

NOTAT

IT-Forsyningen, 4. januar 2019
Nr.: 04012019-01

FOKUSOMRÅDER 2019 FOR IT-FORSYNINGENS EJERSTRATEGI

På baggrund af ejerstrategien for IT-Forsyningen I/S er der besluttet fire overordnede fokusområder:

1. Sikker og stabil drift.
2. Kommunikation og samarbejde.
3. Servicekultur.
4. Gennemsigtighed i økonomi og processer.

IT-Forsyningen udarbejder en årlig handleplan med indsatserne for de fire områder, der sikrer, at fokusområderne indfries i det kommende år. Handleplanen skal drøftes i IT-Samarbejdskredsen og godkendes af bestyrelsen.

Den løbende opfølgning og evaluering af fremdriften i de enkelte indsatser i IT-Forsyningens handleplan, sker i tæt dialog med CSI og IT-Samarbejdskredsen.

Fokusområde 1: Sikker og stabil drift

Forudsætninger

Der skal gradvist ske en migrering fra kommunernes nuværende platforme til fælles platforme, der gør det muligt for IT-Forsyningen at standardisere.

Udvikling af platform

Som udgangspunkt skal platformen for standardarbejdspladser og tilhørende funktionalitet udvikles på baggrund af forretningens behov. Denne udvikling sker derfor i dialog med kommunernes digitaliseringsenheder. Dette skal lede til udvikling af standardydelse baseret på tilhørende SLA'er, således at der til enhver ydelse også er en SLA.

IT-Forsyningen skal sikre kommunerne en effektiv, sikker og fremtidsrettet platform og infrastruktur. Begge dele skal i deres grundform være bygget så robust, så det forebygges, at én enkelt fejl påvirker mange brugere.

Der skal være mulighed for differentieret, men ensartet funktionalitet på brugerens arbejdsplads. Derfor skal automatisering og selvbetjening danne grundlag for grundplatformen samt yderligere brugerrettet funktionalitet. Det skal bygges ind i grundstrukturen, at funktionaliteten følger brugeren og ikke enheden.

Services og support

Services skal være opbygget således, at brugerne i vid udstrækning har lette redskaber til selv at overkomme de hyppigst forekommende fejl og problemer. Dette skal sikre, at brugerne kan være selvhjulpne, fx ved en fleksibel brugerstyret udrulning til brugerens arbejdsplads. Ved driftsproblemer bør ingen medarbejdere så vidt muligt være uden adgang til digitale værktøjer.

IT-Forsyningen skal drive en support- og serviceorganisation, der understøtter udbudte tjenester og effektivt kan håndtere de fejlmeldinger, bestillinger mv., der kræver manuel support.

Der skal være fokus på at kende brugerens oplevelse i form af opetid og svartider. Dette kan til eksempel ske gennem målinger af svartider direkte på brugerinterfacet på en række generelle services. Der kan med fordel udvikles KPI'er til dette.

Der skal udvikles en strategi og metodik, der sikrer, at der løbende udvikles serviceudbud, så kommunerne hele tiden kan vælge den bedste og billigste løsning, både for mobile og stationære arbejdspladser.

IT-Forsyningens tjenester skal til enhver tid understøtte gældende sikkerhedspolitikker og lovgivning.

Klientstrategien fra 2018 skal udmøntes i konkrete indsatser i 2019 med særlig fokus på differentiering af brugernes IT-arbejdsplads.

Fokusområde 2: Kommunikation og samarbejde

Forudsætninger

IT-Forsyningen er en serviceenhed, der skal understøtte kommunerne i at varetage de kommunale kerneopgaver. Der skal være enighed om de retningslinjer og principper, der beskriver kommunernes ønsker til koordination og relation mellem IT-Forsyningen og kommunerne som ejere.

Modtagerrettet kommunikation i øjenhøjde

Det er målet, at IT-Forsyningen skal være en attraktiv leverandør og samarbejdspartner for kommunerne, som skaber værdi for brugerne og borgerne. En høj kundetilfredshed er derfor afgørende for IT-Forsyningens legitimitet.

Kommunernes medarbejdere skal være tilfredse med den daglige drift, herunder driftskvaliteten, løsningen af IT-problemer, bidrag til kommunernes udviklingsprojekter og leverancekvaliteten. Den mundtlige og skriftlige kommunikation i den forbindelse er ofte afgørende for, at man opnår den rette effekt.

Kommunerne forventer derfor, at IT-Forsyningen kommunikerer åbent, enkelt, forståeligt og modtagerrettet til brugere i kommunerne, herunder i den løbende sagsdialog.

Samarbejde om fælles mål

Kommunerne og IT-Forsyningen er gensidigt forpligtede til løbende at informere hinanden åbent om forhold, der må antages at have interesse for den anden part. Det skal tilstræbes, at parterne informerer hinanden så tidligt som muligt ud fra et princip om "ingen overraskelser" og således, at processerne i kommunerne og hos IT-Forsyningen kan koordineres bedst muligt.

Kommunerne og IT-Forsyningen aftaler i fællesskab en årsplan for møder og informationsudveksling. Som udgangspunkt arbejdes der med følgende mødestruktur:

- Årligt strategi- og målmøde mellem IT-Forsyningen og ejerkredsen.
- Løbende ledelsesmøder i bestyrelse og IT-Samarbejdsreds.
- CSI-møder (Continuous Service Improvement).
- Teknikermøder og ad hoc-møder.
- Bilaterale statusmøder mellem den enkelte kommune og IT-Forsyningen.

Tilfredsheden hos brugere og samarbejdspartnere kan med fordel måles løbende. Herunder den generelle kommunikation, kommunikation ifm. konkrete indsatser samt tilfredsheden med IT-Forsyningens sagshåndtering.

IT-Forsyningen og ejerkommunerne drøfter med regelmæssig frekvens forbedringsmuligheder i relation til kommunikation og samarbejde for at styrke lærings- og forbedringskulturen.

Fokusområde 3: Servicekultur

Forudsætninger

IT-Forsyningens services tager afsæt i kommunernes behov og forretning. IT-Forsyningen er "single point of contact" for kommunernes brugere ved alle former for problemer eller ønsker vedrørende anvendelsen af IT, også når det gælder fagsystemer. IT-Forsyningen visiterer alle henvendelser til der, hvor sagen bedst løses.

Serviceniveau

IT-Forsyningens services fremgår af servicekataloget. For IT-Forsyningens medarbejdere er målet klare, automatiserede og kendte arbejdsgange for sagsbehandling, bestilling, ændringsønsker og problemhåndtering.

Ved eksisterende og nye services forventes der inddragelse, åbenhed og transparens på alle planer og niveauer. Serviceaktiviteter kan tilpasses, så der tages højde for forskellighed og kompetencer hos brugerne i kommunerne.

a. Brugerens service ift. IT-Forsyningen

Mødet med IT-Forsyningen skal være positivt og supporten skal have fokus på at udvise imødekommenhed og være effektiv, også selvom et problem ikke umiddelbart kan løses. Det anses for tilfældet, når følgende er opfyldt:

- Brugerne oplever altid at blive mødt venligt.
- Brugerne kender status for sagen og som hovedregel, hvornår den forventes løst.
- SLA'en overholdes ift. svar- og løsnings-tider.

b. Kommunernes interne information om serviceniveau

Kommunerne har forpligtet sig på et samarbejde og arbejder målrettet for at understøtte opfyldelsen af intentioner om god service og stordriftsfordele. Det kræver tydelighed over for brugerne ift. krav til IT-Forsyningen og tydelighed omkring, hvad IT-Forsyningen skal levere.

c. Fastlæggelse af serviceniveau

Der skal aldrig være tvivl om det aftalte serviceniveau for IT-Forsyningens services. Derfor skal der opbygges en effektiv struktur, som muliggør en beslutningsproces, hvor relevante fora involveres og arbejder relevant ift. hinanden. Fx fra digitaliseringschefniveauet til IT-Samarbejdsredsen til bestyrelsen.

IT-Forsyningen skal i samarbejde med kommunerne formulere og implementere fælles værdier og ledetråde for god service- og brugerdialog med kommunerne.

Kommunerne skal gøre en indsats for at informere brugere på alle niveauer i organisationen om forventningerne til den aftalte leverede service fra IT-Forsyningens medarbejdere.

Fokusområde 4: Gennemsigtighed i økonomi og processer

Forudsætninger

Der er 100 procent gennemsigtighed i økonomi og processer mellem IT-Forsyningen og ejerkommunerne.

Nødvendig aftalt dokumentation

Hvad der indgår i betalingen i forhold til ydelser, fornyelser, services mv. er beskrevet og skal stå helt klart for de involverede parter. Det betyder, at det ligeledes er klart gennemsigtigt, hvordan betalingen evt. skal justeres i forbindelse med ændrede ydelser, services, mv. eller ved indgåelse af nye serviceaftaler.

Som eksempel; hvordan erstatter en ny serviceaftale en ældre aftale, hvilken økonomi videreføres og hvilken del af økonomien er "ny"?

Der skal altid, forud for projektstart, indgås en aftale, hvor ydelse og pris klart fremgår. Der skal være klarhed over, hvordan ressourceforbruget til projekter finansieres.

Ved beslutning om anden prioritering end oprindeligt aftalt, eksempelvis ændret kadence i udskiftning af PC'er, redegøres for, hvorledes midlerne anvendes på andre budgetposter.

Stordriftsfordele

Det skal være klart, hvordan stordriftsfordele opnås og anvendes til fordel for både ejerkommunerne og IT-Forsyningen.

Det igangsatte arbejde med at etablere transparens i økonomi og processer færdiggøres og evalueres i løbet af 2019.