

INBLICK

i WM-data

Nummer 3 • År 2004



Lena Fischer, IT-ansvarig på Skolverket:

”Nu tar Skolverkets ledning grepp om IT-utvecklingen” Sid 22

Postens nya förvaltningsorganisation

Posten har byggt förvaltningsorganisation runt SAP.

Sid 9



Ålandsbanken går iland

Kostnadseffektiva banksystem med WM-datas hjälp.

Sid 14

Electrolux sprider personalinformation

Electrolux har byggt in nya HR-funktioner i personalsystemen.

Sid 16

Hanna ger svar på tal

Försäkringskassans digitala assistent Hanna har presenterat sig.

Sid 21



Sydskraft Gas skapar nytt

Ny IT-plattform och Service Desk effektiviserar för IT-användarna på Sydkraft Gas.

Sid 31

innehåll

■ Handel & Logistik ■ Industri ■ Utilities
 ■ Finans ■ Offentlig sektor ■ Andra branscher

Ledare	2
Förändring i branschen.	
Notiser	3
Kunskap värd sitt pris	4-5
Fem mottagare av Kunskapspriset. WM-data en av sponsorerna.	
WM-datas målbild	6-7
Den ledande integratören av IT- och affärer.	
Outsourca hela lönehanteringen!	8
Dra nytta av ett modernt löne- och PA-systems möjligheter.	
■ Förvaltning av SAP mycket mer än bara IT-relaterat	9
En ny förvaltningsorganisation har byggts upp kring Postens nya affärssystem.	
■ Logistiskt tänkande skapar vinnare	10-11
Nytt affärssystem och analysverktyg ger Skanditrä kontroll över virkesflödet.	
■ Spindeln i nätet	12
WM-data BTS omvandlar elektroniska filer till EDI-meddelanden mellan DHL och dess kunder.	
Notiser	13
■ Ålandsbanken går i land!	14-15
Partnerskap med WM-data om utveckling och integration av bankens system.	
■ Nytt lönekoncept möjliggör HR-utveckling	16
Electrolux IT sprider personalinformation till fler.	
■ Fortsatt förtroende	17
Stora Enso Grycksbo förnyar sitt outsourcingavtal med WM-data.	
■ Kunderna och näten driver på utvecklingen	18
WM-databolag förvaltar och kvalitetssäkrar billingsystem hos TeliaSonera.	
■ Arbetsorder på papper nu i handdator	19
NCC testar mobil lösning för arbetslagen i Täby kommun.	
■ Nytt affärssystem håller ihop koncernen	20
BIM Kemi inför Industrial-One i sina produktions- och säljbolag i Europa.	
■ Hej, hej Hanna!	21
Försäkringskassans digitala assistent ger snabbt och enkelt svar på vanligaste frågorna.	
■ Skolverkets ledning kopplar greppet	22-23
Allt IT-stöd har gemensam utgångspunkt i den nya visionen.	
■ Modellen bakom Skolverkets beslut	24
Analys av delarna skapar helhetsbilden.	
■ EDI-kanalen mellan företag och Tullverket verksamhetskritisk för alla parter	25
WM-data har övertagit ansvaret för att digitala tulldokument kommer fram.	
■ Webbplats för fackfolk	26
Räddningsverket byggde om sin webbplats för att möta den vanligaste besökarens behov.	
■ Tog helhetsgrepp om infrastrukturen	27
Fortifikationsverket upgraderade hela infrastrukturen till Windows XP och Windows Server 2003.	
■ System med potential	28
Västerbottens Läns Landsting inför dokument- och ärendehanteringssystem.	
■ Driver fram 24-timmarsmyndigheten	29
Kristinehamns kommun inför dokument- och ärendehanteringssystemet LEX.	
■ Användarna märkte skillnaden direkt	30
Jokkmokks kommun bytte server från Novell 5.0 till Windows Server 2003.	
■ Sänkta kostnader och ökad kvalitet	31
Dubbelt upp när Sydskraft Gas förnyar sin IT-plattform och användarsupport.	



Foto: Fredrik Eriksson

Förändring i branschen

Förändringens vindar blåser allt hårdare. Allt ska gå snabbare, vara av bättre kvalitet, vara mer tillgängligt och dessutom kosta mindre. Oavsett var man befinner sig påverkas man direkt eller indirekt av detta fenomen. Är det bra eller dåligt? Svaret på frågan är väl både och. Å ena sidan drar de flesta nytta av att allt går snabbare, är bättre, mer tillgängligt och att man dessutom ofta får mer för pengarna. Å andra sidan sätts vi alla hårdare på prov i våra dagliga sysslor då mer ska levereras på allt kortare tid.

Givetvis påverkas vi inom IT-sektorn som alla andra av detta fenomen. Dels är ju IT ett viktigt medel för våra kunder att anpassa sig till de nya kraven, dels måste vi som leverantör utveckla vår egen leverans för att förbli en attraktiv leverantör.

I den här tidningen har våra kunder visat många exempel på hur man kan utveckla verksamheten med hjälp av IT. Vår uppgift som leverantör är att tillföra en kombination av kompetens, erfarenhet och lösningar för att ytterligare stärka våra kunders möjligheter att anpassa sig till de nya kraven. I takt med att dessa lösningar börjar användas ökar också beroendet av att de hålls tillgängliga och utnyttjas till sin fulla potential. Vi på WM-data förstår vad verksamhetskritiska system innebär i praktiken och tar ansvar för att de fungerar och hålls tillgängliga under hela sin livstid. Ingen kedja är ju som bekant starkare än dess svagaste länk.

Trevlig läsning
 Johan Ripe
 Ansvarig WM-data Infra Solutions

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:
 Stefan Gardefjord
 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

IT-stöd för strategisk kompetensförsörjning i Luftfartsverket

Luftfartsverket har tecknat ett långsiktigt avtal med WM-data om att införa det webbaserade kompetenshanteringssystemet ProCompetence, som ska stödja den samlade kompetensförsörjningen inom Luftfartsverket. Genom ProCompetence får Luftfartsverket en tydligare översikt och effektivare hantering av det befintliga och framtida kompetensbehovet. WM-data står för leverans och implementation av ProCompetence samt konsulttjänster för drift, förvaltning och vidareutveckling av systemet.

Luftfartsverket har idag cirka 4 500 medarbetare och har till uppgift att främja utvecklingen av den civila luftfarten samt driva och utveckla statens flygplatser. Genom IT-stödet från WM-data skapas möjligheter för medarbetare att ta aktiv del i sin egen kompetensförsörjning samtidigt som ledare och ansvariga kan använda det som ett stöd i sina måldiskussioner och utvecklingssamtal med medarbetare. "Vi ser över hela vår kompetensförsörjning och gör det med de tydliga målsättningarna att kunna tillvarata våra medarbetares kompetenser, åtgärda eventuella kompetensbrister och skapa ett mer effektivt resursutnyttjande", säger Anders Almerud, projektledare och kompetensansvarig på Luftfartsverket. "Vi har arbetat strategiskt med kompetensförsörjningsfrågorna några år nu och behöver ett nytt kraftfullt verktyg för att hantera dessa på ett effektivt sätt. Särskilt värdefull blir hanteringen av behörigheter och certifikat, eftersom bevakningen av dessa tar mycket tid idag." ProCompetence omfattar stöd för bland annat kompetensinventering, gapanalys, utvecklingssamtal och CV. Produkten följer helt SIS standard för kompetensförsörjning och kan för offentliga organisationer avropas mot Statskontorets ramavtal 6587/02.

WM-data och IBM tecknar samarbetsavtal

WM-data erbjuder ett komplett Web Content Managementsystem, jContentM, i samarbete med IBM. jContentM omfattar all nödvändig mjuk- och hårdvara för att verksamheter enkelt, snabbt och kostnadseffektivt ska kunna skapa och underhålla en intern eller extern webbtjänst. WM-datas och IBMs gemensamma satsning innebär att kunderna får tillgång till ett förinstallerat Content Management-system, vilket gör implementationen av publiceringsverktyget mycket enkel.

Forskning om demokrati och IT

WM-data deltar sedan två år i forskningsprogrammet DemocrIT, som analyserar hur IT-utvecklingen påverkar demokratin i Sverige och internationellt. Programmet är tvärvetenskapligt med representanter för forskningsområden som media, kommunikation, IT och e-government.

WM-datas syfte är att genom sin medverkan tillföra ny kunskap och nya idéer till sina kunder. För DemocrIT är det värdefullt att ett företag som WM-data medverkar som bro mellan forskning och offentlig verksamhet i realiserandet av nya IT-lösningar.

DemocrIT har ansökt om projektfinansiering hos Vinnova för ett projekt, som ska drivas gemensamt av Örebro universitet, Örebro läns landsting, Örebro kommun och WM-data kring innovativ utveckling av gränsöverskridande offentliga e-tjänster.

Nytt outsourcingavtal med Skatteverket

WM-data har i cirka fyra år ansvarat för leveransen av användarstöd till Skatteverket. Nu förnyas uppdraget och Skatteverket tecknar ett nytt avtal med WM-data. Inom ramen för åtagandet ska WM-data tillhandahålla användarstöd för cirka 13 500 IT-användare inom Skatteverket och Kronofogdemyndigheten. Avtalet är tecknat för tre år med option på förlängning 1 + 1 år.

För WM-data innebär avtalet ett fortsatt funktionsansvar för användarstödet till Skatteverkets cirka 13 500 IT-användare, en verksamhet som omfattar cirka 14 000 arbetsstationer på 175 kontor och som årligen skapar runt 125 000 supportärenden. "Det känns riktigt bra att vi genomfört en upphandling i skarp konkurrens. Efter utvärdering och förhandling har vi valt det mest kostnadseffektiva anbudet", säger Anne Grön IT-chef på Skatteverket. "För oss innebär avtalet att vi får flera tjänster än i dag till ett lägre pris. Skatteverket - och därmed skattebetalarna - sparar åtskilliga miljoner per år under de tre år avtalet gäller. Konkurrensen var hård. Vi avgjorde inte saken förrän efter ett absolut sista slutbud från de leverantörer vi förhandlade med."

Starkare position inom Utilities

WM-data övertar det finska företaget Komartek Oy, som blir en del av WM-datas nordiska satsning på Utilititiesektorn.

Komartek Oy utvecklar och marknadsför produkter inom Utilititiesektorn. Företaget har sin huvudsakliga verksamhet i Finland och finns också representerat i Sverige och Polen.

"Utilities, som omfattar energi, vatten och fjärrvärme, är en av WM-datas viktigaste branschsektorer", säger Crister Stjernfelt, koncernchef i WM-data. "Vi har redan idag en stark position med en omsättning på cirka 450 MSEK. Genom förvärvet av Komartek kan vi ytterligare förstärka vårt erbjudande och bredda vår kundbas. Avregleringen av den nordiska energisektorn skapar stora möjligheter för en leverantör med kvalificerade produkter och ett starkt tjänsteutbud."

IT-säkerhetstjänster till Stockholms stad

WM-data har tecknat ramavtal med Stockholms stad avseende tjänster inom IT-säkerhet.

Avtalet omfattar konsulttjänster för IT-säkerhetsgenomgångar, upprättande av styrdokument för IT-säkerhet, säkerhet i utvecklingsprojekt, behörighetskontrollsystem, systemintegration för säkerhetslösningar och utbildning i IT-säkerhet. Stockholms stads förvaltningar, bolag och stiftelser kommer att kunna göra avrop från ramavtalet.

Helhetslösningar inom IT-säkerhet är en viktig del i Den Digitala Organisationen (DDO), som är WM-datas koncept för hur de offentliga verksamheterna kan nå ökad effektivitet, öppenhet och flexibilitet gentemot medborgare, medarbetare och olika intressentgrupper.

"Vi har länge arbetat med helhetslösningar inom IT-säkerhetsområdet och detta ramavtal är en kvittens på att vi kan leverera konkurrenskraftiga tjänster. Säkerheten är en mycket viktig komponent i de utvecklingsplaner som staden har. Det är därför glädjande att satsningar görs för att kunna erbjuda medborgarna och medarbetarna inom Stockholms stad en säkrare miljö", säger Joachim Brandt, affärsprojektledare för säkerhetstjänster inom WM-data.

E-handelstjänster till skogsindustrin

Skogsindustrins servicebolag SSG har i samarbete med WM-data utvecklat en ny e-handelstjänst som avsevärt underlättar inköpsprocessen för nordiska skogsbolag. SSG Supply Network innebär ett genombrott för elektronisk affärskommunikation inom skogsindustrin. Tjänsten möjliggör en säker tillgång till standardiserade produktdata och meddelandehantering i form av inköpsorder, orderbekräftelser, fakturor och katalogmeddelanden.

SSG, som ägs av skogsindustrin, är ett bolag vars syfte är att främja standardisering och utveckling av process- och anläggningsteknik. Företaget verkar för att samordna frågor inom konstruktion, inköp och underhåll för pappers- och massaindustrin och idag är i stort sett hela den svenska skogsindustrin ansluten till samarbetet. SSG har under 35 års tid utvecklat och underhållit en gemensam produktdata för att tillhandahålla kvalitetssäkrad artikeldata till industrin. SSG har genomfört en stor e-handelsstudie där resultatet visade att skogsbolagen är i stort behov av e-handelslösningar i kommunikationen mellan köpare och säljare. Utifrån detta behov har SSG i samarbete med WM-data utvecklat ett helt nytt koncept för elektronisk affärskommunikation för skogsindustrin "SSG Supply Network". "Med SSG Supply Network kan skogsindustrin rationalisera hela sin inköpsprocess genom gemensam infrastruktur för produktdata och elektronisk affärskommunikation. Totalt handlar det om stora besparingar för skogsindustrin, särskilt mot bakgrund av att varje svenskt skogsbruk i genomsnitt hanterar 35 000 fakturor per år", säger Jonas Berggren, affärsområdeschef på SSG.



Samtliga pristagare som fick Kunskapspriset 2004.

Kunskap värd

Fem mottagare av Kunskapspriset. WM-data en av sponsorerna.

För tredje året delades Kunskapspriset ut. De fem pristagarna blev följande.

- Skola och utbildningsväsende: Hans Persson, Lärarhögskolan i Stockholm
- Näringsliv: Nättidningen Svensk Historia
- Offentlig verksamhet: Vetenskapsfestivalen i Göteborg
- Folkrörelser/organisationer: 1,6 miljonerklubben
- Övrig verksamhet/unik personlig insats: Lennart Nilsson, fotograf

Kunskap grunden för WM-data

”Kunskap är själva grunden för allt vi arbetar med inom WM-data. Vi är ett kunskapsföretag, antingen det handlar om enskilda konsulter kunskaper eller den kunskap vi har förpackat i form av produkter, lösningar och åtaganden. Därför är det naturligt för oss att samarbeta med Kunskapspriset. Vi vill uppmuntra kunskaper i alla dess former”, säger Crister Stjernfelt, koncernchef i WM-data.

Kunskapspriset, som instiftats av Nationalencyklopedin, ska bidra till att skapa ett bättre Sverige

och vara ett land där kunskapstörst och nyfikenhet premieras.

Kunskapspriset syftar till att långsiktigt stärka kunskapens ställning i det allmänna medvetandet och höja kunskapsnivån i Sverige och stimulera personer som på ett nytt, annorlunda eller lustfyllt sätt lyckas stimulera andra att söka kunskap. Priset består av 250 000 kr och en glasskulptur av Bertil Vallien.

WM-data lever och andas för kunskapen. Men det är först när kunskapen sätts i ett sammanhang hos kunderna som den blir meningsfull. Kunskap och kompetens måste översättas i konkreta lösningar, som i sin tur ska producera konkret nytta för kunden. Genom många kundprojekt har WM-data lärt sig hur kundnytta skapas. Detta kanske är företagets viktigaste kunskap och en kunskap som förädlas varje dag.

Kronprinsessan Victoria prisutdelare

Kunskapspriset delades ut i mitten på oktober på en galakväll i Stockholm. Kronprinsessan Victoria överlämnade priserna.

En av pristagarna är Peter Kristensson, nyhets-

journalist på Sveriges Radio i Norrköping och mycket historieintresserad. Han fyllde ett tomrum när han för fyra år sedan drog igång Nättidningen Svensk Historia – en nyhetstidning om historia.

”Många tycker det låter märkligt, nästan som en paradox att göra nyheter om historia, men vår kunskap om historia är inte statisk. Det forskas, grävs, skrivs och tolkas vilket innebär att vi hela tiden får nya kunskaper. Och det är viljan att föra ut kunskaperna till såväl historiker som den historieintresserade allmänheten som är drivkraften bakom tidningen.”

Tidningen är gratis tillgänglig på internet (svenskhistoria.se). Den finansieras med annonsintäkter och Peters eget arbete. Över 20 000 besökare söker sig fram till tidningen varje månad. Den uppdateras fyra-fem gånger per vecka.

”Jag tycker det är bra spridning på besökarna om jag dömer efter de kontakter och brev jag får. Det är allt från skolelever som vill ha hjälp i skolarbetet till fackhistoriker, universitet, förlag och historiska föreningar som hör av sig.”

”Jag försöker hålla materialet på en nivå som gör



Peter Kristensson, nyhetsjournalist på Sveriges Radio i Norrköping fick Kunskapspriset för att ha dragit igång och utvecklat Nättidningen Svensk Historia.

sitt pris

både yrkeshistoriker och nybörjare intresserade”, säger Peter Kristensson.

Under första åren fick han till stor del själv söka efter material till nättidningen, nu kommer allt mer till honom. Universitet och förlag har till exempel insett värdet av att sprida ny kunskap via tidningen.

Det finns också länkar till dagstidningsartiklar.

”Jag har en söktjänst som letar artiklar i ett stort antal dagstidning i hela landet. Det ger en bra geografisk spridning.”

Och pengarna, 250 000 kr, vad ska du göra med dem?

”Jag funderar på det. Jag hade inte in-tecknat dem innan prisutdelningen”, säger Peter Kristensson.

Mästerfotografen Lennart Nilsson

Lennart Nilsson, världsberömd fotograf, utsågs till vinnare i kategorin Övrig verksamhet/unik personlig insats. Han är känd inte minst för bilderna av hur ett befruktat ägg utvecklas till ett fullgånget barn. Trots att Lennart Nilsson är van vid utmärkelser och pris var han stolt och tacksam över att bli kunskapspristagare. Och prispengarna skulle komma väl till pass sa han, för han var på väg till Japan för att köpa ett nytt svepelektronmikroskop.



Mästerfotografen Lennart Nilsson, en av fem som fick Kunskapspriset.

Hans Persson, Lärarhögskolan i Stockholm fick priset för en gedigen och väldokumenterad verksamhet som lärare, lärarutbildare och lärarfortbildare. Han har i mer än två decennier varit en eldsjäl i

utvecklingen av pedagogiken inom framför allt naturvetenskap och teknik.

I klassen Offentlig verksamhet fick Vetenskapsfestivalen i Göteborg priset för en omfattande och närmast uppsökande kunskaps-spridning som täcker hela det vetenskapliga fältet. Genom skicklig organisation och marknadsföring, otraditionella metoder, mängder av aktivitetsplatser och en god portion entusiasm har Vetenskapsfestivalen blivit ett begrepp i regionen. Kunskap når ut till många inom skola och allmänhet som inte själva skulle ha sökt den. Priset mottogs av Annika Lotzman Dahl.

Den femte pristagaren blev 1,6 miljonerklubben för dess sätt att sprida kunskap om kvinnors hälsa och välbefinnande till gruppen kvinnor över 45 års ålder (1,6 miljoner personer i Sverige). Genom informationsmöten, debattartiklar, seminarier och motionsaktiviteter försöker man nå ut till målgruppen. Klubben arbetar också aktivt för att ge den framtida forskningen och hälsovården ett mer kvinnligt perspektiv. Priset mottogs av Alexandra Charles.



Stefan Gardefjord, WM-datas Sverigechef, ser stora förändringar på IT-marknaden. WM-data har investerat tungt i bland annat viktiga verktyg i strukturkapitalet för att möta kundernas behov av helhetslösningar och krav på att leverantörerna kan ta end-to-end-ansvar. Foto: Fredrik Eriksson

WM-datas målbild

Den ledande integratören av IT- och affärer.

Branschlösningar, funktion och serviceåtaganden. Dessa tre nyckelord präglar det WM-data, som den ledande integratören av IT och affärer, erbjuder när marknaden nu stabiliserats och successivt förbättras.

I Stockholm märks denna förflyttning allra tydligast. Det är där efterdyningarna av den överhettade ekonomi som rådde på 90-talet och några år in på detta millennium starkast har präglat marknaden. Nu har marknaden börjat återhämta sig och kunderna efterfrågar leverantörer som kan ta ansvar för långsiktiga och kostnadseffektiva serviceåtaganden.

WM-data står för helheten

WM-data har lagt stora resurser på att utveckla processer och stödsystem för att kostnadseffektivt och med hög säkerhet och precision kunna hantera kundernas önskemål om end-to-end-ansvar.

”Det innebär att vi förflyttar oss från en i huvudsak konsultorienterad verksamhet till en mer industriell verksamhet med än större inslag av service, åtaganden, funktioner och lösningar”, sammanfattar Stefan Gardefjord, WM-datas Sverigechef.

I höstas fick WM-data ett mycket viktigt uppdrag

av Stockholms läns landsting som tydligt illustrerar det nya arbetssättet. WM-data ska i samarbete med en mängd olika underleverantörer tillhandahålla en lösning som stödjer uppbyggnaden av Stockholms läns landstings nya plattform för Gemensam Vårdokumentation (GVD). Tjänsterna för GVD gör det möjligt att erbjuda elektronisk patientinformation oavsett vårdgivare genom hela vårdkedjan.

”WM-data står för helheten. Projektet för att etablera tjänsten är i full gång och i slutet av april ska det vara klart och fyllas med innehåll, d.v.s.

patientinformation. Sedan beror våra intäkter på hur mycket systemet kommer att utnyttjas”, förklarar Stefan Gardefjord.

Att det är en verksamhet inom offentliga sektorn som tillämpar affärsmodellen är ingen tillfällighet.

”Jag tror att offentlig sektor kommer att leda utvecklingen mot sådana tjänstebaserade lösningar. Investeringsbehovet i nya IT-lösningar för offentlig sektor är stort och många verksamheter inom offentliga sektorn har dessutom skalfördelar av att använda gemensamma lösningar”, menar Stefan Gardefjord.

Infratjänststavtalet, som WM-data i våras tecknade med Statskontoret, är också en utveckling i denna riktning. WM-data tar fram tjänsten och den kommun eller myndighet som vill använda den betalar för utnyttjandet, till exempel antalet ärenden i ett ärendehanteringssystem.

WM-data har fortsatt ett starkt fokus på branschspecifika lösningar för offentlig sektor, finans, handel, logistik, industri och utilities. Stefan Gardefjord förväntar sig en liknande utveckling mot tjänstebaserade lösningar inom fler branscher framöver.

Utmaningar

För att klara de nya utmaningarna krävs omflyttning av resurser och införande av nya processer och arbetssätt. WM-data har sen tidigt 90-tal arbetat med övertagande av kunders infrastrukturer, d.v.s. drift av datorer och nätverk, och har väl etablerade affärsmodeller där WM-datas intäkter beror på kundens kapacitetsutnyttjande. Under senare år har WM-data gjort stora investeringar för att möta kundernas krav på än större flexibilitet i kapacitetsutnyttjandet, till exempel för att möta säsongsvariationer inom detaljhandeln.

”Nu bygger vi affärsmodeller för applikationshantering på motsvarande sätt”, säger Stefan Gardefjord.

WM-datas verksamhet kan indelas i tre affärsmodeller. Dels den ursprungliga där kundernas projekt förstärks med kompetens och resurser. Denna modell har minskat i förhållande till de två andra. Den andra gäller projektåtaganden där WM-data har ett uppdrag att leverera en lösning. Denna fortsätter att öka. Den tredje affärsmodellen är den som gäller serviceåtaganden. Den kommer att öka kraftigt och stå för mer än hälften av WM-datas verksamhet i framtiden.

WM-datas värdeord Närhet, Pålitlighet och Resultat blir mycket viktiga även i den framtida verksamheten.

”Närhet handlar ju om service, pålitlighet handlar om kvalitet och resultat handlar om effektivitet”, säger Stefan Gardefjord.

”Med service, kvalitet och effektivitet står vi oss starka i konkurrensen mot globala aktörer. Jag är övertygad om att allt fler kunder främst kommer att söka efter dessa egenskaper hos sin framtida leverantör av IT-tjänster.”

”Närhet handlar ju om service, pålitlighet handlar om kvalitet och resultat handlar om effektivitet”, säger Stefan Gardefjord.

Prime Contractor

IT-marknaden mognar och blir mer industriell. För att klara effektiva serviceåtaganden har WM-data utvecklat ett koncept för rollen som så kallad Prime Contractor. Det handlar om förmågan att hålla ihop en komplex leverans från flera underleverantörer och tillhandahålla

”Det gör det enklare att samarbeta när leverantörerna i grunden har samma ramverk för processer och arbetssätt, utan att behöva ha samma IT-stödsystem”, säger Stefan Gardefjord.

”Vi har också satsat tungt i vårt strukturkapital, inte minst på Prime Portal och #define.”

Prime Portal är en plattform som innebär att när WM-data tar end-to-end-ansvar har kunden en portal som kontinuerligt ger total överblick över hela den samlade leveransen i åtagandet, oavsett om det är WM-data eller någon av företagets underleverantörer som står för leveransen.

”Kunden kan lätt se status på olika ärenden eller om det är problem med något system. All rapportering och alla SLA (Service Level Agreements) följs upp genom Prime Portal. Det här verktyget är ett måste för att som Prime Contractor kunna styra och följa upp ett serviceåtagande”, säger Stefan Gardefjord.

Det andra viktiga strukturkapitalet som WM-data utvecklat är #define. Det är ett verktyg för att kunna arbeta med distribuerad systemutveckling, inte minst viktigt när man använder sig av utvecklingsresurser på den så kallade offshore-marknaden, till exempel Indien.

”Systemutveckling kräver numera att olika team arbetar geografiskt oberoende av varandra. Med #define kan WM-data som projektledare och integratör löpande följa utvecklingen och framstegen när det gäller de olika systemobjekten”, säger Stefan Gardefjord.

WM-data samarbetar med HCL Technologies som är ett av de största IT-bolagen i Indien, men det finns även utvecklingsresurser på närmare håll. WM-data har ett eget Application Center i Estland och naturligtvis även utvecklingsresurser i olika Application Centers i Sverige.

”Oavsett vilka resurser som används i ett projekt eller serviceåtagande är utmaningen att hantera dem på ett effektivt och kvalitativt bra sätt. Lösningen bygger på Prime Portal, #define och ett processtyrkt arbetssätt. Resultatet blir både lägre kostnader och högre kvalitet och precision än vid traditionell systemutveckling”, avslutar Stefan Gardefjord.



ett end-to-end ansvar för en helhetstjänst. WM-datas uppdrag hos Apoteket är ett tydligt exempel på detta. WM-data är Prime Contractor och håller ihop delleveranserna av nät från Telia, drift från EDB, hårdvara från Atea samt systemförvaltning och utveckling från WM-data och flera olika applikationsleverantörer.

”Det kommer att bli vanligare att arbeta med underleverantörer i olika delleransers. Vi kan inte vara bäst på allt, men kunden vill ha en leverantör som tar end-to-end-ansvar och levererar det bästa inom varje område”, säger Stefan Gardefjord.

För att skapa den effektivitet som krävs i såväl projekt- som serviceåtaganden investerar WM-data inom en rad olika områden. Ett sådant område är uppbyggnaden av så kallade Application Centers där både förvaltning och utveckling kan ske med högre effektivitet. Ett annat område är införandet av ITIL-baserade processer för både drift och förvaltning (ITIL står för IT Infrastructure Library och är en etablerad praxis för produktion av IT-tjänster).

Outsourca hela lönehanteringen!

Dra nytta av ett modernt löne- och PA-systems möjligheter.

En ny trend är på väg till Sverige. I USA har den funnits i ett tiotal år, i England har den erövrat allt fler företag och i Norden är det Finland som ligger främst med att ta till sig de nya möjligheterna av kostnadseffektivitet och kompetensförstärkning. Det handlar om total outsourcing av lön och PA-processen (personaladministration), så kallad BPO, Business Process Outsourcing.

Norden största aktör

WM-data har sen många år en framskjuten position som leverantör inom lön- och PA. Så sent som för ett år sedan tog man till exempel hem nio av tio ramavtal i Ekonomistyrningsverkets upphandling av löne- och PA-system

för statliga sektorn. Och under det här året har man förstärkts kraftigt inom området, dels genom förvärvet av det svenska specialistföretaget Parere, dels genom förvärvet av Novo Group som är marknadsledande inom lön- och PA i Finland. Via Novo Group är WM-data även den största ägaren till Silta, som är störst på BPO-lön i Norden.

WM-data är idag Nordens största aktör inom området Human Resource, lön och PA med en omsättning över 700 MSEK. Totalt har man 5 000 kunder som hanterar två och en halv miljon löner.

Nu tar WM-data ytterligare ett steg genom att utöka erbjudandet av BPO.

Ger kostnadseffektivitet

WM-datas erbjudande när det gäller produkter och tjänster inom området är vidsträckt. Det handlar om allt från att kunderna kan köpa löne- och PA-system för egen drift, att låta WM-data drifva systemen genom en så kallad ASP-

lösning eller till att låta WM-data ta över hela processen, d.v.s. BPO.

"BPO innebär att kunden inte ens har kvar löneadministratörerna hos sig. Hela ansvaret när det gäller alla kontakter, utkörning av löner, kunskap om försäkringar, drift av system, svara på frågor, skicka ut lönebesked, rekrytering etc. läggs ut", säger Jan Sträng, ansvarig för WM-datas produktverksamhet.

I USA, där BPO funnits som koncept på marknaden i mer än tio år, är det i dag mer regel än undantag att företag och organisationer tittar på fördelarna av outsourcing i någon form.

"Via en effektiv process och inte minst ett modernt IT-stöd kan en löneadministratör hantera över 1000 anställda, vilket är betydligt mer än hos de flesta företag idag. Därför är det naturligt att företag söker kostnadseffektiva lösningar", säger Jan Sträng.

Brist på löneadministratörer

Möjligheten att sänka kostnaderna för löne- och PA-administrationen är en tung faktor när företag överväger BPO. En annan gäller kompetensen.

"Det börjar bli ont om kompetenta löneadministratörer. Och detta kommer att bli ännu tydligare när många av dem går i pension de närmaste åren, inte minst inom den offentliga sektorn", säger Jan Sträng.

"Att vara löneadministratör kräver ett stort hantverksmässigt kunnande. Man ska kunna olika lönearter, regelverk, veta hur man administrerar till exempel rikskuponger och övertid. Sen har varje yrkeskategori ett eller flera kollektivavtal med lokala avvikelser. Detta är svårare än man tror."

WM-datas erbjudande när det gäller BPO innebär att man fokuserar på allt som har med själva löneprocessen och administrationen kring denna att göra.



"Via en effektiv process och inte minst ett modernt IT-stöd kan en löneadministratör hantera över 1000 anställda, vilket är betydligt mer än hos de flesta företag idag. Därför är det naturligt att företag söker kostnadseffektiva lösningar", säger Jan Sträng, WM-data.

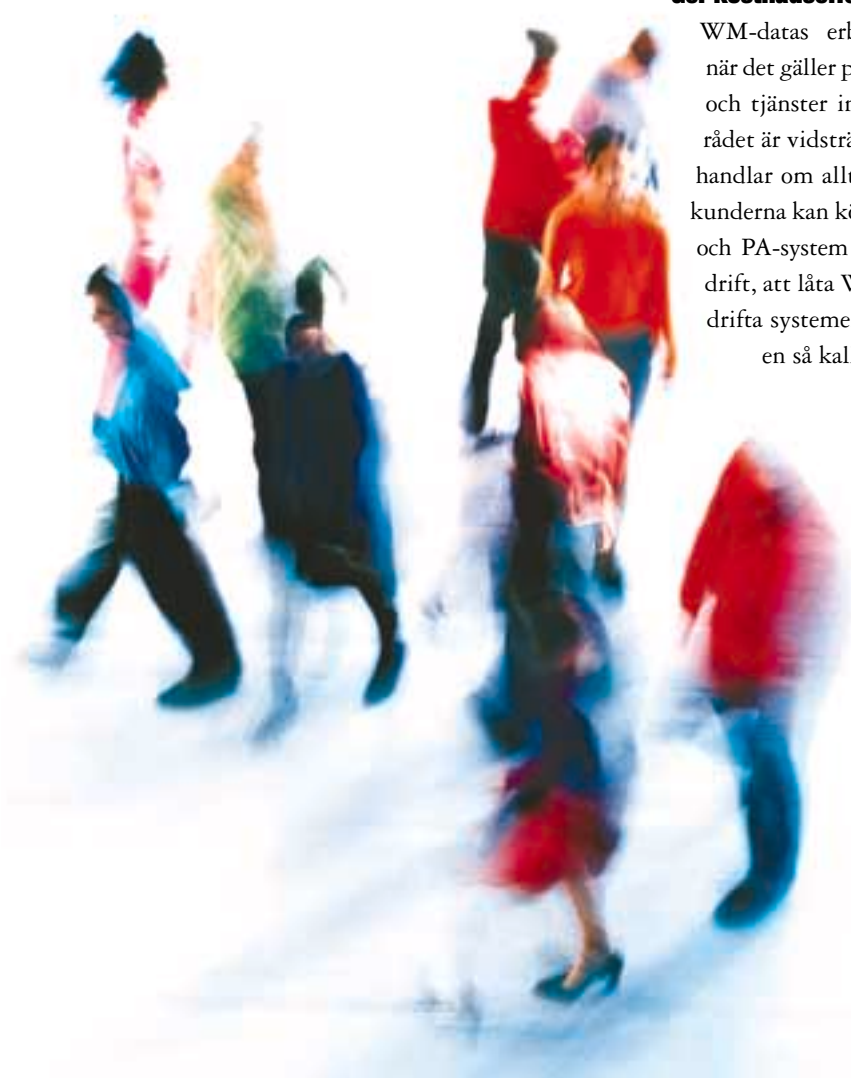
"Vår styrka är den nära kopplingen mellan IT-stödet och processen", säger Jan Sträng. "Våra konkurrenter på området är främst bemanningsföretag. De kan överta företagets medarbetare och genomföra rationaliseringar, men de kan inte som vi dessutom gå djupt in i teknikstödet för att förändra och effektivisera själva processen."

I ett BPO-affärsfall gör kunden direkt en besparing genom att WM-data övertar befintligt lönesystem och medarbetare från dag 1. Efter en analys av kundens processer kring lön och PA genomförs ytterligare besparingar genom att införa effektiva processer och ett modernt löne- och PA-system.

"När företag börjar arbeta enligt detta nya sätt upptäcker de vilka möjligheter som finns att göra analyser, ta fram beslutsunderlag, få underlag till budgetprocessen etc.", framhåller Jan Sträng.

För mer information

Jan Sträng 0733 981239
jan.strang@wmdata.se





"Det är viktigt att inte se uppbyggnaden av förvaltningen som ett IT-projekt, utan som ett utvecklings- och organisationsprojekt", säger Leif Domander, ansvarig för förvaltningsorganisationen runt SAP inom Posten IT. Foto: Fredrik Eriksson

Förvaltning av SAP mycket mer än bara IT-relaterat

En ny förvaltningsorganisation har byggts upp kring Postens nya affärssystem.

Posten har implementerat affärssystemet SAP, och parallellt med implementationen byggt upp en ny förvaltningsorganisation runt systemet.

"Det är viktigt att inte se uppbyggnaden av förvaltningen som ett IT-projekt, utan som ett utvecklings- och organisationsprojekt", säger Leif Domander, ansvarig för förvaltningsorganisationen runt SAP inom Posten IT.

"Mindre än en tredjedel av förvaltningen handlar om IT, det mesta handlar om organisation, ordning och reda."

Bra uppbackning av WM-data

Det är nu tre år sedan Posten drog igång sitt mycket omfattande förändringsprojekt, det så kallade E25-projekt som skulle implementera affärssystemet SAP.

"Syftet är att förenkla administrationen, spara pengar och få ordning bland våra IT-system", framhåller Leif Domander.

Förändringen har varit genomgripande och berört kundstöd, säljstöd, centrala ekonomifunktioner och fakturering samt Human Resource. Ansvaret för att bygga upp förvaltningsorganisationen runt SAP hamnade på Leif Domanders bord.

"Jag såg tidigt att många av de resurser som skulle arbeta med förvaltningen var låsta till implementationsprojektet. Vi tog hjälp av WM-data för att lösa problemet. De förstod vår problembild och har gjort ett bra arbete för att tillgodose våra behov."

Som mest har WM-data haft ett tiotal konsulter engagerade med uppbyggnaden av förvaltningsorganisationen. Framför allt inom områdena CRM, HR, men också inom vissa delar av ekonomiområdet.

"WM-data har också hjälpt oss initialt med att lägga fast de grundläggande rutinerna runt förvaltningsorganisationen", berättar Leif Domander. "WM-data har backat upp oss på ett bra sätt inom de olika områdena."

Best Practice

Förvaltningsorganisationen följer de riktlinjer som SAP utarbetat för en förvaltning av IT-processerna runt affärssystemet. Man tillämpar konceptet CCC, Customer Competence Center, som certifieras av SAP.

I tillämpningen av affärssystemet har Posten i största möjliga utsträckning arbetat med att anpassa de standardprocedurer som finns inom SAP, så kallade Best Practice.

"Gör man förändringar i de olika SAP-delarna, 'skruvar sönder' dem, får man problem i framtiden", säger Leif Domander. "Därför har vi hållt oss till SAP-standarder."

För att få ut mesta nytta av affärssystemet är det också viktigt att utbilda superanvändare i linjeorganisationen och som övriga användare i första hand vänder sig till vid problem. De har ansvaret för att utbilda linjeorganisationen i nya releaser och ny funktionalitet.

"Det stora arbetet i en så här stor affärssystemimplementation är att förändra arbetssättet i linjeorganisationen så att det stöder SAP:s Best Practice", menar Leif Domander.

Utveckling

Totalt arbetar ett 70-tal personer inom Postens förvaltningsorganisation. Omkring 75 procent arbetar med den dagliga förvaltningen, medan övriga ingår i

olika utvecklingsprojekt. I förvaltningsorganisationen arbetar man med tre processapplikationsteam, ett för vardera CRM och säljstöd, ekonomi och finans respektive HR.

"När det gäller stora utvecklingsprojekt måste vi ta in resurser för att klara dem. Exempelvis har vi en projektledare från WM-data som ansvarar för att bygga upp ett nytt leasingssystem inom ramen för SAP."

Inom flera områden i affärssystemet kommer man inom Posten att genomföra förfiningar eller analyser för framtida vägval. CRM-funktionerna kommer till exempel att utvecklas när det gäller kundanalyser och kampanjhantering. Inom ekonomi och finans pågår en ständig anpassning av systemet för att möta verksamhetens krav, och när det gäller HR tittar man över hur lönehanteringen ska skötas i framtiden – med egna resurser eller genom outsourcing.

För mer information

Warry Ekelius 08-6702000
warry.ekelius@wmdata.com

Logistiskt tänkande



Nytt affärssystem

Skanditrä, ett malmöbaserat trähandelsföretag med mängder av leverantörer, men få kunder, har fått bättre grepp om verksamheten genom nytt affärssystem och ett Business Intelligenceverktyg.

Skanditrä är när det gäller antalet medarbetare ett litet företag. Totalt drygt ett 40-tal personer, varav knappt hälften finns vid huvudkontoret i Malmö. De andra finns vid företagets terminaler i skånska Tomelilla, Ungern, Ukraina och Rumänien där virket från de lokala sågverken tas om hand. Dessutom finns ett kontor i Kalmar.

På terminalerna torkas och kvalitetskontrolleras träslagen innan de levereras till kunderna. Skanditrä levererar ytskiktet till de golv som produceras av de stora svenska golv-tillverkarna såväl i Sverige som i andra länder.

”Vi har ett mycket stort varuflöde att hålla ordning på. Över 60 000 kubikmeter hanteras årligen. Det motsvarar cirka 3000 lastenheter, d.v.s. containrar, järnvägsvagnar, lastbilar”, berättar Anders Bengtsson, vice vd och logistikchef på Skanditrä.

Leveransprecision

För att få ihop dessa stora volymer krävs leveranser från många olika lokala sågverk, som i sin tur har många olika leverantörer. Allt från den enskilde bonden som med häst och vagn transporterar sitt virke till ett sågverk i Rumänien till fullastade långtradare som kör in på ett svenskt sågverk. Synen på leveransprecision är därmed annorlunda. Skanditräs kunder ställer däremot höga krav, vilket har tydliggjort ett stort behov av förfinade system som kan hålla reda på hela varuflödet, från att virket har godkänts av Skanditräs kvalitetskontrollanter på sågverket till att en säljare har mottagit en order.

”Skanditrä valde att implementera affärssystemet Navision från Microsoft, eftersom det är ett flexibelt system, enkelt att hantera och ger oss möjlighet att fokusera mer på kunden i affärsprocessen än på själva affärssystemet”, säger Anders Bengtsson, vice vd och logistikchef i företaget. Foto: Berne Lundkvist

skapar vinnare

och analysverktyg ger Skanditrä kontroll över virkesflödet.

”Våra kunder tänker ungefär som bilföretagen när det gäller leveransprecision, även om det inte handlar om exakt på timmen. Det är en utmaning för oss att möta dessa krav”, säger Anders Bengtsson.

Nytt affärssystem

År 2001 bestämde sig Skanditrä för att se över sitt IT-stöd för att möta de nya kraven. Den befintliga miljön bestod av flera olika system, varav många var av äldre datum. Man beslutade att byta det mot ett helt nytt affärssystem, d.v.s. allt från redovisningsmoduler och reskontror till inköp och planering. Det enda som behölls av det gamla var lönesystemet.

”Skanditrä valde att implementera affärssystemet Navision från Microsoft, eftersom det är ett flexibelt system, enkelt att hantera och ger oss möjlighet att fokusera mer på kunden i affärsprocessen än på själva affärssystemet.”

”Eftersom vi är en liten organisation kan vi inte lägga stora resurser på hur vi arbetar med själva systemet. För oss är den operativa verksamheten det viktiga. Affärssystemet ska vara ett stöd i vårt arbete, och det ska gå snabbt att arbeta med det.”

Alla kontor och terminaler inom företaget har tillgång till Navision. En av grundpelarna när systemet infördes var just att all registrering av varor in och ut, inventeringar etc. skulle ske så nära källan som möjligt.

”På huvudkontoret i Malmö ser vi inte vad som händer ute på terminalerna. Därför måste vi få in data

för att kunna styra och planera verksamheten”, säger Anders Bengtsson.

Eftersom Skanditrä arbetar i en internationell miljö där svenska, engelska och tyska används om vartannat var en av fördelarna med Navision att användaren lätt kunde skifta språkversion.

Kundorderstyrt varuflöde

WM-data engagerades för implementering och verksamhetsutveckling av logistiken inom företaget.

”Målet för oss var att vända varuflödet så att det blev kundorderstyrt. Navision skulle utnyttjas för att bedöma när Skanditrä behövde varorna för att matcha kundernas efterfrågan.”

Det är nu tre år sedan Skanditrä tog Navision i bruk. En stor utmaning har varit att skapa insikt i organisationen att alla är beroende av varandra.

”Knapptryckande kan man lära sig genom att läsa en manual, men det är arbetssättet som präglar vardagen för medarbetarna. Därför har vi satsat på utbildning. Ligger vi i exempelvis Rumänien efter med registreringen av in- och utleveranser ger det störningar bakåt till säljarna som då inte är fullt uppdaterade för att kunna ge korrekt leveranstid till sina kunder.”

Analysverktyg

Genom att all registrering kring det stora varuflödet sker i Navision skapas en stor databank på detaljnivå.

”Vi har behov av att kunna få fram aggregerad in-

formation från alla delar av processen och har därför installerat WM-datas förpacketerade analyslösning för MBS Navision”, berättar Anders Bengtsson.

Analyslösningen, som kopplas direkt till MBS Navision baseras på SQL Server, möjliggör att data i Navision automatiskt sammanställs i förpacketerade analyskuber. Användaren kan själv vända och vrida på kuberna för att få fram olika beslutsunderlag.

”Vi kan snabbt få fram en bild av till exempel in- och utflödet per terminal och land.”

Datauttaget ur Navision görs varje kväll. På morgonen har användarna på huvudkontoret uppdaterade analyskuber. Med hjälp av så kallade pivottabeller är det enkelt för användarna att bryta ner exempelvis totalrapporter på enskilda länder, terminaler, kunder, träslag etc.

Ledning och styrning

För huvudkontoret har det blivit ett viktigt lednings- och styrningsinstrument för att snabbt kunna bli informerade om det exempelvis inkommer en leverans av ek. Skanditrä får varje vecka uppdaterade leveransplaner från sina kunder.

”Den stora nyttan med analyskuberna är att vi kan förse terminalerna i de olika länderna med information om kundernas efterfrågan. Våra kvalitetskontrollanter på sågverken får ett bättre underlag för vad de ska bedöma. Servicen till kunderna blir bättre genom att vi snabbt kan svara på förfrågningar. Vi ser direkt hur mycket som finns tillgängligt av respektive sortiment. Det blir mindre behov av brandkårsutryckningar”, säger Anders Bengtsson.

Analyslösningen förfinas ständigt för att stödja Skanditräs behov.

”När man har ett sådant här verktyg kommer man efterhand på nya områden som vi kan använda det inom. Hittills har vi fokuserat på varuflödet, nu börjar vi titta på hur vi kan använda det på ekonomisidan”, berättar Anders Bengtsson.



För mer information

Olof Grönroos 0733-983146
olof.gronroos@wmdata.com

Spindeln i nätet



”WM-data BTS är en mycket affärskritisk funktion för vår hantering av EDI-dokument. Den får helt enkelt inte stå still”, säger Björn Hedenborn och Bo Ireståhl, DHL. Foto: Stefan Ek

WM-data BTS omvandlar elektroniska filer till EDI-meddelanden mellan DHL och dess kunder.

WM-data BTS, WM-datas tjänst Business Transaction Services för att hantera och konvertera stora datamängder, är spindeln i nätet mellan transportföretaget DHL och dess kunder. Omkring 75 procent av de miljontals transporter som utförs varje månad i Norden är helt automatiserade, d.v.s. kunden skickar sin beställning elektroniskt till DHL, som hanterar den i sina system. Mellan kunden och DHL finns WM-data BTS som omvandlar kundens elektroniska information till en EDI-fil och med informationen på rätt plats för att passa DHL:s system.

”Detta är en mycket affärskritisk funktion för oss. Den får helt enkelt inte stå still”, säger Björn Hedenborn, ansvarig för att DHL:s externa kunder integreras i produktionssystemen.

Världens mest globala

DHL är världens mest globala företag. Företaget har kontor i fler länder än FN och arbetar med alla former av transporter – bil, båt, tåg, flyg – och har över 4,2 miljoner kunder över hela världen.

”Vi kan likna oss vid en resebyrå för gods”, säger Bo Ireståhl, ansvarig för Information Systems-verksamheten i Norden. ”IS-verksamheten är generellt sett

mycket viktig för oss. Det är bara banksektorn som utnyttjar IT mer än transportsektorn.”

DHL i Norden har alltid legat långt fram med IS-lösningar, mycket tack vare den nordiska transportbranschens gemensamma satsningar på standardisering. EDI, började man till exempel med redan 1983 inom ASG, som numera är en del av DHL.

”Många EDI-lösningar har vi drivit fram i symbios med stora kunder”, berättar Björn Hedenborn, som tillhör pionjärerna i branschen när det gäller EDI, som han har arbetat med sedan 1985.

Så enkelt som möjligt

Ledstjärnan för DHL är att göra det så enkelt som möjligt för kunden att anlita företaget för transporter.

”Samtidigt måste det bli effektivt för oss internt. Därför har vi tagit fram lösningar för såväl den lilla kunden som köper en gång som till den stora som köper flera transporter varje dag”, säger Bo Ireståhl.

All information om transporterna hanteras därför elektroniskt. 75 procent går via WM-data BTS medan resten registreras manuellt direkt in i DHL:s system. Det gemensamma för kunderna är att informationen skickas elektroniskt. Däremot kan det göras på olika sätt och i olika format, såväl Excelark som EDIFACT-filer. För DHL är det viktiga att informationsinnehållet är korrekt och kommer in på rätt sätt i DHL:s produktionssystem.

DHL har till exempel utvecklat standardiserade pc-program som kunden kan integrera med sina egna

affärssystem. Man använder också 2D-streckkoder på transportdokumenten, d.v.s. EDI på papper som skannas in i systemet.

”För våra handläggare blir därför varje beställning ett EDI-meddelande”, säger Björn Hedenborn.

BTS

Samarbetet med WM-data kring BTS har utvecklats sedan mitten på 90-talet. Funktionerna har utvecklats, tekniken har förnyats. WM-data sköter allt tekniskt mellan kund och DHL, inte minst handlar det mycket om datakommunikation. Alla meddelanden mappas för att de ska vara korrekta när de skickas till DHL.

Eftersom det är en mycket affärskritisk funktion för DHL, speciellt mellan kl 16 och 20 varje dag, har parterna ett mycket detaljerat avtal som reglerar samarbetet. Bland annat har WM-data en helpdesk öppen dygnet runt.

”Vi har räknat ut att om vi manuellt skulle göra – om det över huvud taget tidsmässigt vore möjligt – det BTS gör skulle vi behöva mer än hundra personer”, säger Björn Hedenborn.

”Men det är inte bara trafiken mellan kunderna och DHL som går via BTS. Även våra partner inom DHL i Norden och övriga världen kommer in till oss via BTS”, säger Bo Ireståhl.

Ständig utveckling

Funktionaliteten hos WM-data BTS måste ständigt utvecklas för att möta utvecklingen av elektroniska meddelanden. På senare år har det blivit allt fler hybridlösningar, d.v.s. affärssystem kombineras med webb-lösning. Det innebär att en del av funktionaliteten hos kunden ligger lokalt på företaget och en del ligger på internet.

WM-data BTS måste också framöver hantera större transaktionsmängder när det gäller e-faktura, som kommer mer och mer. Kreditkortsbetalningar är ett annat område som genererar fler transaktioner i takt med att köp via webbplatser på internet ökar. RFID, radiostyrd streckkod, är ett annat stort tillväxtområde.

”Utvecklingen av hybriderna innebär också att DHL integreras allt djupare i processen både före och efter transport hos våra kunder. Vi blir involverade hos kundernas underleverantörer, och stödjer hela orderkedjan.”, säger Björn Hedenborn.

”Då närmar vi oss koncepten för Supply Chain-lösningar”, säger Bo Ireståhl. ”Det innebär att vi tar större funktionsansvar.”

”Det har byggts sådana lösningar för stora kunder. Nu ser vi möjligheter att standardisera och paketera dem för medelstora företag”, menar Björn Hedenborn.

För mer information

Anders Brännlund 08-6702000
anders.brannlund@wmdata.com

NOTISER

IT-stöd för vårddokumentation i Stockholms läns landsting

WM-data har skrivit avtal med Stockholms läns landsting om leverans av tjänsten Gemensam Vårddokumentation (GVD). WM-data ska i samarbete med Oracle och Brainpool tillhandahålla lösning och kompetens för att stödja uppbyggnaden av Stockholms läns landstings nya IT-plattform. Tjänsterna för GVD gör det möjligt att erbjuda elektronisk patientöversikt för vårdgivare, vårdens anställda samt patienter och anhöriga. Avtalet är tecknat för tre år med option på ytterligare två års förlängning.

Tjänsten GVD omfattar en gemensam lagringsfunktion för patientinformation och funktioner som gör det möjligt att kommunicera elektroniskt mellan Stockholms läns landstings samtliga vårdgivande enheter. Tjänsten ger även möjlighet att ansluta kommuner och privata vårdgivare. Fullt utbyggd beräknas tjänsten omfatta 20 000 samtidiga användare och utgöra stöd för vårdens samtliga applikationer. Tjänsten baseras på standardprodukter från Oracle som används i ett flertal länder för syften liknande GVD. I dessa fall har produkterna använts i länder såsom Frankrike, Italien, England, Spanien, USA, Israel och Hongkong.

"Avtalet med Stockholms läns landsting är ett kvitto på att vår strategiska satsning på systemintegration och tjänsteleverans till hälso- och sjukvården är riktig. Den erbjudna tjänsten ligger rätt i tiden och vår förhoppning är att GVD ska växa till en rikstäckande tjänst. Med hjälp av GVD placeras patienten i centrum för utvecklingen av nästa generations IT-stöd till hälso- och sjukvården", säger Hans-Ole Bång, ansvarig för Offentlig sektor inom WM-data.

HR-dagar i japansk miljö



Bland de cirka 300 deltagarna på HR-användarmötena hittar vi Petra Szilassy, WM-data samt Gun Olsson och Gunilla Carlsson från Arvika kommun deltog i HR-mötet.

WM-data har i höst arrangerat två användarmöten för kunder inom Human Resource-området. På det ena träffades kunder till WM-datas Lön- och PA-system Palasso, eCompanion och SLÖR/PIR och på det andra träffades kunder till systemet POL.

Båda gick av stapeln under september på japaninspirerade Hasseludden Konferens och Yasuragi utanför Stockholm.

Totalt cirka 300 personalchefer, systemanvändare och löneadministratörer m fl deltog. De senaste produktnyheterna samsades med information om nya lagar och regler. Flera intressanta gästföreläsare intog också scenen, bland annat rektorn för Skandinaviska Ledarhögskolan, Lars-Eric Unestahl, och den omdiskuterade "obehörige" rektorn för Broängen, Fredrik Jeppesen. På ett underhållande sätt informerade Fredrik hur de ökat trivselen på skolan genom att bland annat höja sjuktalet till en rimlig nivå!

Den japanska atmosfären gjorde sig förstas påtaglig och det fanns möjlighet att bada i de varma källorna och utöva andra aktiviteter såsom do in (självmassage) mm.

Användarmöte omsorg V0 12-13 oktober

Två trevliga dagar på Ariadne i Stockholm med 120 kunder inom vård- och omsorgsområdet. Vi lyssnade med stort intresse till Karlstads kommun som gav praktisk information om Bedömning och Resursfördelning och besparingseffekterna med dessa moduler.

Tyresö kommun informerade om sitt spännande projekt kring handdatorlösning för omsorgspersonalen och slutligen förhandstittade vi på det nya omsorgssystemet.

Vår minimässa, där kunderna kunde titta på nya moduler, var välbesökt i pauserna.

Raindance användarmöte 2004

Som vanligt blev Raindance årliga användarmöte en succé! Och som vanligt var det många av de totalt 245 deltagarna som undrade: "Hur ska ni på WM-data kunna överträffa detta nästa år?". Ja, säg det!

Med ett väl genomtänkt program och med väl utvalda fördrags-hållare var det redan från början upplagt för ett lyckat möte. Eller vad sägs om följande?

- Fredrik Berling, moderator för dagen med den sköna Nilla Nielsen som skönsjungande "side-kick".
- Steffo Thörnqvist, livsnjutaren som lät oss ta del av både smakupplevelser och fantastiska anekdoter.
- Anna-Lena Brundin, den fräcka, roliga och snabbtänkta komikern.
- Mats Ronander, Sveriges blueskung nummer ett!



Hela användarmötet handlade om Raindance Fyrklöverkoncept för effektiv eHandel. Ett koncept som innehåller delarna Elektronisk handel, Processtöd, Beslutstöd och Affärskommunikation. Vill ni veta mer om Fyrklöverkonceptet så gå in på www.raindance.se/friatankar.

Avtal med Kalmar Industries AB avseende stordatordrift

WM-data får förtroendet att ansvara för stordatordriften på Kalmar Industries båda svenska fabriker i Lidhult och Ljungby. Inom ramen för åtagandet ska WM-data sköta såväl teknisk som applikatorisk drift för Kalmar Industries stordatorsystem.

Kalmar Industries är en global leverantör av utrustning för tung materialhantering samt servicetjänster till hamnar, terminaler och krävande industrikunder. Var fjärde container- och trailerförflyttning i världens hamnar sker med en maskin från Kalmar Industries. För WM-data innebär avtalet att ansvara för driften av stordatormiljön i den svenska verksamheten, som står för produktion av gaffeltruckar och maskiner för containerhantering.

"Vi har genomfört en upphandling och efter utvärdering och förhandling fann vi att WM-data bäst kunde svara upp till våra behov och erbjuda oss den mest kostnadseffektiva lösningen", säger Lars-Inge Lönnergård, chef för Shared Services på Kalmar Industries. "WM-data har visat att de har en gedigen kompetens kring applikatorisk och teknisk drift samt att de har uppfyllt våra högt ställda krav på kvalitet och tillgänglighet. Vi känner oss mycket nöjda med att ha valt WM-data och ser nu fram mot ett flerårigt partnerskap kring denna för oss så viktiga miljö."

Förvärv av Axapta-verksamhet i Göteborg

WM-data har tecknat avtal om att förvärva konsultföretaget Invid Enterprise AB i Göteborg. Invid Enterprise är specialister inom Microsoft Business Solutions avseende affärssystemen Axapta och Concorde XAL.

Lettera Kundseminarium – Tänk Framåt!



WM-data Utilities anordnade i oktober sitt Lettera kundseminarium i Stenungsund. Seminariet som har anor sedan 1972, samlar Letterakunder ifrån landets alla hörn. Programmet innehöll Lettera-information varvat med externa föredragshållare såsom Camilla Carlell, Klas Hallberg och Nils Simonsson. Festkvällen bjöd på storartad underhållning av imitatören Göran Gabriellsson, middag dans och mycket skritt.



Anders Ingves och Peter Wiklöf i Ålandsbanken strävar efter att med WM-datas hjälp få in sina system på den svenska marknaden. Foto: Jan-Olof Anderberg

Ålandsbanken går iland!

Partnerskap med WM-data om utveckling och integration av bankens system.

Ålandsbanken, den affärsbank som funnits längst på Helsingforsbörsen, har en lång, intressant historia. Utvecklingen av banken har präglats av skärgårdsbons envisa, målinriktade inställning. "Vi bygger inte båten förrän vi har full last", som bankens vice vd Anders Ingves uttrycker det.

Smådriftsfördelar

Ålandsbanken är en liten bank. Småskaligheten har blivit en livsstil, exempelvis har man 20 bankkontor på Åland, som inte har mer än 25 000 invånare.

På 1990-talet, när det finska liksom det svenska bankväsendet genomled sin värsta kris, blev Ålandsbanken ett lysande undantag. I början på 90-talet hade banken större vinst än hela den finska banksektorn sammantaget.

Med den kunskapen i ryggen som framgången

byggde på tog Ålandsbanken steget över till finländska fastlandet och öppnade kontor. På 90-talet växte banken med omkring en tredjedel varje år, men samtidigt som detta skedde och storbankerna repade sig, funderade Ålandsbanken på hur småskaligheten skulle kunna bli bankens starkaste konkurrensmedel på marknaden. Bra service var en självklarhet, men man räknade med att det skulle behövas mer än det i den framtida konkurrensen.

"År 1999 antog banken den relationsbanksstrategi, som vi nu arbetar enligt", berättar Anders Ingves. "Vi vill visa att det finns utrymme för en relationsbank."

I princip innebär det att man bygger relationer med sina kunder genom att man har en serie planerade aktiviteter som hjälper kunden till större nytta av bankens tjänster. En av grunderna i relations-

marknadsföringen är personifiering av tjänsterna. Ålandsbanken har bland annat utvecklat ett e-bank-system för internetbanking som hjälper kunden inte bara att betala sina räkningar utan att exempelvis föra sin hushållsbudget. Ålandsbankens internetbank är fullt personifierad, d.v.s. kundens beteende styr vilka erbjudanden hon får samt hur Ålandsbanken kommunicerar med kunden.

Affärsmöjlighet

"För fyra år sen såg vi att IT var en affärsmöjlighet för banken", säger Anders Ingves.

Ålandsbanken vände sig till marknaden med sina system. Den nystartade banken Tapiola Bank valde det åländska banksystemet för basfunktioner och för e-banking. Dessutom har Norske Bank köpt en modul för betalningstrafik.

Insikten om att det finns en marknad för bankens system manifesteras genom att man från den 1 november i år lagt över hela sin IT-verksamhet med knappt hundra personer i ett eget bolag, Crosskey Banking Solutions.

”Förutom att sälja våra system ser vi också affärs-möjligheter i så kallad relabing, d.v.s. i stället för att till exempel en livsmedelskedja som vill starta bankrörelse bygger upp egen bankkompetens kan de hänga sitt varumärke på våra system och vi blir underleverantör av funktionen”, säger Anders Ingves, som är styrelseordförande i IT-bolaget. ”Vi kan ta över hela processen.”

WM-data i ryggen

Det är här som samarbetet med WM-data kommer in i bilden.

”Vi behöver en stor organisation som samarbetspartner för att vara både trovärdiga och resursmässigt starka. Vi räknar med att kunna hänga på en ny kund till våra system varje år under de närmaste sex-sju åren.”

Och huvudansvaret för att det ska lyckas vilar på Peter Wiklöfs axlar, vd i Crosskey, tidigare ansvarig för bankens affärsutveckling.

”Vårt tyngsta argument på marknaden är vår kostnadseffektivitet. Det blir mycket billigare för kunden att hänga på våra system och låta oss svara för anpassning och utveckling än att själv stå för det”, säger Peter Wiklöf.

Ålandsbanken marknadsför sitt banksystem i hela den nordiska marknaden och avser även att utvidga till den europeiska marknaden utanför Norden.

”I varje marknad finns det lokala regelverk och betalningsflöden att ta hänsyn till vid införande av bank-system. När det gäller den svenska marknaden har Ålandsbanken och WM-data gemensamt gjort en genomgång av regelverk, betalningssätt, clearing samt vilka kopplingar som kan behövas för transaktioner från olika

myndigheter”, berättar Per Mårtensson, kundansvarig på WM-data för samarbetet med Ålandsbanken.

Erbjudandet

Marknaden för Ålandsbankens system är små och medelstora banker. Relabing är bland annat en intressant affärsidé som vänder sig till detaljhandelsföretag, idrottsföreningar och andra som vill arbeta med bankverksamhet, utan att själv behöva bygga upp all kompetens och infrastruktur.

Erbjudandet finns inom tre områden: baspaketet med system för kunder, konto, in-och utlåning; kapitalmarknadsdelen med system för handel och förvar av aktier, utlandsbetalning och förvaltning; e-bank med system för fullt personifierad internetbanking.

Utveckling

Ålandsbanken har själv omkring 40 systemutvecklare för att hålla bassystem, e-bank och kapitalmarknads-

testet hanterade systemet en miljon konton i databasen och 100 transaktioner per sekund. Förlängningen av fältet är inte minst viktigt när banken vill nå en större marknad med sina system.

Utvecklingsarbetet bedrivs av en grupp från Ålandsbanken och en från WM-data.

”Förändringen ska genomföras på 18 månader och det skulle vi inte klara med egen personal”, säger Eva Wahlberg-Jäntti, Ålandsbankens projektledare. ”Därför behövde vi hjälp av WM-data.”

Totalt handlar det om cirka ett tusen filer som måste förändras.

Förändringsarbetet genomförs med projektledare samt fyra systemutvecklare i Åbo, ett stort antal utvecklare i Mariehamn medan de fem konsulterna från WM-data sitter på Liljeholmen i Stockholm.

Projektet inleddes med ett omfattande arbete för att fastlägga hur arbetssättet skulle vara i projektet.

”Vi har byggt ett paketsystem. Man definierar en

*”Förändringen ska genomföras på 18 månader och det skulle vi inte klara med egen personal”.
”Därför behövde vi hjälp av WM-data.”*

system i gång. Samarbetsavtalet med WM-data innebär att Ålandsbanken både får tillgång till resurser och kompetens.

Ett sådant stort projekt pågår sedan i våras i Ålandsbanken. Det handlar om att förlänga fälten för kontonummer och transaktionsnummer i bassystemet. Vid stresstest av systemet har det visat sig att det klarar en betydligt större belastning än man beräknat. Vid

systemförändring som ett paket, som kompletteras. Systemförändringen görs av en utvecklare hos oss eller WM-data, sen kommer paketet tillbaka till oss i Mariehamn eller Åbo för kontroll. Är det okej sätts systemet i produktion av vår personal”, säger Eva Wahlberg-Jäntti.

Varannan vecka träffas dessutom Eva Wahlberg-Jäntti och Christina Stridsman, som är WM-datas projektledare, personligen.

För att utvecklarna på distans ska komma åt bankens nätverk och projektappar används VPN som säkerhetslösning.

Tydliga roller

Per Mårtensson menar att Ålandsbanken och WM-data kompletterar varandra på ett tydligt sätt.

”Här har vi en säljprocess och en implementationsprocess av IT-system. Ingen kan bli trovärdigare i att presentera kundnyttan av ett banksystem än en bank, men man kan inte vara lika trovärdig som integratör därför att man kan få prioriteringsproblem mellan eget och kunden. Därför är det viktigt att kunna visa att man samarbetar med ett företag som WM-data. Tydligare roller kan man inte ha, eftersom det inte finns någon konkurrens mellan oss”, säger Per Mårtensson.



Eva Wahlberg-Jäntti, Ålandsbanken, och Christina Stridsman, WM-data, är projektledare för ett stort projekt i banken.

För mer information

Per Mårtensson 08-6702000
per.martensson@wmdata.com

Nytt lönekoncept möjliggör HR-utveckling

Electrolux IT sprider personalinformation till fler.



Peter Hackenschmidt, Electrolux IT, och Atte Christiansson, Husqvarna, har i det nya systemet fått tillgång till HR-funktioner som möter dagens krav. Foto: Håkan Falk, Scanpix.

Electrolux IT, Electroluxkoncernens IT-bolag, svarar för lönehanteringen i 21 olika bolag. 14 av dem finns i koncernen, sju av dem har tidigare funnits i koncernen, men behållit sin lönehantering intakt.

Electrolux IT har arbetat med lönehanteringen i över tjugo år och byggt upp en omfattande kompetens inom området. Själva lönehanteringen var dock inte mer än "en lönesnurra" med allt vad det innebär av ett par hundra ackumulatörer som vid löneberäkningen tog hänsyn till avtal och annat. För löneadministratörerna och ekonomiavdelningen fungerade det perfekt, men när en chef på ett bolag exempelvis ville ha fram en rapport över anställda krävdes mycket handpåläggning för att få fram den.

"I gamla systemet fanns ingen personalchef, eller annan chef, som kunde få ut användbar data om till

exempel en enskild individ, och det är ju det som efterfrågas idag", säger Atte Christiansson, personaldirektör på Husqvarna AB, och samordnare av IT-utvecklingen i koncernen inom HR-området.

"Det andra problemet med gamla systemet var att vi behövde många olika system för att hantera bonus, bilar, förmåner, utbildningsredovisning, lönerevisioner, organisationsstrukturer och tidsredovisning. Det var personregister i form av Wordfiler, Excelark osv."

Nya krav

Ineffektiviteten i den miljön var uppenbar. För två år sedan fomulerades därför kraven för vidareutveckling, som dels innebar effektivare registrering av personaluppgifter, dels möjlighet att få ut olika persondata ur systemet.

"Vi kunde inte bygga vidare på befintlig lösning, eftersom den var stordatorbaserad", berättar Peter Hackenschmidt, som ansvarar för området inom Electrolux IT.

"Vi behövde inget nytt system för själva lönehanteringen", säger Atte Christiansson. "Vi har över 6000 anställda i Electrolux i Sverige. Det är så mycket inbyggt i systemet att vi inte över en natt kan byta till ett nytt lönesystem. I stället ville vi hitta något som kunde koppla ihop lönesystemet med våra kring-system för att tillgodose andra HR-krav."

Electrolux kollade marknaden och fann många lösningar, men valde till slut Parere som den mest kostnadseffektiva lösningen.

"Vi tog hjälp av ett konsultföretag vid utvärderingen. De hade ett frågebatteri på ett par hundra frågor för att utvärdera systemen", berättar Peter Hackenschmidt.

Bygde på befintligt

Lönesystemet POL i den befintliga stordatorbaserade lösningen hade levererats av Parere flera år tidigare. Parere, som sen i våras ingår i WM-data, hade den nya lösningen på en Windowsbaserad version av POL, vilket möjliggör vidareutveckling av HR-funktioner och som passar Electrolux tekniska miljö.

"Valet var inte svårt. Pareres system motsvarade vårt behov", säger Atte Christiansson.

Samtidigt som HR-funktionerna implementerats har utvecklingen av en personalmasterdatabas pågått.

"Det finns många databaser som innehåller personaldata. I fortsättningen kommer dessa att hämta personaldata direkt från mastern i stället för att uppgifter registreras direkt i de olika databaserna. Vi höjer kvaliteten i uppdateringen och eliminerar fel i samband med registrering", säger Peter Hackenschmidt.

"Nu kommer vi på ett enkelt och snabbt sätt att kunna hjälpa chefer att få fram olika personalrapporter", tillägger Atte Christiansson.

På gång att införas i det nya HR-konceptet är även moduler för lönerevision och kompetensbank. På sikt finns strävan att öppna möjligheterna för chefer att själva arbeta med HR-information och på ännu längre sikt att de anställda själva uppdaterar sina personuppgifter.

För mer information

Sonny Börjesson 08-7034700
sonny.borjesson@wmdata.com



Stora Enso Grycksbo och WM-data har förnyat sitt outsourcingavtal. När det förra skrevs var ekonomichefen Torbjörn Anderssons förväntningar på sänkta kostnader och effektivare IT-verksamhet stora. "De har infriats", säger han.
Foto: Krister Halvars, Scanpix

Fortsatt förtroende

Stora Enso Grycksbo förnyar sitt outsourcingavtal med WM-data.

För fyra år sedan outsourcingade papperstillverkaren Stora Enso Grycksbo sin IT-verksamhet till WM-data. Nu har avtalet förnyats.

"Vi gjorde en ny komplett upphandling", säger Torbjörn Andersson, ekonomichef på Stora Enso Grycksbo. "Vi vill undvika att gå på ren rutin i avtalet, och samtidigt visa att vi menade allvar med en konkurrensutsatt upphandling."

Avtalet, som sträcker sig över fem år, omfattar serverdrift och support samt ansvar för PC, skrivare, helpdesk och nätverk. WM-data ska också svara för applikationsupport för ett antal verksamhetskritiska applikationer, d.v.s. system som krävs för att hantera allt från att papperet rullats upp på så kallade tambourer till etikettering, lagerhantering, utleverans o.s.v.

Det förra avtalet tecknades strax efter att millenniumskiftet var passerat. Innan dess hade företaget gjort en genomgripande översyn av sin IT-miljö, vilket ledde till att många nya system installerades. Under den första avtalsperioden som outsourcingkund har därför inga större förändringar gjorts i IT-miljön.

Kostnadssänkningar

När outsourcingavtalet skrevs var Torbjörn Anderssons förväntningar på sänkta kostnader och effektivare IT-verksamhet stora.

"De har infriats", säger han nu. "Det är naturligtvis svårt att veta exakt hur mycket, men vi har gjort efterkalkyler som pekar på en kostnadssänkning."

"Vi kunde också konstatera att vi tidigare egentligen var för få på IT-sidan för att klara den dygnetruntsberedskap som krävs, eftersom vår produktion aldrig stannar. Nu har vi inga problem med det samtidigt som vi genom WM-data har tillgång till mer kompetens. Har man egen liten organisation är det svårt att hålla sig uppdaterad på nyheter. Man blir fixerad på den dagliga driften."

I samband med outsourcingen skapade man på Stora Enso Grycksbo en beställarfunktion bestående av Torbjörn Andersson och en IT-chef.

"Den har vi skärpt under resans gång", säger Torbjörn Andersson.

Förändringen av beställarfunktionen kan ses som en återspeglning av den allmänt hårdare kostnadskontroll som genomsyrar all verksamhet inom näringsliv och samhälle.

"Ingenting passerar vid sidan om beställarfunktionen. Det gäller allt, från stort till smått, oavsett om det så bara gäller en enstaka PC eller installation av en enkel programvara eller konsulttimmar som ligger utanför avtalet med WM-data."

Migrering

Det första stora projektet som Stora Enso Grycksbo genomfört inom IT-området sedan millenniumskiftet avslutades i våras när man uppgraderade sina gamla Microsoft NT4-miljö till Windows XP och Windows Server 2003.

WM-data höll i migreringsprojektet, som innebar

bland annat att 260 klienter skulle ersättas eller uppgraderas.

"Vi har nu fått en mycket bättre IT-miljö", menar Torbjörn Andersson.

Distributionen av nya programpaket och uppdateringar förenklas, man arbetar med ett Active Directory och säkerheten har förbättrats mot virus-attacker och andra angrepp.

Nätverkskompetens

Outsourcingavtalet omfattar den IT-verksamhet som ligger utanför den maskinnära verksamheten, men dessa båda områden närmar sig varandra. De maskinnära systemen, exempelvis pappersmaskinerna, utnyttjar samma nätverk som övriga IT-system genom att de blir allt mer Windowsbaserade.

"Därför har vi bildat samarbetsgrupper där WM-data informellt, men på ett aktivt sätt kan stötta de som arbetar med el- och styrfunktionerna för de maskinnära systemen", berättar Torbjörn Andersson. "De sitter till och med i samma byggnad. Framför allt handlar det om att utnyttja WM-datas kompetens på vårt nätverk."

För mer information

Per Karls 023-84025
per.karls@wmdata.com

Kunderna och näten driver på utvecklingen

WM-databolag förvaltar och kvalitetssäkrar billingsystem hos TeliaSonera.

I våras förvärvade WM-data bolaget Validation AB, som är specialiserat på test och kvalitetssäkring av kommunikationsintensiva system inom IT och telekom. Ett av sina uppdrag har man inom TeliaSonera Mobile Networks hos en enhet som hanterar billing och charging i det mobila nätet. Enhetens huvuduppgift är att förstå, tolka och konvertera de elektroniska kvittenser som uppkommer när ett nät utnyttjas för trafik så att de kan prissättas.

Det är en handfull experter som arbetar med Call Data Record, som är samlingsnamnet för de elektroniska kvittenserna som uppkommer genom SMS, SMS Voice, GPRS-data, MMS osv.

Fram till 1997 sköttes detta av en enhet inom Telia för såväl fasta som mobila nät. Därefter bildades en särskild enhet för den mobila trafiken. Validation, eller WM-data Validation som bolaget numera heter, var engagerat för test och kvalitetssäkring av rutinerna i det fasta nätet kring Mediation, som är ett samlingsnamn för den motor som samlar in, säkrar och distribuerar data. När enheten för mobil trafik bildades engagerades Validation även här för kvalitetssäkring.

”Vi vet vilka data vi får in i processen och vilka data vi vill ha ut, men vi vet inte om systemet processar data på det sätt det ska”, säger Anders Holmlund, ansvarig för enheten för billing och charging av mobil trafik på TeliaSonera.

”Validation har en grupp som arbetar med att kvalitetssäkra programförändringar, dataförändringar och datavolymer. Om man till exempel får in en miljon poster i systemet, hur vet man då att alla är rätt? Det är sådana svar Validations konsulter hjälper oss med genom att utveckla verktyg för att matematiskt och systematiskt analysera och kvalitetssäkra informationen.”

Uppdraget har vuxit

När Validation först engagerades för den mobila trafiken handlade det om ett halvt månars uppdrag för testning och kvalitetssäkring. I dag har uppdraget vuxit till fyra månår för testning, kvalitetssäkring och förvaltning!

”Efterhand som konsulterna genomförde tester fick de ingående kunskap om systemen, och vi började då också utnyttja kompetensen för förvaltningen”, säger Anders Holmlund.

Hälften av konsultresurserna läggs på testning och hälften på förvaltning.



”Vi vet vilka data vi får in i processen och vilka data vi vill ha ut, men vi vet inte om systemet processar data på det sätt det ska”, säger Anders Holmlund, ansvarig för enheten för billing och charging av mobil trafik på TeliaSonera. ”Validations konsulter hjälper oss med svaren genom att utveckla verktyg för att matematiskt och systematiskt analysera och kvalitetssäkra informationen.” Foto: Fredrik Eriksson

Stora volymer

Det är enorma volymer som systemen ska hantera. Dagligen processas mellan fem och tio gigabyte plus en mängd transaktioner som inte är föremål för billing, charging eller statistik, men ändå måste kontrolleras. Alla behandlingsregler och beräkningsregler måste generera rätt saker i varje delmoment hela tiden.

”Verktygen som byggs kan dock bara sortera data. Analysen måste göras av verktygsmakaren själv, d.v.s. människan”, betonar Anders Holmlund.

Holistisk syn

Det utmärkande för en förvaltare av de här systemen är att han har en holistisk syn.

”Han måste kunna se till helheten. Han måste förstå vilka behov och önskemål som finns på den komponent han ansvarar för, och till och med försöka se vad den bör klara om ett år, innan behoven blir tydliga.”

Förvaltare och kvalitetssäkrare måste hela tiden stå på tå. Ena dagen måste man utveckla en funktion för att lösa ta-betalt-processen för MMS, nästa dag handlar det om att integrera fasta med mobila tjänster och veckan därefter ska man integrera V-lan med mobila tjänster. Totalt är det ett 40-tal samtidigt pågående utvecklingsprojekt på enheten. De flesta av dem genereras av trycket från marknaden för att möta kundernas önskemål, en fjärdedel av dem beror på att näten förändras, till exempel att en SMS-server byts ut och alla system som är kopplade till den måste kontrolleras. En mindre del av utvecklingsprojekten är direkt förvaltningsorienterade.

För mer information

Lena Nyberg 08-6062140
lena.nyberg@wmdata.com



Arbetsorder på papper nu i handdator

NCC testar mobil lösning för arbetslagen i Täby kommun.



I Täby kommun har NCC genomfört ett pilotprojekt med handdatorer. "Vår bransch står inför olika utmaningar. Sådana bär tekniskt avancerade lösningar är viktiga för att attrahera ungdomar till byggföretagen."

NCC Construction har i år förnyat sin entreprenad i Täby kommun där man svarar för all kommunal drift och underhåll under de närmaste tio åren när det gäller gator och parker, bland annat beläggningsarbeten och till viss del vatten- och avloppsuppdrag.

I höst har man genomfört ett pilotprojekt för att effektivisera hanteringen av arbetsorder. Det är ett gemensamt projekt mellan NCC, TeliaSonera, isMobile, WM-data och Täby kommun som genomförts med finansiellt stöd av Svenska Byggbranschens Utvecklingsfond.

"Inom NCC har vi sedan länge en hög datamognad, men när arbetslagen har åkt ut på uppdrag har de fått med sig papperslistor över vad de ska göra. Detta har vi nu ersatt med handdatorer", berättar Urban Sundström, platschef för NCC i Täby.

Arbetsorder

Pilotprojektet innebär att skriftliga arbetsorder ersätts med digitala arbetsorder, som levereras direkt till arbetslagets handdator.

"Vi ville ha en lösning som låg nära pappret för att det skulle vara lätt att känna igen de tidigare arbetsorderna."

I pilotprojektet ingår två arbetslag som arbetar med beläggning. Ett som justerar underlaget innan beläggning och ett som utför beläggningen. Arbetslagen och arbetsledaren har tillgång till vars sin handdator.

"När arbetet är utfört rapporterar laget online över nätet vad som utförts", berättar Urban Sundström. "De

slipper hålla på att skriva in det i en arbetsbok som de gjorde tidigare."

Karta

Förutom arbetsordern har arbetslaget tillgång till en karta i handdatorn som snabbt visar platsen för arbetsuppdraget. Handdatorn har även inbyggd telefon och kamera samt är utrustad med Bluetooth för att överföra positionssignaler från en GPS-mottagare. Handdatorn kommunicerar via GPRS över internet. All data lagras i en server hos WM-data.

Man kan enkelt uppdatera arbetsorderna hos ett arbetslag som befinner sig ute på uppdrag. Om till exempel ett beläggningslag har två ton beläggningsmassa kvar på flaket efter ett uppdrag kan de gå in i sin dator och se om det finns något objekt i närheten som de två tonnen skulle kunna räcka till.

Under hösten genomförs en utvärdering av pilotprojekt och vid kommande årsskifte ska en rapport vara klar som beslutsunderlag för hur mobiliteten ska utvecklas. Bland annat kommer man att titta på möjligheten att integrera lösningen med faktureringsystemet.

"Mobilitetslösningen med handdatorer är viktig ur flera aspekter", menar Urban Sundström. "Vår bransch står inför olika utmaningar. Sådana här tekniskt avancerade lösningar är viktiga för att attrahera ungdomar till byggföretagen."

För mer information

Martin Lundqvist 0733-983770
martin.lundqvist@wmdata.com

Nytt affärssystem håller ihop koncernen

BIM Kemi inför Industrial-One i sina produktions- och säljbolag i Europa.



”WM-datas affärssystem Industrial-One kommer att bli en av hörnstenarna i BIM Kemis verksamhet”, säger Svante Lundell, CFO på BIM Kemi. Foto: Anders Wejrot.

Av tradition har bolagen inom BIM Kemi varit mycket självständiga. Varje bolag har haft sitt affärssystem och egna riktlinjer för styrning av verksamheten. I takt med att koncernen har växt har behovet av samordning följt med. I våras tog man därför beslut om att införa WM-datas affärssystem Industrial-One inom koncernen.

”Med Industrial-One kan vi bygga upp gemensamma rutiner för bolagen inom koncernen och arbeta på ett enhetligt sätt gentemot våra kunder”, säger Svante Lundell, CFO i BIM Kemi.

Globalt

BIM Kemi, som har sitt huvudkontor i Stenkullen utanför Göteborg, utvecklar kemikaliska koncept och lösningar för företag inom pappers- och massaindustrin. Koncernen har produktionsanläggningar i Sverige, Norge, Finland, England och Sydafrika samt säljbolag i ett antal europeiska länder samt Kanada. Försäljning sker till kunder i 35 länder över hela världen. Tyngd-

punkten av verksamheten ligger dock i norra Europa.

För två år sedan bestämde BIM Kemi att gå från en starkt decentraliserad koncern där varje bolag själv byggde upp sin affärsverksamhet till en koncern där enheterna arbetar efter en gemensam modell och gemensamma regler.

”WM-datas affärssystem Industrial-One kommer bli en av hörnstenarna i denna centralisering samt för BIM Kemis fortsatta expansion”, säger Svante Lundell.

Undantaget är anläggningen i Sydafrika, som kommer att fortsätta med befintligt system eftersom samordningsfördelarna var mindre för detta bolag än för övriga.

”Den legala rapporteringen fungerade som den skulle. Problemet var den interna, som krävde mycket manuellt arbete för att få fram underlag för koncernen som helhet”, säger Svante Lundell.

Flest plus

En kravspecifikation, som togs fram för ett år sedan,

för det nya affärssystemet skickades till ett antal leverantörer. Tre system valdes ut för djupare analys. Ett av dem var Industrial-One, som WM-data byggt på mySAP All-in-One. Detta i kombination med WM-datas omfattande erfarenhet av affärssystem för tillverkande industrier, har skapat ett system som är direkt anpassat för processerna i tillverkande industri.

”Vi har därför inte behövt ändra systemet för vår verksamhet. Det är vi som ändrar oss”, säger Svante Lundell.

De viktigaste kraven på det nya systemet var att det skulle kunna hantera interna transaktioner och rapportering på ett bra sätt och att det var ett system man kunde växa i. Industrial-One fick flest plus i vågskålen när systemen jämfördes.

”Bland annat gjorde WM-data en mycket bra presentation vid införsäljningen. Vi fick förtroende för bolaget som leverantör.”

Affären med Industrial-One omfattar alla moduler, från de finansiella till tillverkning, från försäljning till distribution. I den finska verksamheten införs dessutom en reducerad HR-modul (Human Resource). Eventuellt kommer även CRM-modulen att införas. Beslut om detta tas senare.

Finland först

Först ut på banan med att få det nya affärssystemet implementerat är bolaget i Finland.

”För att säkerställa att det blir koncerngemensamma rutiner som införs har vi en gemensam projektgrupp för införandet i Sverige och Finland. Vi har även med oss representanter för våra bolag i England och Norge”, berättar Svante Lundell.

Därför har man i höst också utbildat finska och svenska superanvändare samtidigt i Industrial-One. Totalt blir det ett 40-tal användare som kommer att arbeta med systemet inom koncernen.

Det finska bolaget tar Industrial-One i bruk under december månad i år, ett halvår senare blir det i Sverige och vid årsskiftet ska även produktionsbolagen i England och Norge ha systemet i drift. I säljbolagen i Tyskland, Belgien och Portugal införs försäljningsmodulerna. Ekonomiadministrationen i övrigt i dessa bolag sköts av lokala redovisningsbyråer.

”När Industrial-One är införd kommer vi att få bättre överblick över koncernens resultat och snabbare få fram ekonomiska rapporter till koncernledningen”, säger Svante Lundell.

För mer information

Anders Davidsson 040-552839
anders.davidsson@wmdata.com



"För att styra över kunderna till webben krävs att vi har verktyg som ökar deras nytta, och det har vi funnit i den digitala assistenten", säger Lena Glennert, affärsutvecklare på Riksförsäkringsverket. Foto: Fredrik Eriksson

Hej, hej Hanna!

Försäkringskassans digitala assistent ger snabbt och enkelt svar på vanligaste frågorna.

40 miljoner frågor, och svar! Det är kontentan av ett års sammanställning av arbetet i Försäkringskassans telefonkundtjänst. Och av frågorna, och svaren, är en mycket stor del återkommande. De tio vanligaste gäller utbetalning av försäkringspengar, skilsmässa, barn och bostad.

"Kundservicen på telefon kostar mycket. Vi försöker hitta alternativ som blir billigare för Försäkringskassan och mer lättillgänglig för kunderna", säger Lena Glennert, affärsutvecklare på Riksförsäkringsverket inom området elektroniska tjänster med fokus på Försäkringskassornas arbetssituation.

Försäkringskassorna har en välbesökt webbplats på internet, men i jämförelse med telefonkanalen är webbkanalen försvinnande liten.

"Vi arbetar ständigt på att förbättra innehåll och tjänster på webbplatsen. Tanken är att styra över kunderna dit från telefonkanalen. Vår målsättning är

att merparten av kundkontakterna i framtiden går via webbkanalen."

Vet vilka frågor är

Försäkringskassan vet mycket väl vilka frågor som kunderna har. Inte bara de tio vanligaste, utan i princip allt som man frågar om, eftersom man gör kontinuerlig uppföljning av telefonsamtalen till kundtjänst.

"För att styra över dem till webben krävs att vi har verktyg som ökar kundernas nytta, och det har vi funnit i den digitala assistenten", säger Lena Glennert.

Den digitala assistenten, som på Försäkringskassans hemsida döpts till Hanna, ger kunderna svar direkt på den fråga som ställs. I dagsläget kan Hanna bara svara på frågor om e-legitimation, men på sikt kommer hon att kunna svara på egentligen alla frågor som Försäkringskassan ansvarar för.

RFV, som svarat för upphandlingen av den digitala

assistenten, har använt sig av det ramavtal som Statskontoret och WM-data i våras tecknade kring infrastrukturella tjänster.

Samutnyttjande

Digitala assistenter finns sedan tidigare även inom andra myndigheter, till exempel Skatteverket och Tullverket.

"Som myndighet strävar vi efter lösningar som även andra myndigheter använder för att därmed göra det



Den digitala assistenten Hanna bittar du på www.forsakringskassan.se.

enklare för medborgare som utnyttjar tjänsterna", säger Lena Glennert. "Förhoppningsvis kommer vi i framtiden att kunna utnyttja varandras digitala assistenter."

Många frågor, som medborgare ställer till sin kommun, gäller exempelvis Försäkringskassans verksamhet, medan frågor som ställs till Försäkringskassan kanske är skattefrågor som Skatteverket ska svara på. Genom att använda varandras fråga-svar-databaser behöver inte medborgarna slussas runt utan får svar direkt, även om frågan ställdes till fel instans.

"Därför är det viktigt att utvecklingen av elektroniska tjänster sker i samarbete med andra myndigheter. Exempelvis har e-legitimation utvecklats i nära samarbete mellan framför allt RFV och Skatteverket."

Hannas möjligheter

Förväntningarna på Hanna är stora. Lena Glennert ser många möjligheter framför sig.

"Den digitala assistenten kan till exempel hjälpa till att fylla i blanketter. Hanna ställer frågor om din inkomst, bostad o.s.v., du skriver svaret och steg för steg fylls blanketten i automatiskt."

Ett annat område, som kan ge stora effekter, är i samband med främmande språk. Inte så att alla svar presenteras på olika språk, men att Hanna automatiskt identifierar det språk medborgaren skriver frågan på och hänvisar till en person som på telefon kan hjälpa till med handläggningen på det egna språket.

Den digitala assistenten Hanna sattes i arbete i slutet på augusti i år. Varje vecka tar man fram statistik över vilka frågor som ställts och kan lätt modifiera fråga-svardatabasen.

"Vi har också inlett en förstudie tillsammans med WM-data och Artificial Solutions, som utvecklat programvaran bakom den digitala assistenten, för att fastlägga en strategi för framtiden", berättar Lena Glennert.

För mer information

Ola Wadman 0733-982008
ola.wadman@wmdata.com

Henrik Johansson 0733-982585
henrik.johansson3@wmdata.com



Skolverkets ledning

Allt IT-stöd har gemensam utgångspunkt i den nya visionen.

I drygt tio år hade Skolverket funnits när verket den 1 mars 2003 delades upp i två myndigheter. Den ena tog hand om skolutvecklingsfrågor, Myndigheten för skolutveckling, medan namnet Skolverket behölls för den myndighet som skulle arbeta med inspektion, uppföljning, utvärdering, kursplaner och styrdokument av olika slag.

IT-verksamheten i "gamla" Skolverket hade utvecklats starkt decentraliserat. Varje avdelning hade med utgångspunkt från sina behov skapat sitt IT-stöd och överlätit till verkets IT-enhet att svara för drift och underhåll. När myndigheten delades och IT-resurserna skulle fördelas blev det en, som avdelningschef Lena Fischer uttrycker det, "taggig kompetensprofil" på IT-sidan.

Skolverkets nya roll, där utbildningsinspektioner fått en framträdande roll, innebär en rad utmaningar som kräver nya former av IT-stöd. Exempelvis ska man årligen inspektera 1 000 skolor, och efter varje inspektion producera en rapport. Den kunskapsmängd som samlas in genom inspektionerna blir därmed oerhört omfattande.

"Men för att kunna hantera den på ett klokt sätt behöver vi IT-baserade lösningar. Kunskaperna ska kunna delas med andra, inte bara inom verket utan framför allt med dem som arbetar ute i verksamheten i landet", säger Lena Fischer.

Två huvudproblem

Skolverket stod alltså inför två huvudproblem. Dels

var kompetensen på IT-sidan för att möta utmaningen inte optimalt anpassad, dels hade verkets uppdrag förändrats kraftigt.

"Det innebär att vi måste arbeta mycket mer med interaktiva lösningar än tidigare. Det handlar om allt från att kommuner och skolor levererar sina kvalitetsredovisningar till oss till att återföra kunskapen till skolornas lärare och rektorer", säger Lena Fischer.

Ett annat stort utvecklingsområde för interaktiva lösningar gäller hanteringen av nationella prov för grundskolor och gymnasieskolor. Inspektionsuppdraget är ett annat med många sakområden som bör kommuniceras till olika mottagare. Hantering av ansökningar och tillstånd till friskolor är ett tredje område.

Skolverket står inför en rad utmaningar som kräver olika former av IT-stöd. WM-data har gjort en analys av verksamheten och föreslagit utvecklingsvägar. "Den viktigaste frågan för oss var på vilket sätt Skolverkets ledning skulle ta hand om IT-utvecklingen för att möta framtiden", säger Lena Fischer, avdelningschef på Skolverket. Foto: Fredrik Eriksson

"Ett annat exempel på behovet av interaktiva lösningar är den stora översyn av gymnasieskolornas kursplaner och ämnesbetyg som ska göras. Den vill vi göra i dialog med lärarna via webben."

En annan ledstjärna för Skolverket är utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten, som är ett sätt att möta föräldrars, elevers och anställdas behov av att snabbt få svar på vanliga frågor.

Ledningens grepp

"Det handlar alltså om att hantera frågor om IT på flera nivåer. Den viktigaste frågan för oss var därför på vilket sätt Skolverkets ledning skulle ta hand om IT-utvecklingen för att möta framtiden", säger Lena Fischer.

WM-data hade vid årsskiftet 2002/2003 gjort en förstudie över IT-enhetens verksamhet, men när Lena Fischer började på sin nya tjänst som avdelningschef med ansvar för administration och organisationsutveckling på Skolverket, valde hon att tills vidare lägga den på is.

vilka önskemål man hade på den. Över 40 personer intervjuades. Rapporten som togs fram presenterade en nulägesbeskrivning och rekommendationer för hur verket borde agera.

"Den visade att vi stod inför ett vägval. Antingen fortsätta med decentraliserad IT-verksamhet eller att verkets ledningsgrupp kopplade greppet om utvecklingen för att finna en gemensam linje i IT-utvecklingen", säger Lena Fischer.

"Vi valde det senare. Både för att skapa enhetlighet och för att få en kostnadseffektivare hantering av IT-frågorna."

"Vi har haft mycket stor nytta av det arbete WM-data har utfört", säger generaldirektör Per Thullberg. "Eftersom det gäller ett grundläggande förändringsarbete som berör alla avdelningar och enheter inom myndigheter har det varit värdefullt att få utomstående analys av läget. I organisationen fanns både interna motsättningar och kompetensvister som vi nu har benat upp för att kunna börja på ny kula."



"WM-data har arbetat systematiskt och förankrat sitt arbete väl i organisationen. Vi är väldigt nöjda med hur WM-data genomfört uppdraget", säger Per Thullberg, generaldirektör i Skolverket. Foto: Fredrik Eriksson

kopplar greppet

"Jag ville i stället vidga analysen av IT-frågorna till att omfatta hela verket, inte bara IT-enheten. Vi behövde hjälp med att lyfta blicken för att komma in på frågor om hur verket skulle ta ansvar för att driva utvecklingen mot en vision och att få ledningsgruppens stöd för detta."

Bengt Jamot och Anders Nyström från WM-data engagerades för uppgiften. Båda med lång, bred erfarenhet av att analysera verksamheter ur olika perspektiv.

Djup analys

Arbetet inleddes i mars 2004. I steg ett gjordes en omfattande organisationsdiagnos för att få en klar bild över utvecklingen av Skolverket och hur man på olika nivåer inom verket uppfattade IT-verksamheten och

"WM-data har arbetat systematiskt och förankrat sitt arbete väl i organisationen. Vi är väldigt nöjda med hur WM-data genomfört uppdraget", säger Per Thullberg.

IT-strategi

Nästa steg blev att ta fram en IT-strategi och en styrmodell, som klart anger var ansvaret för IT-verksamheten ligger. Dessutom har man gjort en fördjupad analys av IT-enheten för att bedöma hur den bör vara rustad för att klara verkets utmaningar. Detta arbete har pågått under hösten.

"I fortsättningen blir IT-avdelningen involverad i all utveckling på IT-området."

Den första synliga åtgärden av översynen blev att

Skolverket tillsatte ett IT-råd med representanter för avdelningar och enheter. Lena Fischer håller i rådet på uppdrag av ledningsgruppen, som hon är en del av.

"Det blir ett bra forum för att arbeta med strategi-frågor, utveckling av visioner och IT-planer. I IT-rådet ska vi försöka fatta de flesta beslut för att inte belasta ledningsgruppen i onödan."

Det första som organisationen kommer att märka av översynen är att ledningens vision kommer att kommuniceras ut samt att en kortsiktig gemensam IT-plan för 2005 tas fram.

Modellen bakom Skolverkets beslut

Analys av delarna skapar helhetsbilden.

I uppdraget på Skolverket har WM-data baserat sitt arbete på en modell för organisationsutveckling.

”Det har varit ett utmärkt redskap för oss”, säger Bengt Jamot, som tillsammans med Anders Nyström har genomfört uppdraget. ”Eftersom vi var två som genomförde varje intervju kunde vi lättare gräva oss fram till vad de intervjuade egentligen tyckte och tänkte.”

Totalt har över 40 personer på olika nivåer inom verket intervjuats.

”Vi använder modellen som ett raster genom vilket vi tittar på kunden. Med utgångspunkt från det problem kunden har bestämmer vi vad vi särskilt bör undersöka”, förklarar Anders Nyström.

”Modellen är heltäckande. Det som vi upptäcker är oftast inget nytt för uppdragsgivaren, men eftersom vi presenterar en komplett bild med hjälp av modellen blir det en ny insikt hos kunden. På Skolverket talade man till exempel inte om IT-frågor i ledningen. Nu lyftes detta fram på ett tydligt sätt.”

”Det viktigaste i vår rapportering är att kunden inte kan rycka ur något från sitt sammanhang och

börja arbeta med den problembilden och strunta i resten”, säger Anders Nyström och Bengt Jamot.

Etablerad modell

När WM-data arbetar med modellen i olika uppdrag utgår man från att kunden har två utmaningar som utgångspunkter för WM-datas organisationsdiagnos.

- Kartläggning av vad som hänt fram till nu, hur det ser ut just nu och vad kunden tror om framtiden.
- Kartläggningen ökar vår förståelse för hur de facto-strategier utvecklats, nuvarande strukturer (bland annat ansvarsområden och samverkansformer) och processer.

Organisationsdiagnos sker i fyra steg.

- Insamling av data.
- Tolkning av data.
- Förslag om strategiska vägval och avgörande insatsområden.
- Avrapportering.

Data insamlas med stöd av diagnosmodellen Sextanten. Modellen innefattar ett antal komponenter eller etiketter



Bengt Jamot och Anders Nyström från WM-data har analyserat Skolverkets behov av förändring när det gäller IT-frågor. Foto: Fredrik Eriksson

under vilka man kan sortera in de aktiviteter som pågår eller finns inom kundens verksamhet, både formella och informella.

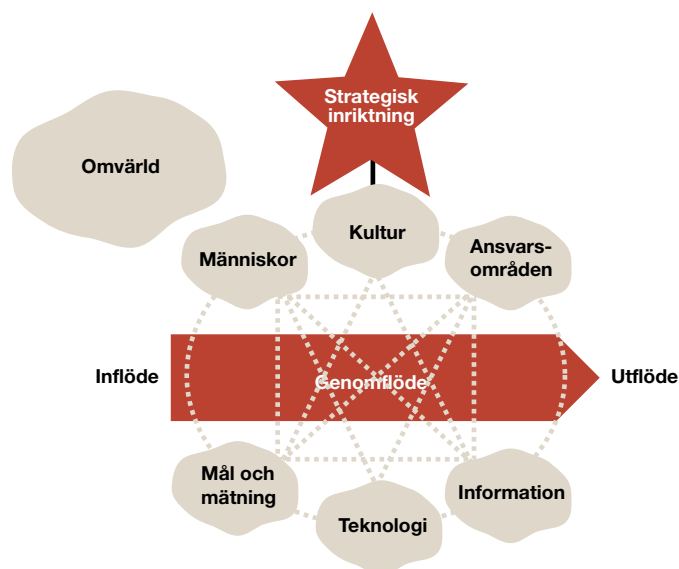
Insamling av data sker genom intervjuer med spridning inom hela kundens organisation samt studier av dokument och ekonomisystem.

Insamlade data kondenseras och presenteras med stöd av diagnosmodellen. Konsulterna gör en tolkning av informationen och med stöd av kundens utmaningar och tolkningar föreslås strategiska vägval och avgörande insatsområden som krävs för att övervinna utmaningarna.

Avrapportering sker till uppdragsgivarna i form av en rapport vid ett arbetsmöte på två timmar. Dessutom kan WM-data tillsammans med uppdragsgivarna utforma ett seminarium med olika intressenter som deltagare för att fördjupa och expandera förståelsen för insamlat data, pröva tolkningar och diskutera hur kunden går vidare.

Vår organisationsmodell

En heltäckande karta över organisationen.



Ändra

Adapttera, tillföra eller avveckla organisationens sätt att hantera problem och uppgifter.

Förbättra

Korrigerar befintliga delar. Förändrar i grunden, ej organisationens sätt att hantera problem och uppgifter.

Förvalta

Förfina och befästa det befintliga och avhjälpa hindrande fel i processerna.



För mer information

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

Anders Nyström 0733-980058
anders.nystrom@wmdata.com

EDI-kanalen mellan företag och Tullverket verksamhetskritisk för alla parter

WM-data har övertagit ansvaret för att digitala tulldokument kommer fram.

Idag skickas cirka 94 procent av alla tulldeklarationer som EDI-dokument mellan import-, export- och speditorsföretagen och Tullverket.

”Enbart i september hanterade vi omkring 400 000 deklarerationer elektroniskt”, berättar Hans Niva, Tullverket.

EDI-kanalen mellan företag och Tullverket har blivit en verksamhetskritisk funktion för alla inblandade parter som ständigt måste hållas öppna.

Nytt system

I våras tog Tullverket en ny TMF-funktion (Tullverkets Mottagningsfunktion) i drift. Den ersätter den tidigare funktionen som varit i drift sedan början av 90-talet. Den nya funktionen/systemet har utvecklats av WM-data. Systemet, som har varit i drift en tid, uppfyller de förväntningar som fanns.

Tullverket har arbetat med EDI-tjänster under många år. Redan i början på 90-talet införde man ett elektroniskt system för hantering av tulldeklarationer. Uppdraget för att EDI-kanalen, d.v.s. funktionen mellan företag och Tullverket och som ser till att EDI-meddelandet levereras som det ska, ligger på en extern leverantör. När avtalet med leverantören var på väg att löpa ut gjordes en ny upphandling av tjänsten. Efter en omfattande utvärdering av olika leverantörers anbud beslutade Tullverket i juni 2003 att lägga ut uppdraget på WM-data.

Det innebär att det ligger på WM-datas ansvar att ta emot EDI-meddelandet med tullhandlingar från Tullverkets kunder och säkerställa att de förs vidare till Tullverket för hand-

läggning. WM-data fungerar som en slags växel i sammanhanget.

Leveransen

Kriterierna vid utvärdering av den nya lösningen var omfattande. Förutom prislappen bedömdes faktorer som teknik, kommunikation, användargränssnitt, support, drift, förvaltning och leveransorganisation.

Leveransen bestod av två huvuddelar. Den ena gällde hanteringen av filer mellan företag och Tullverket, den andra gällde användargränssnittet gentemot Tullverket för att övervaka flödet mellan företag och Tullverket samt lägga upp nya företag.

”WM-datas erfarenhet av support, drift och förvaltning av EDI-lösningar

Tullverket har bytt system för hantering av EDI-dokument. ”WM-datas erfarenhet av support, drift och förvaltning av EDI-lösningar hos andra kunder var en viktig bedömningsfaktor vid valet av leverantör”, säger Hans Niva, Tullverket.

hos andra kunder var en viktig bedömningsfaktor vid valet av leverantör”, säger Hans Niva.

Införande

Parallellt med att WM-data utvecklade systemet för att möta Tullverkets kravspecifikation drog verket igång ett eget införandeprojekt, som skulle svara för bland annat de tester som låg till grund för godkännande av systemleveransen.

”WM-datas systemutvecklingsprojekt och vårt införandeprojekt hade en tät kommunikation för att kunna gå hand i hand”, säger Hans Niva.

I april i år togs systemet i drift. Till sammans med utsedda pilotföretag, som hade olika systemlösningar för sin interna hantering av tulldokument, verifierades lösningen.

”Det stora arbetet i införandeprojektet var dock att planera själva övergången från det befintliga till det nya systemet. Vårt mål var att våra kunder skulle påverkas i så liten omfattning som möjligt av själva övergången”, berättar Hans Niva.

Den 15 maj gjordes en Big Bang, då alla företag styrdes över till nya systemet på en gång.

”Det gick bra tack vare att alla inblandade hade en så professionell inställning. Det gällde inte bara Tullverket och WM-data, utan även den tidigare leverantören som i och med detta inte längre skulle vara involverad i EDI-kanalen”, avslutar Hans Niva.



För mer information

Leif Forsman 0733-983802
leif.forsman@wmdata.se



Per Ström, webbredaktör på Räddningsverket, längts bort i bild, omgiven av sina kollegor i Räddningsverkets projektgrupp, som har arbetat fram den nya webbplatsen. Från vänster Sofia Nilsson, Fredrik Höglund, Per Ström, Jonathan Strandlund och Jonas Lindau. Foto: Öyvind Lund, Scanpix

Webbplats för fackfolk

Räddningsverket byggde om sin webbplats för att möta den vanligaste besökarens behov.

Den typiska besökaren på Räddningsverkets webbplats www.raddningsverket.se är en fackman som letar efter specifik information.

Räddningsverkets huvuduppgift kretsar kring lagen Skydd mot olyckor. Det är verkets skyldighet att informera om lagen och att utveckla olika stöd för att användarna lättare ska kunna ta den till sig. Det kan handla om allt från att få tillgång till lagtexten till att få hjälp med att tolka den, eller allt från att kunna skaffa olika publikationer till att få ett utbildningsbehov tillgodosett.

Förändringens vindar

I början av året stod Räddningsverket inför en rad förändringar: teknikskifte, ny grafisk profil och omorganisering. Samtidigt ökade trycket på den publika webbplatsen och det fanns önskemål om nya funktioner. Målet är att skapa en 24-timmarswebb.

”Visserligen fungerade våra gamla webbplatser, den externa och den interna, men vi stod ändå inför uppgiften att göra om dem. Eftersom vi ville ha en enhetlig plattform och dessutom kunna plocka ut information ur kringliggande system för publicering, var ett modernt publiceringssystem närmast en förutsättning”, säger Per Ström, webbredaktör.

Skiss

Med utgångspunkt från en skiss över den nya webbplatsen, som Räddningsverket tillsammans med ett designföretag hade tagit fram, började WM-datas arbete.

”WM-data har svarat för hela ramverket kring webbplatsen och de flesta funktionsmallarna”, berättar Per Ström.

Innan Räddningsverket tog fram sin skiss gjordes en grundlig analys för att målgruppsanpassa den nya webbplatsen.

”Vår webbplats är en typisk webbplats för fackmän”, säger Per Ström. ”Alla inom kommuner, länsstyrelser, företag som arbetar med risk- och säkerhetsfrågor hämtar information här.”

Den nya externa webbplatsen har därför en medveten indelning, dels för fackmän, dels för allmänheten och blivande elever på Räddningsverkets utbildningar.

”Vi har en särskild ingång som vi kallar Din säkerhet, och som ger allmänheten goda råd om till exempel brandvarnare och vad olika ljudsignaler har för innebörd.”

Den del som vänder sig till fackmän har fått en hel del ny funktionalitet jämfört med tidigare. Mycket av detta har följt med installationen av det nya publiceringsverktyget EPiServer, men man har också lagt in en del andra funktioner såsom att anpassa sidan och bokmärken.

Andra nyheter är en ny rättsdatabas för lagar och författningar, en utbildningsdatabas för de fyra skolorna som sorterar under myndigheten samt en statistikdatabas.

En tung del av verksamheten handlar om att författa rapporter och andra publikationer. Vissa är till försäljning, andra är gratis. För att hantera materialet har Räddningsverket installerat EPiStore.

”Det är en e-handelsmodul, men vi använder den främst för att bringa ordning och reda bland våra publikationer”, säger Per Ström.

Syskonlikhet

Det nya intranätet, som utvecklades efter den externa webbplatsen, har återanvänt det mesta som går att återanvända från den externa webbplatsen.

”Syskonlikheten är stor mellan dem.”

I ett kommande utvecklingssteg kommer erfarenheter från intranätet att återanvändas av den externa webbplatsen. Det gäller främst personliga webb-sidor.

”På sikt kommer vi även att individualisera externwebben. Våra besökare är till 80 procent fackfolk som vet vad de söker efter. Nu har vi möjligheten att ge dem en personligare service”, säger Per Ström.

På intranätet skapas individualisering genom användning av WM-datas Weblet Framework. Det ger en rad öppningar till andra funktioner och program, till exempel e-post, kalender och diarium. Användaren kan själv välja vilka weblets som ska vara synliga på sidan.

”Webbskiftet ger oss möjligheten att bli en 24-timmarsmyndighet – vi är mer genomskinliga än någonsin tidigare”, säger Per Ström.

För mer information

Pierre Vindemyr, 08-6702000
pierre.vindemyr@wmdata.se

Tog helhetsgrepp om infrastrukturen

Fortifikationsverket uppgraderade hela infrastrukturen till Windows XP och Windows Server 2003.

Fortifikationsverket stod för ett par år sedan vid ett vägskäl. Att man skulle uppgradera sin infrastruktur var helt klart. Frågan var hur?

Fortifikationsverket har sen mitten av 1990-talet baserat sina PC-klienter och servrar på Windows NT4. 1997 övertog verket ansvaret för fastighetsdriften från Försvarmakten och över en natt växte antalet anställda från 150 till cirka 2000 och verksamhet fanns sen på över 50 platser i hela landet. Alla orter skulle integreras med Fortifikationsverkets befintliga miljö, vilket innebar att nätverket behövde byggas ut och att nya servrar och PC-klienter, som baserades på NT4, skulle skaffas.

”Den här IT-miljön har fungerat bra. Så det var inte skälet till att vi stod

inför beslutet att byta miljö. Skälet var dels att supporten från Microsoft kontinuerligt minskade och att vi hade behov av att ersätta de servrar som skaffades 1997”, berättar Birgitta Thörnlund, IT-chef på Fortifikationsverket.

Förstudie

Fortifikationsverket beslutade att med WM-datas hjälp göra en förstudie, en inventering för att få en klar bild över sin miljö. WM-data och Fortifikationsverket har sedan flera år ett partnerskapsavtal som innebär att WM-data ansvarar för driften av verkets IT-miljö.

Resultatet från förstudien låg till grund för Fortifikationsverkets beslut att konsolidera och uppgradera hela verkets infrastruktur till senaste teknik.

”Det var viktigt för oss att inte ta in gammal teknik. Vi ville ha det senaste för att inte omedelbart behöva planera för nästa uppgradering”, säger Birgitta Thörnlund.

Beslutet innebar Microsoft Windows XP på klienterna och Windows Server 2003 på servrarna. Dessutom skulle Active Directory införas. Uppdateringen gjordes under våren 2004 när den nya versionen av Microsoft Office kunde levereras.

I den gamla miljön fanns cirka 80 servrar, bland annat hade varje ort sin egen fil- och printserver. Nu genomfördes en konsolidering. Hälften av servrarna togs bort helt, resten ersattes med Windows Server 2003 och placerades på en plats inom WM-data.

På klientsidan gjordes en omfattande rensning för att skapa en standardplattform med basprogramvara och tillägsprogram. I gamla miljön hade användarna under årens lopp successivt byggt på med olika programvaror så att det totalt fanns omkring 300 program med varianter och i olika versioner.

”Driftskostnaderna har redan sänkts kraftigt, och vi räknar med att de ska sjunka ännu mer. Det har också gett oss en säkrare miljö”, säger Birgitta Thörnlund, IT-chef på Fortifikationsverket om den nya IT-miljön.
Foto: Fredrik Eriksson

”Vårt mål var att minska antalet kraftigt. Idag har vi 59 program”, berättar Birgitta Thörnlund.

650 nya klienter

Totalt har omkring 650 PC-klienter, antingen bytts ut eller uppgraderats. När en klient har installerats har användarens gamla dator tagits in och antingen uppgraderats och ominstallerats, sålts eller skrotats. Utrullningen gjordes under en begränsad period. Team från WM-data och Fortifikationsverket installerade nya klienter på 55 platser under 27 dagar, d.v.s. i genomsnitt 24 klienter per dag på två platser.

”Det var tvunget att gå snabbt, eftersom vi inte ville ha två parallella miljöer med två domäner som användarna arbetade i”, säger Birgitta Thörnlund.

Ett annat område som förbättrats i den nya infrastrukturen är säkerheten för att hålla hackers och virus på behörigt avstånd. Nivån på inloggning och lösenordshantering har höjts säkerhetsmässigt.

”Vi tog ett helhetsgrepp om säkerheten!”

Sänkta kostnader

Även förvaltningen av plattformen har rationaliserats. I projektet tog man fram regler och rutiner för hur den ska förvaltas och hur nya klienter och program ska installeras. Idag behöver IT-tekniker inte åka ut till orterna, utan kan lösa det mesta över nätet. Det är bara om något går fysiskt sönder som det krävs handpåläggning.

”Driftskostnaderna har redan sänkts kraftigt, och vi räknar med att de ska sjunka ännu mer. Det har också gett oss en säkrare miljö”, säger Birgitta Thörnlund.



För mer information

Sten Borg 08-6702000
sten.borg@wmdata.com

System med potential

Västerbottens Läns Landsting inför dokument- och ärendehanteringssystem.



Håkan Petterson och Per-Ewerth Lindgren på Västerbottens Läns Landsting arbetar med införandet av ärende- och dokumenthanteringssystemet Platina. Foto: Torbjörn Jakobsson, Scanpix

När Västerbottens Läns Landsting beslutade att införa ärende- och dokumenthanteringssystemet Platina var det konkreta uppdraget att ge landstinget ett nytt dokument- och ärendehanteringssystem som skulle stödja den administrativa processen inom landstingsledningen.

”Men Platina innehåller en bra ärende och flödeshantering som även kan vara lösningen på andra behov inom vår verksamhet”, säger Per-Ewerth Lindgren, projektledare för införandet och verksam vid Medicinsk teknik och Informatik vid landstinget.

Huvudskäl

Huvudskäl till att landstinget valde Platina var

systemets flexibilitet, d.v.s. det är lätt att anpassa till verksamheten.

”Det var inte ett system som var färdigt att använda, men grundfunktionaliteten är sådan att vi lätt kan anpassa det till våra processer”, förklarar Per-Ewerth Lindgren. ”Att Platina dessutom är ett kraftfullt system med stor potential att lösa behov inom andra problemområden är en stor fördel.”

När Per-Ewerth Lindgren fick uppdraget att som projektledare ta fram beslutsunderlag för ett nytt dokument- och ärendehanteringssystem skapades en projektgrupp med registratorer och mötesadministratörer, som är de yrkesgrupper som arbetar mest med ärendeprocessen.

”Men vi gick inte in på detaljnivå för att fastlägga vad ett nytt system skulle klara. Vi ville undvika att låsa fast gamla rutiner genom att anpassa ett system till dem. I stället analyserade vi nuläget för att få svar på frågan: Vad är viktigt för landstinget? Därefter tog vi fram ett underlag som vi skickade ut till ett antal leverantörer. Men i detta skede var det inte fråga om en upphandling. Vi ville veta om leverantörerna kunde leverera det vi ville ha.”

Det nya systemet skulle bland annat stödja elektroniska arkiv, kunna ta in skannade dokument så att alla dokument kunde hanteras elektroniskt och smidigt kunna fördela ärenden till chefer och handläggare.

Av svaren att döma kunde alla leverantörer erbjuda det man sökte men endast några motsvarade fullt ut de krav landstinget ställde.

Åtta diarier skulle bli ett

En viktig faktor i sammanhanget var att landstinget skulle slå samman fem förvaltningar till en gemensam. Det fanns också åtta diarier som skulle slås samman till ett.

”Vi behövde ett system med stor flexibilitet som både stödde flödeshantering och underlättade samarbete mellan avdelningar.”

Uppdraget, att hitta ett nytt diariesystem, var avgränsat till den politiska ärendebereidningen i landstinget.

”Men var går gränserna?”, frågade man sig i projektgruppen. ”En handläggare i Lycksele måste komma åt ärenden på landstinget innan beslutsprocessen är avslutad. Och när ett ärende kommer till landstinget, registreras och skannas det in i systemet för att olika personer ute i organisationen ska kunna yttra sig i det. Därför sa vi att allt som hör till landstingsledningens dokumentation ska stödjas av systemet.”

”Sen har det visat sig att systemet är så flexibelt att det även är användbart för icke-diarieförda ärenden, vilket ökar möjligheten till kunskapsåtervinning”, förklarar Per-Ewerth Lindgren.

Införandet i delmoment.

Eftersom den nya landstingsorganisationen skulle införas 1 januari 2004 prioriterades införandet av funktionalitet för diariet.

”Övrig funktionalitet i systemet, d.v.s. flödesadministration, dokumenthantering och handläggarstöd håller vi på att införa på bred front”, säger Per-Ewerth Lindgren.

”Under hösten kommer det att vara omkring 150 användare av systemet”, berättar Håkan Petterson, systemansvarig för systemet på landstinget. ”När det känns moget och användarna känner sig trygga med systemet kommer vi att införa Platina till alla i hela landstinget som har behov av det.”

När systemet är helt infört har landstinget ett supportavtal med WM-data.

För mer information

Lars Zingmark 090-183200
lars.zingmark@wmdata.com



Bo Wennström, kanslichef och Daana Kaipainen, projektledare, har stora förväntningar på LEX när systemet är infört i Kristinehamns kommun. Vid skärmen, Aja Halvarsson, som är registrator för kommunstyrelsens diarium. Foto: Öyvind Lund, Scanpix

Driver fram 24-timmarsmyndigheten

Kristinehamns kommun inför dokument- och ärendehanteringssystemet LEX.

”Införandet av dokument- och ärendehanteringssystemet LEX innebär att vi får en aktiv start för att driva fram 24-timmarsmyndigheten i kommunen”, säger Bo Wennström, kanslichef i Kristinehamns kommun.

Kristinehamns kommun har i flera sammanhang legat tidigt i spåret för att bli en transparent kommun. Till exempel är alla nämndsammanträden öppna för allmänheten. TV-sändningar av kommunfullmäktige i lokal-tv har man haft i flera år och i höst har man startat med webb-tv. Det öppnar ytterligare möjligheter att ta del av den kommunala beslutsprocessen, eftersom kommunens 24 000 medborgare via internet även kan ta del av handlingar som ligger bakom de frågor som tas upp i kommunfullmäktige.

Bredbandsuppkoppling finns inom hela den kommunala förvaltningen.

Drivkraft för 24-timmars

Upphandlingen av LEX från WM-data har gjorts inom Statskontorets ramavtal. Efter ingående analyser, studie-

besök och tester av tre alternativ fastnade man för LEX.

”Ett av skälen var att det är byggt för offentliga sektorn och ger oss möjlighet att anpassa det till våra behov efterhand som vår organisation förändras. Vi kan göra det själva utan hjälp av datakonsulter”, säger Bo Wennström. ”Att kunna hålla underhållskostnaderna nere var ett viktigt skäl för oss.”

LEX är ett dokument- och ärendehanteringssystem, som ger ett heltäckande IT-stöd för handläggningsarbete inom offentlig sektor. I systemet finns alla regler och lagar implementerade i förväg, vilket gör att användarna kan koncentrera sig på att få sina ärendeprocesser så effektiva som möjligt inom de ramar lagstiftningen ger.

I Kristinehamn ersätter LEX två befintliga system, medan ett tredje system, som används inom miljöförvaltningen, integreras med LEX.

”Vår strävan är att få en enhetlig behandling av offentlighetsprincipen inom hela kommunen”, säger Bo Wennström.

När LEX är helt infört – under hösten pågår bland

annat utbildning – är ambitionen att såväl kallelser som alla handlingar till ett nämndsammanträde ska nås digitalt.

”LEX är också viktigt ur rättssäkerhetssynpunkt, eftersom det är ett system som alla berörda kan hantera och alla beslut kan nås genom”, säger Daana Kaipainen, nämndsekreterare på skolförvaltningen och medlem i LEX-styrgrupp.

Daana Kaipainen är också projektledare för införandet av LEX.

”När allt är klart så kommer Kristinehamn förhoppningsvis att vara en kommun där kommunikationen med medborgarna är på nivå 2,30 cm om man jämför med höjdhopp”, hoppas Bo Wennström.

Ökar tillgängligheten

LEX minskar också sårbarheten när det gäller tillgång till handlingar. Tidigare fanns det en registrator på varje nämnd. Oftast var det bara denne som visste hur man sökte i diariet. Handläggarna kan nu söka i varandras diariet, oavsett vilken handling det gäller. Kommunen kommer även att lägga ut diarierna på hemsidan med kopplade handlingar.

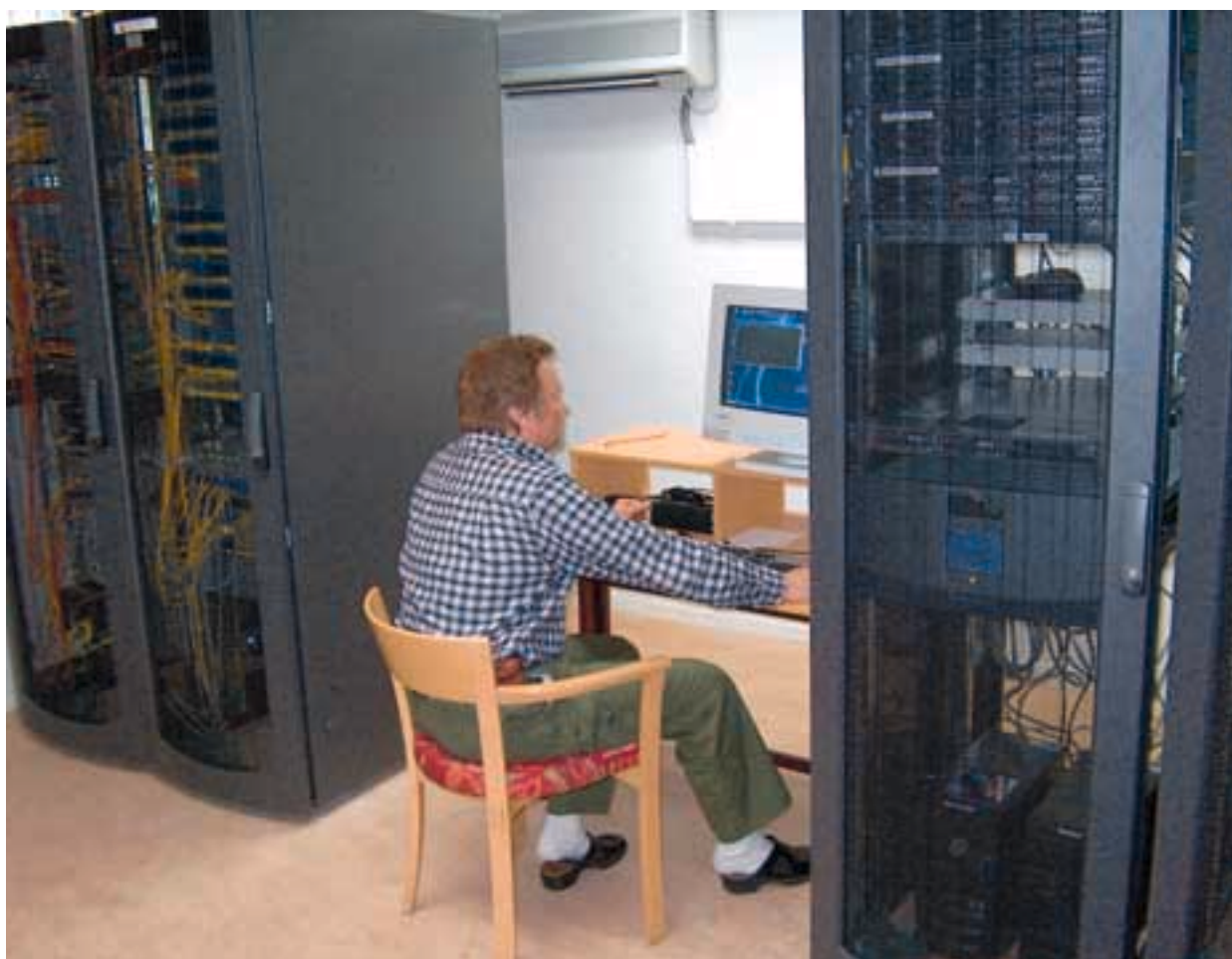
Överläggningen till det nya systemet har också inneburit en total genomgång av mallar, riktlinjer och annat för hur skrivelser och dokument ska upprättas.

”Tidigare arbetade nämnderna på olika sätt, även i samma system. Nu börjar vi om. Alla ska arbeta på samma sätt, samma teckensnitt, logotypens placering, marginaler etc.”, säger Bo Wennström.

LEX har börjat rullas ut. De första som tog det i bruk var registratorerna. I september i år testades nämndadministrationsmodulen och därefter utbildades handläggarna. Av kommunens 2 300 anställda kommer cirka hundra att arbeta direkt i LEX. I februari år 2005 tas det i full drift.

För mer information

Daniel Moström 08- 6710306
daniel.moström@wmdata.com



Tomas Jonsson har varit Jokkmokks projektledare för migreringen till Windows Server 2003, som startade med några workshops tillsammans med WM-data.

Användarna märkte skillnaden direkt

Jokkmokks kommun bytte server från Novell 5.0 till Windows Server 2003.

När IT-avdelningen i Jokkmokks kommun med WM-datas hjälp var klar med migreringen av applikationer, konton och hemkataloger från Novell 5.0 till Active Directory på nya servern Windows Server 2003 plus uppgradering av PC-klienterna blev skillnaden direkt märkbar för kommunens 350 användare.

”Det blev både enklare att arbeta med olika applikationer och snabbare överföring i nätet”, berättar Tomas Jonsson, kommunens projektledare för migreringen.

Och för IT-avdelningen har det inneburit en förskjutning av var man nu lägger sina resurser.

”Vi har kört den nya infrastrukturen i ett år. Det har blivit betydligt färre felärenden från användarna än tidigare, bland annat har många enkla felärenden i det närmaste försvunnit, till exempel när det gäller inloggning. Förr var det krångligt, nu räcker det med användarnamn och lösenord för att logga in sig på sin domän”, säger Tomas Jonsson.

Workshop visade vägen

Anledningen till att Jokkmokk bytte server var att den befintliga Novellservern, som användes i den kommunala förvaltningens Adminet som fil- och applikationsserver, inte räckte till. Något behövde göras, men vad?

Tillsammans med WM-data genomförde man en tvådagars workshop för att komma fram till vad Jokkmokk behövde. Det var ren brainstorming.

”Vi hade visserligen funderat på Windows Server 2003 redan innan workshopen, men det var inte något självklart val. Vi funderade också på Windows Server 2000”, säger Tomas Jonsson.

Beslutet blev att gå vidare med Windows Server 2003 med Active Directory.

Vid nästa workshop tittade man närmare på den IT-miljö som fanns i kommunen. Med hjälp av WM-datas inventeringsverktyg gjordes en detaljerad genomgång av klientbeståndet i nätet. Bland annat hade man ett 75-tal Windows 95-klienter som måste ersättas för att kunna utnyttja Active Directory.

”Det här har lett till att vi har fått en bättre maskinpark än tidigare”, säger Tomas Jonsson.

Idag består den av några Windows 98-klienter, men framför allt av Windows 2000- och Windows XP-klienter.

Automatisk migrering

Migreringen av konton, regler och hemkataloger till Active Directory har gjorts med WM-datas migreringsverktyg.

”Det var betydligt effektivare att göra det automatiserat än att manuellt registrera in alla data”, säger Tomas Jonsson. ”Det märktes att WM-data har gjort det här förr. Genomförandet var mycket professionellt.”

WM-data tog även över arbetet med att testa de applikationer som skulle flyttas över till nya servern.

En del av applikationerna kördes parallellt i gamla och nya servern.

”Användarna hade dubbla inloggningar under en övergångsperiod. Vi ville säkerställa att funktionerna fungerade i vissa verksamhetskritiska system.”

Service- och underhåll av den nya infrastrukturen har effektiviserats. Avståndet mellan tätorten och de kommunala enheter som är uppkopplade till nätet är som längst fem mil.

”Genom att vi har XP-klienter kan vi ta över användarnas skrivbord och hjälpa dem utan att behöva åka ut till dem”, säger Tomas Jonsson. ”Det har blivit allt mindre spring för vår del.”

För mer information

Jill Hedberg 0920-258450
jill.hedberg@wmdata.com

Sänkta kostnader och ökad kvalitet

Dubbelt upp när Sydkraft Gas förnyar sin IT-plattform och användarsupport.

Sydkraft Gas, Sveriges största företag inom naturgassektorn, gör ett genomgripande omtag av sin IT-miljö och användarsupport med en centralisering av IT miljön och anslutning till en central supporttjänst. Företaget ansluter sig till den plattform och det arbetssätt som infördes i delar av Sydkraftkoncernen för några år sedan.

”För oss handlar det om två stora projekt, där det ena är förutsättningen för det andra”, säger Mikael Bladh, economichef och IT-ansvarig vid Sydkraft Gas med huvudkontor i Malmö.

Naturgas

Sydkraft Gas är ett förhållandevis litet företag inom Sydkraftkoncernen med sina drygt hundra anställda, men är inom naturgassektorn den ojämförligt största aktören i Sverige. Naturgas används i huvudsak för uppvärmning och i industriella processer men också som fordonsbränsle, till exempel i Malmös stadsbussar. Naturgas är i Sverige en liten energikälla som svarar för två procent av all energianvändningen i Sverige, men på den marknad, som Sydkraft Gas verkar – sydvästra Sverige – är man stor. Nära en fjärdedel av energianvändningen där är naturgas. Och marknaden växer.

”Vi driver just nu ett stort projekt för att undersöka förutsättningarna för en utbyggnad av naturgasnätet till Norrköpings- respektive Örebroområdet”, berättar Mikael Bladh.

Projekt på IT-området

Sydkraft Gas håller på att avsluta två IT-projekt med hjälp av WM-data. Det ena innebär att införa koncernens koncept PDS, programvarudistribution, och att centralisera IT-miljön. Det andra att lägga användarsupporten hos WM-datas Service Desk i Bromölla.

”Genom att centralisera plattformsförvaltningen får vi bättre kontroll över vår totala IT-miljö såsom utnyttjande



”För oss handlar införande av ny IT-plattform och ny användarsupport om två stora projekt, där det ena är förutsättningen för det andra”, säger Mikael Bladh, economichef och IT-ansvarig vid Sydkraft Gas i Malmö. Foto: Berne Lundkvist

av programvarulicenser, hårdvara etc. Alla produkter certifieras innan de installeras för att vi ska veta att de passar ihop och minimerar därmed risken för driftstörningar.”

”Service Desk kommer att bli vår Single Point of Contact. Dit ska alla användare ringa, oavsett om det gäller

att skaffa en ny dator eller få hjälp med en krånglande programvara”, förklarar Mikael Bladh.

Via nätet

Sydkraft Gas har sitt huvudkontor i Malmö, men även verksamhet i ett antal andra orter i Sydsverige. IT-supporten

har hittills hanterats från huvudkontoret med en projektanställd IT-tekniker på plats. Nu sker det mesta över nätet.

Sättet att uppdatera klienternas programvaror, inte minst när det gäller säkerhetsprogrammen, ser Mikael Bladh som särskilt effektiv jämfört med tidigare, eftersom det sker utan att tekniker behöva vara på plats.

”Om en användare behöver ominstallera sin dator trycker han bara på F12 och får alla de programvaror han har haft. Tidigare var detta i värsta fall ett heldagsuppdrag för en IT-tekniker”, säger Mikael Bladh. ”Genom den certifiering av programvara, som också är en del i projektet, kommer vi att avsevärt minska antalet applikationer i vår IT-miljö och bli av med alla olika versioner av programvaror. Detta minskar också risken för störningar.

WM-data, som höll i arbetet med att införa den nya IT-plattformen hos moderbolaget Sydkraft AB, har även projektledarrollen på Sydkraft Gas. Uppdraget innebär att inventera all programvara och hårdvara i den befintliga miljön, certifiera den och testa att allt fungerar innan den återförs till användarna.

Övergången till servicedesken görs i takt med att användarna får sina klienter installerade.

”Målet med den centraliserade supporten är att flertalet av alla ärenden ska kunna lösas under pågående samtal”, säger Mikael Bladh.

Användarstödet kommer att kategorisera alla ärenden och lämna statistik över vilken typ av ärenden som förekommer.

”Det kommer att ge oss underlag för att ta ställning till om vi behöver sätta in utbildning eller annat för att få ner vissa typer av ärenden”, säger Mikael Bladh.

För mer information

Patrick Roos 0733-985056
patrick.roos@wmdata.com

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 frida.koci@wmdata.se

God Jul och Gott Nytt År!



*WM-data önskar kunder,
leverantörer, övriga samarbets-
partner och medarbetare en riktigt
God Jul och ett Gott Nytt År.
I år skänker vi julkorts-
pengarna till UNICEF.*

UNICEF är FNs barnfond och världens största barnrättsorganisation. Sedan 1946 har UNICEF kämpat för barns rätt till överlevnad, trygghet, utveckling och inflytande. Över hela jorden arbetar UNICEF med att bilda opinion för barns rättigheter och samla in pengar för att kunna förändra barns liv.

UNICEF hjälper alla barn, oavsett nationalitet och religion, och arbetar i 158 länder med att ge barn bra hälsovård, rent vatten och dräglig sanitet, grundläggande utbildning och skydd mot våld och övergrepp. UNICEF samarbetar alltid med regeringar, andra internationella organisationer, näringslivet och lokala organisationer och strävar efter att knyta kontakter i varenda liten by.

