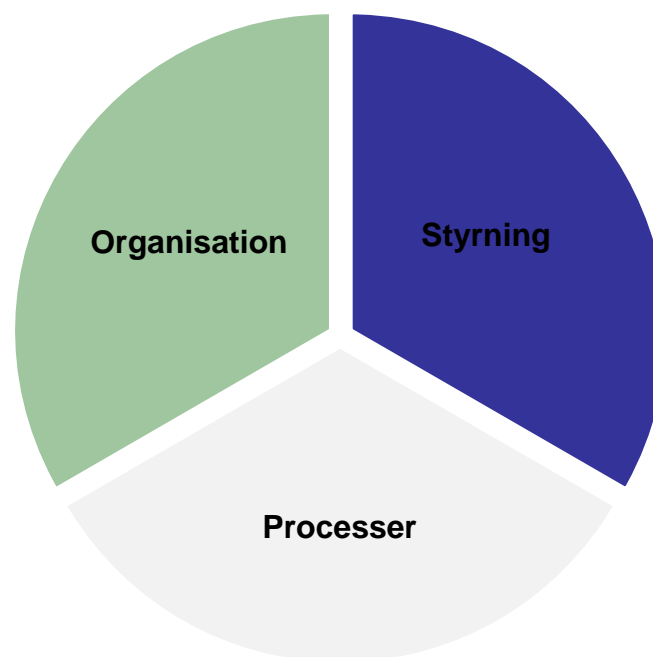


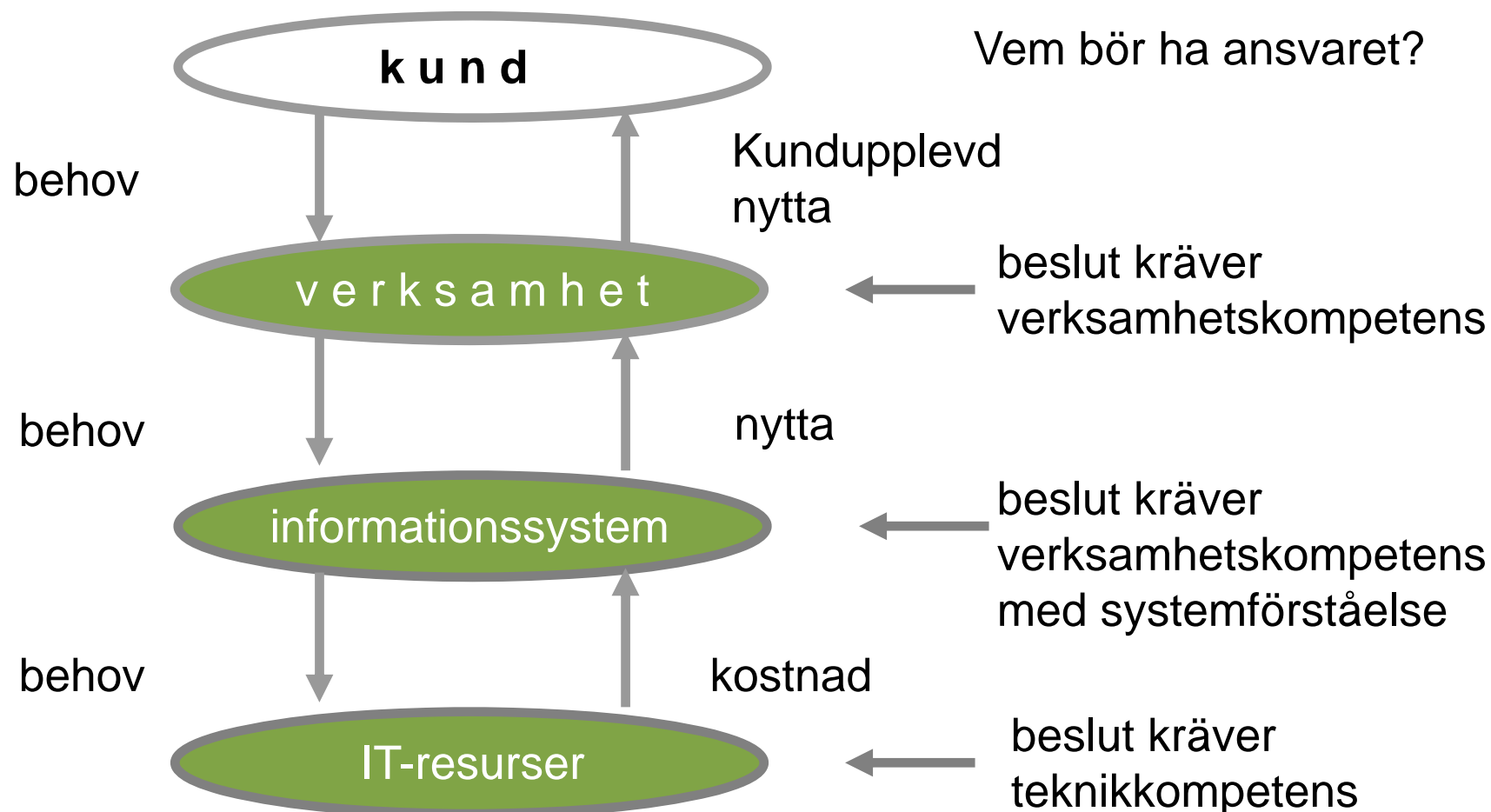
Systemförvaltning

”där delarna bli till en helhet”



Jessika Svedberg, Kommunkansliet

Verksamhet, IS & IT



Systemtänkande - handlar om att se helheten

- I sin enklaste form kan man definiera systemtänkande som ett sätt att se på en organisation som helhet.
- Systemtänkande hjälper oss att leverera bra service till medborgarna. Där bra service är utformad kring medborgarnas behov i stället för att förvänta sig att de ska anpassa sig till vår organisation.
- I Växjö har vi valt vi att upphandla flera gemensamma delar i en upphandling, vilket inte har varit eller är lätt på något sätt - men i syfte att se helheten.

Utmaningen

- Det är inte helt ovanligt att vi som kund blir missnöjd med det som leverantören sen levererar, vi tillhandhåller.
- Det finns säkert mycket leverantörerna kan göra bättre. Men lättast är att börja med oss själva.
Vi får inte ett bättre systemstöd än vi förmår beskriva i vårt kravunderlag.
- Sen om vi lyckas med själva införandet av systemet beror till störst del hur vi som verksamhet och organisation - människor- lyckas. Inte själva valet av systemstöd.

SAM

Samarbete

Samverka, Samordna

Samband, Samsyn , Samtal

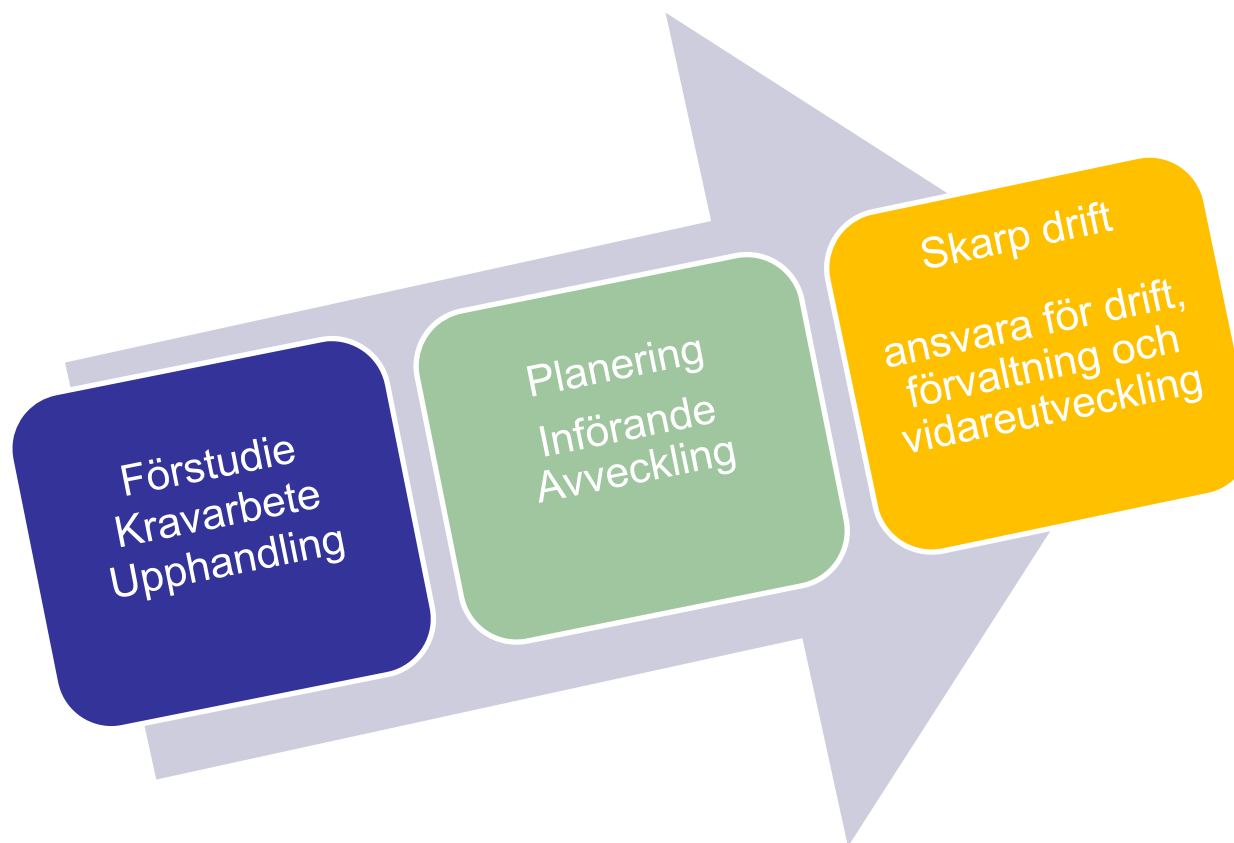
Samförstånd, Samtycka, Samverka, Sammanhållen

Samutveckla, Samhälle, Sammansvetsad, Samla, Samhörande

Samklang, Samkväm, Samma, Samman, Sammanhang , Sammanfoga

Sammanföra, Sammantaget, Samlevnad, Samling, Samspel, Samtid, Samträna

På väg mot vår e-vision



**”Smartare,
enkla och
bättre kvalitet”**

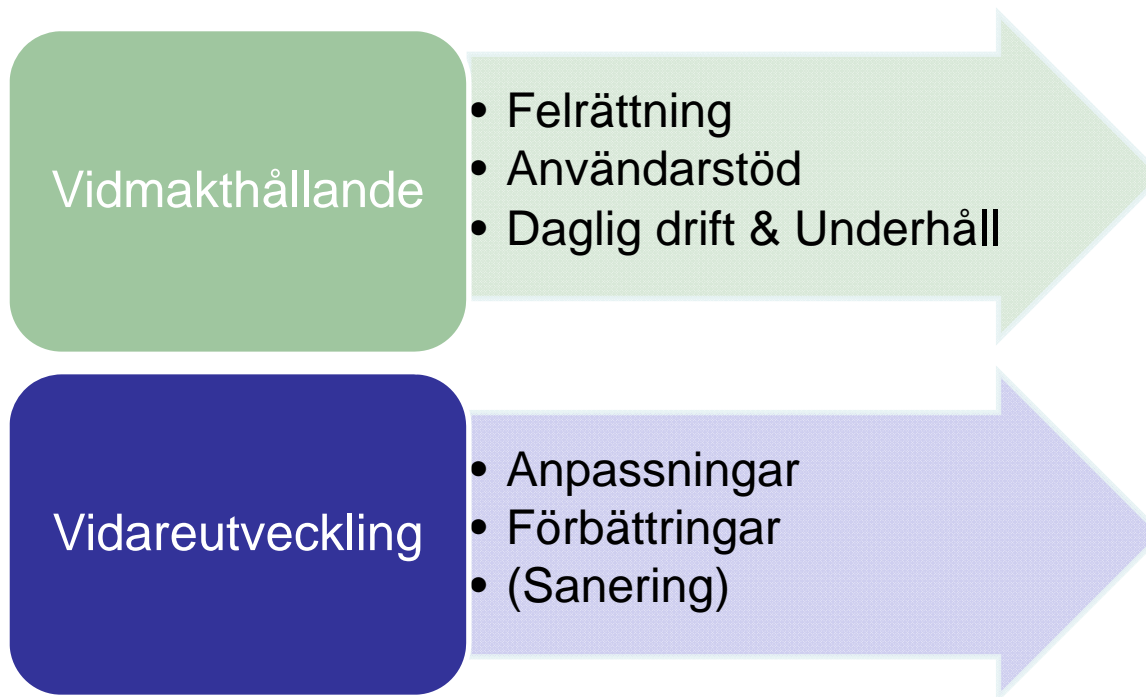
Jessika Svedberg, Kommunkansliet

Systemförvaltning - vad och varför

- Nyttan med ett IT-system kan inte mätas och värderas för än i resultatet av användningen, dvs då IT-systemet är anskaffat och befinner sig i en förvaltningssituation.
- I en förvaltningssituation används IT-system och måste vid upprepade tillfälle ändras i takt med den verksamhet som stöds.
- Det handlar om att förstå vad som görs i en systemförvaltningsverksamhet för att kunna organisera den och göra den styrbar i ett syfte att möjliggöra ökad verksamhetsnytta.
- Med systemförvaltning avses det som görs i en verksamhet och "görandet" görs av någon.

Om görandet

- Vi kan dela in görandet i två huvudtyper



Förvaltningsverksamhet

- Förvaltningsverksamhet är det som görs inom ramen för det som kallas förvaltning - alltså det arbete som görs i en förvaltningssituation.



Målet med systemförvaltning

- Kostnadseffektivt för verksamheten
- Ökad nytta och bättre avkastning på genomförda investeringar
- Ökad kompetens och behovsstyrd utveckling
- Användare nöjda med verksamhetsstöd
- Stabil drift och hög tillgänglighet

Syftet är att genom ett tydligt förvaltningsuppdrag på ett effektivt sätt säkerställa att det vi ska förvalta (objekt-system) får avsedd nytta på verksamheten.

Vad krävs för att lyckas med systemförvaltning?

- Peder Brandt, Dataföreningen, har skrivit en rapport som är en sammanställning av en enkät som skickades ut till de 200 största företagen och organisationerna i Sverige i maj 2012.
Den generella frågeställningen var: *"hur de bedriver systemförvaltning"*.
- En av frågeställningarna var:
"vad krävs för att lyckas med system-förvaltningsarbetet (vilka situationsfaktorer är viktigast och grad av uppfyllande)"

De 10 viktigaste faktorerna med hösta betydelse för att lyckas (av 20 nämnda faktorer)

| | |
|--|--|
| 1. Kunskap om verksamhetens behov | 6. Goda ledare för förvaltningsarbetet |
| 2. Respekt och erkännande från företagsledningen | 7. Gruppsammanhållning och trevligt arbetsklimat |
| 3. Definierat leverantörs/ägarförhållande | 8. Etablerad och fungerande förvaltningsmodell |
| 4. Tillgång till kompetent personal | 9. Strategi för systemförvaltning |
| 5. Välskrivna och accepterade SLA | 10. Fungerande bemanningsplanering |

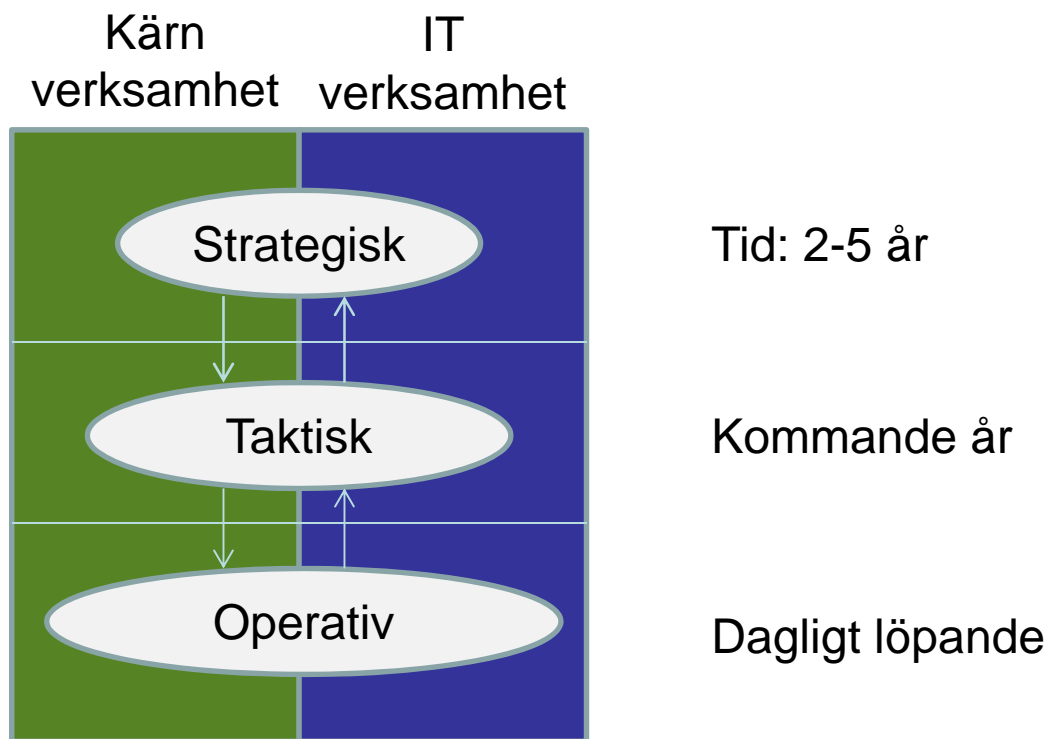
Systemförvaltningsmodell

- Modeller och ramverk är redskap för människor för att skapa en gemensam begreppsmodell som är grund för kommunikation och styrning i en organisation.
- En förvaltningsmodell behövs för att förvaltning alltid involverar flera parter inom en organisation. Verksamhetens parter och IT-parterna har ett gemensamt ansvar men för skilda delar, och förvaltningsmodellen hjälper till att reda ut dessa ansvarsförhållanden. Förvaltningsmodellen är ett ramverk som beskriver hur ett förvaltningsarbete kan utföras.
- Optimalt är att verksamheten och IT tillsammans definierar förvaltningsobjekten (systemen) och dess ingående produkter, sen tittar man på hur man kan dela på risker och kostnader.

Vad är det vi ska förvalta

- Vi måste definiera det som ska förvaltas och det utgör sedan förvaltningsorganisationens ansvarsområde.
- Det vi ska förvalta är IT-relaterade objekt, produkter och tjänster som rör det system vi ansvara för. Avgränsningen bör ske utifrån den verksamhet som ska stödjas.
- En del kallar helt enkelt det som ska förvaltas för förvaltningsobjekt. Objektet kan vara ett informationssystem, men även en databas, ett operativsystem, datorer, kringutrustning etc. Vanligtvis är det ett verksamhetssystem som ska stödja en verksamhet.

Styrning



Delar i helheten - roller

| | Verksamhet | System | IT-tjänst (verksamhet) | IT-drift |
|------------------------|---|---|--|--|
| Strategi | Verksamhets- strateg Affärsansvarig | IS-strateg Ledningsgrupp Processägare | IT-strateg IT-chef IT-råd, Ledningsgrupp | Infrastruktur Strateg Ledningsgrupp |
| Taktik (budgetnivå) | Verksamhets- Ansvarig Förvaltnings- avdelningschef | Systemägare (objektägare) | Kund- samordnare | Teknisk tjänsteägare Mjukvaruarkitekt |
| Operativ (beslut) | Processansvarig | Systemansvarig | Kundansvarig IT-systemansvarig | Gruppledare Tekniskt- systemansvarig Driftsansvarig |
| Operativ | Aktivitets- Specialist Superuser | System- administratör | Service desk | Tekniker Tekniskspecialist |

Definition systemadministratör

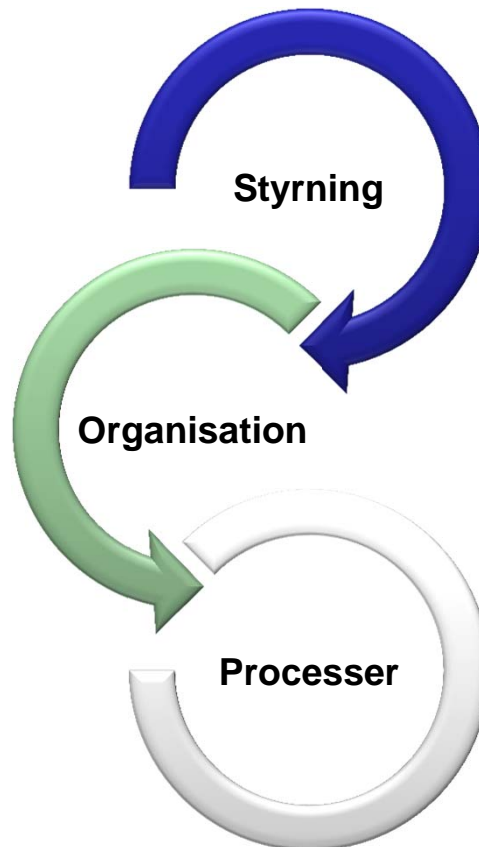
Exempel på rollen

- [Systemägare](#)
- [Systemansvarig](#)

| DEFINITION | | | | | | | |
|--|--|-------------|---|---|------------|---|--------------|
| Systemadministratör är den som administrerar ett eller flera informationssystem eller tjänster | | | | | | | |
| HUVUDSAKLIGA UPPGIFT | | | | | | | |
| Operativt och lokalt administrera de uppgifter som systemansvarig delegerar. Arbetsuppgifterna kan vara liknande, där systemansvarig hanterar uppgifterna centralt, med systemadministratörerna hanterar de lokalt. | | | | | | | |
| | | Aktiviteter | | | Engagemang | | Ref/Notering |
| Nr | Beskrivning | B | I | G | A | M | |
| 01 | Avrapportera till systemansvarig | | | | X | | |
| 02 | Bevaka att IT-säkerheten är i enlighet med systemägarens och IT-ansvarig | | | | X | | |
| 03 | Fortlöpande hålla sig underrättad om verksamhetens och användarnas behov av nya och förändrade rutiner | | | | X | | |
| 04 | Genomföra användarutbildning | | | X | | | |
| 05 | Planera och informera om driftsättning av nya versioner, informera om förändringar och andra händelser inom systemet | | | X | | | |
| 06 | Tilldela och följa upp att behörighet till systemet efterlevs | | | | X | | |
| 07 | Ge förslag på förändringar och förbättringar av systemet (och tjänster). | X | | | | | |
| 08 | Neka behörighet om vederbörande inte finns med i definierad behörighetstildelning. | | | X | | | |
| KOMPETENSKRAV | | | | | | | |

Systemförvaltning - En helhet

- Förvaltningar/avdelningar
- Roller
- Grupper
- Möten etc.
- Projekt



- Strategisk - ca 2-5 år
- Taktisk - kommande år
- Operativ - dagligt löpande

- Användarstöd
- Ändringshantering
- Daglig IT-drift och underhåll