

Från Projekt till Praktik

Implementering av ITIL Best Practice Erfarenheter från Alecta



Johanna Ward

Ansvarig Alecta Processtöd

johanna.ward@alecta.se

Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering



Affärsidé och mål

- **Affärsidé:**

Alecta erbjuder standardiserade och prisvärda produkter och tjänster till privatpersoner och arbetsgivare på den svenska tjänstepensionsmarknaden.
- **Mål:**
 - Kunderna upplever att vi står på deras sida
 - Vi levererar en bättre avkastning än branschgenomsnittet
 - Vi har den lägsta kostnaden i branschen

Alecta i korthet

- Vi förvaltar cirka 400 miljarder
- 1,7 miljoner försäkrade privatkunder
- 28 000 kundföretag
- Cirka 500 medarbetare varav ca 110 på IT
- IT förvaltar ca 115 IT-stöd
- Huvudkontor i Stockholm
- Lokalkontor i Göteborg, Malmö, Sundsvall, Växjö och Örebro

Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering

Bakgrund

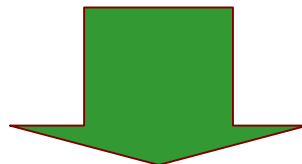
- 2000-2008: Nordeuropas största IT-projekt
 - Alectas nya försäkringssystem
 - Väletablerad projektorganisation

- 2006: Beslut om uppstart av ”Tjänstekonceptet”
Säkerställa effekten av det nya försäkringssystemet
 - Etablera IT-Tjänster
 - Ta fram en Ekonomimodell
 - Införa Processer

Mål med processinförandet

Övergripande mål med Processer på Alecta IT

- 1) Vi ska arbeta mer effektivt till en lägre kostnad
- 2) Vi ska standardisera och öka kontrollen i vårt sätt att leverera ITs tjänster.
Leverera rätt saker !
- 3) Tydliggöra vem som gör vad i våra respektive processroller



Standardisering, förenkling och kostnadseffektivisering!
Processerna effektiviseras när vi arbetar tillsammans!

När är ni redo att införa era processer?

Svar: När Management verkligen har bestämt sig

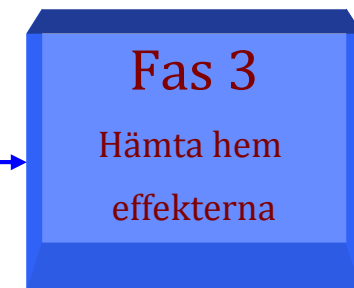
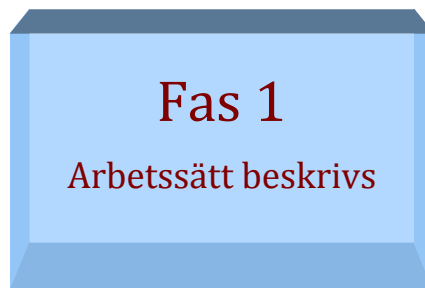
Beslut om
Tjänster och Processer
Nov -06

Feb -10

Projekt Nytt Försäkringssystem 2000 - mars 2008

2007

2008



Vidareutveckling

Alectas IT-processer

Processer och rutiner

[Startsida](#) < IT-utveckling, drift och support

[Upp](#) ^

[Föregående](#) <

[Nilexmanual](#)

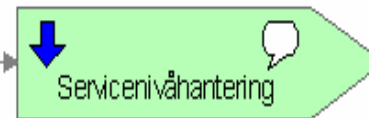
Ansvarig:

[Johanna Ward](#)

Alecta ITs samtliga processer

Behov av ny eller ändrad tjänst.

Processen hanterar VAD IT ska leverera.



Rapport på levererad servicenivå: TA-rapport

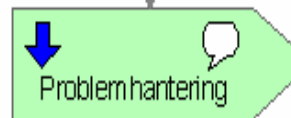
Processerna nedan beskriver HUR IT levererar sina tjänster.

Incident (felanmälan 19480/web)



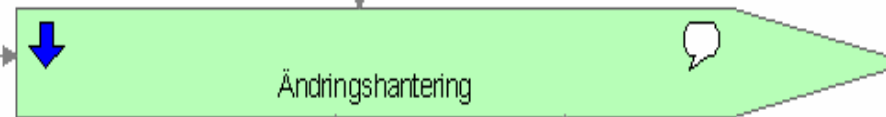
Felet åtgärdat (Incident stängd)

(Akut felrättning)

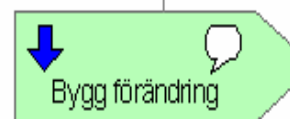


(Felrättning)

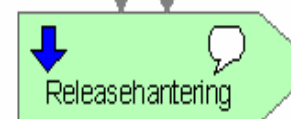
Önskan om förändring (projekt, VU & MVU)



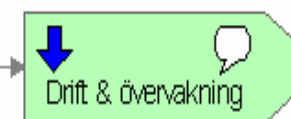
Genomförd förändring



Releasestatistikrapport

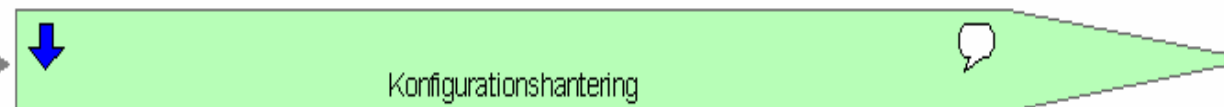


Månadsrapport från PPL

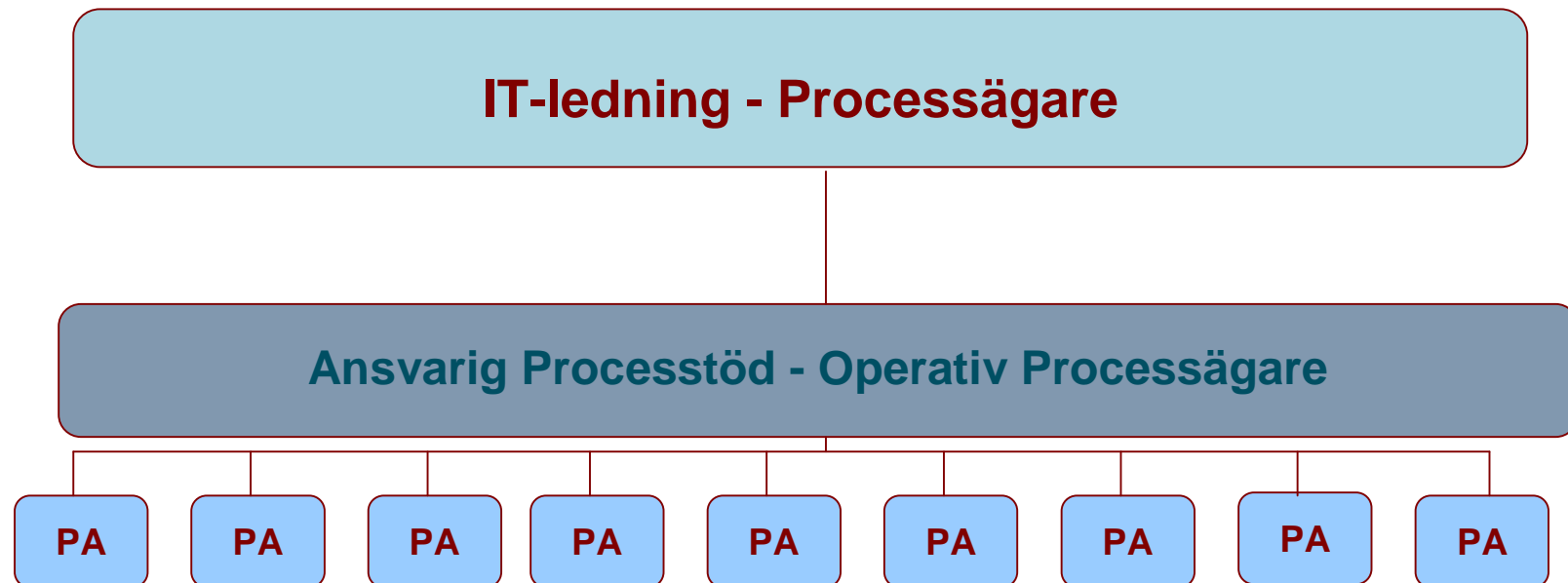


Uppdaterad/ Korrekt Konfigurationsdatabas

Konfigurationsinformation



Processorganisation



Framgångsfaktorer i införandefasen

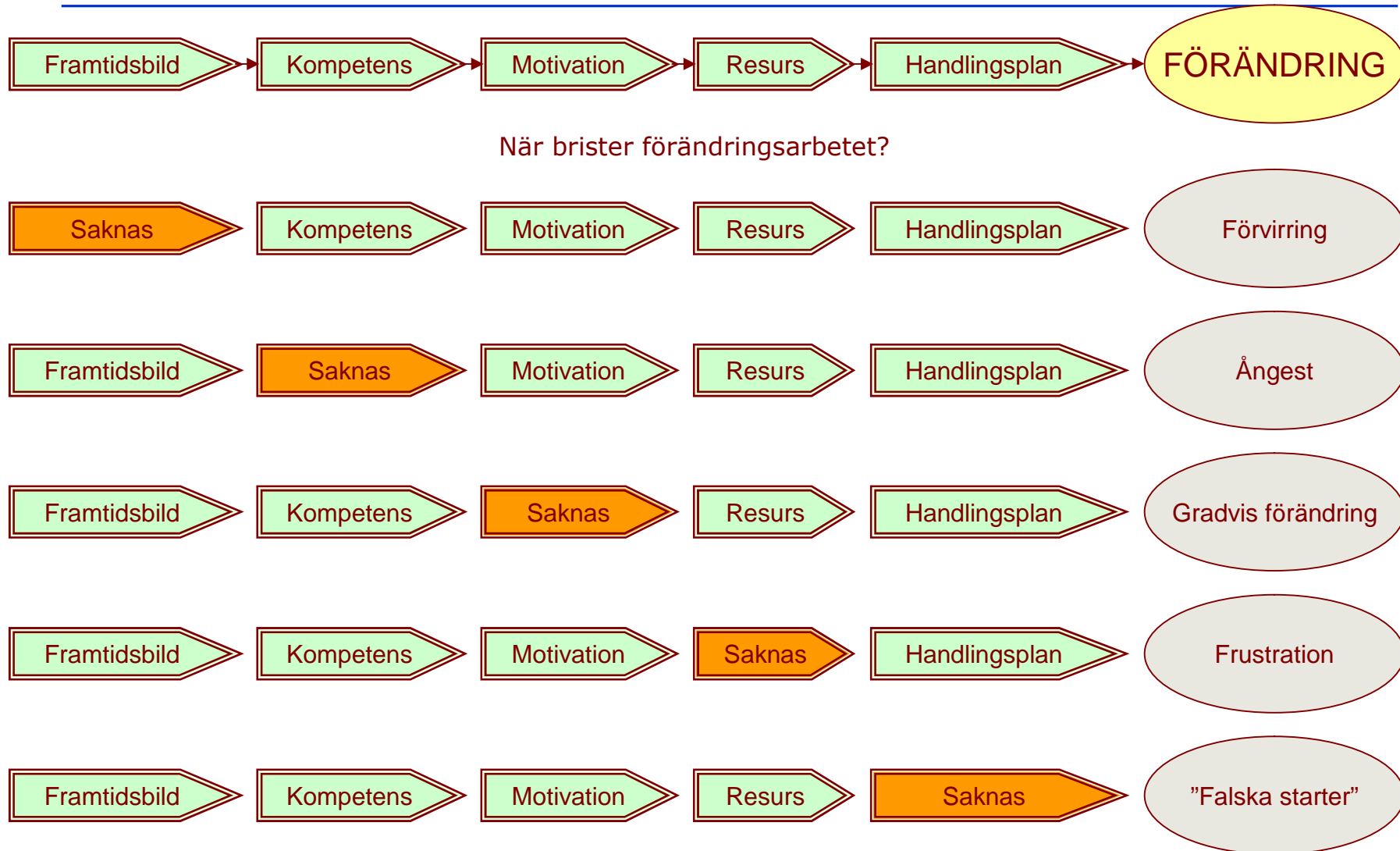
- Ledningen har bestämt sig – ”Management Commitment”
- Du som ska leda arbetet har bestämt Dig att det är en bra produkt
- Var påläst för att få rätt beslut fattade
- Kom överens era processpolicys, kommunicera dem!
- Hitta bra individer som driver arbetet
- Styrform: Instruerande ”Peka med hela handen”

Antonia Ax:son Jonson frågar:
”Vad är meningen med företagande?”

Mentor Kurt Nicolin svarar:
”Att tillhandahålla Produkter
& Tjänster som folk är i behov av”



Hur lyckas man i förändringsarbetet?



Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering

Vad händer efter processinförandet?

- Arbetssättet kommer att ifrågasättas – Nytt är alltid svårt.
- Identifiera dina "ambassadörer i organisationen". Gärna informella ledare.
- Använd din kunskap, alltid kunna motivera varför detta är bra.
- Håll på era fastställda processprinciper och förankra dem ordentligt!
- Var resultatfokuserad och använd din sociala kompetens för att nå uppsatta mål. Man kommunicerar olika med varje enhet/grupp/individ. Sälj, sälj, sälj!
- Våga ta ansvar för det mandat och den arbetsuppgift du blivit tilldelad. I varje möte och i varje diskussion.
- Styrform: Instruerande "Peka med hela handen"



Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering

Ständig Förbättring & Förvaltning

- Funktioner börjar bli medvetna om sina gränssnitt sinsemellan. Via dialogen föds förbättringar, inte via processer på papper.
- Väl förankrade processpolicys gör att alla vet inom vilka ramar vi kan förbättra oss. Se helheten!
- Aktivitetslista/Milstolpar Övergripande & Per process – Följ upp!
- Arbeta med utvärderingar där de operativa får svara och betygsätta. Agera på resultatet var noga med feedback till de operativa så att de känner sig delaktiga.
- Handlar om att ta steget från att **Gå** till att lära sig att **Springa** i de nya flödena.
- Ta bort aktiviteter som inte bygger upp Kundvärdet på levererade IT-Tjänster
- Finns det aktiviteter som kostar mer än de smakar?
- Styrform: Coachande. Se till att få ett klimat där alla vågar diskutera identifierad förbättringspotential med chef/kollega.

Gemensamma mål ger förutsättning för Ständig Förbättring



En historia:

3 Stenhuggare arbetade vid ett katedralbygge.

Arbetsledaren ville en dag veta vad som drev dessa tre stenhuggare

Den 1:a svarade: Jag vill få min lönecheck varje månad

Den 2:a svarade: Jag vill bli den bästa stenhuggaren i världen

Den 3:e svarade: Jag vill att byns befolkning ska få en ny fin katedral att gå till

Stenhuggarna skiljer sig nog inte så mycket från dagens medarbetare. Men vi vill och det är kanske t.o.m en förutsättning för en lyckad Ständig Förbättring att fler och fler medarbetare ser helheten som Stenhuggare nr 3. Ser Kundvärdet i de IT-Tjänster de är med och bygger upp när de levererar i de olika supportprocesserna.

I arbetet med Ständig Förbättring kräver vi mer av medarbetaren men vi kräver också mer av Företaget och dess ledare. Företagets affärsplaner, mål, strategier, riktlinjer och processer måste vara begripliga och kommunicerade till alla för att det ska bli bra.

17

Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering

Mätning & Uppföljning

”Det vi inte kan mäta kan vi inte kontrollera,
det vi inte kan kontrollera kan vi inte styra”



Hur vet man att man gör ett bra jobb?

- Lyckas man implementera ett nytt processororienterat arbetssätt med bibehållen leveranstakt har man gjort ett bra jobb!
- Blicka tillbaka i ½-års eller 1-års cykler - jämför grad av standardisering!
- Mät de operativas nöjdhet av arbetssätt.
- Mät löptider och se förbättrad statistik.
- Kostnadsberäkna aktiviteter/processer. Jämför då och nu.
- Om utvärderingar visar på förbättringsaktiviteter på en allt lägre operativ nivå gör man ett bra jobb.



Exempel på Mätning & KPIer

- Service Level Mgt: Utfall vs SLA på Tillgänglighet/Svarstid/Inställelsetid per IT-Stöd
- Incident Mgt: Antal Incidenter/IT-Stöd. Svarstid i SD & Löptid. Incidentanalys input till Problem Mgt.
- Problem Mgt: Antal Problem/IT-Stöd.
Andel Problem som är Incidentrelaterade
Andel Problem som leder till Change
Minskat antal Incidenter genom aktivt Problem Mgt
- Change Mgt: Antal Change/IT-Stöd.
Andel korrekt fattade Change-beslut (mätetal i införandefas)
Löptid/Status för ett Changeärende
- Release Mgt: Antal Fasta/Extra/Akuta Releasetillfällen per IT-Stöd
Antal incidenter 5 arbetsdagar efter driftsättning
- Config Mgt: Verifiering efter driftsättning av ny kod Skickat/Mottaget
Månatlig Avvikelserapport (verktygsberoende!)

Agenda

- Inledning
- Från Projekt till Praktik
- Vad händer efter processinförandet?
- Ständig Förbättring & Förvaltning
- Mätning & Uppföljning
- Summering

Summering

- Viktigt att IT-ledningen ger mandat "Management Commitment"
- Viktigt att verksamheten involveras i arbetet, både linje och IT
- Kom ihåg att man är Säljare av sin processprodukt – hela tiden & överallt!
- Viktigt att man kontinuerligt utvärderar arbetet
- Var lyhörd – hitta rätt förändringstakt utifrån organisation, processmognad
- Etablera mätning utifrån mål
- Start simple – våga börja!
- Rätt resurs på rätt plats!
- Ha tålamod & jobba hårt! Förändring av arbetssätt tar tid.
- Se även de små framgångarna (titta i backspegeln), fira och ha skoj!



Gärna frågor

