



Et skridt foran konkurrenterne

For Københavns Kommunes Koncernservice er hver dag en konkurrence om levering af ydelser til kommunens medarbejdere. Men Koncernservice kan, i modsætning til andre leverandører, via PerformanceGuard levere præcise facts frem for fine hensigtserklæringer – den klare forventningsafstemning er et konkurrenceparameter, der er til at tage at føle på

”Det blev ret hurtigt synligt, at PerformanceGuard gav værdi nok til, at vi ville investere i det.”

**Søren Morthorst,
Service Level Manager**

Københavns Kommunes Koncernservice er krumtappen i det maskineri, der leverer offentlige services til kommunens borgere. Dette er historien om, hvordan Koncernservice holder IT-systemerne velfungerende og holder fokus på, at brugerne får den bedst mulige oplevelse.

København er alt det, den altid har været. Den er bare med tiden blevet meget mere. Byen er stadigvæk både hyggelig og intim, men den er også blevet en international, travl og dynamisk storby med over en halv million indbyggere, små og store virksomheder, internationale organisationer osv., der alle stiller krav om effektivitet og høj kvalitet, når de kommunale opgaver skal løses.

GÅR IKKE PÅ KOMPROMIS

Københavns Kommunes Koncernservice blev etableret i 2007 som en kontraktstyret virksomhed. Et af de politisk fastlagte mål var årligt at levere minimum 5 % besparelser på kommunens udgifter til IT og administration. At opfylde dette krav uden at gå på kompromis med kvaliteten forudsætter, at man har værktøjer til rådighed, som giver en retvisende måling af brugernes oplevelse af den leverede service.

- Kommunen sammenlagde alle IT-afdelinger i forvaltningerne og byggede det op, så Koncernservice skulle være i direkte konkurrence med andre leverandører om levering af ydelserne. Vi fungerer i praksis som en ekstern service leverandør, og derfor skal vi også kunne dokumentere, den performance vi leverer, fortæller Service Level Manager Søren Morthorst.



BRUGERNE ER I FOKUS

Løsningen for Københavns Kommunes Koncernservice var at anskaffe PerformanceGuard fra CapaSystems til målinger, ledelsesrapportering og dokumentation af kvaliteten set fra brugerens perspektiv. Metoden er at samle information om svartiderne på hver af kommunens ca. 17.000 computere og sammenholde dem med de hændelser, der bliver registreret hos Service Desk eller i Driftsafdelingen. I praksis mødes teknikerteamet hver 14. dag og gennemgår "Rigets tilstand" set fra brugernes synspunkt – alt med udgangspunkt i de målinger, som PerformanceGuard leverer.

At det er brugerne, der er i fokus, fremgår tydeligt af, at Koncernservice bliver betragtet på lige fod med andre leverandører. Der er Key Performance Indikatorer (KPI) på alt fra systemernes svartider og tilgængelighed til opstartstider på computere. Alt hvad der har betydning for, at brugerne føler, at deres arbejdsdag bliver bedre og mere smidig.

VIL VÆRE PÅ FORKANT

Hver måned modtager ledelsen i Koncernservice en rapport, der viser status på KPI'erne for IT. Månedsrapporten giver også en fyldestgørende beskrivelse af årsagen til eventuelle afvigelser. Søren Morthorst beskriver det sådan:

- Det er besluttet, at spørgsmålet – "Hvad siger PerformanceGuard?" – er standard, hver eneste gang, der er et problem. Kan vi se en trend i informationen fra PerformanceGuard, inden problemet opstod, så kan det også understøtte, at det ikke gentager sig. Målet er at bruge data proaktivt, overvåge udvalgte grænseværdier, så der kan gives en advarsel, inden det sker igen.

Siden PerformanceGuard blev taget i brug i februar 2011 er der sket en rivende udvikling i mulighederne for at dokumentere de leverede services.

For Søren Morthorst er PerformanceGuard værktøjet, der skal bringe IT det skridt videre:

- Når PerformanceGuard er fuldstændig på plads, så bliver det et kæmpe konkurrenceparameter. I modsætning til andre leverandører, der byder på opgaverne, er vi rent faktisk i stand til at give vore kunder, forvaltningerne i kommunen, tal og reelle mål af brugernes oplevelser i stedet for en masse hensigtserklæringer, slutter Service Level Manageren.

PerformanceGuard gør det muligt, at

- være opmærksom på, hvordan brugerne har det
- dokumentere performance
- løfte kvaliteten af vores leverance
- vise, at IT-afdelingen leverer den forventede service
- være proaktiv
- give et kvalificeret beslutningsgrundlag

"Vi fungerer som ekstern serviceleverandør og skal kunne dokumentere den performance, vi leverer."

Søren Morthorst,
Service Level Manager

FAKTA OM KOMMUNEN

- Indbyggertal: 559,440
- Areal: 90,3 kvadratkilometer
- Københavns Kommunes Koncernservice gik i drift 1. april 2007 som en kontraktstyret virksomhed under Økonomiforvaltningen. Forretningen er undervejs blevet udvidet således, at Koncernservice med sine 440 medarbejdere i dag leverer løsninger inden for IT, økonomi, statistik og personaleadministration til kommunens syv forvaltninger
- Københavns Kommunes Koncernservice har siden ultimo februar 2011 gjort brug af PerformanceGuard efter endt POC (Proof Of Concept). Kommunen har købt 19.000 licenser.

Om CapaSystems: Softwareløsninger til Computer & Device Management, Performance Monitoring og slutbrugertilfredshed: I CapaSystems ønsker vi at skabe en fremtid, hvor smart technology eliminerer alle manuelle processer. Det gør vi ved at levere ekspertise og intelligent, egenudviklet software, som udnytter potentialet i vores kunders IT-systemer. CapaSystems er en dansk softwarevirksomhed etableret i marts 1996. I dag har CapaSystems kunder i hele verden og stærke partnerrelationer i Skandinavien, Centraleuropa og USA.