

# Beställarportalen har förenklat beställningsrutinerna på SCB

Statistiska Centralbyrån har under våren 2009 infört en webbaserad självbetjäningsportal som på sikt ska ta hand om beställningar gällande allt från rumsbokning till beställningar av programvara. Portalen kallas för Beställarportalen och hanterar på ett automatiserat sätt beställningarna från SCB:s 1400 användare.

Syftet med införandet av portalen var att i första hand understödja SCB:s IT-verksamhet genom att förenkla administrationen av beställningar:

– Ur ett IT-prespektiv kan vi se att de beställningar som portalen nu sänder till Service Desk är mer enhetliga och till skillnad från förr inte behöver kompletteras med kontrollfrågor. Vi har också fått mer automatiserade flöden än tidigare, t.ex. när det gäller installation av programvara, säger Hans Sjöberg, enhets- och säkerhetschef vid SCB.

Tanken var att jobba utifrån ett helhetsperspektiv för beställningar och att förutom beställningar av exempelvis användarkonton, programvara, hårdvara och lösenordshantering även inkludera verksamhetsrelaterade beställningar.

## Förenklade rutiner för alla

För användaren har beställningsrutinen blivit betydligt förenklad. Beställningar av varierande slag skickas in på likartat

sätt via Beställarportalen, som fungerar ungefär som en webbshop. Inga pappersblanketter behövs, inte heller uppgift om vem beställningen ska skickas till. Allt sker per automatik. Hanteringen av beställningar kan sedan enkelt följas i Beställarportalen som visar status i beställningsprocessen.

För cheferna som godkänner beställningarna innebär portalen att tiden för handläggning av beställningar förkortats betydligt. Beställningsförfrågningarna kommer via e-post. Där finns en länk till Beställarportalen som används för att komma in i portalen och godkänna/avslå beställningen.

Leverantören av beställningen blir per automatik underrättad via e-post. Leverantören kan också hantera beställningarna i löpande ordning och får på så sätt bättre kontroll över behoven.

## SharePointbaserad lösning

Den tekniska lösningen för Beställarportalen heter ZervicePoint och har utvecklats av Enfo Zipper. Lösningen bygger på Microsoft SharePoint-plattform och den inbyggda processmotorn Windows Workflow Foundation. Plattformen är dynamisk och kan med hjälp av en rad moduler anpassas för att till fullo möta kundens specifika behov av beställningsfunktioner.

– När det gäller IT-administration är Enfo Zippers portal ZervicePoint utan konkurrens på marknaden, säger Hans Sjöberg.

Efterfrågan bland Sveriges IT-chefer är stor när det gäller automatiserade verktyg som effektiviserar arbetssätt och processer. Undersökningar visar att 40-50 % av inkommande supportärenden kan hanteras genom så kallad själv-



**Beställarportalen**  
Lika enkelt som en webbshop

– En viktig del i kommunikationen om Beställarportalen var bilden med vårt kärnbudskap, som fanns med som en röd tråd i materialet, säger Hans Sjöberg, enhets- och säkerhetschef vid SCB.

betjäning som skär ner kostnaderna och ökar effektiviteten.

– ZervicePoint är en beprövad och paketerad lösning, där vi tidigt kan se hur IT-budgeten påverkas och vilka besparingar som kan göras. Det handlar om att maximera värdet av de investeringar våra uppdragsgivare redan gjort, säger Jan Franzén, ansvarig säljare på Enfo Zipper.

### Kommunikation en framgångsfaktor

Införandet av SCB:s Beställarportal kommunicerades ut med hjälp av Enfo Zippers kommunikationskoncept Zpice samt med stöd av kommunikationsmodulen i ZervicePoint:

– För den operativa kommunikationen med berörda målgrupper användes i stor utsträckning en särskild modul i ZervicePoint. Kommunikationen blev på detta sätt tydlig och tidstyrd i takt med ett stegvis införande av portalen, säger Hans Sjöberg.

Zpice är en metodik för hur IT-relaterade 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. Materialet är uppbyggt kring slagkraftiga kärnbudskap och en intresseväckande grafisk design. Allt för att väcka nyfikenhet och skapa positiva förväntningar bland berörda målgrupper.

– SCB valde att låta kärnbudskapet *Förenklning* utgöra den röda tråden i kommunikationen, säger Titti Nordieng, kommunikationsstrateg på Enfo Zipper.

### Förberedelser avgörande

Ett grundligt förarbete som fokuserar tekniska förutsättningar och som noggrant kartlägger portalens tjänster är avgörande för en lyckad implementering. Detta initierades i en workshop tillsammans med Enfo Zipper. Sjöberg sammanfattar införandet av Beställarportalen:

– En betydelsefull del i genomförandet av projektet var att vi från SCB:s sida var väl förberedda med genomtänkta och dokumenterade beställningsflöden. Det är viktigt att i förväg ha sett över, diskuterat och dokumenterat de beställningsrutiner som ska automatiseras i ett sådant här projekt.

## Snabbfakta Statistiska Centralbyrån

### Verksamhet

SCB är en förvaltningsmyndighet. Myndighetens främsta uppgift är att förse kunder med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Kunduppdragen kommer från regering och myndigheter men även från kunder inom det privata näringslivet samt forskare.

### Vision

SCB är i världsklass på att förädla data till statistisk information, anpassad till kundernas behov.

### Personal

SCB har ca 1 400 medarbetare. Omkring 560 personer arbetar i Stockholm och 680 i Örebro. Det finns även 140 fältintervjuare som arbetar runt om i landet.

### Omsättning

1 028 miljoner kronor, varav 512 miljoner kronor i anslag.

### Effekter för verksamheten

– ökad service till lägre kostnad

- Verksamhetens tjänster samlade på ett ställe
- Fördefinierade och automatiserade processer ger högre kvalitet
- Förenklade beställnings- och attestflöden för alla inblandade
- Placerar beslutsfattandet hos rätt personer, dvs de som har ansvar och budget
- Spårbarhet i leveranser och beställningar
- Förkortade handläggningstider vid beställningar

### Effekter för IT-avdelningen

– nöjdare kunder

- En tjänstekatalog med både teknik- och verksamhetstjänster
- Enklare administration av IT-miljön och tjänsterna som erbjuds
- Upp till 50% av alla supportärenden kan hanteras via självbetjäning
- Möjlighet att mäta vilka tjänster som nyttjas och ta betalt därefter
- Minimerade risker för fel då tjänsterna är säkrade innan leverans

### Enfo Zipper leverans

- Managementkonsulter
- Tekniskonsulter
- ZervicePoint - som är en webbaserad självbetjäningportal utvecklad av Enfo Zipper. Portalen är baserad på Microsoft SharePointplattform och den inbyggda processmotorn Windows Workflow Foundation
- Projekt- och förändringskommunikation via kommunikationskonceptet Zpice



SCB:s Beställarportal kan enkelt nås via intranätet Inblick.

## Enfo Zipper

Tel: 077 440 44 00, webbplats: [www.zipper.se](http://www.zipper.se), e-post: [info@zipper.se](mailto:info@zipper.se)

**Göteborg:** BOX 8792, 402 76 Göteborg, besöksadress: Anders Carlssons gata 5

**Stockholm:** Kistagången 16, 7tr, 164 40 KISTA

**Malmö:** Skeppsgatan 19 (World Trade Center), 211 19 Malmö