



Bo Westerberg
IT-direktör IT/IS
Getinge Infection Control

Rätt personer gör rätt saker i rätt ordning



IT-avdelningen på affärsområdet Getinge Infection Control har gått från att vara en teknikleverantör till att bli tjänsteleverantör. Getinge Infection Control har öppnat en modern Service Desk som fungerar utifrån definierade processer där service och förutbestämda prioriteringar kännetecknar arbetet. Förändringen har inneburit ett paradigmskifte för både verksamheten och IT-avdelningen (IT/IS). Nu gör rätt personer rätt saker i rätt ordning.

Getinge är ett medicintekniskt företag med verksamhet inom kirurgi, intensivvård, infektionsbekämpning och vårdergonomi. Koncernen består av tre affärsområden: Medical Systems, Infection Control samt Extended Care. IT-avdelningen (IT/IS) inom affärsområdet Infection Control insourcades i början av året 2009 sin IT-Drift och övertog därmed ansvaret för utveckling och support av IT-verksamheten. Som en naturlig del i övertagandet kom beslutet att övergå till processororienterade arbetssätt i enlighet med ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL är en uppsättning principer som beskriver praxis för IT Service Management.

Dialogen i fokus

Införandet av supportprocesser enligt ITIL kräver ett grundligt förarbete för att både verksamheten och IT-avdelningen ska få möjlighet att förstå och anpassa befintliga arbetssätt och rutiner till de krav ITIL ställer:

– En avgörande framgångsfaktor i förändringsprocesser är att allokera tid till att sitta ner med medarbetarna och lyssna. Processen måste ges tid att mogna fram i diskussioner. Arbetet med att definiera IT-processerna är minst lika viktigt som resultatet i sig, menar Bo Westerberg som är IT-direktör på Getinge Infection Control.

Förändringsarbetet har skett i nära samarbete med Service Manage-

mentkonsulter från Enfo Zipper. Enfo Zippers metodik för Service Managementprojekt bygger på medarbetarnas delaktighet i att ta fram idéer och deras medverkan i att genomföra dem.

– Vi för en fortlöpande dialog och samlar in idéer tillsammans med medarbetare från både verksamhet och IT-avdelning. Vi bidrar till att väcka nya tankebanor hos människor istället för att tala om för dem hur det ska vara. Vi ger medarbetarna stöd i att ta sitt eget ansvar, säger Jens Johansson som är Service Managementkonsult på Enfo Zipper.

Kommunikation - en framgångsfaktor

I Enfo Zippers metodik finns ett särskilt koncept för hur IT-relaterade

Instant reply with **predictability**



– En uppmärksam del av kommunikationskampanjen om Service Desk var bilden med vårt kärnbudskap, säger Bo Westerberg, IT-direktör på Getinge Infection Control.

förändringar kommuniceras till berörda målgrupper. Kommunikationsstrategin bygger till stor del på dialog mellan människor med hjälp av lokala språkrör som projektet utser. Den personliga kommunikationen kompletteras med en serie e-postmeddelanden som startar några veckor innan förändringen äger rum samt en snabbguide som distribueras den dag då förändringen inträder. Kommunikationsmaterialet är uppbyggt kring slagkraftiga kärnbudskap och en intresseväckande grafisk design. Allt för att väcka nyfikenhet och skapa positiva förväntningar bland berörda målgrupper.

– Getinge Infection Control valde att låta kärnbudskapet ”Instant reply with predictability” utgöra den röda tråden i kommunikationskampanjen, säger Titti Nordieng, kommunikationsstrateg på Enfo Zipper.

Service Desk idag

IC IT Central Service Desk är namnet på Getinge Infection Controls nya Service Desk. Den fungerar med stöd av etablerade rutiner för IT-support som anpassats för att fungera i enlighet med Getinges behov. Det innebär att varje supportärende blir

prioriterat och tidsbestämt i överensstämmelse med verksamhetens krav. Användare som ringer Service Desk får ett snabbt besked med tidsuppskattning för ärendet. Tidsangivelsen för ärendet är mycket uppskattat bland medarbetarna eftersom den underlättar planeringen av arbetet. Service Desk kan nås via tre kontaktvägar: Webbportal, telefon eller genom ett besök på Service Desk i Getinge. Det är en markant skillnad i jämförelse med tidigare rutiner där personliga kontakter eller roll i organisationen ofta avgjorde prioriteringsordningen för inkommande ärenden.

Varje ärende prioriteras utifrån dess påverkan på verksamheten samt utifrån hur många medarbetare som berörs av ärendet. En incident får i huvudsak högre prioritet än en förändring eller en förfrågan om service.

Slutligen

Westerberg sammanfattar samarbetet med Enfo Zipper som oerhört lärorikt och värdefullt:

- De har varit med och väglett oss genom hela förändringsarbetet. Jag har insett att resan är lika viktig som målet, avslutar Bo Westerberg.



Personalen på Service Desk i Getinge.
Fotograf: Johan Alviander

Enfo Zipper

Tel: 077 440 44 00, webbplats: www.zipper.se, e-post: info@zipper.se
Göteborg: BOX 8792, 402 76 Göteborg, besöksadress: Anders Carlssons gata 9
Stockholm: Kistagången 16, 7tr, 164 40 KISTA
Malmö: Skeppsgatan 19 (World Trade Center), 211 19 Malmö

Snabbfakta Getinge Group

Verksamhetens inriktning

Getinge Group är en ledande global leverantör av produkter och system som bidrar till kvalitetsförbättring och kostnadseffektivitet inom vård, omsorg och forskning. Getinge Group är verksam under de tre varumärkena ArjoHuntleigh, GETINGE och MAQUET. ArjoHuntleigh fokuserar på lösningar för patienters mobilitet och sårvård. GETINGE tillhandahåller lösningar för infektionskontroll inom hälso- och sjukvård samt kontamineringsförebyggande verksamhet inom bioteknik. MAQUET är specialiserat på lösningar, behandlingar och produkter för kirurgi och intensivvård.

Affärsområdet Getinge Infection Control

Affärsområdet marknadsför kompletta lösningar för att förhindra uppkomst och spridning av smitta inom hälso- och sjukvård samt farmaceutisk industri. Affärsområdet har verksamhet över hela världen, med 29 säljbolag på 6 kontinenter och distributörer i 65 länder.

Vision

Getinge strävar efter att förbättra kvaliteten i patientvården och berika mänskligt liv.

Verksamhetsmål

Getinges verksamhetsmål är att förbättra patientvården och den globala hälsan genom att erbjuda produkter, som är bäst i sin klass, utvecklade av en överlägsen kundservice.

Etableringsår
1904

Omsättning
19 272 MSEK

Antal anställda
12 000 globalt

Verksamhetsrelaterade effekter av förändringen

- Snabbare respons
- Färre produktionsstopp och ökad effektivitet
- Förbättrad personlig service
- Konsekvent hantering och förutsägbarhet
- Återkoppling

IT-relaterade effekter av förändringen

- Personalen gör rätt saker med rätt prioriteringar
- Förenklad initieringsprocess för ny personal
- Förbättrad kompetens
- Möjlighet att särskilja och kategorisera supportärenden
- Möjlighet att informera verksamheten om förväntad tidsuppskattning för supportärenden

Enfo Zipper leverans

- Managementkonsulter
- Projekt- och förändringskommunikation via kommunikationskonceptet Zpice