

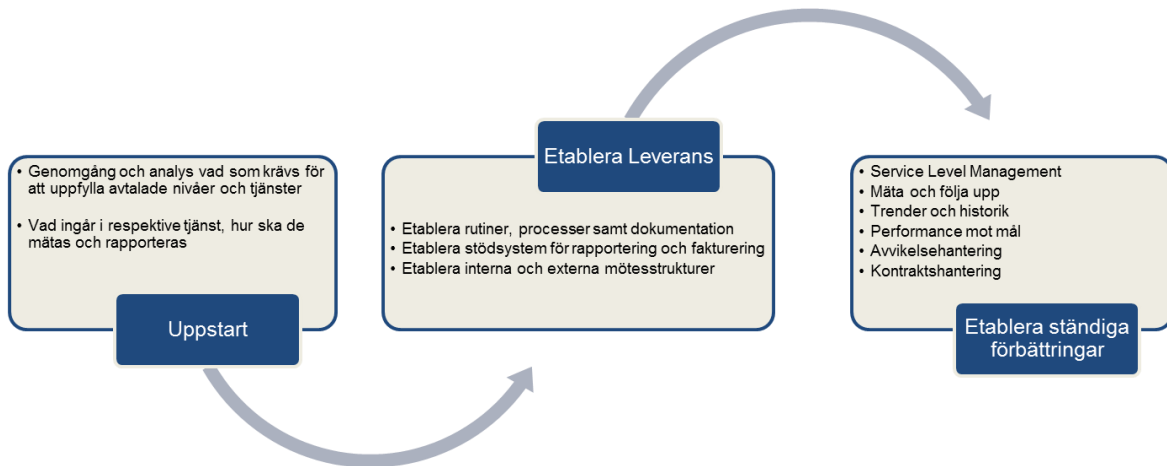
TJÄNSTEBESKRIVNING SERVICE MANAGEMENT

INNEHÅLL

Service Management	3
Roller och befogenheter.....	5
Forum	Error! Bookmark not defined.
Service Management - Tilläggstjänster	7

SERVICE MANAGEMENT

Tjänsten Service Management omfattar allt från transition till löpande drift och kontinuerliga förbättringar. Hela arbetssättet baseras på ITIL-processerna Incident-, Problem-, Change-, Request-, Release-, Configuration-, Event-, Capacity- och Service Management.



Ett ITSM-verktyg används för att registrera och följa upp alla ärenden. Verktöget är webbaserat och har även en inbyggd kundtjänst för att låta användare registrera ärenden och requests, följa status på dessa samt få ut rapporter.

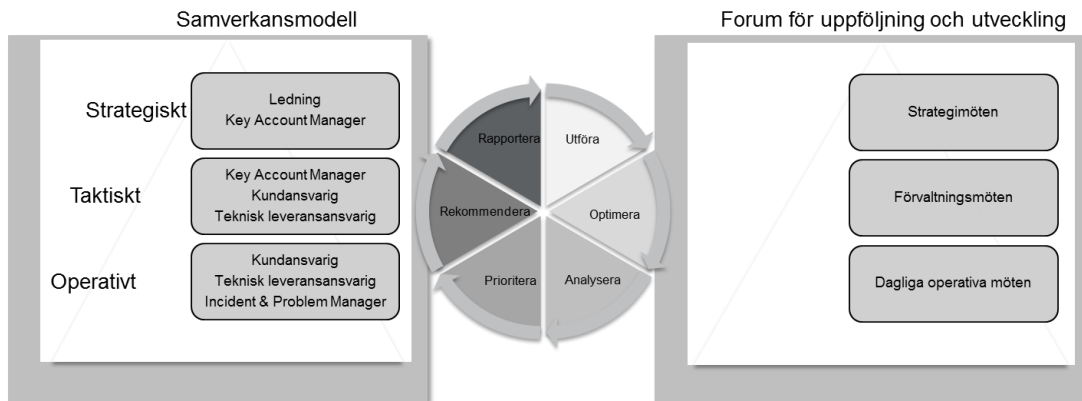
Registrering av ett ärende sker via tre alternativ:

- Webbsida
- Mail
- Telefon

Som driftleverantör av IT-tjänster har Proact lång erfarenhet att arbeta med SLA och uppföljning av dessa. Processen startar redan vid avtalsutformningen där vi säkerställer SLA-nivåerna, att IT-miljön stödjer de önskade kraven och att det är tydligt vad som omfattas. När avtalet är påskrivet startar kundetableringsprocessen där vi säkerställer etableringen i leveransen med alla rutiner och processer samt de stödsystem som krävs för att kunna övervaka och följa upp alla avtalade krav.

Varje månad rapporteras utfallet på alla avtalade SLA nivåer, volymer och scorecards i våra gemensamma förvaltningsforum.

Samverkansmodell



I vår samverkansmodell finns Kundansvarig och Teknisk Leveransansvarig med för kontinuitet i leveransen. I samverkansmodellen hanteras operativa, taktiska och strategiska frågor, avtalsuppföljning, kvalitetsuppföljning, säkerhetsfrågor, eskalerade frågor, avtalsstolkning, relationsfrämjande aktiviteter, avtalsförhandlingar etc.

Samverkansnivå	Deltagare leverantör	Deltagare kund
Operativ	Kundansvarig Teknisk Leveransansvarig Incident & Problem Manager	Operativt ansvariga
Taktisk	Key Account Manager Kundansvarig Teknisk Leveransansvarig	Ansvarig beställare
Strategisk	Ledning Key Account Manager	Ledning Ansvarig beställare

Proact har korta beslutsvägar och eskaleringsmodellen har maximalt 3 nivåer i stigande ordning enligt nedan:

1. Incident & Problem Manager
2. Kundansvarig
3. VD

ROLLER OCH BEFOGENHETER

KUNDANSVARIG

Kundansvarig ansvarar och mäts på:

- Kundnöjdhet
- Kontraktshantering
- Företräda kunden mot tredje partsleverantörer
- Kontraktsuppfyllnad
- Affärsansvar och ekonomi
- Utveckling
- Prissättning av nya tjänster
- Rapportering och Uppföljning

TEKNISK LEVERANSANSVARIG

Teknisk leveransansvarig ansvarar för:

- Teknikval
- Säkerställer att IT lösningarna stödjer Proact standard samt kundens verksamhet
- Godkänner avvikelser från standard för att säkerställa kontraktsuppfyllnad

INCIDENT & PROBLEM MANAGER

Incident & Problem Manager ansvarar för

- Identifiera och analysera återkommande Incidenter som ska hanteras inom Problem processen
- Allokera och prioritera resurser
- Säkerställa processefterlevnad och effektivisering

KUNDENS REPRESENTANTER

Representant från kundens sida är det operativt ansvariga, ansvariga beställare samt ledning som närvarar i uppsatta forum.

I de fall där det är lämpligt kan också kundens andra leverantörer närvara i uppsatta forum för att få en helhetsbild av samtliga leveranser.

OPERATIVA FORUM

På den operativa nivån sker dagliga kontakter och möten efter verksamhets behov.

Varje månad finns ett gemensamt förvaltningsforum där rapportering och uppföljning sker.

Standardagenda för förvaltningsforum beskrivs nedan:

- Uppföljning SLA
- Volymer & Trender
- Förändringar som utförts under perioden

- Kommande förändringar
- Informationssäkerhet
- Projekt – status
- Aktivitetslista
- Övriga frågor

TAKTISKT FORUM

På den taktiska nivån hålls möten kvartalsvis eller tätare vid behov.

Standardagenda för Taktiskt forum:

- Avtalsuppföljning
- Kvalitetsuppföljning
- Säkerhetsfrågor
- Eskalerade frågor
- Avtalstolkning och avtalsförändringar

STRATEGISKT FORUM

Strategiska möten hålls 2 gånger per år.

Standardagenda för Strategiskt forum:

- Framtida verksamhetsbehov
- Trender på marknaden
- Långsiktig IT-strategi
- Eskalerade frågor från Taktiskt forum
- Övriga strategiska frågor
- Tilläggstjänster
- Projektforum

Vid många samtidigt pågående projekt behövs statusuppföljning och översiktligt planering för dessa i ett gemensamt separat forum som är skilt från förvaltningsmötet och skilt från enskilda projektmöten.

Syftet är att beställare och leverantör skall kunna få en samlad bild av projektstatus och vid behov kunna prioritera eller förändra tidplaner.

Detta ger möjlighet att samordna tidplaner mellan projekt och andra verksamhetsaktiviteter hos beställaren.

SERVICE MANAGEMENT - TILLÄGGSTJÄNSTER

UTÖKAD RAPPORTERING

Rapportering som kan levereras utöver standard är:

- Analys av datalagring per användare
- Licensuppföljning per användare
- Analys av backupvolymsökningar
- Utökad 3:e parts uppföljning

3:E PARTS HANTERING

Tjänsten Service Management kan även hantera kundens 3:e parts leverantörer, såsom applikationsutvecklare, applikationsförvaltare, eller andra outsourcingleverantörer i syfte att följa upp projektleveranser, löpande driftåtaganden, SLA-uppfyllnad och viteshantering.