ansvar för ett förvaltningsåtagande. Om du ser förbättringsmöjligheter i er förvaltningsleverans så rekommenderar vi att låta vår serviceledare ansvara för implementationen av förändringarna.

## Varför Sogeti?

Sogeti är en trygg samarbetspartner med stark lokal närvaro. Sogeti har över 30 års erfarenhet av att leverera förvaltningstjänster. Vi kan visa upp en mängd referenser från de flesta branscher. Vi kan stötta dig direkt i din verksamhet eller ta över ansvaret för förvaltningen av dina system, beroende på dina behov.

## Vill du veta mer?

Ditt lokala Sogetikontor kan förse dig med mer information om Sogeti, förvaltningsstöd, systemförvaltningsåtaganden och våra andra tjänster. Material och information finner du även på [www.sogeti.se](http://www.sogeti.se).

### Om Sogeti

Sogeti, ett konsultföretag inom Cap Gemini-koncernen, levererar högkvalitativa IT-tjänster på den lokala marknaden. I tjänsteportföljen ryms IT-specialisttjänster, utvecklingsprojekt, systemförvaltning, samt drift och utveckling av kundernas infrastruktur. Sogeti har cirka 5 500 medarbetare i åtta länder. Av dessa arbetar cirka 650 konsulter vid företagets 16 svenska kontor. Mer information finns på [www.sogeti.se](http://www.sogeti.se).

# Lokala IT-lösningar på global grund



SOGETI