

VOLVO IT

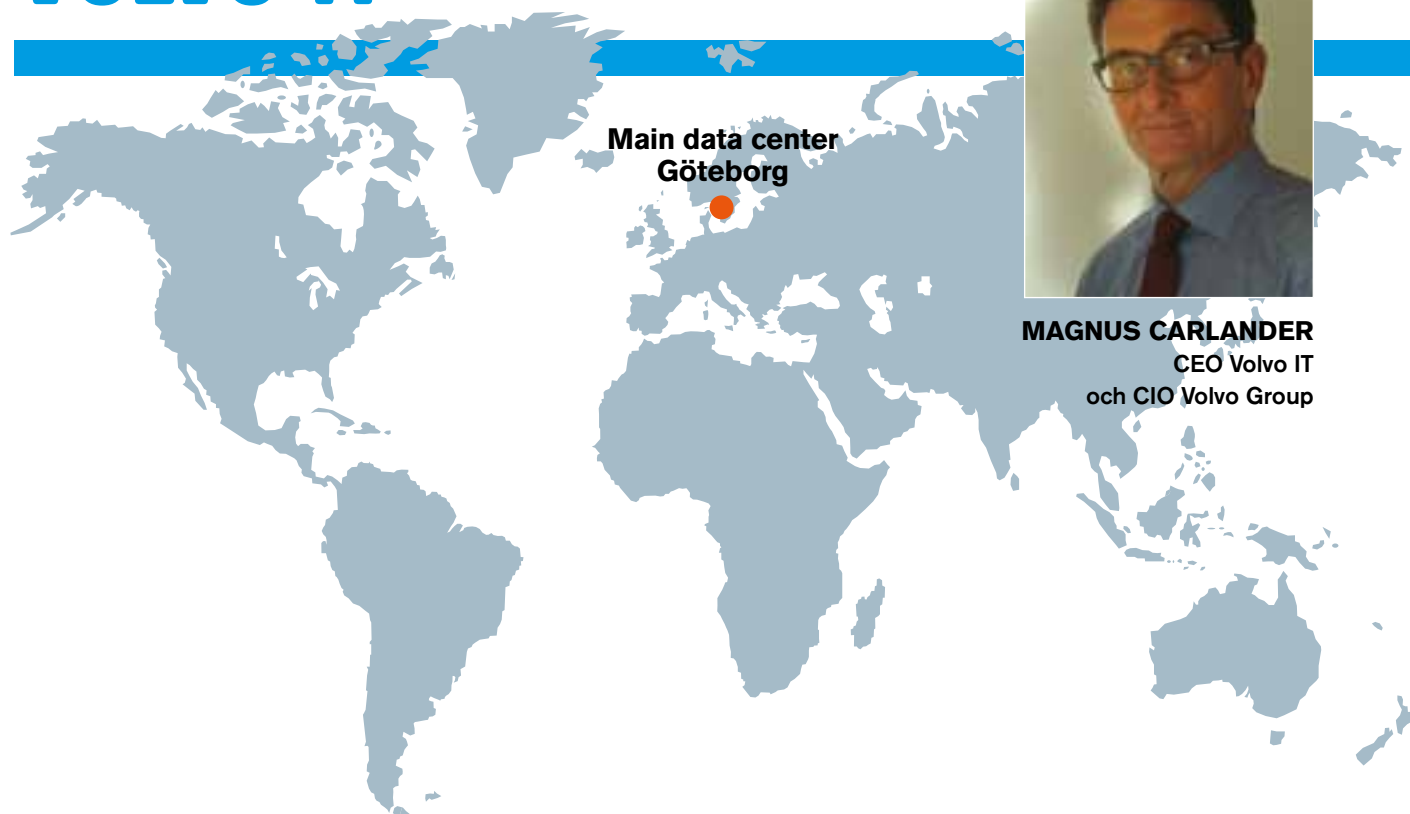


photo: Niklas Bernstone

UPPDRAGET >>

Stockholms stad-projektet GS-IT
2009 - 2011

VOLVO IT



MAGNUS CARLANDER
CEO Volvo IT
och CIO Volvo Group

MAGNUS CARLANDER OM VOLVO IT-S UPPDRAG

"Volvo IT mäts på förmågan att öka effektiviteten och sänka it-kostnaderna. Vi söker ständigt synergier (skalfördelar) för att sänka kundernas it-kostnader och för att lyckas med detta erbjuder vi ett nära samarbete med våra kunder. För att öka effektiviteten jobbar vi ständigt med att standardisera, konsolidera och förenkla.

Volvo IT har tidigare genomfört stora uppdrag och projekt både i Sverige och globalt för bolag såväl inom som utanför Volvokoncernen. Exempel på detta är den kontinuerliga konsolideringen av Volvokoncernens globala it-system till en gemensam datacentral i Göteborg, varav UD Trucks (f.d. Nissan Diesel) är det senaste exemplet. Ett annat exempel är utrullning av Volvokoncernens gemensamma arbetsplatssystem "My Place". Projektet omfattade 38 000 arbetsplatser. Totalt har Volvokoncernen idag cirka 120 000 användare."

VOLVO IT ÄR SVERIGES STÖRSTA SVENSKÄGDA IT-FÖRETAG

Och dessutom...

- ett komplett it-företag.
- erbjuder it-lösningar för affärskritiska områden, från applikationstjänster till drift- och nätverkslösningar.
- har vi ett resultatorienterat arbetssätt och en långsiktig, aktiv samverkan med kunderna.
- är vi ett helägt dotterbolag till AB Volvo med huvudkontor i Göteborg.
- är driftcentralerna belägna i Sverige (Göteborg).
- har vi industriell it som bas.
- är kunderna nöjda; kundnöjdhetsindex är 91% för kunder utanför Volvokoncernen.

VOLVO IT I SIFFROR

- Har 35 kontor och 5 000 anställda runt om i världen varav ca 3 000 i Sverige.
- Omsätter 7 500 Mkr (2009), varav kunderna utanför Volvokoncernen stod för en miljard (Stockholms stad avtalet på 2,5 miljarder under 5 år tillkommer).

EXEMPEL PÅ KUNDER SOM VALT VOLVO IT

Arvin Meritor, ASSA ABLOY, Auchan, Banque Accord, BMW, Eiffage, Elektroskandia, Ford, Gambro, GE Healthcare, Getrag, Göteborgs Stad, If, Picanol Group, Saab Automobile, SCA, Skandia, SPV, Volvo Cars, Västra Götalandsregionen.

Volvokoncernen: Mack Trucks, Renault Trucks, UD Trucks, Volvo Aero, Volvo Bussar, Volvo CE, Volvo Financial Services, Volvo Lastvagnar, Volvo Logistics, Volvo Penta.

Mer information om Volvo IT finner du på www.volvoit.se

Kontakta oss gärna för ett personligt möte genom e-post.

robert.s.andersson@volvo.com
eller telefon 031-322 62 67.

UPPDRAGET >>



Introduktion

Volvo IT vann Stockholms stads upphandling i hård konkurrens med de största it-bolagen på marknaden. IT-upphandlingen och affären är en av de större inom offentlig sektor och uppgår till 545 Mkr per år. Avtalet är på fem år med option på ytterligare fyra år.

Volvo IT har sedan avtalet tecknades med Stockholms stad i juni 2009 genomfört mer än 90 procent av Stadens projekt Gemensam IT-service (GS-IT).

Projektet har haft en pressad tidsplan med tydliga krav för att bland annat möta skolstarten för 80 000 elever hösten 2010. Volvo IT hade redan i november 2009 en färdig lösning för etableringen. Överföringen påbörjades i december samma år. Enligt tidsplanen skall projektet vara helt genomfört hösten 2011.

Genom att från början välja nya produkter såsom Windows 7 och Live@Edu, en "molnet"-tjänst från Microsoft, kunde man undvika att byta system mitt i projektet. Det har också gjort att projektet har legat i framkant när det gäller teknikval.

Att köpa it som tjänst innebär att man överlåter åt tjänsteleverantören att välja de ingående komponenterna för tjänsten. Redan i upphandlingen valde Stockholms stad att handla upp enligt en funktionell kravspecifikation som beskrev de önskade funktionerna (istället för ingående teknik). Utifrån denna har Volvo IT tagit ett totalansvar för de levererade tjänsterna och dess ingående komponenter, som de flesta mjuk- och hårdvaror.

Många företag och organisationer efterfrågar idag en komplett tjänst. Volvo IT har mångårig erfarenhet av att samverka i ett brett nätverk med många partners och underleverantörer, i syfte att leverera kompletta tjänster.

Volvo IT har lång erfarenhet av komplexa it-projekt för stora industrikoncerner. Denna erfarenhet delar vi med oss av till Stockholms stads GS-IT-projekt. Det ger oss resurser och kompetens för att hantera stora projekt och är nyckeln till att vi kunnat möta Stockholms stad-projektets utmanande tidsramar.



TJÄNSTERNA >>

MOTIV FÖR UPPHANDLING

Stockholm stad har som målsättning att vara en av världens ledande it-städer.

Lägre kostnader

Stockholms stads beräkningar pekar på att stordriftsfördelarna skapar besparingar på omkring 60 Mkr per år, vilket motsvarar en kostnadsänkning på omkring 10%.

Bättre kvalitet

En förbättrad kvalitet uppnås genom en högre generell standard och säkrare drift.

Ökat fokus på stadens kärnverksamheter

Med den nya miljön får Stockholms stad ökat fokus på kärnverksamheten och personal som har fullt engagemang i den egna verksamheten.

OMFATTNING

Avtalet omfattar alla stadens stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag.

Totalt omfattas 2 000 verksamhetsställen, inklusive utbildningsförvaltningens 180 skolor.

Totalt berörs 48 000 anställda och 80 000 elever.

I oktober 2010 hade 140 000 personliga användarkonton skapats för stadens användare.

Stadsdelsförvaltningar

Bromma
Enskede-Årsta-Vantör
Farsta
Hägersten-Liljeholmen
Hässelby-Vällingby
Kungsholmen
Norrmalm
Rinkeby-Kista
Skarpnäck
Skärholmen
Spånga-Tensta
Södermalm
Älvsjö
Östermalm

Fackförvaltningar

Exploateringskontoret
Fastighetskontoret
Idrottsförvaltningen
Kulturförvaltningen
Kyrkogårdsförvaltningen
Miljöförvaltningen
Revisionskontoret
Serviceförvaltningen
Socialtjänstförvaltningen
Stadsarkivet
Stadsbyggnadskontoret
Stadsledningskontoret
Trafikkontoret
Utbildningsförvaltningen
Valnämnden
Äldreförvaltningen
Överförmyndarförvaltningen

Bolag

AB Stockholmshem
AB Stokab
Bostadsförmedlingen
Familjebostäder
Micasa Fastighet
S:t Erik Försäkrings AB
S:t Erik Livförsäkring AB
S:t Erik Markutveckling
SGA Fastigheter AB
SISAB
Stadshus AB
Stockholm Business Region
Stockholm Vatten AB
Stockholms Hamn AB
Stockholms Stads Parkering AB
Stockholms Stadsteater
Svenska Bostäder AB

Stockholms stads upphandling omfattade följande tre tjänster:



1. IT-ARBETSPLATS SOM TJÄNST



Volvo IT:s tjänst för slutanvändare har utvecklats tillsammans med kunder och produktleverantörer under mer än 20 år. Volvo IT levererar tjänster inom alla områden; allt från utbildningar till automatiserad distribution av programvaror.

Volvo IT:s klientmiljö/arbetsplatssystem innehåller övergripande:

- Omfattande erfarenhet av support, införande, förvaltning och drift.
- Organisation, roller, processer, metoder m.m. för att hantera alla ingående tjänster.
- Tjänster för e-post, datalagring, access, klient, hårdvara, applikationer .
- En självbetjäningsportal med stöd för godkännandeflöden och självbetjäning.
- En i hög grad automatiserad hantering av klientkomponenter och applikationer.
- Mycket hög tillgänglighet och säkerhet.
- Mycket hög grad av spårbarhet och övervakning.

IT-arbetsplatsens komponenter

Volvo IT ansvarar för en komplett leverans.



IT-arbetsplatsens innehåll



Standardiserad Windows 7 miljö



Arbetsplatsen bygger på standardkomponenter i Windows 7 och innehåller bland annat en serviceportal där användaren på egen hand kan göra följande:

- Beställa dator, tillbehör, programvaror samt olika IT-tjänster.
- Hantera tjänstekortets inloggningsuppgifter
- Ansluta skrivare.
- Registrera och följa upp supportärenden.
- Hitta information om Service Desk.

>> **VOLVO IT** ansvarar för en komplett leverans och har i detta projekt samverkat med ett antal underleverantörer; bland annat Microsoft, DELL, Enfo Zipper, SecMaker och RICOH.

PARTNERS

>> TJÄNSTERNA

2. SERVICE DESK OCH LOKAL IT-SUPPORT



Volvo IT levererar ett brett register av anpassade supporttjänster. Service Desk hanterar idag support för över 110 000 användare inom Volvokoncernen samt för 60 000 användare inom Stockholms stad.

För att användarna ständigt ska ha en väl fungerande arbetsplats erbjuder Service Desk personlig hjälp till alla anställda inom Stockholms stad. Elever får hjälp genom att en lärare kontaktar Service Desk. Genom Service Desk får användarna hjälp med alla frågor som rör datorarbetsplatsen och dess standardprogram.

Service Desk svarar inom 30 sekunder och löser 80% av alla problem direkt vid första kontakttillfället. Service Desk har öppet 365 dagar om året och består av närmare 80

it-tekniker som på ett snabbt och personligt sätt löser problemen. Mer komplicerade ärenden förs vidare till specialiserade it-tekniker. Den som kontaktat Service Desk får via e-post information om ärendets status. Vid behov kan också specialiserade it-tekniker agera som lokal it-support

Webbutbildningar och eSupport självservice

Arbetsplatsen ger tillträde till ett antal webbutbildningar som enkelt och snabbt lär användaren grundfunktionerna i t.ex. Outlook, nya versioner av kontorsprogram i Office och hur man loggar in på en fjärrarbetsplats.

eSupport är en service som finns inbyggd i klienten med slutanvändaren som målgrupp. Dess syfte är att sänka supportkostnaden. Slut användaren får direkt tillgång till supportkunskap och förprogrammerad självhjälp gällande arbetsplatsen och dess relaterade system.

Huvudmålet för eSupport är att minska slut användarens beroende av direktsupport genom automatisering och leverans av beprövade lösningar direkt till klienten. eSupporten kan även användas för att insamla de vanligaste frågor användarna söker svar på.

Baserat på denna information kan både innehåll och supportlösningar optimeras. Om användaren inte kan lösa sitt problem eller hitta rätt svar kan hon eller han på ett enkelt sätt registrera ett ärende som skickas direkt till Service Desk och hanteras enligt överenskommen servicenivå.

Fram till oktober 2010 hade drygt 47 000 utbildningar genomförts.





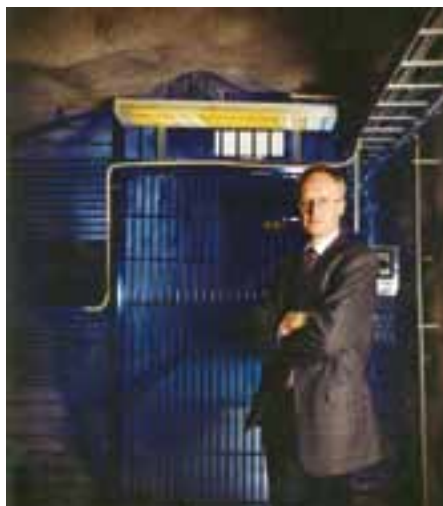
3. KONSOLIDERAD APPLIKATIONSSERVER- DRIFT

Volvo IT har mångårig erfarenhet av att leverera högkvalitativ och kostnadseffektiv it-drift, support och utveckling av den tekniska infrastrukturen för alla etablerade plattformar. Detta, tillsammans med en förståelse för stora och komplexa organisationers behov av krävande it-stöd, gör att Volvo IT kan behålla sin framskjutna position.

Utöver datacenterkonsolidering av Stockholms stads applikationsserverar föreslog Volvo IT att man skulle gå längre och arbeta utifrån en strategi bestående av fyra hörnstenar.

- **Standardisering**
- **Konsolidering**
- **Virtualisering**
- **Automatisering**

Att arbeta utifrån denna strategi medförde att Stockholms stad kunde maximera utnyttjandegraden i den nya serverparken samt effektivisera livscykelhanteringen av applikationer och infrastruktur.



UPPDRAGET >>



BAKGRUND

“Början är den viktigaste delen av arbetet.”

Platon



Om man lägger kartongerna för alla datorer och skärmar på rad blir längden lika stor som avståndet mellan Göteborg och Hudiksvall, en sträcka på drygt 60 mil.

Volvo IT har mångårig erfarenhet av att driva stora projekt i samverkan med många inblandade företag och har ett stort nätverk bestående av hundratals underleverantörer och många partners. Volvo IT tar ett totalansvar för de levererade tjänsterna och alla ingående komponenter, som de flesta mjuk- och hårdvaror.

Att upphandla en tjänst innebär att man överlåter åt tjänsteleverantören att ta ett helhetsansvar. Leverantören har frihet att välja de ingående komponenterna för tjänsterna. I upphandlingen valde Stockholms stad tjänsterna Arbetsplats, Service Desk och Applikationsserverdrift.

UTMANING

Följande utmaningar gällde för Stockholms stad:

- Nya beslutsprocesser skulle införas.
- Ny organisation skulle etableras.
- Ny it-miljö skulle implementeras.

Följande utmaningar gällde för Volvo IT:

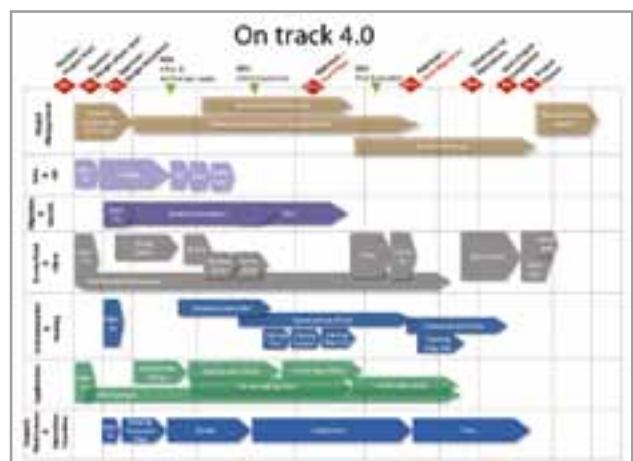
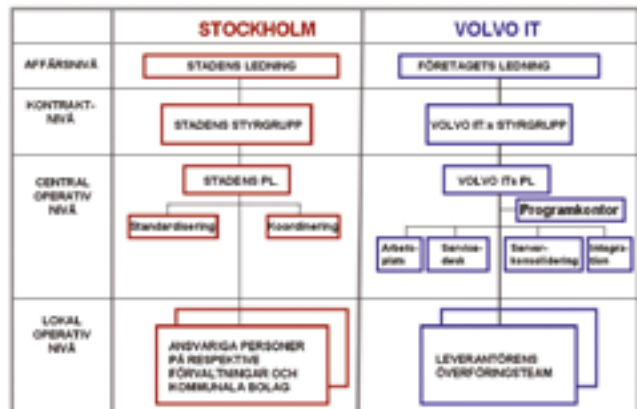
- Att möta Stockholms stads utmaningar
- Att leverera enligt tidsplanen
- Leverera efter specifikationerna (kostnad, kvalitet)
- Organisera och styra leveransen
- Förbereda kundens verksamheter för den nya leveransen
- Ersätta den befintliga Novell-miljön med en ny Microsoft-miljö för hela Stockholms stad
- Installation och samordning av en gemensam skrivartjänst
- Paketering av Stockholms stads ca 800 unika applikationer för Windows 7
- Etablera en tjänst för tjänstekort för ca 40 000 användare
- Installera en av de första installationerna av Molnet-tjänsten **MS Live@edu** för skolan

Volvo IT har arbetat enligt följande faser:

- Etablering av it-infrastruktur hos Volvo IT
- Konfigurering av hårdvara samt applikationspaketering
- Distribution av datorer och tillbehör
- Installation av it-arbetsplatser och utbildning av användarna

Volvo IT möter utmaningarna genom att:

- använda en process som säkerställer en gemensam vision
- använda en process som samordnar huvudprojekt och delprojekt
- etablera ett speciellt projekt för att styra förändringar
- etablera en särskild organisation för samverkan





LEVERANS

Nyckeln till ett framgångsrikt projekt är följande:

- Erfarenhet
- Verksamhetsprogram
- Projektmetodik
- Införandeorganisation
- Delprojekt
- Samverkansorganisation

Att hålla tidplanen krävde god planering

Redan ett halvår efter att avtalet undertecknats var den nya pc-miljön utvecklad, etablerad och driftsatt. De 39 000 första datorerna (90%) levererades på bara åtta månader.

Världens snabbaste Windows 7-utrollning

Att lyckas leverera över 8 000 arbetsplatser till användare på en månad är förmodligen ett rekord som kommer att stå sig ett bra tag.

Konsten att hålla alla informerade

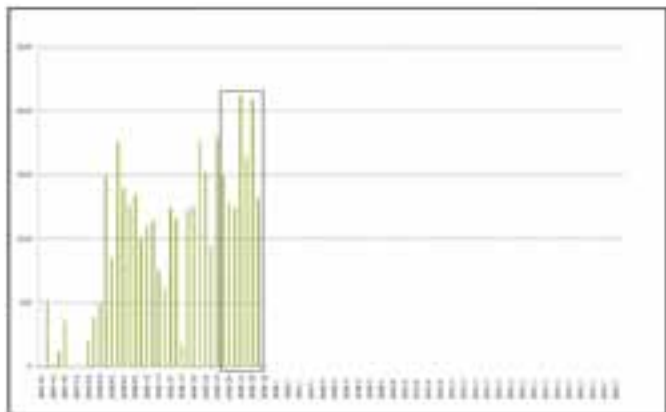
I alla förändringsprocesser är kommunikation en framgångsfaktor. Med hjälp av riktad kommunikation med tydliga målgruppsanpassade budskap vid rätt tidpunkter kan medarbetarna tryggt följa med i förändringen utan att värdefull arbetstid läggs på supportsamtal och problemlösning. Välinformerade medarbetare är förberedda när förändringen äger rum, medan de som inte fått adekvat information tenderar att reagera med motstånd.

Kommunikations- och utbildningspaket riktat till användare

I projektet ingick ett kommunikationsmaterial. Materialet bestod av en instruktiv kommunikationsguide för de personer som var involverade i kommunikationsspridningen, en pedagogisk e-postserie, en kommunikativ powerpoint-presentation, nyhetsbrev för chefer, samt en guide till den nya it-miljön.

Med varje levererad dator följde en välkomstfolder som innehöll instruktioner för hur man loggar in första gången och en kort introduktion till den nya it-miljön, samt kontaktuppgifter till Service Desk.

Installerade arbetsplatser per vecka till och med v30 2010





ANETTE HOLM

IT-direktör
Stockholms stad

”Microsofts bedömning är att detta projekt till sin omfattning och tidplan är världens näst största Windows 7-utrollning och vi har klarat av den helt i enlighet med den tidplan som finns i avtalet med Volvo IT.”

säger Anette Holm.

Syftet med en gemensam IT-service för hela Stockholms stad är att höja kvaliteten, samtidigt som kostnaden för skattebetalarna minskas. Totalt pekar kalkylen som gjordes i samband med upphandlingen på att besparingen skall bli 60 miljoner kronor per år.

Utöver besparingen uppnår man förbättrad kvalitet genom högre generell standard och säkrare drift. Sammantaget gör den nya miljön att Stockholms stad kan öka sitt fokus på stadens kärnverksamheter.

Anette Holm summerar det pågående projektet efter sommaren 2010:

Totalt har 194 av 217 införandeprojekt avslutats i augusti 2010. Det motsvarar ca 90 procent av alla projekt. Av dessa 194 är 173 skolor, det vill säga samtliga grund- och gymnasieskolor. Inga skolor återstår.

Dessutom ingår den centrala utbildningsförvaltningen, 14 stadsdelsförvaltningar, fyra fackförvaltningar och tre bolag. 140 000 konton för användare har skapats, varav 80 000 är för elever.

39 000 klientdatorer har installerats. Det motsvarar 90 procent av alla datorer som Stockholms stad har räknat med att rulla ut under hela projektiden, som sträcker sig till och med 2011.

Enbart i skolorna har 24 500 datorer beställts och installerats. Det innebär att datortätheten har ökat med ca 17 procent jämfört med tidigare.

I upphandlingen tog vi stor hänsyn till skolornas speciella önskemål och behov.

Vi genomförde workshops med rektorer och it-personal. Vi hade även många möten med utbildningsförvaltningen för att fånga upp deras önskemål. Även efter upphandlingen har vi systematiskt genomfört uppföljningsmöten med utbildningsförvaltningen för att fånga upp ytterligare önskemål. Efter dessa har vi vidtagit ett antal åtgärder.

Parallellt med utrollningen sker nu en utbyggnad av de trådlösa nätverken* i skolorna. Dessa ska också samordnas med GS-IT leveranserna.

Detta är ett stort förändringsprojekt som förändrar arbetssätt och rutiner. Det måste man ha respekt för. Vi är medvetna om att det har funnits och från vissa håll fortfarande finns frågor och oro om hur plattformen kan påverka verksamheten. Det är förstås ett pågående arbete att kommunicera den nya plattformens möjligheter.

*de trådlösa nätverken ingår inte i avtalet med Volvo IT.



Foto: Foster + Partners och Berg Arkitektkontor.

**Volvo ITs tekniker -
- ständigt redo att rycka ut.**



Foto: Niklas Bernstone

VOLVO IT >>

STANDARDISERADE IT-TJÄNSTER

Volvo IT har idag en tjänstekatalog som består av fyra områden:



1 Tjänster som vänder sig till slutanvändare och som ökar produktiviteten hos anställda och arbetsgrupper inom företaget.

- Datorarbetsplats
- Grupprogramvara/Collaboration
- Email och meddelandehantering
- Mobila tjänster
- Röstkommunikation
- Utbildning

2 Tjänster som används inom it-avdelningen för att höja kvaliteten och minska kostnaden.

- Projektarbeten inom it-området
- Applikationsunderhåll
- Drift av applikationer och infrastruktur
- Service Desk

3 Konsulttjänster inom

- Affärsområdet
- IT Management
- Projektledning och projekthantering

4 Skräddarsydda tjänster inom det industriella segmentet; transport, bil och övrig industriell produktion



VOLVO

Volvo Information Technology AB

www.volvoit.com