

INBLICK

i WM-data

Nummer 3 • År 2003



**WM-datas resa för
24-timmarsmyndigheten sid 8**

Eva Edström Fors, nämnddirektör i Nacka kommun:

**"Internet leder till
ökad service och
stora besparingar!" Sid 10**

"Öka kommunernas frihet!"



Landshövding Mats Svegfors utreder hur den offentliga sektorn kan bli effektivare.

Sid 4

Flytten av servrar genomfördes exakt på timmen!

WM-data kan verkligen det där med att flytta servrar. Rutinerna, metoderna, medarbetarna, viljan och leveransprecisionen har trimmats till perfekt leveranssäkerhet. Ett exempel är flytten av hundratalet servrar hos Centrala Studiestödsnämnden, CSN.

Sid 15

Golfen går i bräsch för idrottsverige

450 golfklubbar bygger gemensamt ägt IT-system för att möta moderna krav från medlemmar och tävlande.

Sid 18



Krav på månadsavläsning av elmätare

Staffanstorps Energi testar fjärravläsning via radio. Konceptet har utvecklats av WM-data.

Sid 21

Utveckling och förvaltning outsourcad

Korsnäs AB Skog får stora fördelar med partnerskap på IT-sidan.

Sid 22

Linux höjde prestandan 400 procent

TeliaSonera Sverige sänker sina kostnader och höjer prestandan för drift av Rainedancedatabas.

Sid 30

innehåll

Ledare	2
Nytt avtal med Microsoft stärker vårt unika partnersätverk	
Notiser	3
Ge kommunerna större frihet	4-7
24-timmarsmyndigheten eller IT som möjliggörare av en samhällsförändring	8-9
WM-data har metodstöd och plattform för hur hela resan för att förverkliga 24-timmarsmyndigheten ska genomföras.	
Nacka24 ger medborgarna ökad service	10
I Nacka kommun kan man nu välja både skola och barnomsorg via internet.	
Ibland behöver en lösning ses med nya ögon	11
WM-data hjälpte Samhall med omstart av omfattande Citrixlösning.	
Notiser	12
Digitaliserad ekonomihandbok för alla	13
Västfastigheter har byggt en ekonomihandbok som är lätt att nå och förstå för alla inom företaget.	
Nu får försvaret total kontroll på all materiel	14
FMV bygger nytt centralt system för Försvarsmaktens materiel och dess underhåll.	
Flytten genomfördes exakt på timmen!	15
Framgångsrik flytt av hundratalet servrar från CSN till WM-data	
Elektronisk fakturahantering ger tid till annat	16
Leverantörsfakturor hanteras nu elektroniskt på Statens fastighetsverk.	
Underteckna med elektronisk signatur	17
Bolåneinstitutet SBAB ger kunderna möjlighet att underteckna lånehandlingar med BankID.	
Golfen går i bräschen för idrottssverige	18-19
450 golfklubbar bygger gemensamt ägt IT-system för att möta moderna krav från medlemmar och tävlande.	
Minutiös planering bakom uppgraderingen av mycket affärskritiskt system	20
På 35 minuter uppgraderade Sydkraft Energy Trading AB handelssystem som hanterar omsättning på över en miljon kronor i timmen.	
Krav på månadsavläsning av elmätare	21
Staffanstorps Energi testar fjärravläsning via radio.	
Utveckling och förvaltning outsourcad	22
Korsnäs AB Skog får stora fördelar med partnerskap på IT-sidan.	
Fabriksmässig MSI-paketering	23
WM-datas MSI-fabrik paketerar 500 applikationer hos Borealis.	
En klar win-win-win-situation	24-25
Nytt partnerskapsavtal mellan Microsoft och WM-data ger fördel kunderna.	
Affärssystemet Axapta tar mark	25
Försvarsmakten har valt väg!	26-27
Ledningsinformation kärnan i framtidens nätverksbaserade försvar.	
IT den viktigaste möjliggöraren	27
Framtiden i öppen källkod	28-29
WM-data föreslår stegvis införande.	
Öppen källkod från fyra perspektiv	29
Linux höjde prestandan 400 procent	30
TeliaSonera Sverige sänker sina kostnader och höjer prestandan för drift av Rainancedatabas.	
Datalager vässar konkurrensförmågan	31
TeliaSonera International Carrier datalager ger kontroll av marginalerna.	



Foto: Kristian Pobl

Nytt avtal med Microsoft stärker vårt unika partnersätverk

Genom vår tongivande roll i den nordiska IT-marknaden har vi ett unikt partnersätverk att erbjuda våra kunder. Vår starka position i Norden leder till att vi är en mycket attraktiv partner för de globala teknologileverantörerna. Vi samarbetar därför med alla de globalt ledande teknologileverantörerna, till exempel SAP, IBM och Oracle, för att leva upp till de krav våra nordiska kunder har rätt att ställa på oss som leverantör.

Strax före sommaren tecknade WM-data och Microsoft ett partnerskapsavtal som ytterligare ökar nyttan i våra kundrelationer. Avtalet, som omfattar hela Norden, är centralt för vår verksamhet. Mer än en tredjedel av vår omsättning är redan i dag relaterad till Microsofts teknologi. Microsoft har de senaste åren tagit stora steg i sin verksamhetsbreddning och flyttat sig från att i huvudsak vara en "desktopleverantör" till att vara ett trovärdigt alternativ som plattform för utveckling och drift av affärskritiska applikationer. Microsofts erbjudande inrymmer numera såväl

desktopp produkter som utvecklingsplattformar, operativsystem, databaser, middlewareprodukter och genom förvärven av exempelvis Navision och Great Plains även affärskritiska applikationer.

Denna utveckling ligger helt i linje med WM-datas kärnaffär och är således positiv för både oss och våra kunder. Dessutom finns inga överlappande intresseområden eller intressekonflikter mellan Microsoft och WM-data. Tvärtom, Microsoft stödjer oss till 100 procent med kompetens, support och utbildning samt ger oss tidig tillgång till den senaste teknologin och möjlighet att själva implementera och testa den.

Microsoft är en globalt ledande teknologileverantör. WM-data är nordens ledande systemintegratör. Den kombinationen är svår att slå.

Stefan Gardefjord
Försäljnings- och marknadsansvarig

INBLICK

WM-data Inblick speglar genom reportage, intervjuer och fackartiklar utvecklingen på WM-datas marknad. WM-data är ett av Nordens ledande IT-företag. WM-datas affärsidé är kund-

nytta genom kompletta design- och IT-relaterade tjänster. Det innebär att WM-data erbjuder lösningar inom hela IT-området.
Ansvarig utgivare:
Leif Carlsson
WM-data AB, Box 27030, 102 51 Stockholm.

Telefon 08-670 20 00. Internet: www.wmdata.se
e-post: wmdatab@wmdata.com
Produktion:
Anderberg Information AB
ISSN 1651-4572
Papper: Accello Print 90 g.

NOTISER

Webb- och talsvars-lösning till Vattenfall

Vattenfall har valt WM-datas produkt C-center för kommunikation med sina slutkunder via internet och automatiska telefonitjänster. C-center ingår i WM-datas produktfamilj Lettera som omfattar lösningar för energi-, miljö- och vattenföretag. C-center kan genom integration med de bakomliggande systemen för bland annat debitering och kundhantering ge Vattenfalls slutkunder tillgång till information och möjlighet att sköta sina ärenden via internet och telefon.

Förlängt outsourcingavtal med RSV

WM-data ansvarar sedan drygt två år tillbaka för leveransen av användarstöd till Riksskatteverket, RSV. Inom ramen för åtagandet ingår ansvar för användarservice i form av helpdesk i Mariestad samt närserviceverksamhet i hela landet som stöd för IT-användarna inom Riksskatteverket, Kronofogdemyndigheterna och Skattemyndigheterna. Nu förlänger RSV uppdraget och tecknar avtal med WM-data för ytterligare ett år.

WM-data övertog ansvaret för RSV:s befintliga helpdeskverksamhet och närserviceorganisation när funktionsavtalet inleddes år 2001. Myndigheterna som omfattas av avtalet är Riksskatteverket, Kronofogdemyndigheterna och Skattemyndigheterna med sammanlagt 175 kontor.

Nytt produktionssystem till SCA Lilla Edet

Pappersbruket i Lilla Edet, som ingår i SCA-koncernen, har valt WM-data som leverantör av ett nytt produktionssystem. Systemet som ska installeras baseras på WM-datas branschlösning FAGUS Paper, utvecklat för pappersindustrin. Genom avtalet ska WM-data ansvara för leverans av applikationer för systemet samt integration av tillhörande administrativa och processstyrande system.

Upptäck fördelarna med Windows Server 2003, Exchange Server 2003 och SMS 2003

Besök oss på Networks Telecom 2003-mässan

WM-data deltar i Microsofts monter på Networks Telecom-mässan den 23-25 september i Stockholm. Under rubrikerna Konsolidering respektive Management presenterar vi lösningar baserade på Microsofts 2003-plattform. Besök oss i monter C10:61. Där visar vi konsolidering till Windows Server 2003, Exchange Server 2003 och SMS 2003.

Vill du ha biljetter till mässan? Kontakta Marina Gummesson på WM-data: 08-671 11 79, marina.gummesson@wmdata.se.

Läs mer om mässan på www.microsoft.se/networks2003

Välkommen till seminarier i Stockholm, Göteborg och Malmö

Under en förmiddag i oktober går vi igenom nyttan och investeringen med en övergång konsolidering till Windows Server 2003, Exchange Server 2003 respektive och SMS 2003. Vi stärker dig med argument och påvisar fördelarna och resultaten av redan utförda uppdrag hos våra kunder. Välkommen!

Håll utkik på www.wmdata.se för mer information!

Telenor väljer WM-data för implementering av fakturahanteringssystem

Telenor ska upprätta ett gemensamt system för elektronisk fakturahantering för majoriteten av verksamheterna i Norge. Som ett led i detta har Telenor tecknat ett avtal med WM-data som omfattar implementering, drift och support av ett elektroniskt fakturasystem.

Shared Service Center, SSC, som är ekonomitjänst-enheten inom Telenor, har valt WM-data för implementering av faktureringsystemet Janus i hela Telenors verksamhet. Janus-systemet har varit i drift i flera år hos Telenor Mobil och Telenor Networks. Genom detta projekt får hela Telenors norska verksamhet tillgång till ett gemensamt system som kommer att hantera upp till 400.000 fakturor för ett trettiotal olika enheter.

Ramavtal med Kriminalvårdsstyrelsen

WM-data fördjupar ett långtgående samarbete med Kriminalvårdsstyrelsen genom att teckna ett nytt ramavtal. Efter genomförd upphandling valdes totalt fem leverantörer. WM-data är den partner som rankades högst i utvärderingen. Det innebär att WM-data ska leverera konsulttjänster inom samtliga 20 efterfrågade kompetensområden. Avtalet är tecknat för två år med option på förlängning för ytterligare ett år.

e-baserat lärande till Arbetsmarknadsstyrelsen

WM-data har tecknat avtal med Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, om 10.000 licenser samt ett införande av en gemensam utbildningsplattform för e-baserat lärande. Avtalet omfattar även drift för systemet under införandefasen. Systemet, som bygger på programvara från Docent Inc ska administrera all utbildning för drygt 10.000 medarbetare på AMS.

AMS har valt att satsa på e-baserat lärande av flera skäl. Det främsta är att bättre kunna möta ett stort utbildningsbehov framöver. Erbjudandet av nya och effektivare former av lärande är viktigt såväl som möjligheter till bättre överblick och uppföljning. Det är enkelt att anmäla sig och medarbetarna får tillgång till kurs- och faktamaterial samt handledning via datorn. Det gör utbildningarna mer effektiva och givande för deltagarna. Slutligen är högre kostnadseffektivitet och kvalitet i utbildningarna väl så väsentligt.

Säkerhetslösning till Sveaskog

WM-data har fått uppdraget att införa en säkerhetslösning för distansarbete via internet hos Sveaskog. Lösningen skapar nya accessmöjligheter för Sveaskogs organisation samt möjliggör utökad kommunikation med företagets kunder och partner. Affären omfattar hårdvara, mjukvara och konsulttjänster. Därtill ska WM-data ansvara för drift och förvaltning efter införandet.

Sveaskog, som är Sveriges största skogsägande företag, har en decentraliserad verksamhet som i stor utsträckning är lokaliserad till kontor i glesbygd. Mycket arbete utförs i hemmet eller under resa. De anställdas behov av att få tillgång till företagets intranät och applikationer via Internet är stort.



”Det är inte säkert att det som är rätt lösning för äldreboendet i Stockholms innerstad är rätt för Skinnskatteberg. Likformighet är inte detsamma som likvärdighet.”

”Ge kommunerna större frihet!”

Landshövding Mats Svegfors i Västmanlands län har regeringens uppdrag att leda en parlamentarisk kommitté, som ska utreda hur den svenska samhällsorganisationen bör förändras på sikt för att bli såväl effektivare som mer produktiv. I december lämnar han kommitténs delbetänkande för den första etappen, som ska identifiera och övergripande analysera de samhällsförändringar som skulle kunna ge anledning till förändringar av strukturen och uppgiftsfördelningen mellan staten, landstingen och kommunerna samt relationen mellan regeringen och de statliga myndigheterna.

I den andra etappen ska utredningen göra en fördjupad analys och bedömning av strukturen och uppgiftsfördelningen och leverera förslag till förändringar.

Dessutom ska kommittén studera den svenska förvaltningsmodellen mot bakgrund av medlemskapet i EU.

Kommitténs fullständiga namn är Översyn av strukturen och uppgiftsfördelningen inom samhällsorganisationen, direktiv 2003:10.

Tre skäl

När regeringen tillsatte kommittén motiverades beslutet av tre skäl. Det första var att strukturen för samhällsorganisationen är tämligen svåröverskådlig och otydlig mellan olika nivåer i samhället. För den enskilde medborgaren är det svårt att veta vilken myndighet hon ska vända sig till i enskilda ärenden. Den andra anledningen hänger ihop med den ökande internatio-

naliseringsen och demografiska utvecklingen i Sverige. Den tredje är kopplad till medlemskapet i EU.

Utan att veta vilka slutsatser som Mats Svegfors kommer att presentera i december kan man efter vår intervju med honom i augusti dock vara ganska säker på att det finns minst två käpphästar som han vurmar för. Den ena är uppbyggnad av sektoriseringsen, d.v.s. att öppna dörrar i de vattentäta skott som finns mellan olika myndigheter, vilket skapar onödig byråkratisering innan resultat i en viss fråga kan nås.

Den andra käpphästen, som följer på den uppbrutna sektoriseringsen, är att ge kommunerna ökade möjligheter att med utgångspunkt från sina förutsättningar forma den välfärd som bäst passar kommunens invånare. Det är, som Mats Svegfors uttrycker det, ”inte säkert att det som är rätt lösning för äldreboendet i Stockholms innerstad är rätt för Skinnskatteberg. Likformighet är inte detsamma som likvärdighet”.

Vilka är kommitténs viktigaste uppdrag?

Det viktigaste är att se på längre sikt vilka utmaningar som den offentliga verksamheten står inför och få andra att fundera på hur man organiserar den för att möta framtidens behov.

Det är också ett ekonomistiskt uppdrag. Vi kan se den offentliga verksamheten ur många olika perspektiv – demokrati, delaktighet, jämställdhet – men grundläggande är att vi har de ekonomiska förutsättningarna. Den offentliga verksamheten har dock särdrag, som är helt avgörande för samhällsutvecklingen, till exempel att den är demokratiskt styrd. Vi kan ju inte

avskaffa väljarinflytandet, även om det skulle göra det enklare att skapa ekonomiska förutsättningar.

Varför tror du att kommittén har tillsatts nu och inte för fem år sedan?

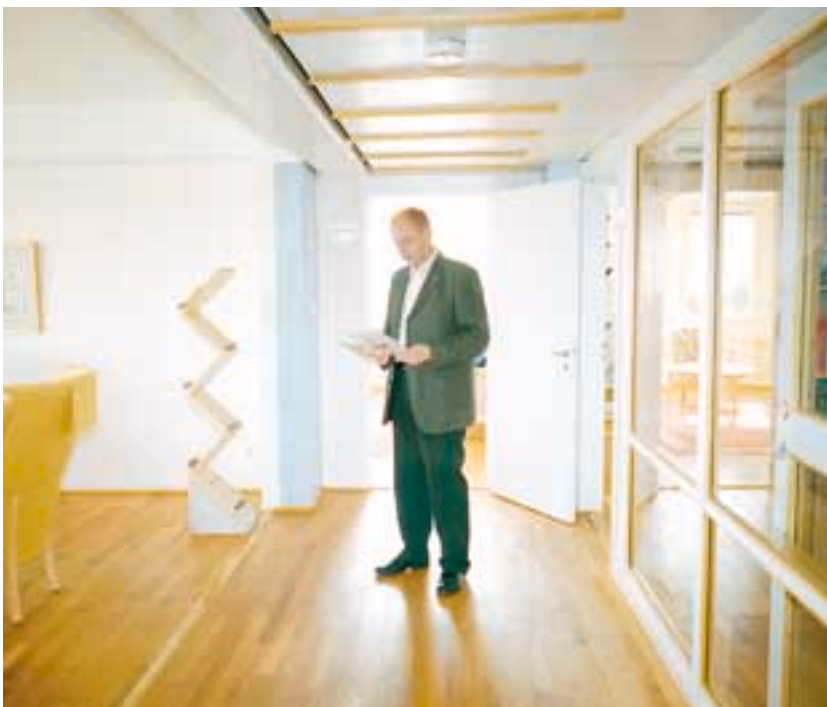
Den offentliga verksamheten har flera gånger råkat i mycket allvarliga balansproblem. Första gången var i slutet på 70-talet, sen var det en dryg uppförsbacke innan det blev balans. Sen kom den extrema situationen i slutet på 80-talet med kraftig överhettning i ekonomin, och sen djup kris igen. Det är först nu vi är i en situation med normal förhållanden, vi har varken underskottskris eller överhettningssproblem. Det är naturligt att politikererna då börjar fundera på hur det ser ut på längre sikt, och vad som kan göras för att inte på nytt hamna i extrema situationer.

Kommer ni att titta på ansvarsfördelningen mellan samhällets sektorer?

Ja, framför allt på arbetsfördelningen mellan stat, landsting och kommuner. Det handlar mindre om vad den offentliga sektorn ska bestå av, till exempel handlar det inte om vi ska ha en stor privat sjukvårdssektor eller inte.

Kan du redan nu se vilka arbetsuppgifter som bör flyttas mellan stat, landsting och kommuner?

Det är för tidigt att prata om det nu. Utredningen lämnar sitt delbetänkande den 15 december. Då får vi nya direktiv från regeringen och det är först då som vi börjar titta på den frågan.



Men, inledningsvis har åtminstone jag och sekretariatet, formulerat att ett av huvudproblemen för den offentliga verksamheten är att den måste, precis som annan verksamhet i samhället, förändras utifrån krav, behov och ekonomiska förutsättningar. Jag brukar inte jämföra med företag, men i det här fallet är det relevant. När ett företag utvecklar sin verksamhet måste det ta hänsyn till hela sin verksamhet, inte bara produktionsavdelningen, marknadsavdelningen etc. Man kan inte stanna inom avdelningsgränserna. På motsvarande sätt bör man göra inom offentlig verksamhet. Den är idag hårt sektoriserad.

Vad menar du med det?

Ohälsotalen är ett stort, aktuellt problem. Arbetsmarknadspolitiken är en verksamhet som försöker lösa problemet, sjukförsäkringen en annan, sjukvården en tredje, kommunernas sociala verksamheter en fjärde och skolan en femte. Om du utgår från den enskilde personen, som det inte längre fungerar för på en arbetsplats, kan orsaken till detta lika väl vara sjukdom som kompetensfrågor inom yrket eller helt enkelt behov av att stärka personen allmänna kompetens genom Komvuxutbildning. Ohälsan kan också bero på den sociala situation, vilket kräver stöd från kommunen.

När han sen söker stöd hos det allmänna går han kanske inte till rätt instans. Går han till läkaren handlar det om en sjukdom som ska botas, går han till försäkringskassan handlar det om försörjning under sjukdomstiden, går han till socialkontoret är det behov av tillfällig ekonomisk hjälp och går han till arbetsförmedlingen handlar det om att söka ett annat jobb.

Sektorsgränserna är mycket besvärande för utvecklingen. Ska vi förändra systemet i Sverige måste man se över gränserna.

”En tanke, som vi diskuterar i kommittén, är att öka kommunernas frihet..... Det handlar om att de ska få större frihet inom befintliga system.”

genom att något organ i regeringskansliet råder över alla systemen. I realiteten är det mycket svårt, eftersom modern verksamhet inte är centralstyrd. En tanke, som vi diskuterar i kommittén, är att öka kommunernas frihet.

Handlar det om ökat IT-stöd för medborgarna att nå alla tjänster?

En av förutsättningarna för utvecklingen är naturligtvis de tekniska framstegen, men att tro att det går att bygga upp ett gigantiskt centralt system är att överinteckna möjligheterna. Däremot, om man ser framför sig att kommunerna får detta mycket större utrymme att arbeta mer heltäckande i enskilda fall och, kanske ännu viktigare, att kunna arbeta med förändringar i systemen. Då blir uppbyggnaden av IT-stöd central.

Innebär kommunernas ökade frihet att de ska ta över arbetsuppgifter från staten?

Det handlar om att de ska få större frihet inom befintliga system. Vad det i praktiken innebär blir en fråga vi fördjupar oss i under utredningens andra etapp. Jag tror dock att det vore bra om vi hade färre centralt fastställda regler och större manöverutrymme för kommunerna. Då kunde de pröva sig fram med hur man arbetar med kompetenshöjning, arbetslösa, utbrändhet etc. Om kommunerna hade större roll i arbetsmarknadspolitiken när det gäller arbetsförmedling, arbetsmarknadsutbildning, sjukförsäkring, sjukvård, social omsorg etc kunde en kommun som lägger fast en strategi för att minska ohälsotalen enklare arbeta med alla instrumenten och själv kunna väga en åtgärd mot en annan.

Gäller detta både primär- och sekundärkommunerna?

Bara primärkommunerna. Sjukvården är en tredjedel

Pekar ni i kommittén på hur detta ska gå till?

Vi kommer att diskutera detta i kommittén så får vi se var vi hamnar. Jag skulle på allvar på vilja diskutera frågan om hur vi ska organisera den offentliga verksamheten för att vi så effektivt som möjligt kan verka över sektorsgränser. Syftet är både för att få bort att den enskilde medborgaren bollas mellan myndigheter och för att den offentliga verksamheten ska utvecklas.

I teorin kan man naturligtvis mycket effektivt skapa samordning centralt

av den offentliga verksamheten. I varje övervägande om den framtida offentliga verksamheten är sjukvården därför central. Både för att verksamheten är stor i sig och för att den har så stor betydelse för andra delar inom offentlig verksamhet, till exempel beträffande ohälsotalen.

Hur står detta mot integritetsaspekterna för den enskilde medborgaren?

Det talar naturligtvis mot. Det kan ju bli en rätt omfattande dataregistrering om den enskildes medicinska förhållanden, arbetsplats, familjeliv, missbrukförhållande etc. Ett annat argument mot den kommunala friheten är att jag som medborgare får mindre att säga till om vad jag vill ha ut av det allmänna.

En viktig uppgift i ditt uppdrag är att belysa hur organisatoriska förändringar av den offentliga verksamheten kan öka produktiviteten. Hur ser du på det?

Det finns två produktivetsmått. Ett snävt som innebär att vi utför samma arbete som tidigare, men med mindre resursinsatser. Vi springer fortare. Tekniska hjälpmedel kan vara ett inslag i detta. Men det finns också en annan typ av produktivitet, man förändrar arbetssätt och tjänster för att passa faktiska behov.

Inom den offentliga sektorn har man ägnat sig mycket åt den första formen, till viss del med hjälp av ny teknik, men framför allt har pressen på de anställda att arbeta effektivare ökat. Jag tror att detta ställer ensidig press på medarbetarna. Hade man i stället förändrat arbetssätt och tjänsteinnehåll hade pressen till viss del förskjutits till själva systemet. Det behöver visserligen inte betyda att servicenivån ökar.

Vad betyder den demografiska utvecklingen för utredningen?

Det är kanske den viktigaste faktorn för vår utredning. Vi beskriver detta genom att titta på enskilda kommuner. Den allmänna bilden känner vi, att



Mats Svegfors, landsbövding i Västmanland, har regeringens uppdrag att se över hur förändringar i den offentliga sektorn kan leda till ökad produktivitet. Foto: Kristian Pohl

försörjningskvoten ökar, antalet pensionärer ökar, att antal riktigt gamla ökar på sikt. Balansen mellan försörjande och försörjda förändras, det blir fler som ska försörjas av färre. Vi vet att de som har behov av vård och omsorg ökar. Dessutom kan vi på goda grunder anta att födelsetalen kommer att skifta mycket. Vi får kastningar i antal förskolebarn och skolbarn. Det blir inte bara en resurspress för att fler behöver bli försörjda och behovet av vård och omsorg ökar, utan också för att den offentliga verksamheten sätts under ständigt förändringstryck.

När 40-talisterna går i pension blir resultatet både en stor, frisk pensionärsgrupp, och många obesatta tjänster i den offentliga sektorn. Är det ett problem ni behandlar?

Vi tittar på lite längre sikt än de närmaste åren. Vi har siktet inställt på åren 2015-2030. Men naturligtvis hör de problem vi diskuterar inte bara till framtiden, utan finns här och nu. Arbetskraftsbrist finns redan nu bland lärare, sjukvårdspersonal, byggnadsarbetare, tekniker. Det kommer att accentueras, framför allt mellan år 2005 och 2010. Det är dessutom obalans mellan avgångar och tillflöde, men förhoppningsvis är de ungdomar som ska välja utbildning klokare än utbildningsplanerna.

Är det politisk insikt i den här problematiken?

Det finns inga medborgare som har så god bild över såväl den kortsiktiga som långsiktiga problemställningen när det gäller offentlig verksamhet som politiker. En annan sak är att kunna ge prioritet åt det långsiktiga i en politik, som i en politisk vardag definitionsmässigt är fångad i det överblickbara perspektivet. Det är inte så lätt att vinna valet år 2006 på beslut som gäller i perspektivet år 2030.

I somras skrev du ett debattinlägg i DN där du förde fram tankar på hur kvaliteten på samhällstjänster ska kunna variera inom landet. Vad är tanken bakom detta?

Det är inte ett självändamål att få olikheter i landet när det gäller tjänster, men om vi ska använda medlet lokal frihet för att åstadkomma utveckling av den offentliga verksamheten, kommer olika kommuner att göra på olika sätt, och resultatet blir olika lösningar. Prövar man olika framkomliga vägar kommer man att lära sig av varandra. Hittar en kommun ett bra sätt att arbeta med ett område kommer andra att ta efter. Skillnaderna mellan kommuner blir därför inte stora.

Även om Sverige är ett homogent land är det dock skillnad mellan Stockholms innerstad och Skinnskatteberg. Det som är rätt lösning för Stockholms innerstad är inte nödvändigtvis optimal lösning i alla andra kom-

muner. Det innebär att likformighet inte är detsamma som likvärdighet. Likvärdighet kan tvärtom främjas av att kommunerna inte gör exakt samma, till exempel när det gäller att klara äldreomsorg eller barnomsorg.

Ställer det stora krav på flexibilitet i kommunernas organisation?

En av de viktigaste frågorna kommunerna ställs inför om de får denna ökade frihet gäller hur de ska organisera sig för att nyttiggöra och utveckla friheten. Det finns inget givet svar, därför bör staten så lite som möjligt styra den kommunala organisationen.

Men jag talar inte om att kommunerna ska anpassa sig till någon slags marknad, utan min poäng är att betona möjligheterna till variation och mångfald inom offentlig verksamhet. Offentlig verksamhet måste inte vara starkt centraliserad.



Hur förändras statens roll om kommunerna får ökad frihet?

I flera avseende ser jag stora förändringar i statens roll. Staten skulle i mycket större utsträckning koncentrera sig på strukturfrågor, inte minst utvecklingsfrågor. Ansvaret går nämligen inte ifrån staten för att kommunerna får ökad frihet. Kunskapsfunktionen, att följa vad som händer, arbeta fram syntetiserad kunskap. Ett sådant aktuellt område är ohälsotalen, som en väl fungerande stat skulle ha identifierat två år innan det blev manifest, inte fyra år efter. Idag är staten fullt upptagen av att administrera stora delar av välfärdssystemet.

Kommer ert arbete att resultera i en "katalog" där kommunerna hittar de bästa lösningarna för sina behov?

Om utvecklingen går i den riktning som jag skisserat här skulle erfarenhetsåterföring bli en viktig funktion. Hur fungerar olika sätt att arbeta, olika sätt att utforma system?

Utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter är högaktuellt inom den offentliga sektorn. Är det en utveckling som stödjer de tankar din utredning arbetar med?

Ja, naturligtvis, men 24-timmarsmyndigheten tar framför allt sikte på den enskilde medborgarens möjlighet

att komma i kontakt med myndigheter. Det handlar mycket om att använda internetlösningar, inte om att vi ska arbeta skift på till exempel körkortsenheten här på länsstyrelsen för att utfärda körkortstillstånd klockan tre på natten. 24-timmarsmyndigheten har därför inte direkt så mycket bäring på vår arbete, däremot det som ligger under 24-timmarsmyndigheten, d.v.s. datoriseringen, eftersom det handlar om integration, kontakter mellan olika verksamhetsområden, kunskapsredovisning.

Var ser du att IT-stöd skulle kunna göra störst nytta inom offentliga sektorn?

När jag talar om stor frihet för kommuner är det inte i termer av rättigheter, utan om att de ska vara redskap för staten för att skapa en effektiv offentlig verksamhet. Det är staten som bestämmer uppdraget, och

har dessutom en viktig roll för att samla in erfarenheter och återföra dem till verksamheten. Det kan ske både genom att bygga upp kunskapsstrukturer för detta och genom tillsynsverksamhet.

Jag tycker inte vi är särskilt duktiga på att använda modern informationsteknik för att systematiskt redovisa hur olika offentliga verksamheter fungerar. I detta arbete har staten en mycket viktig roll för att undvika det skräckscenari för internet

som jag sagt i andra sammanhang, nämligen samla ihop alla världens alla böcker i en stor hög. Allt finns, men det är svårt att hitta det.

Finns det några internationellt goda exempel som arbetar enligt kommitténs tankegångar?

Det har vi haft svårt att hitta. Det är kanske inte så konstigt, eftersom den resurs vi i Sverige har med mycket starka kommuner knappast finns motsvarigheter till utomlands. Sverige är kanske världens mest avancerade välfärdsnation. Jag skrev redan för 20 år sedan att det är Sverige som först ser den högt utvecklade välfärdsstatens problem. Det är möjligt att Sverige är det land som också först ser den högt utvecklade välfärdsstaten lösningar på problemen.

Hur står sig den svenska förvaltningsmodellen i ett EU-perspektiv?

Vi kartlägger hur processen fungerar som leder fram till styrande beslut från EU. Det finns centraliserings-tendenser i EU, framför allt är det ett svåröverblickbart spel mellan EU-institutioner och svenska centrala statliga myndigheter. Det gäller att vara mycket uppmärksam på riskerna för centralisering genom gemensamma europeiska regler. ■

24-timmarsmyndigheten eller IT som möjliggörare av en samhällsförändring!

WM-data har metodstöd och plattform för hur hela resan för att förverkliga 24-timmarsmyndigheten ska genomföras.

”Första steget på resan är att kommunen, myndigheten eller landstinget hittar sin verksamhets gemensamma nyttor. Identifieringen av den gemensamma nyttan är en grundförutsättning för att bli en 24-timmarsmyndighet”, säger Johan Helleberg, en av affärsutvecklarna på WM-data, som tagit fram ett koncept som hjälper myndigheten steg för steg mot målet.

Helhetsperspektivet

Helhetsperspektiv på verksamheten är grunden för att lyckas ge medborgarna den service 24-timmarsmyndigheten står för. Det handlar alltså inte om att vara tillgänglig 24 timmar om dygnet via en webbplats. Det är inte visionen för en 24-timmarsmyndighet. Den är i stället att skapa en miljö där egentligen alla tjänster som medborgarna efterfrågar finns tillgängliga när medborgarna önskar. Förutsättningen för en myndighet att nå dit är att veta vart man ska gå från dagens utgångsläge, dvs. vilken strategi man ska arbeta efter. Denna strategi ska vara förankrad i hela organisationen så att varje tjänsteman som fattar ett beslut ska veta om det är i linje med myndighetens strategi.

”Många myndigheter, kommuner och landsting har detta klart för sig, men vet inte hur de ska börja resan”, säger Lennart Jonsson, som också arbetat flera år med att utveckla tjänster och koncept för att ta kunderna till visionen 24-timmarsmyndigheten. ”Vår arbetsmetodik är ett sätt att hjälpa dem på vägen.”

”Det är inget hokus-pokus”, framhåller Lennart Jonsson. ”Tvärtom, det är i högsta grad en nödvändig

förändring som hela den offentliga sektorn måste genomföra för att klara de krav man får på sig i framtiden, inte

”Alla myndigheter kommer förr eller senare att bli medvetna om att de måste påbörja resan.”



I arbetet med att ta fram WM-datas koncept för den resa som krävs för att bli en 24-timmarsmyndighet har många deltagit. På bilden är några av dem - Love Ekstrand, Helen Ekstam, Kent Gryman, Johan Helleberg och Lennart Jonsson. Foto Kristian Pobl

minst från oss som medborgare, ”ägare”, som hellre vill ha en serviceenhet än en traditionell myndighetsutövare.”

Första steget

Ruta 1 på resan, som WM-data föredrar att kalla det, är att myndigheten tar fram den gemensamma nyttan.

”Det innebär att man måste lyfta frågan från en profileringsfråga för den enskilda verksamheten i myndigheten till en gemensam fråga”, säger Johan Helleberg. ”Det handlar om att få upp medvetandet om detta på ledningsnivå. 24-timmarsmyndigheten är inte bara en teknisk fråga!”

Resan handlar om att ta sig från nuläge till det uppsatta målet och passera en rad stationer som är mycket karaktäristiska för utvecklingen till en 24-timmarsmyndighet. Alla myndigheter kommer förr eller senare att bli medvetna om att de måste påbörja resan. Idag är det många myndigheter som lever enligt maximen att ”vi gör som vi alltid har gjort”. När de märker att något sker i omvärlden sker uppvaknandet om att man måste delta i förändringsprocessen. De blir påmind av att det kommer nya dialogkanaler för avnämarna (eÄrenden) och att dessa blir riktmärken för hur kanalerna ska anpassas till sina målgrupper. Myndigheterna kommer genom detta att öka medborgarnyttan genom nya eTjänster och myndigheterna börjar resonera i termer av ”målgruppsförståelse”. Hur

ska vi bli bättre på att förstå målgruppernas erfarenheter och behov? Denna utveckling kommer att förändra myndigheterna i grunden och skapa en helt förändrad offentlig sektor. Slutsatsen är att den offentliga sektorn står inför en stor verksamhetsförändring.

"Ingen kan stå utanför. Bland annat därför att den demografiska bomben utlöses om några år då alla 40-talister går i pension och lämnar ett tomrum efter sig som det är svårt att fylla. Integrerade IT-stöd är därför

"Många myndigheter, kommuner och landsting har detta klart för sig, men vet inte hur de ska börja resan."

en absolut nödvändighet för myndigheter, kommuner och landsting", säger Lennart Jonsson.

Frågan är hur väl man förbereder sig för utvecklingen för att dra nytta av den och inte bli ett offer.

Workshop

I WM-datas koncept är första steget att hjälpa myndigheten att tillsammans med ledningen ta fram de gemensamma nyttorna. Många kommuner, landsting och myndigheter har strategier, både för verksamheten och IT-stödet.

"Har de inte kan vi hjälpa dem att arbeta fram en, men framför allt handlar det om att verifiera strategierna utifrån ett gemensamt synsätt på verksamheten", säger Johan Helleberg.

Eftersom WM-data under många år arbetat som leverantör till den offentliga sektorns olika aktörer har man den erfarenhet som krävs för att kunna styra en strategi mot de gemensamma nyttorna.

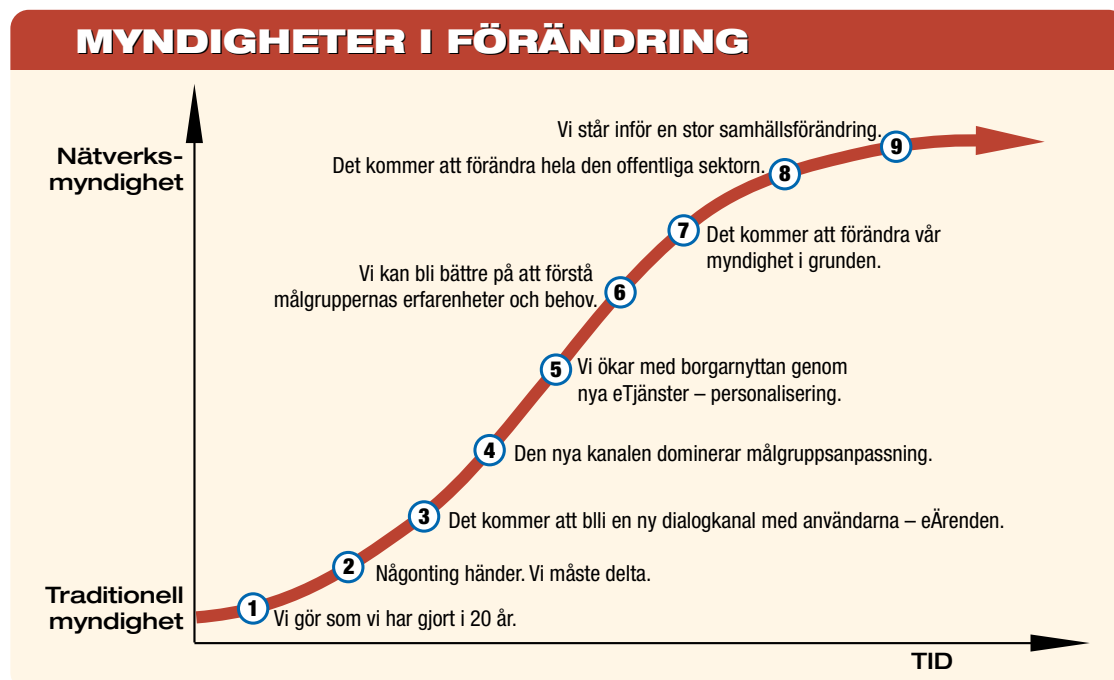
"Vi har kartbilderna över hela den offentliga sektorn och kan hjälpa kommunen, landstinget eller myndigheten att bestämma var den befinner sig i sektorn", säger Lennart Jonsson. "När den vet vart den ska kan vi ge den ett konkret stöd på vägen dit."

En workshop kring dessa frågor tar två dagar. Därefter gör WM-data en beskrivning av utfallet av workshoppen, som avstämms med ledningsgruppen ytterligare en halv dag. Kalendertiden för att ta fram nyttorna rör sig alltså bara om ett par veckor.

Nästa steg i WM-datas erbjudande innebär att förädla nyttorna till en färdig IT-stödsplattform. Johan Helleberg förklarar.

"Då är avsikten att vi skapar en plattform som fokuserar på flexibilitet och tillväxtbarhet med realisering av en mindre del som en pilot. På sikt ska plattformen rymma allt gemensamt IT-stöd för en myndighet."

Exempel på en nyttoeffekt är om man skapar tjänster som gör det enkelt för medborgaren att i likhet med dagens internetbanker utföra en del av handläggarens



Så här beskrivs resan som leder till ökad medvetenhet hos offentliga sektorns alla aktörer. Källa: Statskontoret 2000:21, 24-timmarsmyndighet.

arbetsuppgifter. För handläggaren innebär det att kunna koncentrera sig på sina huvudsakliga arbetsuppgifter och för medborgaren att kunna vara väl förberedd inför ett möte med handläggaren.

"Detta sparar mycket pengar", säger Johan Helleberg. "I vårt koncept tar vi fram en plan för myndigheten där man kan se vilka områden i verksamheten som ger störst effekt."

Generellt menar Jonsson och Helleberg att man bör inrikta sig först på områden där myndigheten ofta möter medborgarna.

"Då ger förändringarna stor nytta för verksamheten", säger Lennart Jonsson, och tar relationen skola-elev-förälder som exempel där kontakterna skulle kunna förändras och struktureras och leda till att alla inblandade upplever ökad service och ökad effektivitet.

"Det gäller att hitta fler sådana win-win-situationer".

"Plattformen bygger på den befintliga IT-miljön, utformad som en tjänstearkitektur. Vi tror inte de är realistiskt att myndigheter, kommuner och landsting ska skaffa sig nya bassystem med allt vad det innebär av kostnader, inkörning och utbildning", säger Johan Helleberg.

Återanvändning

Plattformen bygger också på återanvändning av system. Idag bygger varje enhet inom exempelvis en kommun rutiner och system för att hantera klagomål på sin verksamhet. Barnomsorgen gör på sitt sätt, äldreomsorgen på sitt, osv.

"Egentligen handlar det om en generell metod för att ta hand om klagomål, oavsett var i organisationen det sker", säger Lennart Jonsson. "Det är ett exempel på hur man kan återanvända en lösning och införa den i den takt man själv vill i kommunen."

"Men det är viktigt att betona", säger han, "att tjänstearkitekturen kan realiserars med produkter från olika leverantörer. Det är inte så att vi bygger in kunden i ett hörn där man måste följa en Microsoftline, Oraclelinje eller annan leverantörslinje. Huvudsaken är att de olika tjänsterna mappar in i varandra. Det är vår uppgift att se till att de gör det. Sen kan man välja

"Slutsatsen är att den offentliga sektorn står inför en stor verksamhetsförändring."

programvaror för olika delar till den totala arkitekturen."

Inom personalområdet där WM-data är ledande inom offentlig sektor finns många områden som är väl avpassade för eTjänster.

"Det pågår arbete med att utveckla lösningar för självservice. Det är ju inte någon skillnad mellan en kommunanställd och en myndighetsanställd sätt att rapportera sin semester eller komplettera sin kompetensprofil, söka nya tjänster, se på lönespecifikationer", säger Lennart Jonsson.

Open Source, som är en öppen programvara som fritt kan användas passar väl in i det "tänk" för en 24-timmarsmyndighet som WM-data står för. (Se även sid 28-29.)

"En av grundtankarna med Open Source är att fritt kunna kombinera komponenter till en lösning. På samma sätt kombinerar vi färdiga eTjänster till en helhetslösning", säger Lennart Jonsson, "Detta synsätt blir enkelt och kostnadseffektivt, men ställer krav på att man har en väl grundad strategi att utgå ifrån och att varje ny tjänst lever upp till verksamhetens strategier och krav för tjänstearkitektur"

Utän ett sådant tillvägagångssätt kan resan mot en 24-timmarsmyndighet bli kostsamt och kanske till och med sluta i diket. ■

För mer information

Johan Helleberg 073-3982341
johan.helleberg@wmdata.se
Lennart Jonsson 073-3981246
lennart.jonsson@wmdata.se



”Vi gör stora besparingar i administrationen inom barnomsorg och skolval genom att använda internet, eftersom mycket av arbetet har lagts över på föräldrarna”, säger Eva Edström Fors, nämnddirektör i Nacka. Foto: Kristian Pobl.

Nacka24 ger medborgarna ökad service

I Nacka kommun kan man nu välja både skola och barnomsorg via internet.

I vintras var Nacka kommun först i landet med att använda internet när föräldrarna skulle välja grundskola för sina barn. Det var dessutom enda sättet. Inga pappersblanketter fanns längre.

Nu har man gått ett steg vidare med samma lösning för att välja barnomsorgsplats. Satsningen på 24-timmarsmyndighet går under namnet Nacka24.

”Det är helt i linje med kommunens politiska vision om valfrihet och medborgarservice”, säger Eva Edström Fors, nämnddirektör för barnomsorgs- och utbildningsnämnden i Nacka kommun och ansvarig tjänsteman för att skapa systemlösningar som stödjer visionen.

”En viktig uppgift för den politiska nämnden är att skapa stor valfrihet i kommunen. Den enda fråga man inte har valfrihet kring är att avstå från att välja. Alla måste välja”, säger Eva Edström Fors.

Skolval

Med detta i ryggen tog sig Eva Edström Fors an uppgiften att utnyttja internet i samband med de val av förskola eller grundskola som cirka 2000 föräldrar gör varje år. Tidigare hade valen gjorts på hösten och svaren kommit sent på våren.

”Vi ville korta ner den tiden. Vi ville ge föräldrarna

möjlighet att välja i januari och få svar före sportlovet.”

Men innan man utvecklade systemlösningen gjordes en analys av vad det var man ville uppnå och en grundlig probleminventering samt kartläggning av processerna i samband med skolval. Ursprungligen hade man planerat gemensamt system för skolval och barnomsorg, men man valde att separera tidpunkterna för genomförandet.

”Barnomsorghanteringen är betydligt svårare att lösa. Där väljer man hela tiden, medan skolvalet bara görs en gång per år”, säger Eva Edström Fors.

Skolvalet ägde rum den 13 januari - 14 februari 2003.

”Vår slogan var att man kunde göra valet oberoende av tid och plats. De första föräldrarna skickade sitt val redan en kvart över midnatt! Flera val gjordes dessutom från utlandet.”

För att lyckas med lanseringsprojektet gjordes en mycket omfattande informationsinsats, som leddes av en projektledare från WM-data. Inte minst handlade det om att nå ut till invandrargrupper. Informationsmateriel skrevs på flera språk, personal på barnstugor och bibliotek utbildades, datorer på skolor och bibliotek gjordes tillgängliga osv.

”Vi satsade på att nå fram med informationen till föräldrarna om hur man gör för att komma in i systemet”, säger Eva Edström Fors. ”Med facit i hand kan vi konstatera att det fungerade så bra som vi hade tänkt. Responsen har blivit mycket stor.”

Nu har Nacka tagit samma lösning när det gäller val av barnomsorg. Alla inom barnomsorgen har utbildats för att kunna hjälpa föräldrarna.

Utveckling och säkerhet

Utvecklingen av lösningen i Nacka kommun har, med hjälp av WM-data, letts av Agura IT, som kommunen har ramavtal med. Den bygger på programvaran Idega-web, som innehåller de grundläggande funktionerna för 24-timmarsmyndigheter, men har kompletterats för att passa Nackas behov.

”Vi har också satsat på en säker kommunikationslösning, eftersom det berör integritetskänslig information”, säger Eva Edström Fors.

För att kunna göra sina val på internet måste kommuninvånarna i Nacka ansöka om medborgarkonto, som fungerar som legitimationshandling på nätet. I de fall även namnunderskrifter krävs görs detta antingen på traditionellt sätt på pappersutskrifter eller genom att använda tjänsten BankID, som tillhandahålls av vissa banker och som fungerar som elektronisk signatur.

”Vi kommer att göra efterkalkyler för att se vilka besparingar vi gör. Redan nu kan vi emellertid se stora vinster i administrationen, eftersom mycket lagts över på föräldrarna”, säger Eva Edström Fors.

Eftersom lösningen innehåller kommungemensamma funktioner, till exempel för medborgarkonton, kommer den att kunna tillämpas på fler verksamheter efterhand. ■

För mer information

Kent Gryman 08-6702000
kent.gryman@wmdata.se

Ibland behöver en lösning ses med nya ögon!

WM-data hjälpte Samhall med omstart av omfattande Citrixlösning.



"När vi hade bestämt oss för en omstart tog vi in en extern projektledare som med nya, friska ögon kunde skapa mer strukturerade arbetsrutiner hos oss", berättar Cathrine Hedman, IT-chef i Samhall med anledning av ett migrationsprojekt från Windows NT till Windows 2000. Foto: Kristian Pobl.

Det är inte alltid ambitionerna slår igenom i förväntat resultat. Det var vad som hände när Samhall förra året med egna krafter genomförde ett projekt för att gå över till en ny teknisk plattform för sina arbetsplatser, från Windows NT till Windows 2000.

Det skulle bli en lösning som byggde helt på tunna klienter och programvaran Citrix. Det innebär att man på användarnas datorer installerar en drivrutin för Citrix. Citrixlösningen innebär att program och databaser är centralt placerade, användarna får på sin bildskärm upp själva bilden, dvs. webbfönstret som man når program och databaser från. Varken program eller data är alltså installerade respektive lagrade på användarens dator.

"Jag ser inga nackdelar med en Citrixlösning, tvärtom", säger Cathrine Hedman, IT-chef för Samhall. "Bland annat sparar vi pengar på utrustningssidan."

Omstart

Cathrine Hedman hade precis hunnit sätta sig på IT-chefsstolen på Samhall dit hon kommit från motsvarande befattning inom Örebro kommun när Citrixlösningen togs i bruk. Det är drygt ett år sedan.

"Den visade sig ganska snart vara instabil. Användarna upplevde stora problem med att arbeta i den nya miljön", säger Cathrine Hedman. "Vad gör man då som ny chef? Jo", säger hon, "man gör en omstart av projektet. Jag stoppade migreringen från Windows NT till Windows 2000, men vi installerade Citrix Metaframlösning."

Och en omstart var precis vad som skedde.

Samhall som företag genomgår sedan några år en mycket omvälvande process, som bland annat lett fram till en ny organisation. Totalt arbetar 26-27 000 personer inom företaget, varav 4 500 har PC-konton

och direkt berörs av Citrixlösningen. Samhalls verksamhet vrider sig i ökad utsträckning mot tjänsteproduktion, till exempel städning, varutransporter, hemtjänst och liknande. Förr var det industriproduktion som dominerade helt.

I samband med organisationsförändringen omvandlades en mycket utspridd IT-organisation till en centraliserad organisation med säte i Örebro. Ute i landet finns ett 20-tal enheter med IT-personal. All drift är centraliserad.

"När vi hade bestämt oss för en omstart bestämde vi också att vi skulle ta in en extern projektledare som med nya, friska ögon kunde skapa mer strukturerade arbetsrutiner hos oss", berättar Cathrine Hedman.

Det uppdrag som projektledaren, som hämtades från WM-data, fick var att strukturera projektet, bilda styrgrupper och arbetsgrupper, dokumentera processen samt vilka problem och lösningar som skulle prioriteras för att Citrixlösningen skulle fungera.

"Ett stort problem som gjorde lösningen instabil var skrivarna, som det var stor variation av. Det löste vi genom att skapa en central skrivarmiljö med standardisering. Varje skrivare som ansluts ska vara certifierad", berättar Cathrine Hedman.

I arbetet med att rätta till lösningen deltog såväl medarbetare från Samhall som WM-data eller andra leverantörer. WM-datas projektledare hade en samordnande roll för att få rätt kompetens till rätt problem.

"Vi har bara positiva erfarenheter av WM-datas sätt att driva projektet, som – det ska sägas – var ett jobbigt projekt med mycket känslor involverade", säger Cathrine Hedman. ■

För mer information

Annette Eriksson 0733-988174
annette.eriksson@wmdata.se

NOTISER

Avtal med Göteborgs universitet

Göteborgs universitet har tecknat ett avtal med WM-data avseende leverans av ett nytt IT-stöd inom området för PA/HR, personaladministration och Human Resource. Avtalet omfattar leverans av en roll- och individbaserad verksamhetsportal, ett standardsystem för personal- och löneadministration med tillhörande drift, förvaltning, utbildning och support samt ett utvecklingssamarbete. Det nya IT-stödet ska implementeras i etapper och beräknas vara i full drift vid årsskiftet 2005/2006.

Göteborgs universitet är ett av landets största universitet med 40 000 studenter och 5 000 medarbetare. Varje månad betalar universitetet ut cirka 5 000 löner och cirka 2 000 arvoden.

Ramavtal med Krisberedskapsmyndigheten

WM-data är en av de utvalda leverantörer som träffat ramavtal med Krisberedskapsmyndigheten. Ramavtalet omfattar konsulttjänster inom projektledning, systemutveckling, systemförvaltning samt data- och telekommunikation. Avtalet är tecknat till och med 2005-06-30 med möjlighet till två års förlängning.

Krisberedskapsmyndigheten inrättades den 1 juli 2002 för att samordna arbetet med samhällets beredskap inför allvarliga kriser. Vid etableringen tog myndigheten över vissa uppgifter från Överstyrelsen för civil beredskap och Styrelsen för psykologiskt försvar.

WM-data utvecklar internationell standard för GIS

WM-data förstärker sitt engagemang inom området för geografiska informationssystem, GIS. Från och med i år är WM-data medlem i STANLI-projektet, som administreras av Sveriges Standardiseringsinstitut (SIS). Projektet syftar till att utveckla standarder för att förenkla produktion och användning av geografiska data inom och mellan olika organisationer. Genom erfarenhet och kompetens kan WM-data bidra till utvecklingen och införandet av internationell och svensk GIS-standard.

Det sker en enorm ökning av användandet av geografisk information och en stor andel av de mest vitala samhällsfunktionerna är helt beroende av geografisk information.

Nytt ramavtal med Göteborgs Stad

WM-data och Göteborgs Stad utökar samarbetet genom att teckna ytterligare ett ramavtal. Det nya ramavtalet avser webbaserat IT-stöd för karriärvägledning med tillhörande tjänster inom coaching, individuell handledning, karriärplanering samt arbetsplats- och personalutveckling. Avtalet är tecknat för två år med möjlighet till totalt tre års förlängning och omfattas av användare inom Göteborgs Stad, Mölndals kommun, Partille kommun och Öckerö kommun samt Göteborgs kyrkliga samfällighet.

Inom ramen för avtalet kan Göteborgs Stad även avropa WM-datas konsulttjänster inom strategisk ledning samt organisations- och verksamhetsutveckling.

En inspirerande dag

Syftet med WM-datas "En dag för inspiration" i Malmö den 2 september var att ge kunderna en dag fylld med inspiration och kunskap om hur en IT-miljö kan drivas med både effektivitet och kostnadskontroll. Inspirationsdagen genomfördes i samarbete med Intel, Microsoft och Citrix.

Deltagarna fick verkligen valuta för den tid de avsatt till inspirationsdagen. Programmet innehöll såväl ett 20-tal seminarier som ett 25-tal stationer där man kunde fördjupa sig i områden som elektronisk fakturahantering, CRM, affärssystemen SAP, Microsoft Navision, Microsoft Axapta, Applications Management, Desktop Management och många flera.

Nio av tio ramavtal med ESV

Ekonomistyrningsverket, ESV, avslutade under juli en omfattande ramavtalsupphandling avseende statliga löne- och personaladministrativa system. Efter genomförd upphandling tecknades nio av totalt tio ramavtal med WM-data. Ramavtalen är tecknade för tre år med möjlighet till förlängning på två år.

Upphandlingen, som genomfördes i samverkan med ett flertal myndigheter, inkluderade sex olika systemalternativ med varierande komplexitet för att möta olika myndigheters krav på funktionalitet. WM-data är utvald som leverantör i alla sex alternativen och inom fem av dessa som enda leverantör. Genom ramavtalen ska WM-data leverera det vidareutvecklade löne- och PA-systemet Palasso och analysverket Cognos. Som en option erbjuder WM-data också tillhörande driftservice.

Danske Bank har valt servicepartner i Sverige

Danske Bank i Sverige har valt att överlåta all service för PC, skrivare och servrar till WM-data. Avtalet omfattar Danske Banks cirka 50 svenska bankkontor med totalt 1200 PC och gäller från sommaren 2003 till och med år 2007. I samband med överlåttandet erbjuds sju medarbetare från Danske Bank anställning hos WM-data.

WM-datas regionala struktur med en väl etablerad organisation för åtaganden inom WM-data IT-support var en viktig faktor i affären med Danske Bank.

Elektronisk mottagningstjänst till Tullverket

Tullverket har genomfört en ny upphandling avseende en elektronisk mottagningstjänst för Tullverkets EDI-system (EDI – Electronic Data Interchange). Mottagningstjänsten gör det möjligt för import-, export- och speditorsföretag att hantera och sända in sina tulldeklarationer via elektroniska dokument. WM-data har fått uppdraget att ansvara för utveckling och leverans av tjänsten.

Tullverket har kommit långt i utvecklingen av tjänster som stödjer elektronisk informationshantering och utväxling av affärsdokument. Tullverkets EDI-plattform etablerades redan för tio år sedan.

Digitaliserad ekonomi-handbok för alla

Västfastigheter har byggt en ekonomihandbok som är lätt att nå och förstå för alla inom företaget.



Ewa Widén Börjesson är projektledare för Västfastigheters digitaliserade ekonomihandbok, som vänder sig både till ekonomer och icke-ekonomer. Foto: Roger Lundsten.

Ett vanligt problem i ekonomiska sammanhang är att man pratar förbi varandra p.g.a. att man lägger olika innebörd i samma begrepp. Det kan gälla såväl mellan ekonomer som mellan ekonomer och andra yrkeskategorier.

När Västfastigheter, som ansvarar för fastighetsförvaltningen inom Västra Götalandsregionen, bildades 1999 av de fastighetsenheter som fanns i de landsting som bildade den nya regionen, väcktes tanken att skapa en ekonomihandbok som kunde användas av alla, både av ekonomer och andra.

”Men innan vi kunde ta tag i det arbetet var vi tvungna att inom Västra Götalandsregionen enas om ett gemensamt ekonomisystem”, berättar Ewa Widén Börjesson, projektledare för ekonomihandboken inom Västfastigheter.

Inom de landsting som bildade Västra Götalandsregionen fanns stora olikheter i existerande ekonomisystem och arbetssätt.

”Det ledde till exempel till att det inom den nybildade fastighetsförvaltningen fanns en begreppsförvirring. Samma begrepp kunde användas med olika innebörd. Vi ”talade” helt enkelt inte samma

språk. Det hade naturligtvis varit bra om vi redan vid starten kunnat skapa en ekonomihandbok för vårt sätt att tänka och handla, men eftersom första uppdraget var att regionen skulle skaffa gemensamt ekonomisystem fick handboken vänta”, säger Ewa Widén Börjesson.

Upphandlingen av ekonomisystem ledde till att Västfastigheter fr.o.m. år 2000 gick över till WM-datas affärssystem Raindance.

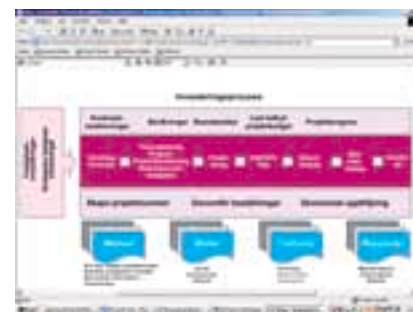
Två kriterier

På central nivå i Västra Götalandsregionen har man tagit fram en övergripande ekonomihandbok som alla förvaltningar ska anpassa sig till.

”Vi hade två kriterier som var vägledande för oss när vi skulle inleda arbetet med vår ekonomihandbok”, säger Ewa Widén Börjesson. ”Det ena var att handboken skulle vända sig både till ekonomer och icke-ekonomer, det andra att den skulle vara digital och därmed lättillgänglig.”

Västfastigheter gjorde en offentlig upphandling för utvecklingen av ekonomihandboken.

”Vi fick ett hundratal förfrågningar och ett trettiotal anbud. Att valet föll på WM-data var en sammantagen



Exempel på övergripande flödesbeskrivning av en process i Västfastigheters ekonomihandbok.

bedömning av deras förslag till verktyg, pris och sätt att genomföra projektet på”, säger Ewa Widén Börjesson.

Det verktyg som ekonomihandboken byggs med är Microsofts Sharepoint Portal Services.

”Det är ett lätt verktyg att arbeta med. Det bygger på samma struktur som Utforskaren i Windows, d.v.s. en trädstruktur med mappar. Användarna känner snabbt igen sig i den här strukturen.”

Arbetar i bilder

Informationen i ekonomihandboken har strukturerats i olika huvudgrupper/processer. Ett tiotal arbetsgrupper med ett trettiotal medarbetare har varit djupt involverade i arbetet, som bland annat inneburit kartläggning av företagets viktigaste ekonomiprocesser.

Huvudgrupper i ekonomihandboken är investering, bokslut, budget och nyckeltal. Varje område inleds med att processen beskrivs i ett flöde utan komplicerade detaljförklaringar. Ekonomihandboken nås via Västra Götalandsregionens intranät.

”Vår målsättning har hela tiden varit att eftersom medarbetare inom Västfastigheter är byggare, arkitekter, projektledare och liknande och vana vid att arbeta med bilder skulle vi försöka beskriva de ekonomiska processerna i bilder för att de skulle bli lättare att förstå”, säger Ewa Widén Börjesson.

Från den övergripande flödesbeskrivningen kan man via olika nyckelord borra sig ned i detaljer.

”Syftet är att snabbt få en total, övergripande information om området och sen borra sig ända ner till blankettnivån.”

Ekonomihandboken kommer att tas i drift i höst. ■

För mer information

Lars B. Gustafsson 031-7331075
lars.b.gustafsson@wmdata.se

Flytten genomfördes exakt på timmen!

Framgångsrik flytt av hundratalet servrar från CSN till WM-data.



WM-data och CSN har genomfört ett mycket lyckat flyttprojekt av 100 servrar. "Jag skulle vilja lyfta fram såväl personerna som genomförde projektet som det kvalitetstänkande som genomsyrade det", säger Hans Rutqvist, IT-chef på CSN. Foto: Ralf Bergman.

Det var långt ifrån första gången som WM-data genomförde flyttning av servrar när det gjordes det på uppdrag av Centrala Studiestödsnämnden, CSN, i vintras. Tvärtom, WM-data har gjort det så många gånger förr att rutinerna, metoderna, medarbetarna, viljan och leveransprecisionen har trimmats till en leveranssäkerhet som är så nära man kan komma det perfekta i en föränderlig värld.

"Och vi kommer att göra det igen. Vi ligger långt fram när det gäller leveransprecision", säger Bengt Jamot, WM-data.

CSN hade förra året beslutat att anlita WM-data som outsourcingleverantör av den totala driftmiljön för sin verksamhet och skulle i vintras flytta cirka 100 servrar till WM-datas anläggning i Bromölla. Med facit i hand betecknas projektet som ett mycket lyckat flyttprojekt.

"Teoretiskt borde det inte uppstå några problem när man flyttar en produktionsmiljö från ett ställe till ett annat. Men det är i teorin, i praktiken är det inte ovanligt att det uppstår pro-

blem när man flyttar en anläggning som stått på samma plats i kanske flera år", säger Hans Rutqvist, IT-chef på CSN. "I vårt flyttprojekt hamnade vi mycket nära den ursprungliga miljön när den var på plats hos WM-data. Det är det som gör att det här projektet betraktas som framgångsrikt!"

"Det är svårt att peka på ett enda skäl som ligger bakom det lyckade projektet. Jag skulle vilja lyfta fram såväl personerna som genomförde projektet som det kvalitetstänkande som genomsyrade det", säger Hans Rutqvist.

Och i de två framgångsfaktorerna "personerna" och "kvalitetstänkandet" ryms medarbetare både från CSN och WM-data.

"Båda gjorde ett mycket bra jobb", säger Hans Rutqvist.

Flytta till leverantören

I en del outsourcingaffärer väljer kunden att behålla sin produktionsmiljö i egna lokaler, men överlåter driftansvaret till WM-data. På CSN hade man en annan filosofi. Där hade man servrar vid huvudkontoret i Sundsvall, ute på lokala

kontor och hos den tidigare outsourcingleverantören Sema.

"Vi ville av två skäl flytta alla servrar till WM-data", säger Hans Rutqvist. "Det ena var att det skulle bli lättare för de som fysiskt ska hantera driften om de har serverna hos sig. Det andra var att det lätt skulle kunna bli så att vi tar på oss en del av arbetet med driften av rent praktiska skäl. Det ville vi undvika."

Inga förändringar av applikationer eller andra förändringar i produktionsmiljön skulle göras i samband med flytten.

WM-data hade det fulla ansvaret för flytten av servrar och produktionsmiljö. CSN hade ansvar för att lämna underlag till WM-data i form av systemkartor, dokumentation etc. På motsvarande sätt hade Sema ansvaret att överlämna produktionsmiljön till CSN innan den fördes vidare till WM-data.

"Den gemensamma styrgrupp som vi, WM-data och Sema hade fungerade mycket bra", säger Hans Rutqvist.

Tre flyttpaket

Flytten av serverna delades in i flytt-

paket, som flyttades över tre helger.

"Varje paket måste flyttas över en helg, från att kontoret stängdes på fredagen till det öppnades på måndagen. Användarna skulle inte behöva märka något. Det fungerade mycket bra. I stort sett störningsfritt. Den oro som vi hade känt inför flytten var obefogad."

Hos WM-data finns mångårig erfarenhet av outsourcing och flyttprojekt.

"Det var framför allt inom två områden som detta märktes. Det ena var att WM-data visste var utmaningar brukade uppstå, det andra att de lätt kunde identifiera dem och finna lösningarna, till exempel hur man skulle hinna att ta backup innan flytten genomfördes, hur man flyttade och hur man packade ner och upp på en helg", säger Hans Rutqvist.

"Tidspressen var stor. I den ursprungliga planen kanske en flytt krävde en måndag, men då gällde det att hitta en lösning som fick in allt på en helg. Och det höll", säger Hans Rutqvist. ■

För mer information

Bengt Jamot 0733-980450
bengt.jamot@wmdata.se



”Det blev ett mycket smidigt införande av de elektroniska faktureringsystemet, främst beroende på att WM-data och vi fanns på plats för att direkt ta hand om ev. problem som kunde uppstå”, säger Katarina Ericsson, Statens fastighetsverk. Foto: Kristian Pobl

teatrar, muséer, kungsgårdar och stora markområden. Organisatoriskt finns fastighetsverket spritt i landet med olika distriktskontor. Centralt i Stockholm finns stabsfunktionerna, bland annat en byggnadsenhet som i samband med uppdrag åt distrikten hanterar många fakturor.

”Totalt inom Statens fastighetsverk hanterar vi 50 000 fakturor på ett år”, berättar Katarina Ericsson, systemförvaltare på verkets ekonomienhet. ”En faktura ska passera många händer innan den är klar för betalning. Vi insåg att vi skulle ha mycket att vinna på att använda ett elektroniskt fakturahandlingssystem.”

Kostnadsbesparingen som verket kunde räkna hem skulle framför allt ske genom att minska den tid som lades på den manuella hanteringen.

”Vi gjorde studiebesök och olika leverantörer presenterade sina lösningar hos oss innan vi fastnade för eFlow”, berättar Katarina Ericsson, som också är projektledare för det nya systemet.

Den förstod vår verksamhet och hur kopplingen skulle göras över till vårt ekonomisystem”, säger Katarina Ericsson.

Lätt att lära

Systemet är lätt att lära sig. Den halvdagsutbildning som alla på verket fick fokuserade därför mycket på vad det innebär att arbeta med elektroniska leverantörsfakturor i stället för pappersburna.

Scanningen av fakturorna har lagts hos extern leverantör. Dit skickas idag alla fakturor. Vissa fält på fakturorna tolkas vid scanningen, till exempel postgiro, bankgiro, fakturanummer, kundreferens, momsbelopp, fakturabelopp och fakturadatum. När fakturan lästs in hämtar eFlow olika kodkontroller från ekonomisystemet, till exempel från leverantörsregistret och olika konteringsbegrepp.

Implementeringen av systemet, som hade lagts mellan delårs- och helårsbokslutet 2002, gjordes på ett distrikt i taget. Det första i september och det sista i november.

Elektronisk fakturahandtering ger tid till annat

Leverantörsfakturor hanteras nu elektroniskt på Statens fastighetsverk.

Förutom den överblick och ökad säkerhet som elektronisk hantering av leverantörsfakturorna har medfört på Statens fastighetsverk har den tid som tidigare lades på den manuella hanteringen minskat drastiskt. Tidigare sköttes leverantörsfakturorna lokalt på 13 olika ställen.

Idag registreras alla fakturor centralt genom att scannas in. Sen finns det i systemet. Förvaltningsassistenterna på de olika enheterna, som tidigare ägnade 30-40 procent av sin arbetstid

åt leverantörsfakturorna, kan idag lägga större delen av denna tid åt sin huvudsakliga arbetsuppgift – förvaltning.

50 000 fakturor

Statens fastighetsverk, som betecknas som det nationella kulturavrets förvaltare, arbetar med de populäraste byggnaderna i Sverige och de ambassader utomlands, som ägs av svenska staten. Bland de byggnader som förvaltas finns regeringsbyggnader, de kungliga slotten, vasaborgarna, länsresidens, national-

En pilotlösning togs fram för att förankra det nya sättet att arbeta i organisationen.

”Alla i organisationen skulle komma att arbeta med systemet om det infördes. Därför var det viktigt att få acceptans för det innan lösningen utvecklades”.

Piloten föll väl ut och Statens fastighetsverk bestämde sig för att gå vidare.

”Vi hade fått stort förtroende både för produkten och den projektgrupp från WM-data som tagit fram piloten.

”Det blev ett mycket smidigt införande, främst beroende på att WM-data och vi fanns på plats för att direkt ta hand om ev. problem som kunde uppstå”, säger Katarina Ericsson. ”Det inträffar ju alltid något oplanerat när man går från test till skarp drift.”

”Mottagande har blivit väldigt gott. Vi får fortfarande positiva kommentarer från medarbetare i hela organisationen.” ■

För mer information

Susanna Callin 08-6711698
susanna.callin@wmdata.se

Underteckna med elektronisk signatur

Bolåneinstitutet SBAB ger kunderna möjlighet att underteckna lånehandlingar med BankID.

Det elektroniska certifikatet BankID, som lanserades i våras av FöreningsSparbanken, Handelsbanken, Östgötabanken, Ikanobanken och Skandiabanken, öppnar nya möjligheter för bolåneinstitutet SBAB.

”BankID ligger helt i linje med vår strategi att kunna göra allt på nätet i samband med en låneansökan”, säger Roger Précenth, IT-strateg på SBAB.

SBAB har utvecklat sin verksamhet med fokus på internet. Det är där man träffar sina kunder, även om det finns platskontor i de större städerna. Men det är internet och telefoni som är SBAB:s verkliga marknadsplats.

Målgruppen är i första hand privatpersoner, men bolaget har även ett stort antal företag som anlitar institutet som kreditgivare.

”Vår satsning på internet och telefoni har lyckats mycket bra”, säger Roger Précenth. ”I maj i år hade vi 100 000 besökare i veckan på vår webbplats på internet. Ett år tidigare låg det på cirka 25 000 besökare. Detta har lett till en stor inströmning av låneansökningar. Ungefär 60 procent av våra kunder gör sina ansökningar via internet.”

Förra året var bolåneinstitutets bästa någonsin.

”Den kraftiga expansionen tror vi beror på att folk i allmänhet har insett att det egentligen inte är svårt att ansöka om bolån, tvärtom är det enkelt. Och det är just enkelheten som vi vill få fram i hanteringen. Man ska inte behöva besöka ett bankkontor, det räcker med internet eller telefon.”

Enkelheten

I höst tar man enkelheten ett steg vidare genom att erbjuda alla kunder som ska förnya sina lån att använda det elektroniska certifikatet BankID för att underteckna handlingen.

”Nu kan vi hantera hela låneproceduren via internet. Tidigare var detta inte möjligt, utan någonstans i processen var vi tvungna att skriva ut dokumentet, posta det till kunden för underskrift och sen få tillbaka det per post. Nu kan vi ha ett helintegrerat system som ger kortare ledtider och mindre intern hantering”, säger Roger Précenth.

SBAB är bland de första företag som använder BankID i en applikation. Man börjar med ett pilotprojekt bland dem som i höst ska förnya sina lån. Kunderna kan via internet på en sida kryssa för nya bindningstider, att de vill göra en extra amortering etc och sen underteckna med sitt BankID.



”BankID ligger helt i linje med vår strategi att kunna göra allt på nätet i samband med en låneansökan”, säger Roger Précenth, IT-strateg på SBAB. Foto: Kristian Pobl.

BankID får kunden via sin internetbank och laddas ner på kundens dator. När kunden undertecknat och skickat sin ansökan till SBAB går uppgifterna direkt in i SBAB:s reskontra. Kunden kan på ”min sida” på SBAB:s webbplats kontrollera att uppgifterna blivit korrekt hanterade.

I princip fungerar BankID som legitimation av både avsändare och mottagare. När kunden skickar sin ansökan till SBAB görs automatiskt en kontroll av kundens BankID och SBAB:s BankID med nycklar som finns i BankID:s databas.

”Vi kommer att köra pilottestet under hösten. Sen gör vi en utvärdering”, berättar Roger Précenth.

”Det stora steget för oss blir när vi börjar hantera skuldebrev på samma sätt. Idag sker hela kreditprövningen elektroniskt utom just underskrift av skuldebrev. Tekniskt och juridiskt är det fullt möjligt,

men eftersom det är nya tillämpningar måste vi pröva oss fram. Tidsmässigt tar det sen bara några minuter från att ansökan är prövad till att skuldebrevet är undertecknat”, säger Roger Précenth.

WM-data i Karlstad, som har ett underhålls- och utvecklingsavtal med SBAB för företagets webbplats har svarat för implementationen av BankID. Genomförandet skedde i nära samarbete med SBAB under våren med speciellt fokus på loggning/säkerhet och testning.

”Den här typen av lösningar ligger i tiden”, säger Gunnar Bendz på WM-data. ”Det är intressanta projekt som vi kommer att se många av i framtiden i syfte att skapa enklare hantering inom olika områden.” ■

För mer information

Leif Grindegård 054-147000
leif.grindegard@wmdata.se



Christer Bergfors är ordförande i styrgruppen för Golfens IT-projekt, som till våren 2004 kommer att ge landets golfklubbar tillgång till ett helt nytt IT-stöd. Foto: Kristian Pobl.

lades fram på Svenska Golfförbundets årsmöte. Klubbarna har därför ställt sig solidariskt bakom GIT och står helt för dess finansiering.”

Passar alla klubbar

Att systemet inte har tillkommit genom ett centralt beslut, utan har sprungit ur klubbarnas behov, är viktigt för slutresultatet. GIT ska nämligen passa såväl klubbar som satsar på att utveckla spelare på elitnivå som för den klubb som vill profilera sig som en familjeklubb. I elitklubben har man kanske behov av att följa upp sina spelare i rondanalyser och order of merit,

Golfen går i bräschen

450 golfklubbar bygger gemensamt ägt IT-system för att möta moderna krav från medlemmar och tävlande.

Idag finns det cirka en halv miljon medlemmar i de svenska golfklubbarna. Det gör sporten till landets största individuella idrott. Och större kommer den att bli. Tillväxten är sex-sju procent, dvs. i runda tal 30 000 nya golfspelare ska årligen ges plats på landets golfbanor. Ibland är trycket oerhört hårt på klubbarna när det gäller speltider, framför allt i storstäderna, medan klubbarna på små orter ofta har ledig speltid.

Klubbarnas system

Kraven från alla golfklubbar måste dock i möjligaste mån tillgodoses. Såväl administratörer som medlemmar och tävlande har därför ställt krav på att modern teknik tas i bruk. Golfklubbarnas nuvarande IT-stöd, som innehåller de grundläggande funktionerna för en golfklubb, har tjänat ut. Våren 2004 byts det ut mot GIT, som är namnet på det nya system som utvecklas av Golfens IT-projekt.

Svenska Golfförbundet går med det nya systemet i

bräschen för den svenska idrottsrörelsens utnyttjande av modern teknik på klubbnivå. Någon känd förebild finns inte, varken i Sverige, Norden eller övriga Europa. Utvecklingen sker därför helt enligt ”eget huvud” och blir skräddarsytt för golfklubbarna. Intresset för utvecklingen av systemet följs med stort intresse av många i idrottsrörelsen, inte minst hos de nordiska golfförbunden.

”Det är viktigt att understryka att GIT är golfklubbarnas projekt”, säger Christer Bergfors, vd i Ronneby Golfklubb och styrelseordförande i styrgruppen för Golfens IT-projekt. ”Det är inte ett centralt beslut, utan resultatet av en motion som

medan medlemmarna i familjeklubben kanske främst vill kunna använda verktyget för att boka speltid och hitta lämplig spelpartner. För att klubbarnas skiftande villkor ska komma till tals finns representanter för klubbar såväl i Norrland, Värmland, Stockholm, Göteborg, Skåne som Blekinge. Dessutom sitter förbundets generalsekreterare i styrgruppen.

”Det är en mycket kompetent styrelse”, säger Christer Bergfors. ”Inte bara golfmässigt, utan för att den har IT-bakgrund både från storföretag och småföretag. GIT är ett stort projekt för ett storföretag, men bygger på småföretagarens villkor.”



Plattform att utvecklas från

Syftet med GIT är att skapa en plattform som klubbarna kan utvecklas från på sina egna villkor. Systemet består av ett antal funktioner som täcker en klubbs minsta behov, till exempel för medlemsregister och tävlingsarrangemang. I framtida versioner av GIT kommer också att finnas tekniska rondanalyser, statistikbearbetning och andra mer avancerade funktioner.

Centralt byggs en gemensam databas för alla klubbar, vilket innebär att när en gäst kommer till en klubb för att spela finns alla medlemsuppgifter redan tillgängliga via systemet, till exempel namn, adress, handicap, klubbtilhörighet etc.

Systemet ger klubbarna möjlighet att själva välja vilken grad av självbetjäning de vill ha, exempelvis för betalning av greenfeeavgifter.

”Små klubbar med dålig ekonomi kan automatisera många funktioner, medan stora klubbar som vill ha en personlig prägel kan utveckla sin verksamhet”, säger Christer Bergfors.

För administration

GIT är framför allt ett verktyg för klubbarnas administration och anställda, dessutom ska det underlätta arbetet för de många ideella krafter som krävs för att verksamheten i en klubb ska fungera. I många delar av landet kanske de som arbetar ideellt med tävlings- eller ungdomsverksamhet har fem-sex mil till klubben. Via internet kan de från hemmet lägga upp en tävling, ta in anmälningar, lotta spelordning etc. Men även för medlemmarna kommer GIT att bli ett produktivt verktyg genom att medlemmen själv kan ändra sin adress, ändra sitt handicap, anmäla sig till tävling, boka speltider etc.

aktivt med våra erfarenheter till utvecklingen och WM-data klarade att ta bollen som IT-partner”, säger Christer Bergfors.

Efter en analys av de IT-investeringar som gjorts av klubbarna fastnade man i projektet för att gå vidare med Microsoftprodukter. GIT utvecklas på .NET-plattformen, eftersom den är kompatibel med mycket av den utrustning som klubbarna redan har.

GIT följer tre strategiska vägar. Den första är att skapa en bra teknisk lösning, den andra att klubbarna ska vara delaktiga i utvecklingen och att den bygger på det som klubbarna redan har. Den tredje strategin är att införandet ska vägledas av en omfattande utbildningsinsats.

Även kommunikationsfrågan har man med hjälp av kommunikationskonsulter från WM-data funnit fram till lösningar på. Ramavtal har tecknats med både Telia och två leverantörer som erbjuder fast uppkopplad internetförbindelse via satellit.

”Tiden har varit på vår sida. Kommunikationsbiten tycks lösa sig på ett mycket bra sätt”, säger Christer Bergfors. ”Hos oss i Ronneby Golfklubb testar vi nu satellitöverföring. På ett och ett halvt år har priserna sjunkit från 70 000 - 80 000 kr för en mottagare till 13 000 kr för den som vi testar. Överföringen är dessutom tio gånger snabbare än över telefonlinje – och billigare!”

Delleveranser

GIT levereras successivt på bestämda dagar. Många referensgrupper inom golfbundet tar del av varje leverans. Fördelarna med delleveranser är, enligt Bergfors, att man tidigt upptäcker om funktioner inte fungerar. Nackdelen är att utvecklarna utsetts för hård press, vilket kan leda till fel p.g.a av brådska. Det är också svårt för bland andra referensgrupperna att få grepp om helheten.



för idrottssverige

WM-data som IT-partner

Systemet utvecklas av WM-data.

”Vi valde WM-data som leverantör därför att vi insåg att vi behövde en leverantör som både var kompetent och hade ekonomiska muskler. Visserligen är WM-data leverantör och vi beställare, men vi ville kunna bidra

”Detta har ställt stora krav på WM-data när det gäller den tekniska lösningen. Men WM-data har satt in de resurser som krävs och från projektets sida kommer vi att kunna överlämna systemet till klubbarna exakt enligt tidsplanen”, säger Christer Bergfors.

”Det går inte att göra det senare. Från mitten av

april går klubbarna in i sin intensivaste period under året, och då har man inte tid med några IT-system.”

I februari kommer WM-data att leverera GIT version 1.0 och två månader senare version 2.0. Klubbarna kommer redan under hösten och vintern att erbjudas utbildning på systemet.

För att klubbarna inte bara ska lära sig funktionerna i systemet, utan också ska få idéer om hur det kan användas för klubbens egen utveckling har 15 IT-handledare utbildats. Varje IT-handledare har ansvar för cirka 30 klubbar. På varje klubb utbildas två ambassadörer av handledarna.

”Förutom ansvaret för utbildningen ska IT-handledarna se till att systemet är välkommet på klubbarna när det kommer. Därför ska de hjälpa klubbarna att inse hur GIT kan användas i utvecklingsprocessen kring klubbens verksamhet”, berättar Christer Bergfors. ■



För mer information

Andreas Mårtensson 0733-980213
andreas.martensson@wmdata.se



Leif Brorsson och Lars Thuring på Sydkraft Energy Trading har nu ett handelssystem med hög prestanda. Foto: Berne Lundkvist.

Minutiös planering bakom uppgraderingen av mycket affärskritiskt system

På 35 minuter uppgraderade Sydkraft Energy Trading AB handelssystem som hanterar omsättning på över en miljon kronor i timmen.

Huvuduppgiften för Sydkraft Energy Trading AB, SETAB, är att optimera innehållet i huvudportföljerna egen produktion och leveranser, externa kunder samt egen handel.

”Det handlar både om finansiella och fysiska kontrakt”, berättar Lars Thuring, ansvarig för fysisk handel inom SETAB.

En del av utmaningen handlar om att försöka förutse hur mycket el som ska levereras till kunderna kommande dygn. En annan att avgöra hur man ska använda sin produktionsapparat för portföljoptimering.

Affärskritiskt system

För att hantera den fysiska elhandeln använder SETAB systemet K2. Det är i drift dygnet runt, alla dagar på året och är det viktigaste systemet för fysisk elhandel.

K2 består av två delar. Den ena innebär att timme för timme övervaka att Sydkraft lever upp till sitt balansansvar gentemot Svenska Kraftnät om uttag och tillförsel av el. Den andra gäller planering av kommande förbrukningsmönster.

”Eftersom K2 även genererar underlag för avräkning, dvs. vår fakturering, är det ett viktigt helhetsverktyg i vår verksamhet”, säger Lars Thuring.

Detta system behövde uppgraderas p.g.a prestandaskäl.

Öka prestandan

K2 hade tagits i bruk redan i maj år 2000, men dess prestanda behövde höjas eftersom systemet kunde hänga sig och ge användarna långa svarstider. WM-data hade inte installerat systemet, men hade sedan tidigare arbetat framgångsrikt med SETAB i olika uppdrag och ombads därför att se vad man kunde göra för att öka prestandan.

Siemens, som hade levererat systemet, skulle uppgradera vissa delar av programvaran i K2, medan WM-data skulle svara för projektledning och utföra olika uppdrag inom projektet. I praktiken fick WM-datas projektledare Mårten Lindberg även ansvaret för att samordna insatserna från SETAB, WM-data och Siemens.

”Eftersom handlarna använder systemet hela tiden kunde uppdraget att uppgradera systemet jämföras med att under flygning byta dator och centralsystem i ett flygplan”, säger Mårten Lindberg.

För att minimera tiden för byte byggdes därför ett parallellt system kring K2, som bland annat omfattade åtta applikationsservrar och ett flertal arbetsplatservrar. Bytet krävde också att man byggde flera program för att synkronisera systemen så att förändringar i det gamla överfördes till det nya.

”Själva skiftet för handlarna gjorde vi en eftermiddag. Avbrottet tog 35 minuter!”, säger Mårten Lindberg.

Under dessa 35 minuter stoppades all in- och ut-

data via arbetsplatsdatorer och elektronisk EDI. Dagen före skiftet hade databaserna synkroniserats.

”Det krävdes en minutiös planering”, understryker Mårten Lindberg. ”Skiftet gjordes dessutom en vecka tidigare än planerat.”

”Resultatet har blivit en väsentligt förbättrad prestanda”, säger Leif Brorsson, systemansvarig för K2 på SETAB.

Underhållsavtal

För att säkerställa att SETAB har tillgång till kompetens om systemet i framtiden har två WM-datakonsulter genomgått en mycket omfattande utbildning. WM-data och SETAB har tecknat underhålls- och supportavtal om K2.

”WM-data har starkt bidragit till att det blev ett mycket lyckat projekt. Det gäller alla, från projektledaren till de som arbetat med installation och idrifttagande. De har visat stort engagemang även under pressade förhållanden”, säger Lars Thuring. ■

För mer information

Christer Mårtensson 040-256453
christer.martensson@wmdata.se

Krav på månads- avläsning av elmätare

Staffanstorps Energi testar fjärravläsning via radio.

År 2009 ska alla elmätare i landet läsas av en gång i månaden. Totalt rör det sig om flera miljoner mätare. Att nätbolagen skulle ha anställd personal som en gång i månaden besöker sina kunder för manuell avläsning är en i det närmaste omöjlig uppgift att genomföra. Alternativet, som nätbolagen tittar på, är att fjärravläsa mätarna.

Testar fjärravläsning

WM-data har utvecklat ett koncept som nu håller på att testas hos Staffanstorps Energi i södra Skåne. Bolagets marknad är samma som Staffanstorps kommuns gränser. Totalt rör det sig om 6 500 elmätare som ska avläsas. I testet rör det sig om 55 mätare.

”90 procent av våra kunder bor på 10 procent av ytan”, säger Ove Göransson, vd i Staffanstorps Energi sedan slutet på 1970-talet och har alltid haft ett gott öga till tekniska lösningar som ökar företagets effektivitet.

”Men det ska vara enkla lösningar”, säger han och tillägger att den inställningen stämmer väl överens med bolagets affärsidé. Därför har han full förståelse för att åtgärder måste vidtas för att göra det enklare för kunderna att läsa och förstå elräkningar.

”Kunderna kommer att få en faktisk avläsning varje månad och kan period för period se exakt hur många kWh de förbrukar. De kommer att få helt nya möjligheter att styra sin elkonsument utifrån marknadspri-set, som jag tror kommer att variera kraftigt mellan sommar och vinter i framtiden”, säger Ove Göransson.

Sänker administrativa kostnader

Därför testas man nu WM-datas fjärravläsningskoncept. Ett fullt utbyggt fjärravläsningsystem leder dessutom till lägre administrativa kostnader för nätbolagen.

”Då kan inte avläsningen av mätarna bli fel. Idag är det många samtal som handlar om detta. De samtalen skulle försvinna. I stället kan vi fokusera på de som handlar om betalningsfrågor, till exempel kunder som inte kan betala, kunder som ska krävas eller ärenden som ska lämnas för inkasso.”

Från ax till limpa

Staffanstorps Energi, som ägs till hälften var av kommunen och Sydkraft, är sen ett år ett renodlat nätbolag. Elhandelsdelen har sålts till Sydkraft.

”Nu fokuserar vi på vår kärnverksamhet, det vi är duktiga på, nämligen distribution av el”, säger Ove Göransson.



Sådana här agenter från WM-data testas av Staffanstorps Energi för fjärravläsning av mätarställningen. ”Det är olika förutsättningar varje gång vi monterar en agent”, säger Ove Göransson, vd i företaget. ”Det är därför viktigt att anläggningen fungerar direkt när agenten är på plats.” Foto: Berne Lundkvist.

Att Staffanstorps Energi testar WM-datas koncept för fjärravläsning hänger bland annat ihop med att man i våras bytte debiteringssystem till WM-datas system Kplus. Mätvärdena som samlas in av de agenter,



som monteras under mätaren, skickas via radio till en basstation som kommunicerar direkt med debiteringssystemet Kplus. Mätarna är placerade såväl i tätort som på landsbygd.

Kplus ingår i WM-datas produktfamilj Lettera,

som även omfattar stöd för CRM, EDM, SCM och AMR, d.v.s. marknadsföring, mätvärdeshantering, leverantörsbyte och fjärravläsning.

WM-datas koncept utsätts för stora krav i Staffanstorps Energis test. Agenten, en svart låda, monteras till mätaren av bolagets egna montörer. I testet har totalt 55 mätpunkter satts upp i tre områden med olika topografiska förutsättningar, bland annat ett småhusområde och ett hyreshusområde. Agenterna monteras på olika ställen för att testa att radiotrafiken fungerar. Oavsett om det är långt ner i en källare, uppe på en vind eller i ett fasadmätarskåp måste det fungera.

”Det är olika förutsättningar varje gång vi monterar en agent”, säger Ove Göransson. ”Det är viktigt att anläggningen fungerar direkt när agenten är på plats.”

”Vi är dessutom inte så stort som nätbolag att vi kan ha mer än en teknisk lösning för hela vårt kundsegment.”

Testet kommer att pågå för fullt efter sommaren. ■

För mer information

Richard Rossborg 040 256398
richard.rossborg@wmdata.se



*"Vi har identifierat vilka befintliga system vi har behov av att utveckla och med WM-datas hjälp sälja som standardsystem på marknaden", säger Uno Brinnen, chef för Korsnäs Skog AB.
Foto: Kristian Pobl.*

Utveckling och förvaltning outsourcad

Korsnäs AB Skog får stora fördelar med partnerskap på IT-sidan.

Den huvudsakliga uppgiften för Korsnäs AB Skog, en enhet inom Korsnäs AB, är att förse koncernens industrier med virke. Totalt är behovet cirka tre miljoner kubikmeter per år. En tredjedel kommer från egen skog, en tredjedel från annan skog i Sverige och en tredjedel är import.

Korsnäs AB har i likhet med all annan industri de senaste åren tvingats till hård rationalisering. För skogsdivisionen, eller enheten Skog som är den korrekta benämningen, har detta lett till en krympande organisation. På tre-fyra år har den minskat från 100 tjänstemän till 54 vid kommande årsskifte.

Partnerskap

Vid den senaste bantningen försvann den IT-enhet som tidigare funnits i Skog. Rollen som IT-chef övertogs av Uno Brinnen, skogsdirektör och chef för enheten Skog. Som sparringpartner vid regelbundna planeringsdiskussioner om hur IT ska användas effektivast i verksamheten fungerar WM-datas Magnus Eriksson, som är partneransvarig gentemot Korsnäs AB Skog.

"Det är två skäl till att vi har inlett partnerskap med WM-data", säger Uno Brinnen. "Det ena är att resultatet av vårt hårda besparingsprogram blev att vi behövde komplettera organisationen med skoglig IT-

kompetens. Det andra att WM-data är en bra partner."

Alla medarbetare på Skog har en stabs- eller linjebefattning, men tillhör samtidigt en eller flera delprocesser. Varje processgrupp ansvarar för att utvecklingsärendena kommer på agendan. När det gäller IT-frågor har de egen budget och arbetar direkt inom ramen för partnerskapet med WM-data.

"När vi gick in i den nya organisationen bestämde vi oss för en strategi som innebär att vi i första hand ska arbeta med skogliga standardsystem, som finns att köpa på marknaden. I skogsbranschen är det annars vanligast att varje företag utvecklar sina egna system. Det är egentligen tokigt, eftersom det är få system som är direkta konkurrensmedel", säger Uno Brinnen. "Konkurrensen styrs av hur effektivt vi använder systemen i vår verksamhet."

Standardsystem

I början av 90-talet bytte Korsnäs AB Skog system och IT-miljö från stordator till AS400. Nu är det dags att ersätta dessa system, och enligt strategin ska det alltså göras med standardsystem.

"Vi vill dela utvecklingskostnaderna med andra. Vi gick därför ut på marknaden och letade efter en partner", berättar Uno Brinnen. "Vi fastnade för WM-data, som hade en klar strategi för att etablera en skoglig standard-systemfamilj."

Det första standardsystemet Skog köpte från WM-data blev GIS-systemet Fagus.

"Vi har identifierat vilka befintliga system vi har behov av att utveckla och med WM-datas hjälp sälja som standardsystem på marknaden."

Det första system som utvecklades blev en virkesdatabas. Just nu pågår utvecklingen av ett skogligt planeringssystem, som väckt intresse i branschen. Förstudier och kravspecifikationer för systemen tas fram av processgrupperna i samarbete med WM-data. WM-data är också huvudleverantör i alla IT-projekt inom Korsnäs Skog och ansvarar för att projekten bemannas. Oftast är det med konsulter från kontoren i Gävle och Falun.

"Det är lite av poängen med partnerskapet. Vi har inte råd att själva ha en bred skoglig IT-organisation, men genom partnerskapet får vi både skoglig IT-kompetens och tillgång till WM-datas stora organisation med spetskompetens inom IT", säger Uno Brinnen.

Partnerskapet med WM-data innebär också att WM-data har övertagit förvaltningen av de gamla systemen.

"Det finns utsedda tekniska systemförvaltare hos WM-data och användarsamordnare för de olika systemen i varje processgrupp hos oss", säger Uno Brinnen. ■

För mer information

Lars Alfredsson 026-546184
lars.alfredsson@wmdata.se

Fabriksmässig MSI-paketering

WM-datas MSI-fabrik paketerar 500 applikationer hos Borealis.



Borealis konverterar till ren Microsoft-miljö. Johan Frössling är projektledare för migreringen som bland annat innebär att man tar hjälp av WM-data för att paketera cirka 500 applikationer. Foto: Anders Wejrot.

Borealis, kemiskt tekniskt företag med dominerande ställning i Europa och tillverkning i USA och Brasilien, har vuxit sig stort genom sammanslagning av många företag. Största anläggningarna finns i Stenungsund.

Följden av de många sammanslagningarna blev att koncernens enheter kom att arbeta med många olika IT-stöd. Eftersom varje enhet hade sin egen IT-avdelning var det lätt för den enskilda enheten att hantera stödet, men med koncernögon ställde det till integrationsproblem med att ha många olika versioner av samma programvara, ett 30-tal olika datormodeller, flera operativsystem etc.

Migrering

Förra året beslutades att göra en uniform IT-miljö för koncernen. Den gamla miljön, som byggde på Novell Netware för nätverket och Windows NT som operativsystem skulle migreras till en ren

Microsoft-miljö med Windows 2000 och XP. Alla programvaror och applikationer skulle konverteras till den nya miljön.

”Syftet är att få ner både den tekniska och den funktionella redundansen”, säger Johan Frössling, Borealis projektledare för MIG-projektet. MIG står för migrering.

Antalet varianter av persondatorer har också skurits ned. I fortsättningen finns bara tre modeller att välja mellan

– två bärbara och en stationär. Totalt finns det cirka 4 500 persondatorer i koncernen.

”Dessutom kommer alla datorer att bytas vart fjärde år. Inga uppgraderingar kommer att göras däremellan”, förklarar Johan Frössling.

Totalt har 500 applikationer paketerats om och certifierats för den nya IT-miljön.

”Om till exempel en användare, som är stationerad i Porjo i Finland,

befinner sig på tjänsteresa i Portugal och upptäcker att han skulle behöva ladda ner en applikation, som han har rätt att använda men aldrig använt tidigare, kan han göra det på plats eftersom programvaran redan finns på servern vid vår fabrik i Portugal.”

MSI-paketering

Att paketera om alla applikationer till MSI-teknologin innebar att distributionen av applikationerna i koncernen skulle förändras. Tidigare, när det hade skett i Novell-miljön, hade Borealis använt Zenworks. I fortsättningen kommer MSI-paketerna att distribueras via funktioner i MS Active Directory och Group Policies.

”Vi gick ut till ett antal leverantörer för att få hjälp med paketeringen”, säger Johan Frössling. ”WM-data gav ett både trovärdigt intryck och fördelaktigt pris, vilket ledde till att de fick uppdraget.”

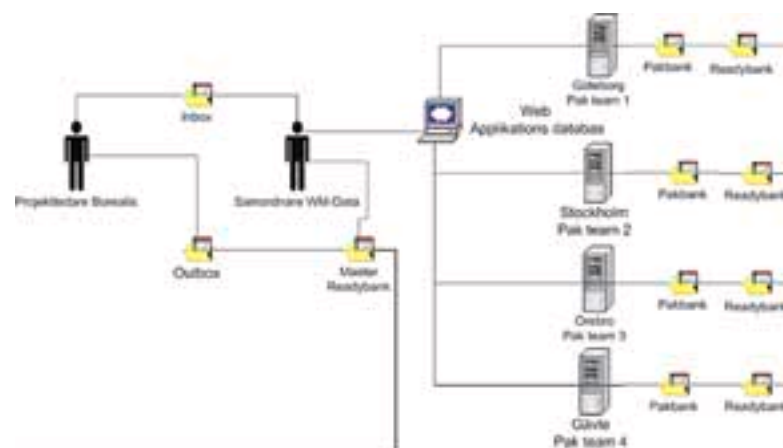
Totalt har uppdraget omfattat 500 MSI-paket och genomförts i WM-datas ”MSI-fabrik”. Det är en virtuellt uppbyggd fabrik, som involverar flera WM-datakontor och som krävs för att klara stora produktioner. MSI-produktionen sker med verktyget Wise Package Studio

Grundtanken med att producera MSI-paket i i fabriken är att media och installationsanvisningar levereras till fabriken inbox och sen distribueras till MSI-paketörerna, men av olika anledningar var det inte praktiskt genomförbart i det här uppdraget utan produktionen av MSI-paketerna fick flyttas till Borealis. Cirka 90 procent har tillverkats på plats hos Borealis och resten i MSI-fabriken.

”Vi hade nämligen svårt att hitta källkoderna till alla applikationer som installerats de senaste fem åren vid anläggningarna i Europa”, säger Johan Frössling.

”En förutsättning för att klara av att producera denna mängd MSI-paket är att man har lång erfarenhet, klara metoder och rutiner samt ett väl genomtänkt stödssystem”, säger Johan Karlsmo, WM-data.

Eftersom MSI-fabriken är byggd och utarbetad med standardlösningar behöver WM-data inte göra kundunika lösningar, utan enbart kundanpassa MSI-produktionen efter kundens behov. ■



För mer information

Johan Karlsmo 0733 98 51 46
johan.karlsmo@wmdata.se



*Magdalena Augustson Öhd, Microsoft, och Matthias Trygg, WM-data, har många konkreta mål att uppnå enligt det avtal som företagen tecknade före sommaren.
Foto: Kristian Pohl*

En klar win-win-win-situation!

Nytt partnerskapsavtal mellan Microsoft och WM-data ger fördel kunderna.

Strax före sommaren tecknade Microsoft och WM-data ett nytt treårigt partnerskapsavtal.

”Styrkan i avtalet är att vi inte bara talar om att

samarbeta, utan också vad det ska leda till för oss och för kunderna som vi tillsammans ska leverera till”, säger Magdalena Augustson Öhd, försäljningsdirektör på

Microsoft med ansvar för stora företag och partner. ”Vi har tydliga mål för vad vi ska uppnå gemensamt.”

Tillsammans med Matthias Trygg, som på WM-data

är ansvarig för stora kunder och för koordinering av försäljningsarbetet inom Sverige, ger Magdalena Augustson Öhd avtalet "ett ansikte", men bakom dem kommer många från WM-data och Microsoft att i olika grupperingar arbeta med utveckling av lösningar och kunskapsöverföring till kunderna.

Gemensamma grupper

"Båda parter investerar mycket i det här samarbetet", säger Magdalena Augustson Öhd.

Såväl medarbetare med spetskompetens på teknikområden som medarbetare med affärskunnande och kunskaper om kunderna kommer att delta i grupperna. Deras arbete kommer att vara målstyrt och inriktas på konkreta affärer och projekt.

"Vi har definierat mål per område såsom typ av affärer, antal affärer, volym på affärer, typ av projekt etc", säger Magdalena Augustson Öhd.

"Genom arbetet i grupper tar vi samarbetet ett steg längre än tidigare", säger Matthias Trygg.

"Vi har redan prövat sättet att arbeta tillsammans och vet att det ger resultat, exempelvis inom områden som affärsintegration, infrastrukturell konsolidering och lösningar för 24-timmarsmyndigheten".

"Syftet är att tillsammans nå ut till kunderna med nya och bättre erbjudanden baserade på Microsofts teknologi", säger Matthias Trygg. "Vi ska också titta närmare på andra strategiska områden som vi tror kommer att få stor betydelse för kunderna, till exempel applikationskonsolidering och informationshantering."

Avtalet, såväl för Microsoft som WM-data, är inte exklusivt. WM-data arbetar även med andra stora leverantörer.

Kostnadspressen ökar

Inom många branscher är kunderna idag hårt pressade. Kraven på kostnadseffektiva IT-lösningar är stora. Varje initiativ som adresserar IT innehåller ett starkt incitament till kostnadspress.

"Microsoftteknologin passar väl för det syftet, eftersom den hjälper kunden att göra mer för mindre pengar", menar Magdalena Augustson Öhd. "Det gör att WM-data, som har mycket stor kompetens på vår teknologi, ligger rätt i position för att hjälpa många av sina kunder med kostnadseffektiva lösningar."

Finns det ett uppdämt behov av IT-investeringar i landet?

"Jag tycker WM-datas koncernchef Crister Stjernfeldt har uttryckt det bättre än de flesta. Han säger att "våra kunder lever under knapphetens stjärna". Det är verkligen så", säger Magdalena Augustson Öhd. "Stjärnan slocknar inte, så även när konjunkturen vänt på allvar kommer det inte att bli en återgång till den ohämmade tillväxt av IT-investeringar som rådde under dotcomeran. Den dag det vänder kommer beställningarna fortfarande att göras och på ett mer professionellt sätt än för fem-sex år sedan. Kraven på avkastning är högre, kraven på kortare införandetid är högre och man tar noggrant referenser innan man gör beställningar."

Matthias Trygg är inne på samma tankegångar.

"Det kommer att bli större spridning av lösningar

över branschgränserna. Att hitta "best practice-lösningar" och ha förmågan att tillämpa dessa inom andra branscher kommer att bli viktigare än idag. Köpmönstren kommer att förändras. Förr var IT ett medel att skapa tillväxt. Nu är det även ett medel att nå lönsamhet", understryker Matthias Trygg.

Teknikskifte

WM-data är stor inom det infrastrukturella området som partner till Microsoft, ett område som sjuder av liv idag, exempelvis pågår ett flertal konsolideringsuppdrag där NT4-servrar migreras till Windows Server 2003. Den konsoliderade miljön tillsammans med användandet av exempelvis XML möjliggör samkörning av befintliga och nya applikationer på ett bra sätt.

"Vi står inför ett skifte när det gäller bland annat Web Services och XML", säger Matthias Trygg. "Trenden är att det idag handlar om att göra befintliga system smartare genom att stegvis införa nya tjänster baserade på teknik som WebServices och XML, för att kunderna ska få rätt avkastning på nyinvesteringar."

"Dessutom berörs inte bara företaget internt, utan det handlar om relationerna med kunder, leverantörer och andra partner. Ju fler defactostandarder vi får att arbeta med, desto enklare blir jobbet och desto mer nytta kommer vi att kunna leverera till kunderna."

Ökad användning

Ett intressant, och viktigt avsnitt i avtalet, lyfter fram parternas ansvar att fokusera på hjälp till kunderna för att de ska använda mer av de programvaror de redan har betalat för än vad som sker idag.

"Istället för att bara tala om alla fantastiska nyheter i våra senaste produkter behöver vi på ett mycket konkret sätt visa hur kunden kan förbättra sin produktivitet genom att använda dessa nya produkter med all sin funktionalitet. Partner som WM-data är viktiga i detta arbete, eftersom integration med andra system där WM-data ofta har djup kompetens, är viktigt", säger Magdalena Augustson Öhd.

Dold funktionalitet ska helt enkelt göras visuell.

"Vi kommer att ha olika aktiviteter för att genom utbildning, goda exempel och projekt öka användandet av den funktionalitet som finns i programmen."

Kampanjen Realize Value i höst är ett led i den fokuseringen för att visa hur Office-produkterna kan användas så att man kan räkna hem produktivitetssvinster.

Hur ser då Microsoft på WM-data som partner? "Det är en av våra största och viktigaste partner i den svenska marknaden med en fantastiskt bra geografisk spridning. Ett fullsortimentföretag med stor kompetens inom Microsoftteknologin, inte minst när det gäller .net-området", säger Magdalena Augustson Öhd. ■

Affärs- systemet Axapta tar mark

WM-data och Microsoft Business Solutions har ingått partneravtal kring affärssystemet Axapta. I en och samma lösning stöds alla processer i ett företaget för tillverkning, distribution, logistik, ekonomi, kundvård (CRM), personaladministration (HR), projektstyrning, integrerat beslutsstöd (Business Intelligence) och e-handel.

Microsoft har en uttalad ambition att bli en av de stora affärssystemleverantörerna. I juli förra året förvärvades företaget Navision med produkterna Axapta, Navision och XAL.

WM-data har i fyra år arbetat med implementation av Navision och tar nu även in Axapta i sin portfölj.

Axapta finns i mer än 30 språkversioner som kan hanteras i en och samma lösning. Systemet beskrivs vara lättare än andra affärssystem att implementera, kundanpassa och integrera med andra system. Axapta är dessutom skalbart och passar lika väl för ett litet företag med 25 anställda som företag med 10 000-tals på lönelistan.

När Axapta installeras finns alla funktioner direkt på plats. Kunden betalar för moduler som ska aktiveras. Att starta den inbyggda webbplatsen tar därför inte mer än fem minuter med hjälp av inbyggda verktyg.

"Axapta kompletterar våra utvalda affärssystem på ett bra sätt, vilket ger oss en unik möjlighet att som oberoende leverantör rekommendera rätt system till kunden baserat på verkliga behov", säger Per Bernzelius, affärssystemansvarig på WM-data.

Totalt räknar WM-data att vara ett 30-tal Axaptakonsulter i Sverige nästa år. I de nordiska systerbolagen finns ytterligare ett hundratal med gedigen erfarenhet från linjefunktionen inom ekonomi, logistik och tillverkning.

"Vår målsättning är att vara den ledande leverantören och implementatören av Axapta i Sverige nästa år", säger Per Lundström, partneransvarig på WM-data för Microsoft Business Solutions. ■

För mer information

Per Lundström 040-142471
per.lundstrom@wmdata.se
Roger Hedlund 08-6711557
roger.hedlund@wmdata.se
Åke Nygren 040-313844
ake.nygren@wmdata.se

För mer information

Matthias Trygg 08-6707415
matthias.trygg@wmdata.se



*Per Nilsson, överstelöjtnant, en av dem som leder arbetet med utvecklingen av det nätverksbaserade försvaret, NBF.
Foto: Kristian Pobl*

Försvarsmakten

Ledningsinformation kärnan i framtidens nätverksbaserade försvar.

År 2010 kommer de första operativa effekterna av det svenska nätverksbaserade försvaret att bli verklighet. Sverige ligger tillsammans med USA i täten bland världens länder när det gäller utvecklingen mot NBF, som är den treställiga bokstavsförkortningen för nätverksbaserat försvar. Intresset i omvärlden är stort för dessa nya tankar. Totalt är det ett tiotal länder runt om i världen som signalerat att de planerar samma utveckling.

Omvärldsuppfattning

Nyckelorden i NBF är omvärldsuppfattning och samverkan. Genom att samla in information från olika källor ska man snabbt och precist dels få uppfattning om sin egen position i en krigssituation, dels få kontroll

på var motståndarna finns. En viktig uppgift är att minska riskerna för förluster bland egna eller allierade p.g.a. felaktig information. På bara några minuter ska man med hjälp av satellitkommunikation kunna sammanställa information från olika källor, till exempel från marken i krigszonen och från förlösa flygande farkoster som utrustats med sensorer.

Samarbetet med bland andra den militära supermakten USA är nära, bland annat för att undvika utveckling av parallella spår. I stället försöker man skapa gemensamma utvecklingsområden.

”Målet med NBF är att kunna genomföra avancerad väpnad strid i internationella miljöer”, säger Per Nilsson, överstelöjtnant och en av dem som håller i trådarna på

Försvarsmaktens högkvarter för att konkretisera visionerna kring NBF.

Ny värld

Den grundläggande förändringen av det svenska försvaret innebär att det utvecklas från ett invasionsförsvar, som riktas mot yttre fiendliga militära angrepp, till ett flexibelt insatsförsvar, som medger snabba och flexibla insatser både inom och utom Sverige. Risker och hot mot vår säkerhet har förändrats sedan början på 90-talet. Idag kan vi påverkas direkt av konflikter som ligger på geografiskt långa avstånd.

Sveriges riksdag och regering har bedömt att det under lång tid framöver inte är sannolikt att Sverige

invaderas av en annan nation. Hotbilden är mer komplex och består inte bara av militära hot. Terrorhandlingar, IT-sabotage, naturkatastrofer, etniska konflikter och nukleära olyckor är exempel på händelser där de investeringar som gjorts i militära resurser även kan få civil användning.

Informationen ökar i betydelse

Fram till 90-talet var försvarsmakterna världen över ledande på teknik. Det var militären som lade ut beställningar på utveckling av ny teknik, nya material och nya användningsområden. Så är det inte längre. Under 90-talet tog den civila världen över teknikledningen.

”I Sverige gjorde vi flera studier kring det här på 90-talet och kunde konstatera att ledning och information fick en allt större betydelse vid väpnade konflikter. Det visade sig inte minst i samband med Gulfkriget i början på 90-talet”, säger Per Nilsson.

När försvarsledningen 1998-99 lämnade sitt underlag till riksdag och regering för ett nytt försvarsbeslut år 2000 hade man därför fokuserat på ledning och information. Bland annat föreslog man att förbandens storlek skulle minskas, men att de samtidigt skulle göras effektivare.

”Framför allt innebar det att man ställde högre krav på snabbhet och precision på den information ledningen i strid skulle fatta sina beslut på”, säger Per Nilsson.

Bygg som ett lego

Riksdagen gick på denna linje i sitt försvarsbeslut, men underströk samtidigt att Försvarsmakten i framtiden inte skulle binda sig vid långa försvarskontrakt med industrin. 20 år var inte en ovanlig avtalstid för att en beställning, exempelvis på nya stridsvagnar, skulle förverkligas från idé till slutlig produkt.

Visionen var i stället att Försvarsmakten skulle kunna byggas som med legobitar, dvs. med små väl-

definierade komponenter med öppna standarder och kommersiell teknik. Det skulle bryta det företagsberoende som hittills gällt.

Efter en omfattande analys som visade att detta var en i praktiken möjlig utveckling, men att man inte kunde förlita sig enbart till svensk industri, fick FMV, Försvarets Materielverk, i uppdrag att göra en upphandling för att finna olika partner inom olika områden för att garantera att utvecklingen även fortsättningsvis skedde enligt öppna standarder. FMV:s upphandling delades in i systemdesign, systemintegration, produktleverantörer samt validering och verifiering.

Försvarsmakten kommer att satsa framför allt på systemdesign för att bygga upp kompetens om hur man utnyttjar såväl befintliga system som system som är tillgängliga på världsmarknaden och nyutvecklade system.

Bedrivs i linjen

Eftersom utvecklingen till ett NBF ska genomsyra hela Försvarsmaktens organisation bedrivs den inte som ett projekt.

”Den bedrivs i den ordinarie linjeorganisationen”, berättar Per Nilsson. ”Det har väckt många frågetecken, inte minst bland IT-konsulter, som inte riktigt känner igen sig. De vill oftast identifiera utvecklingen genom ett projekt och en projektledare.”

”Det är naturligtvis, speciellt inledningsvis, mycket arbetskrävande att få med alla delar inom vår verksamhet, från de som arbetar med vidareutveckling av flygplanet JAS till de som utvecklar våra ekonomisystem. Alla måste ansluta sig till samma tankebanor.”

Ett viktigt steg mot NBF, som bygger på att information blir gemensam för alla och därför samlas in

från många källor, är att flygvapnet, armén och marinen nu verkar gemensamt. I fred, krig, kriser och internationella sammanhang arbetar man gemensamt med internationella partner.

”Man får inte göra egna lösningar för stridsvagnar, flygplan eller ekonomisystem. Alla måste utgå från en gemensam grundsyn på hur system ska byggas för att hänga ihop.”

En stor uppgift inom Försvarsmakten är därför att bryta ner det stuprörstänkande, som präglar alla stora organisationer. I sommar har ÖB kommit med nya direktiv för att skynda på denna nedbrytning.

”Det innebär också att NBF har gått från att vara ett utvecklingsprojekt till att vara den metod som ska förändra Försvarsmakten. I ÖB:s direktiv får varje general ansvar för att säkerställa denna förändring inom sitt område”, säger Per Nilsson.

Tankar och diskussioner finns även att omfatta civila myndigheter i nätverkstänkandet. Framför allt finns behov av att knyta samman Försvarsmakten, ”blåljusmyndigheterna” och sjukvården.

Tidsplan

Inom Försvarsmakten pågår en omfattande utbildningsverksamhet för att implementera NBF i organisationen. Det började med att ÖB och hans generaler förra året satte sig på skolbänken.

År 2006 kommer NBF att kunna demonstreras i skarp drift inom en begränsad del av försvaret. Om detta faller väl ut kommer man året efter att göra de första investeringarna i infrastrukturen för ett nytt ledningssystem. År 2010 ska de första operativa effekterna av satsningen kunna skönjas. Totalt räknar man med kanske 20-30 år innan NBF helt är genomfört.



har valt väg!

IT den viktigaste möjliggöraren!

WM-datas branschverksamhet Defence, verkar i gränslandet mellan den traditionella svenska försvarsindustrin och IT-industrin. Som enda svenska företag bland de stora IT-aktörerna har WM-data genom långvarigt samarbete med Försvarsmakten utvecklat en unik kompetens om detta gränsland.

Det handlar förstås mycket om säkerhet, där det svenska försvaret är en av

marknadens tuffaste kravställare. Men det handlar också till stora delar om att leverera ett brett spektrum av IT-lösningar och IT-tjänster som baseras på den spetsteknologi som ofta efterfrågas.

WM-datas samarbete med Försvarsmakten är brett och spänner mellan områden som systemutveckling, drift av datorer och nätverk samt konsulttjänster av såväl generell som försvars-

specifik art. Vi arbetar bland annat inom områdena ekonomisystem, personalsystem och materielsystem. Ett annat aktuellt område är nätbaserat lärande med avancerade simuleringsmodeller.

Genom förvärvet av det ledande industridesignföretaget Caran för några år sedan har WM-data också kommit närmare den traditionella försvarsindustrin genom att företaget konceptutvecklar,

designar och utvecklar prototyper som en del i många av försvarsindustrins utvecklingsprojekt.

WM-data och Saab har gemensamt ägda bolag med spetsteknologi inom akustik och aerospace, och är bland annat prioriterad leverantör till Saab Gripen. ■

För mer information

Kenneth Steen 08-6710104
kenneth.steen@wmdata.se



Patrik Fransson och Richard Larsson har arbetat länge med att affärsutveckla WM-datas erbjudande kring Open Source. Foto: Kristian Pobl.

Framtiden i öppen källkod

WM-data föreslår stegvis införande.

I media har vi den senaste tiden kunnat läsa om "Open Source som ska frälsa oss från skenande IT-budgetar".

"Vår erfarenhet visar att öppna källkodssystem i många fall ger en fördelaktig prisbild jämfört med traditionella system, framförallt om vi enbart ser till direkta kostnader", säger Patrik Fransson, som tillsammans med Richard Larsson på WM-data har arbetat länge med frågorna kring öppen programvara.

Men den direkta kostnaden är naturligtvis bara ett av flera beslutskriterier vid val av system. WM-data ser alltid till helheten och hjälper kunden att jämföra

öppna källkodssystem med andra system.

"För varje enskilt fall utgår vi från den totala kostnadsbild, funktionalitet samt möjligheter till service och support", understryker Patrik Fransson.

Källkoden är fri

Öppen programvara innebär att källkoden är fritt tillgänglig och att programmet fritt kan användas, förändras, förbättras, kopieras och distribueras.

"För kunderna gäller det att värdera vilken nytta de har av att alltid ha tillgång till ritningen för de pro-

gram som utgör basen i företagets IT-infrastruktur", säger Patrik Fransson.

"Med slutna (proprietära) program har kunden bara rätten att köra systemet. Med öppna programvaror där kunden har källkoden har man fullständig kontroll över sin programvara. Det innebär att kunden inte blir låst till en leverantör, utan i en fungerande marknad på ett helt annat sätt kunna konkurransutsätta sina leverantörer."

Antalet aktörer på marknaden för öppen programvara växer stadigt, medan antalet företag som ger service

och support är begränsade jämfört med för de vanligaste proprietära programvarorna. Genom att företag som WM-data, IBM, SUN och Oracle under de senaste åren agerar för öppen källkod, har det skapat ett ökat förtroende för öppna alternativ.

En rapport som tagits fram på uppdrag av EU-kommissionen och presenterades i juni förra året summerar fördelarna med öppen programvara i följande punkter:

- stabila produkter
- hög säkerhet
- inga eller låga licenskostnader
- möjlighet att modifiera programvaran
- bra tillgång till IT-specialister
- oberoende av stora programvaruföretag.

Även när det gäller kostnader talar rapporten till fördel för öppen programvara.

Statskontoret publicerade en rapport i vintras och pekade på ungefär samma fördelar. När det gäller de negativa aspekterna lyfte man fram följande:

- kan kräva ett omfattande migrationsarbete
- kan leda till ett ökat krav på egen kompetens
- kan vara svårt att hitta rätt produkt
- man kan få interoperabilitetsproblem med proprietär programvara
- för närvarande mindre utbud på marknaden av konsulttjänster
- psykologiskt motstånd bland beslutsfattare.

”Vår erfarenhet”, säger Patrik Fransson, ”är att den främsta drivkraften för företag att gå över till öppen programvara är att licenskostnaderna minskar, men när de har fått erfarenhet av öppen programvara är det i stället den ökade kontrollen över sina programvaror som är den främsta drivkraften.”

Kundens värdering

En kund som ska ta ställning till öppen programvara måste göra en egen bedömning av följande punkter:

- överväger fördelarna nackdelarna?
- kan vi hantera eventuell migrering och kompetensväxling effektivt?
- inom vilket område finns den största potentialen för oss?
- har vi tillräcklig kontroll över vår infrastruktur?

Stegvis införande

”Vi är övertygade om att öppen programvara kommer att få stor påverkan på framtidens IT-utveckling. De flesta organisationer sitt dock fast i befintliga avtal och en flora av system att ta hänsyn till. Vi tror därför att införandet måste ske stegvis och i ett första steg riktas in på områden där en positiv effekt görs på kort tid”, säger Patrik Fransson.

”Vi ser inte heller att sättet att upphandla IT-tjänster och produkter med öppen källkod skiljer sig nämnvärt från upphandling av proprietär programvara. Affärsmässighet måste alltid gälla”, understryker Patrik Fransson. ■

Öppen källkod från fyra perspektiv

WM-data arbetar med öppen källkod utifrån fyra perspektiv – affärsmodell, produkter, process och samverkan.

Produkter

Linux är det snabbast växande operativsystemet någonsin på marknaden. Många sätter likhets-tecken mellan öppen källkod och Linux, men det finns fler alternativ. Det finns programvaror med öppen källkod som har en betydande del av marknaden, exempelvis körs Apache på mer än 65 procent av alla internets webbservrar. Andra exempel är OpenOffice, GNOME, SendMail och MySQL.

Process

En annan del är möjligheten till global kod-återvinning. En framgångsfaktor för återvinning är att i alla lägen behålla initiativ och kontroll under hela utvecklingsarbetets process – krav, design, utveckling och produktionsättning. Med öppen källkod kan vi återanvända det bästa och därmed höja både kvaliteten och effektiviteten i projekt.

Samverkan

Med samverkan kan alla i projektet och ”utvalda utomstående” följa utvecklingen, ta del av dokumentation, ladda ner nya versioner, både stabila för användning och utvecklingsversioner för tester. Där kan man även lämna synpunkter och bidrag till projektet.

Effektiv samverkan mellan alla i projektet får man enklast via en portal / webbplats för projektet.

WM-data erbjuder plattformen #define för samverkan i projekt. #define används idag i ett flertal WM-dataprojekt för att skapa kontroll, en effektivare produktion och samverkan. Intresset från WM-datas kunder har varit mycket stort när det gäller att driva distribuerad systemutveckling och systemförvaltning.

Bakgrunden till #define har varit att effektivisera och kvalitetssäkra WM-datas utvecklingsarbete genom att anamma det distribuerade arbetssätt som den mycket framgångsrika öppna källkodsvärlden i många år har använt sig av. #define, som baseras på öppen källkod, skapar möjlighet att driva internt utvecklingsarbete eller utveckling i samverkan med branschkollegor/partners.

Affärsmodell

Eftersom tillgången till källkoden är given måste affärsmodellen inriktas på värdeadderande tjänster och produkter. Detta gäller främst kunder som säljer eller på annat sätt vill tjäna pengar på programvara. Framgångsrika affärsmodeller baserade på öppen källkod utgår oftast från något eller flera av följande områden.

- Produktpaketering baserad på programvaror med öppen källkod.
- Mervärdesförsäljning – försäljning av kompletterande produkter som applikationer och datorer.
- Tjänster – support; utbildning, konsulter, etc.
- Tillbehör– litteratur, etc.

Exemplet WM-data

WM-data har själv gått i bräschen för tillämpning av öppen källkod. Flera egna produkter har konverterats.

- WM-Pos – system för korthantering som portats till Linux
- #define – projektplattform för att hantera distribuerad systemutveckling och systemförvaltning
- DMT – stöd för JAVA-utveckling
- Dokumenthotellet – samverkansprojekt med banker som delägare
- Drift av Linuxservrar

Dokumenthotellet

Dokumenthotellet är en infrastrukturlösning för lagring, återsökning och publicering av elektroniska dokument. Öppen källkod tillämpas. Lösningen är resultatet av ett samarbete mellan WM-data, TietoEnator, FöreningsSparbanken och Nordea. Om du idag via din internetbank (Nordea, FöreningsSparBanken, SEB, Handelsbanken, Skandiabanken eller ÖEB) har anmält dig till elektronisk faktura (eFaktura eller e-giro), är fakturan i de flesta fall lagrad på dokumenthotellet.

För mer information

Patrik Fransson 0733-98 34 03
patrik.fransson@wmdata.se

Linux höjde prestandan 400 procent

TeliaSonera Sverige sänker sina kostnader och höjer prestandan för drift av Raindancedatabas.

Efterkalkylen är inte klar när det här skrivs, men för Karl-Gustav Andersson verkar det troligt att kostnaderna för att köra tvätt-databasen till datalagret i en Linuxserver har sänkts betydligt jämfört med produktionen i den tidigare Unixservern.

”Helt klart är i varje fall att prestandan har ökat kraftigt. Det är ingen tvekan om det. Förbättringen rör sig om 400 procent. Filer som förr tog 72 timmar att köra igenom tar nu mindre än ett dygn”, säger Karl-Gustav Andersson, som arbetar som ansvarig för olika verksamheter inom TeliaSonera Sveriges ekonomisupportavdelning. I våras var han dessutom projektledare för ett projekt som handlade om att höja prestandan i driften av den tvätt-databas som kopplats till datalagret.

Ekonomisystemet

TeliaSonera Sverige använder sedan mitten av 90-talet ekonomisystemet Raindance från WM-data som ekonomisystem och tvättverktyg samt Oracle Warehouse som datalager. Raindance har därmed kommit att fungera som ”tvätt- och valideringsverktyg” för data som samlas in från en mängd försystem för fakturering, försäljning, kundernas abonnemang etc. Dessa data kommer från system med olika layouter och måste standardiseras, systematiseras, valideras och kontrolleras innan de överförs till datalagret. Eftersom flera av

försystemen inte arbetar med ekonomiobjekt måste de kompletteras med ekonomiobjekt enligt komplexa överföringstabeller.

Höja prestandan

Arbetet med att på olika sätt optimera tvättapplikationen för att få ned den tid data bearbetas har pågått de senaste fem åren. Totalt handlar det om två miljoner transaktioner som dagligen ska hanteras.

”Mycket har gjorts inom applikationerna för att sänka produktionstiden, men vi konstaterade att vi även borde titta på vad som kunde göras i vår driftsmiljö”, säger Karl-Gustav Andersson.

Fram till dess hade ekonomisystem och tvättverktyg körts i HP Unixserverar. Man beslöt att ta hjälp av WM-data för att köra en test av tvätt-databasen på operativsystemet Linux.

”Vi har sedan länge ett nära samarbete med WM-datas utvecklingsavdelning för Raindance. Utvärderingen som de gjorde visade att det skulle innebära stora fördelar för oss att gå över till Linux, och sen i maj i år kör vi databasen i en Compaq Server”, berättar Karl-Gustav Andersson.

Öppen källkod

Linux har öppen källkod, vilket innebär att den fritt kan tankas från nätet. TeliaSonera Sverige har valt en licensierad version, Linux Red Hat Advanced Server.

”Det är för att vi då får tillgång till



TeliaSonera Sverige och WM-datas utvecklingsavdelning har sedan länge ett nära samarbete om affärssystemet Raindance. ”En utvärdering som WM-data gjorde visade att det skulle innebära stora fördelar för oss att gå över till Linux. Sen i maj i år kör vi databasen i en Compaq Server”, berättar Karl-Gustav Andersson, TeliaSonera Sverige. Foto: Anders Wejrot.

support. Applikationen är affärskritisk för vår verksamhet och vi måste ha tillgång till hjälp om något skulle hända. Servern är i drift dygnet runt”, säger Karl-Gustav Andersson.

Driften sköts av TeliaSonera Sverige IT-service.

Databasen är på närmare 30 Giga-byte, men är ständigt unik eftersom nya data fylls på medan gammal data stryks när den är använd. Att köra igenom 1,5 Gigabyte tar nu 12 timmar, dvs. från att indata överförs till databasen till att en utdatafil har skapats.

Samtidigt med driftsprojektet har man även vidtagit andra åtgärder för att höja prestandan, bland annat lagt in nya program för att reorganisera databasen. Det görs nu en gång i månaden och tar tio-tolv timmar.

”På sikt kommer vi troligen att lägga

över även ekonomisystemet Raindance till en Linuxserver. Då kan serverarna fungera som backup för varandra.”

Genom den kraftiga prestandahöjningen av driften kan TeliaSonera nu utnyttja data på ett sätt som tidigare var praktiskt omöjligt p.g.a. den långa tid varje körning skulle ta.

”Vi kan nu ta in större volymer data och gå djupare i detaljer. Till exempel kan vi nu periodisera på enskild kund och varje trafikslag i ekonomisystemet. Förr fick vi arbeta med schabloner inför månadsboksluten. Totalt handlar det om cirka 30 miljoner periodiseringsrader varje månad”, säger Karl-Gustav Andersson. ■

För mer information

Nichlas Rosenberg
031-7331904, 0733-983280
nichlas.rosenberg@wmdata.se

Datalager vässar konkurrensförmågan

TeliaSonera International Carrier datalager ger kontroll av marginalerna.

Mängden information som TeliaSonera International Carrier behöver för att dagligen kunna följa lönsamheten i sin verksamhet är oerhört stor. Dagligen distribuerar man många miljoner telefonsamtal med all information som detta genererar via billingssystemen i form av minuter, leverantörer, kunder, länder, intäkter, kostnader, kvalitet osv.

”Vi behöver så aktuell information som möjligt, om inte direkt i realtid så i varje fall högst ett dygn gammal. Vi måste kunna reagera på vad kunderna gör, vad de köper och vilken lönsamhet vi har i olika affärer, om vi har rätt prissättning etc”, berättar Per Brännström, som arbetar med affärsanalyser av internationell telefoni vid TeliaSonera International Carrier.

Grossist

TeliaSonera International Carrier har senaste året gått

igenom en omfattande trimning av sin verksamhet för att bli mer av grossist än skräddare, dvs. att snabbt kunna leverera kostnadseffektiva standardlösningar till sina kunder. Allt i syfte att vara konkurrenskraftig mot nya stora och små operatörer som finns på marknaden.

TeliaSonera International Carrier verksamhet vilar på tre ben – voice (internationell telefoni), IP-konnektivitet och bredbandskapacitet inom Europa och över Atlanten.

För att ha daglig kontroll över vinstmarginalerna i den internationella telefonin har TeliaSonera International Carrier byggt en teknisk miljö och en applikation med ett datalager för att bearbeta informationen, men fick när lösningen togs i bruk problem med själva Oraceldatabasen. I det läget engagerades WM-data för att bygga om databasen. WM-data hade inte tidigare varit involverad i projektet.

”Den visade sig vara underdimensionerad”, berättar Per Björnrestam, projektledare från WM-data som tillsammans med två utvecklare, också från WM-data, fick uppdraget att tillsammans med medarbetare från TeliaSonera International Carrier förbättra systemet.

”Vi intervjuade användare på TeliaSonera för att få klart för oss vilka rapporter som skulle tas fram och anpassas till databasen”, säger Per Björnrestam.

Lösningen för att nå upp till de krav som TeliaSonera International Carrier ställde om att kunna arbeta analytiskt med högst ett dygn gammal information krävde bland annat att kommunikationssidan förbättrades och för att öka svarstiderna i databasen vidtogs åtgärder som skalade bort överflödiga information från billingssystemen till datalagret. Vidare föraggregeras samtal kontinuerligt som bland annat har samma destination, kund och leverantör till ett paket. Detta underlättar den slutliga aggregeringen som sker varje natt. Med bland annat dessa åtgärder gavs utrymme att tillföra ännu mer information från billingssystem till datalagret.

Användarna

Totalt är det ett femtiotal användare inom TeliaSonera International Carrier som använder datalagret. Användarna finns vid kontor i ett flertal länder på båda sidor Atlanten.

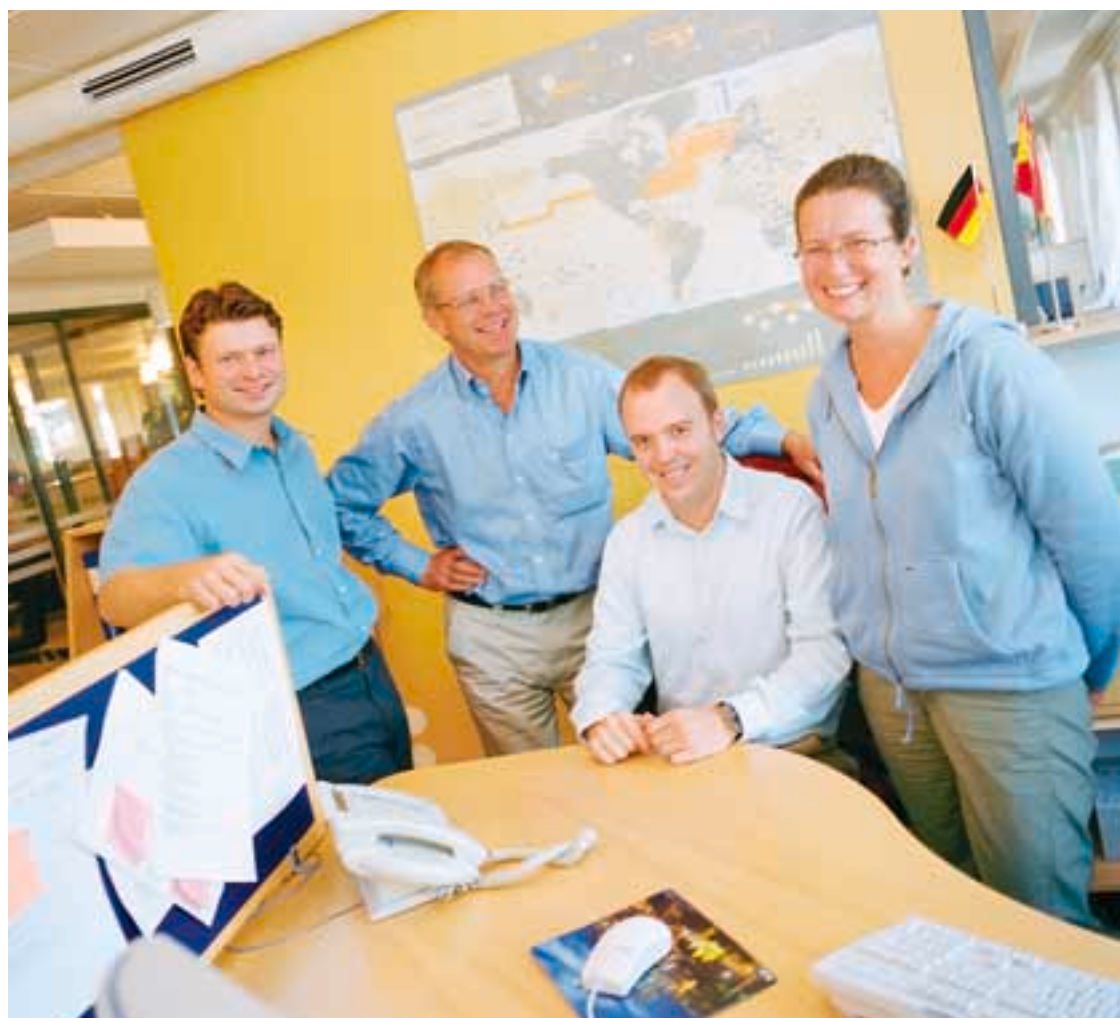
”Nu kan vi snabbt se om vi säljer ett samtal med vinst eller förlust”, säger Per Brännström.

Systemet har gett produktledningen betydligt förbättrat beslutsunderlag.

Hur har då WM-data lyckats att genomföra sitt uppdrag?

”Med en mycket strong insats från WM-data lyckades man vända projektet från misslyckande till succé. Snabb respons från affärsansvarig, kvalificerade konsulter, samarbetsförmåga och förmåga att sätta sig in i vår rätt komplicerade verksamhet i kombination med mina medarbetare Per Brännströms och Carina Hällhags insatser gjorde det möjligt”, säger Per Traneus på TeliaSonera International Carrier.

WM-data har även förvaltningsansvar för VQMS, Voice Quality Management System, som systemet döpts till. ■



Mängden information som TeliaSonera International Carrier behöver för att dagligen kunna följa lönsamheten i sin verksamhet är oerhört stor. Per Björnrestam, WM-data, samt Per Traneus, Per Brännström och Carina Hällhag, TeliaSonera, har skapat ett system med stor konkurrensförmåga. Foto: Kristian Pobl.

För mer information

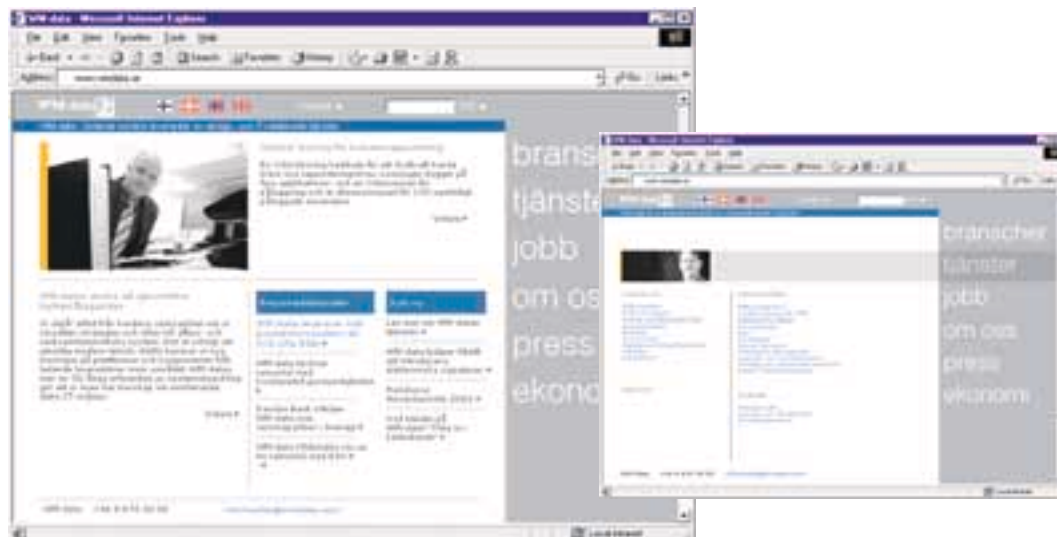
Per Björnrestam 08-6702000
per.bjornrestam@wmdata.se

PORTO BETALT B

Avsändare: WM-data Inblick, Box 27030, 102 51 Stockholm

Meddela oss din adressändring via e-post! Får du tidningen till rätt adress? Om inte vill vi be dig att omgående meddela oss rätt adress via e-post. Samma sak om du får fler än ett exemplar av tidningen, men bara vill ha ett. Meddela oss detta via e-post. Om du inte vill ha Inblick vill vi att du meddelar oss det via e-post. Ange gärna anledningen till att tidningen skickas i retur. Skicka e-post till anneli.frisk@wmdata.se

Kundnytta genom kompletta design- och IT-relaterade tjänster.



Den övergripande affärsidén för WM-data är att genom ett brett utbud av design- och IT-relaterade tjänster skapa ökad effektivitet och konkret nytta för valda kundsegment. Affärsidén uttrycker vårt fokus på värdet av det vi producerar. Vi tar helhetsansvar och levererar lösningar som ger användbar och bestående kundnytta.

Fungerande och värdeskapande lösningar kräver en effektiv samverkan mellan människor, applikationer och teknik. Det åstadkommer WM-data genom ett komplett utbud av tjänster, vilka vi för närvarande levererar från verksamheter indelade i tre områden: bransch-, specialist- och infrastrukturverksamhet.

Du kan läsa mer om detta på www.wmdata.se

