

**Först inför vi pm<sup>3</sup>**

**nu kommer  
utmaningarna**

Isabelle Isaksson, CSN

Ann-Louise Hammarberg, Castrix



# Tre huvudfåror

- Etableringar av förvaltningsobjekt –  
workshoppar
- Anpassning av modellen till CSN:s  
förutsättningar
- Förändringsprocessen –  
kommunikation och förankring

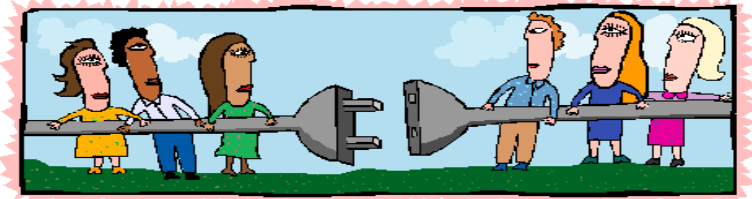


# Tre huvudfrågor

- **Etableringar av förvaltningsobjekt –  
workshoppar**
- Anpassning av modellen till CSN:s  
förutsättningar
- Förändringsprocessen –  
kommunikation och förankring



# Modellkomponenter mikro- och makroperspektiv



**Effektiva  
förvaltningsobjekt**

FOA (förvaltningsobjektsarkitektur)  
Objekt avgränsade utifrån verksamhet  
**Förvaltningspecifikationer**

Uppdrag och mål är beskrivna i **Förvaltningsplaner**  
Alla förvaltningsuppdrag i en portfölj

**Tydliga  
förvaltningsuppdrag**

**Affärsmässiga  
förvaltningsorganisationer**

Ansvarsroller klagjorda och bemannade  
Gemensamt helhetsansvar – för skilda delar  
Styrgrupper för förvaltningen

Förvaltningsaktiviteterna är identifierade,  
beskrivna – och efterlevs

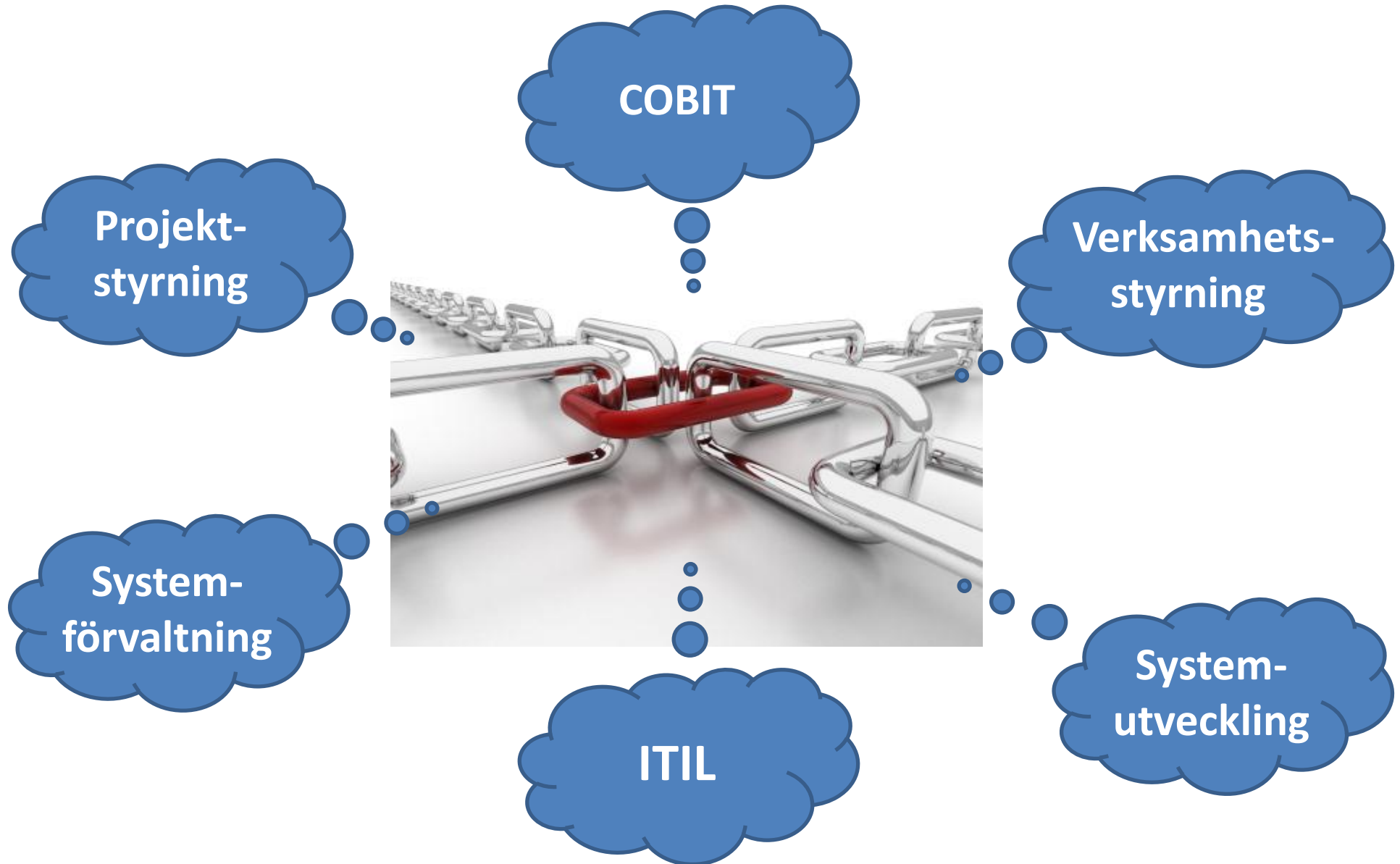
**Förvaltningsprocesser**  
*Beskrivna, förstådda  
och accepterade*

# Tre huvudfrågor

- Etableringar av förvaltningsobjekt –  
workshoppar
- **Anpassning av modellen till CSN:s  
förutsättningar**
- Förändringsprocessen –  
kommunikation och förankring



# modeller och processer ska *sam*verka



# Organisationsanpassad modell

Hur tidrapporterar jag  
aktiviteter inom  
vidmakthållande och  
vidareutveckling?

Hur jackar pm3 och processen  
för verksamhetsstyrning ihop?

Hur hanterar vi nya it-  
komponenter som  
etableras eller  
identifieras?

Hur kan vi  
delegera arbets-  
uppgifter?

Hur kopplar vi ihop servicenivåer med  
förvaltningsobjekt och  
förvaltningsprodukter?

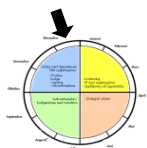
Hur vet jag om ett  
ärende ska genomföras  
som projekt eller inte?

Vad består en it-  
komponent av?



| Aktivitet                                    | Incidenthantering                                                                                                                                                     |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-------------------|-------------|-----------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------------|------------------|
|                                              | Identifiera                                                                                                                                                           | Kontrollera incident |          | Bereda                |                      |                      | Ta fram lösning | Genomföra lösning |             | Verifiera | Avsluta               |                       |                           |                            |                  |
|                                              | Identifiera incident-ärende (1)                                                                                                                                       | Klassificera         | Tilldela | Identifiera prioritet | Informera (Prio 1-2) | Informera (Prio 3-5) | Diagnostisera   | Genomföra lösning | Dokumentera | Verifiera | Återkoppla (Prio 1-2) | Återkoppla (Prio 3-5) | Säkerställa dokumentation | Identifiera problem-ärende | Ärendet avslutas |
| <b>Objektsverksamhet</b>                     |                                                                                                                                                                       |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
| Användarstöd verksamhet                      | R                                                                                                                                                                     |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
| Användare                                    | R                                                                                                                                                                     |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
|                                              |                                                                                                                                                                       |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
| <b>Verksamhetsnära förvaltning</b>           |                                                                                                                                                                       |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
| Objektsägare                                 | R                                                                                                                                                                     |                      |          |                       | I                    |                      |                 |                   |             |           | I                     |                       |                           |                            |                  |
| Förvaltningsledare                           | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     | I                    | I                    |                 |                   |             |           | I                     | I                     |                           |                            |                  |
| Objektspecialist                             |                                                                                                                                                                       |                      |          | C                     | I                    | I                    | C               | C                 |             |           | I                     | I                     | C                         | C                          |                  |
| Processutvecklare                            | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     |                      |                      | C               | C                 |             |           |                       |                       | C                         |                            |                  |
| Användarstöd (ex Handläggargstöd, BO-teknik) | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     | I                    | I                    | C               | C                 |             |           | I                     | I                     | C                         |                            |                  |
| Arkitekturspecialist                         | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     |                      |                      | C               | C                 |             |           |                       |                       | C                         |                            |                  |
| <b>IT-nära förvaltning</b>                   |                                                                                                                                                                       |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
| Objektsägare IT (enh ch SD)                  | R                                                                                                                                                                     |                      |          |                       | A                    |                      |                 |                   |             |           | A                     |                       |                           |                            |                  |
| Förvaltningsledare IT (KLA/ILA)              | R                                                                                                                                                                     | A                    | A        | A                     | R                    | A                    | A               |                   |             |           | R                     | A                     |                           | A                          | A                |
| IT-specialist                                | R                                                                                                                                                                     | R                    | R        | R/C                   |                      | R                    | R/C             | A/R/C             | A/R/C       | A/R       |                       | R                     | A/R/C                     | R                          | R                |
| Ärendesamordnare                             | R                                                                                                                                                                     | R                    | R        | R                     |                      | R                    | R               | A                 | A           | A         |                       | R                     | A                         | R                          | R                |
| Ärendespecialist                             | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     |                      |                      | C               | R                 | R           | R         |                       |                       | R                         |                            |                  |
| Avtalsförvaltare                             | R                                                                                                                                                                     |                      |          |                       |                      |                      | C               | C                 | C           |           |                       |                       | C                         |                            |                  |
| Driftspecialist                              | R                                                                                                                                                                     |                      |          | C                     |                      |                      | C               | C                 | C           |           |                       |                       | C                         |                            |                  |
|                                              | (1)                                                                                                                                                                   |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |
|                                              | Ingår även att lägga upp ett ärende i Mimer. Användare som inte har Mimer kontaktar en "Service Desk", såsom handläggargstöd eller 8555, beroende på typ av incident. |                      |          |                       |                      |                      |                 |                   |             |           |                       |                       |                           |                            |                  |

# Målstyrningsflöde förvaltning



**Beslutad Verksamhetsplan.**  
Strategisk inriktning 3 respektive 6 år.  
**Verksamhetsstyrning**



**Faktainsamling: Identifiera preliminära behov för förvaltningsobjekt**  
Resultat: preliminärt underlag till förvaltningsplan (1 år, 3 år, 6 år)  
**Förvaltningsstyrning**



**Preliminär inriktning kommande år, inkl resurser.**  
Resultat: preliminärt VP-direktiv  
**Verksamhetsstyrning**



**Identifiera aktiviteter för förvaltningsobjekt**  
Resultat: förslag till förvaltningsplan (se även nästa sida för detaljer)  
**Förvaltningsstyrning**



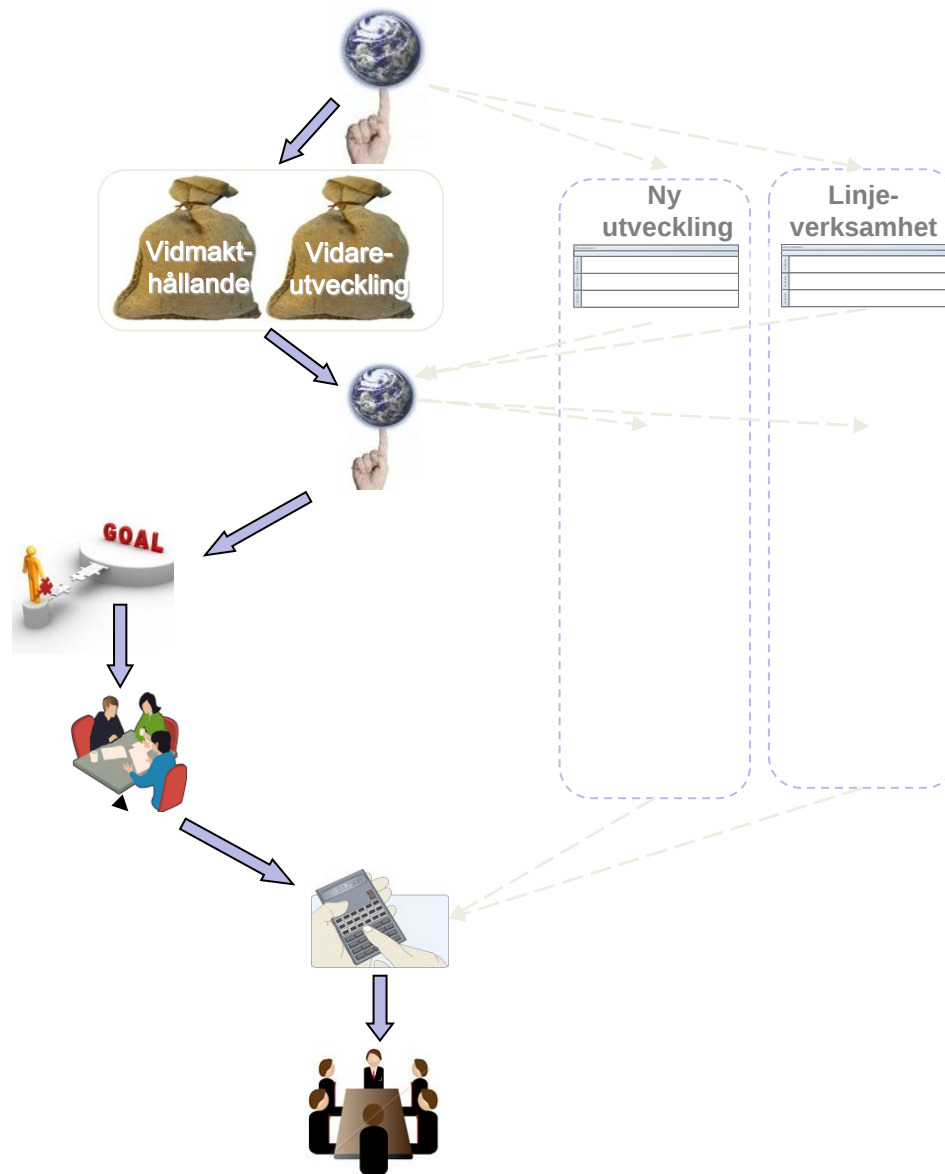
**Förvaltningsplan stäms av med OÄ/OÄIT och andra berörda objekt**  
Resultat: avstämd förvaltningsplan  
**Förvaltningsstyrning**



**Beredning och kapacitetsplanering**  
Resultat: förslag till verksamhetsplan för CSN, där förvaltningsplanerna är inkluderade  
**Verksamhetsstyrning**



**Godkännande av VP i ledningsgruppen**  
Resultat: Beslutad verksamhetsplan för CSN, där förvaltningsplanerna för kommande år ingår.  
**Verksamhetsstyrning**

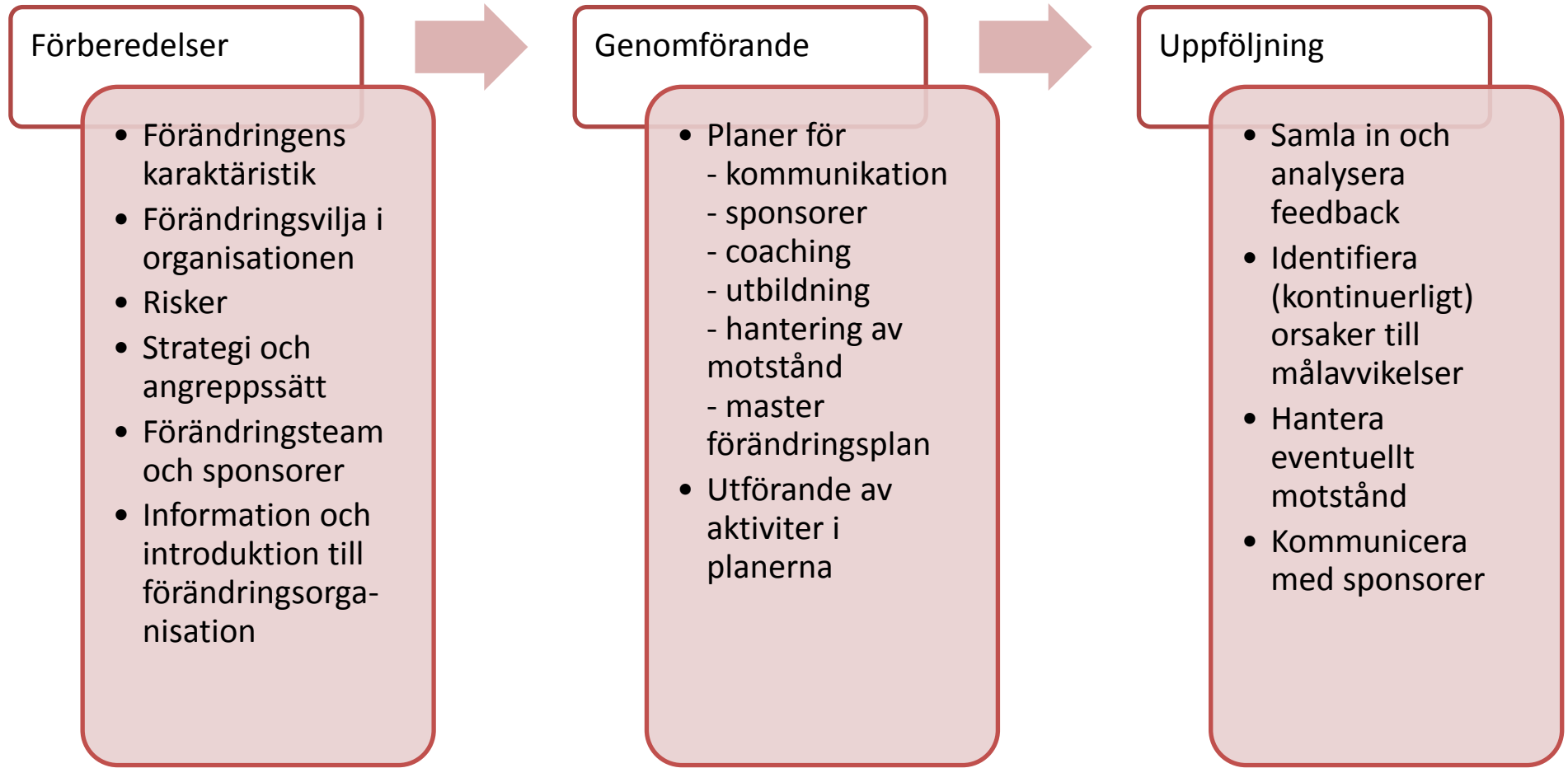


# Tre huvudfåror

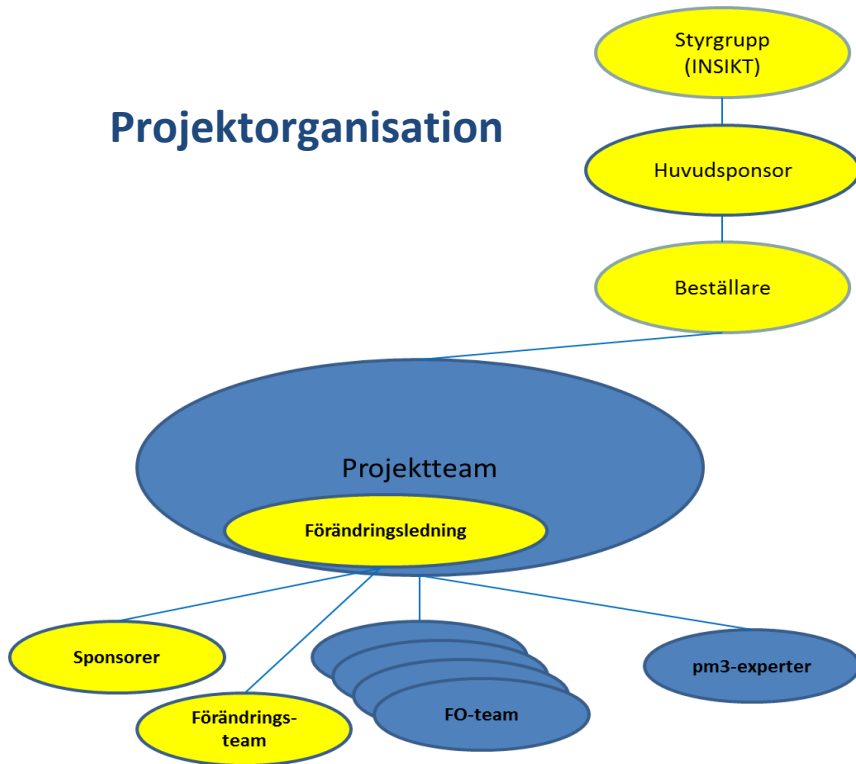
- Etableringar av förvaltningsobjekt –  
workshoppar
- Anpassning av modellen till CSN:s  
förutsättningar
- **Förändringsprocessen –  
kommunikation och förankring**



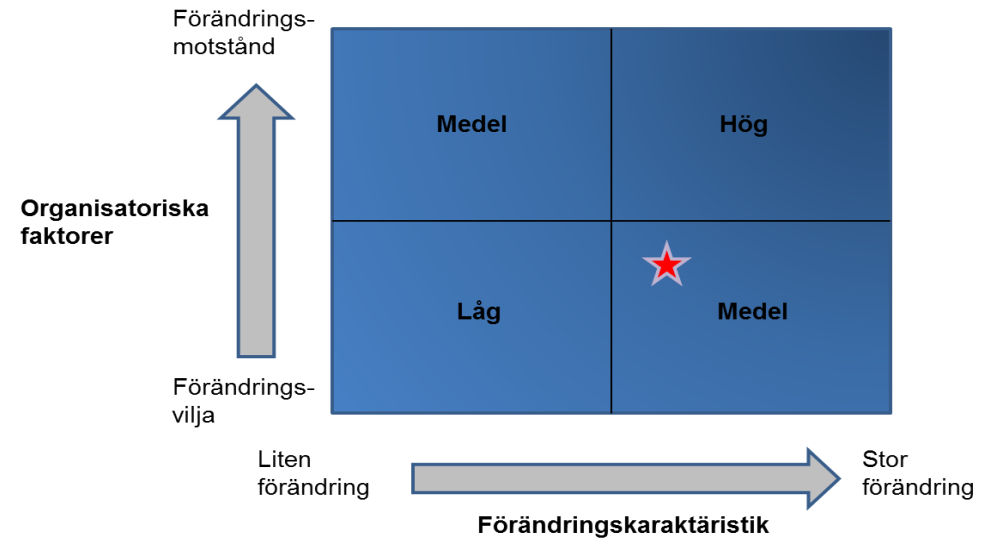
# Förändringsledning enligt ADKAR



## Projektorganisation



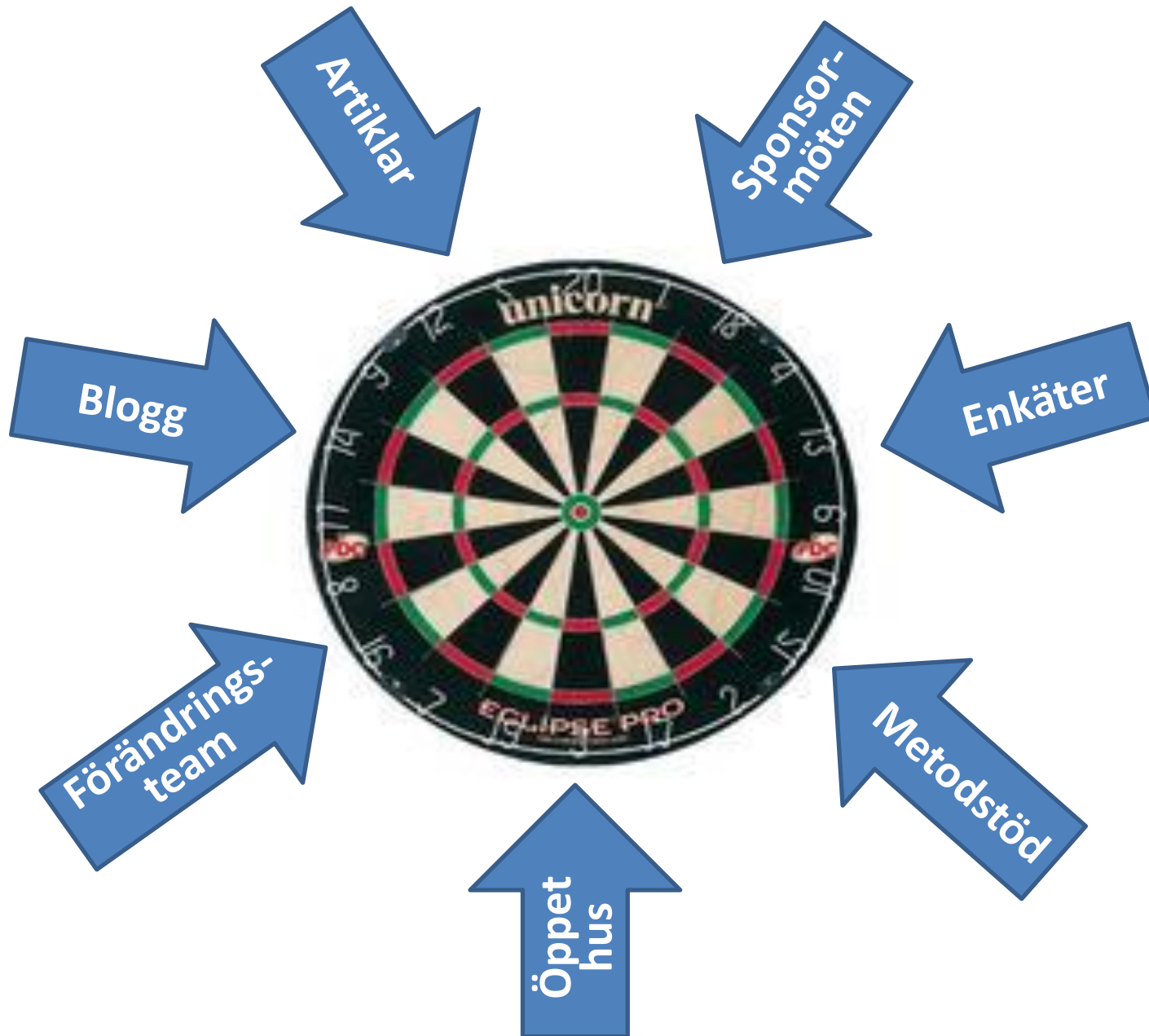
## Risikanalys



## Förändringens karaktäristik

- En stor del av organisationen berörs, dock inte *alla* anställda
- Processer, ansvar och beslutsvägar påverkas
- Berör roller men innebär inga organisationsförändringar
- Stor skillnad i förändring mellan olika enheter
- Ingen förändring i infrastruktur
- Förändringen pågår under lång tid

# Att sprida information



# Livet efter införandeprojektet

Sen då?

... projektet är slut och det är vardag igen...



**Obligatoriskt.....**

**Valfritt.....**

**Formalia** (mallar, planering, uppföljning, rapportering etc)



**Förvaltningsledare**

**Förvaltningsledare IT**

**Regelbundet**

- Individuellt
- Grupp

**Styrgrupper**

Introduktion till nya  
Genomförande av möten

# ...även modellen ska förvaltas...

Mallar

Arbetssätt

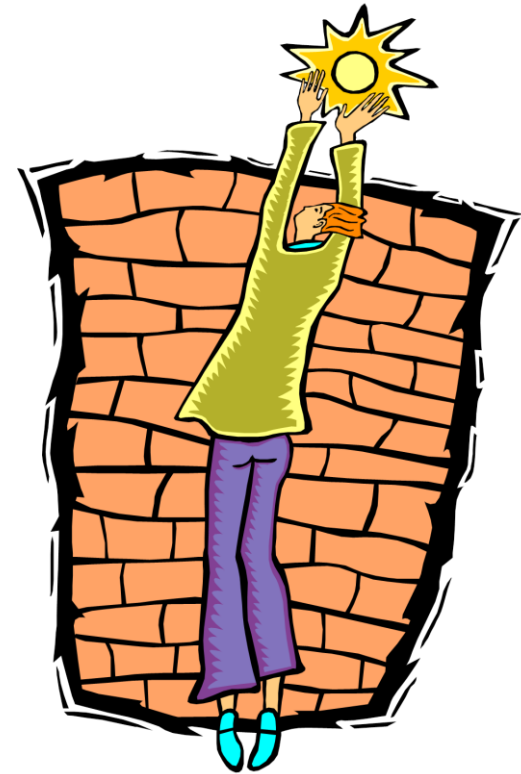
Modellbeskrivning

Samspel med andra modeller



# Sammanfattning

- Avsätt resurser för förändringsledning
- Tänk både mikro och makro
- Anpassa modellen
- Säkra efterlevnad efter införandet – metodstöd
- Förvalta modellen
- Förvaltningsplaner – en del av verksamhetsplanen
- Säkra samverkan mellan modeller



**Isabelle Isaksson**  
**[Isabelle.isaksson@csn.se](mailto:Isabelle.isaksson@csn.se)**

**Ann-Louice Hammarberg**  
**[ann-louice.hammarberg@castrix.se](mailto:ann-louice.hammarberg@castrix.se)**

