

VGR IT  
Västra Götalandsregionen  
2020-02-17

# VGR IT verksamhetsplan 2020



# Innehåll

Introduktion .....	3
Det strategiska landskapet.....	3
Om VGR IT.....	4
Vision.....	4
Uppdrag.....	5
Kultur .....	6
Prioriterade mål och fokusområde för VGR IT .....	7
Förändringsmål #1 .....	8
Förändringsmål #2 .....	9
Förändringsmål #3 .....	10
Operativt mål #1.....	11
Operativt mål #2.....	12
Framtida prioriterade områden 2021-2023.....	13

# Introduktion

VGR IT verksamhetsplan 2020 beskriver den egna verksamhetens långsiktiga mål och kortsiktiga fokusområden med tillhörande indikatorer och kopplar samman dessa med den övergripande visionen och VGR IT:s uppdrag och kultur.

Planen beskriver också det strategiska landskapet och framtida prioriterade områden 2021–2023. Målen i planen är VGR IT-gemensamma och respektive avdelning planerar och arbetar med aktiviteter som möter upp mål, fokusområden och indikatorer. Uppföljning av planen sker i Plan & Styr.

VGR IT verksamhetsplan 2020 är en sammanslagning av VGR IT verksamhetsplan och verksamhetsstrategi. Dokumentet ersätter därmed VGR IT verksamhetsstrategi 2019–2021.

## Det strategiska landskapet

VGR IT:s övergripande strategiska landskap utgörs av en kombination av Västra Götalandsregionens (VGR) strategiska styrdokument, specifika tekniska trender samt den ökande digitaliseringen av samhället i stort.

Vårt långsiktiga och ständiga mål är att realisera Vision Västra Götaland - Det Goda Livet. Detta gör vi genom att tillsammans med kärnverksamheten stödja de mål och fokusområden som anges i Västra Götalandsregionens budget samt i de övergripande verksamhetsspecifika måldokumenterna för kultur, lokaltrafik, hälso- och sjukvård samt regional utveckling.

För att kunna agera som partner, rådgivare och leverantör inom IS/IT och digitalisering med högt förtroende analyserar vi löpande trender inom teknik, informationssäkerhet och digitalisering i allmänhet samt bedömer vilken potentiell påverkan dessa har på vår befintliga och framtida IT-miljö.

Ett par centrala trender driver en stor grad av förändring inom kärnverksamheten. Demografiska förändringar, ökad geografisk rörlighet samt en högre digital mognad hos invånare och patienter introducerar nya förväntningar och krav på tillgänglighet och arbetssätt. Framsteg inom AI och machine learning introducerar nya typer av beslutsstöd och nya krav på informationsförsörjning.

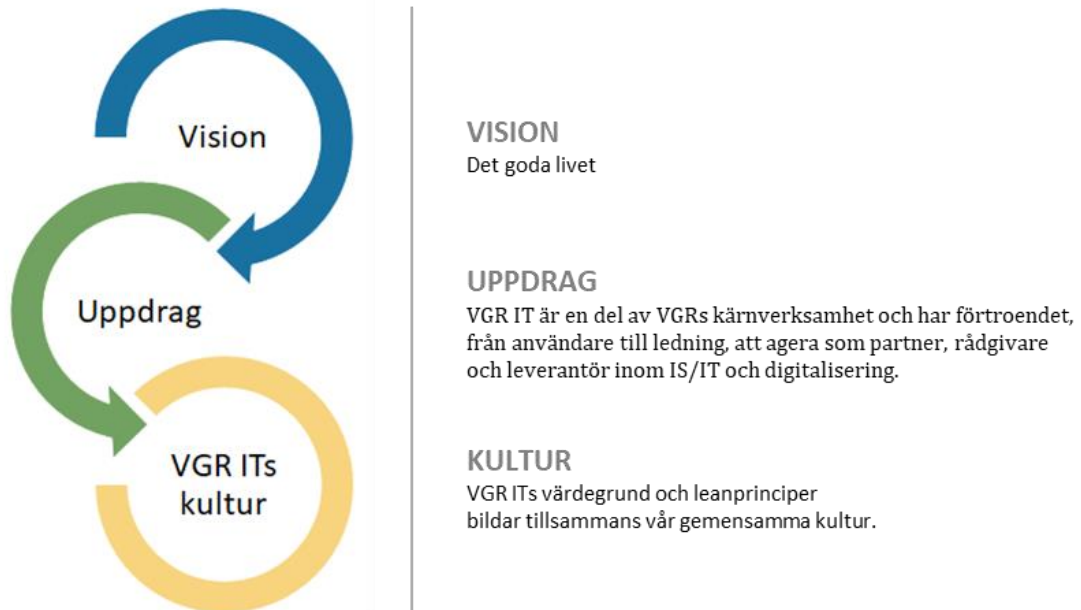
Dessa krafter driver ett behov inom kärnverksamheten att etablera nya IT-lösningar i en allt snabbare takt och med en större grad av osäkerhet vid införande då många kommer att träda på hittills obruten mark. Samtidigt pågår ett intensivt förändringsarbete i form av införandet av FVM och alla de förändringar av befintliga system som detta kommer att föra med sig.

I detta strategiska landskap är det av stor vikt att VGR IT leder, styr och agerar som en trygg och effektiv partner, rådgivare och leverantör; att vi levererar med intention, precision och känsla för helheten inom både traditionella liksom mer iterativa och testdrivna projekt och uppdrag.

## Om VGR IT

VGR IT är Västra Götalandsregionens gemensamma IS/IT-organisation och organisatoriskt en avdelning inom Koncernkontoret. Vi stödjer 55 000 slutanvändare och ansvarar för all drift och support av IT-infrastruktur, applikationer och telefoni. VGR IT arbetar inom hela VGR och finns placerade i Göteborg, Mölndal, Skövde, Borås och Vänersborg.

VGR IT:s verksamhet har tre grundpelare; VGR:s vision, vårt uppdrag och vår kultur. Tillsammans utgör de en helhet för vår verksamhet.



## Vision

VGR IT delar Västra Götalandsregionens vision om *Det goda livet*. Visionen utgår från följande fem fokusområden:

- Ett livskraftigt och hållbart näringsliv
- Ledande i kompetens- och kunskapsutveckling
- Infrastruktur och kommunikationer med hög standard
- En ledande kulturregion
- En god hälsa

## Uppdrag

*VGR IT är en del av VGR:s kärnverksamhet och har förtroendet, från användare till ledning, att agera som partner, rådgivare och leverantör inom IS/IT och digitalisering.*

- **En del av kärnverksamheten**

IS/IT och digitala verktyg är inte längre bara ett stöd för verksamheten utan gör det möjligt att bedriva och utveckla verksamheten på helt nya sätt. Varken verksamhet eller IT kan driva sådan utveckling på egen hand utan måste verka tillsammans för att fullt ut kunna använda den digitala teknikens potential.

- **Förtroende**

Förtroende byggs på goda erfarenheter och framgångsrikt samarbete. Vi uppnår detta genom att ta ansvar för IS/IT i VGR och genom att ha ett öppet, proaktivt och lösningsorienterat förhållningssätt.

- **Partner, rådgivare och leverantör**

Förutom att vara en trygg och kostnadseffektiv leverantör av renodlade IS/IT-tjänster strävar VGR IT efter att vara en eftersökt rådgivare i alla IS/IT-relaterade frågor som deltar aktivt i grupper, forum och diskussioner som rör digital verksamhetsutveckling.

- **IS/IT och digitalisering**

Traditionell leverans av IS/IT-tjänster i form av stabil infrastruktur, applikationsförvaltning och support är fortsatt en grundläggande och central del av VGR IT:s verksamhet. Vi agerar lösningsorienterat och ska vara en självklar partner i alla faser av en verksamhets digitala transformation, från idé till införande.

# Kultur

VGR IT:s värdegrund och leanprinciper bildar tillsammans vår gemensamma kultur.



## Värdegrund

Värdegrunden ger oss en riktning för våra dagliga beslut och hur vi är och agerar mot varandra och vår omgivning:

- **Tillsammans gör vi varandra framgångsrika**

Vi delar med oss av vår erfarenhet och kunskap vilket skapar nya idéer, bidrar till innovation och utvecklar vår verksamhet. Vi samarbetar, hjälper varandra och gläds åt varandras framgångar på väg mot våra gemensamma mål.

- **Vi lyssnar in, vi lyssnar av**

Vi är lyhörda och proaktiva. Vi är nyfikna, intresserade och vågar ställa frågor vilket leder till engagemang och en utvecklande dialog. Vi söker aktivt kunskap och agerar på signaler från vår omvärld för att stärka kundnyttan och arbetet med ständiga förbättringar.

- **Feedback bidrar till vår utveckling**

Vi ger, tar emot och agerar på utvecklande feedback som en naturlig del av vårt arbetssätt. Vi ger feedback med omtanke om varandra och verksamheten vilket bidrar till ett öppet och tillitsfullt klimat.

## Leanprinciper

VGR IT arbetar med Lean som metod för det ständiga förbättringsarbetet.

- Sträva efter nöjda kunder
- Leverans i rätt tid från mig
- Rätt från början från mig
- Ständiga förbättringar och standardiserat arbetssätt
- Visuellt styrning, mätning och uppföljning
- Engagerade och delaktiga medarbetare
- Värdegrund och ledarskap

## Prioriterade mål och fokusområde för VGR IT

VGR IT:s prioriterade mål är långsiktiga och sträcker sig över flera år. De prioriterade målen är indelade i förändringsmål och operativa mål. Dessa kopplas till ett antal fokusområden som är ettåriga. Till fokusområdena kopplas gemensamma indikatorer och avdelningsspecifika aktiviteter. Alla mål och fokusområden är VGR IT-gemensamma.

Förändringsmål - översikt	
Prioriterade mål	Fokusområde
<b>VGR IT och verksamheterna arbetar tillsammans med strategisk planering och digitalisering.</b>	VGR IT och verksamheterna ansvarar gemensamt för strategisk styrning och prioritering avseende portföljstyrning och koncernövergripande arkitektur.
	VGR IT är en självklar aktör i VGR:s inköpsprocess.
	VGR IT är en självklar aktör inom nya teknologier.
<b>VGR IT är en inspirerande arbetsplats med involverade och engagerade medarbetare och ledare, där var och en bidrar till gemensamma framgångar.</b>	VGR IT är en välkänd och attraktiv arbetsgivare för befintliga och framtida medarbetare.
	VGR IT har en väl fungerande kompetensförsörjning.
	VGR IT har modiga, drivande och inlyssnande ledare.
<b>VGR IT bidrar snabbt och effektivt till verksamheternas utveckling.</b>	Vi arbetar aktivt med mätning, uppföljning samt förädling av tjänsteleveranser och användarupplevelser för utvalda nyckeltjänster.
	VGR IT erbjuder säker åtkomst till relevanta tjänster och informationsmängder via självservice för interna och externa innovationsprojekt och applikationsutvecklare.
	VGR IT erbjuder IT-tjänster som tillåter att nya IoT-lösningar ansluts inom fem arbetsdagar.
	Levererade tjänster, projekt och uppdrag, levereras med god leveransprecision och kvalitet.
	IT-relaterade projekt och uppdrag som genomförs av VGR IT utgår från en målarkitektur som tillhandahålls av VGR IT.
Operativa mål - översikt	
Prioriterade mål	Fokusområde
<b>VGR IT är ledande i Sverige vad gäller förvaltning och är rustade för extraordinära händelser.</b>	VGR IT är ledande i Sverige vad gäller övergripande förvaltningsstyrning av tjänster.
	VGR IT är ledande i Sverige vad gäller support.
	VGR IT är ledande i Sverige vad gäller drift.
	VGR IT är rustade för extraordinära händelser.
<b>VGR IT är en effektiv och välmående organisation.</b>	VGR IT har en ekonomi i balans.
	VGR IT skapar förutsättningar för en hälsosam arbetsplats.
	VGR IT har kvalitetssäkrade och effektiva interna stödprocesser och stödfunktioner.
	Ökad miljömedvetenhet inom VGR IT.

## Förändringsmål #1

Prioriterat mål

**VGR IT och verksamheterna arbetar tillsammans med strategisk planering och digitalisering.**

Fokusområde	Indikator
<p><b>VGR IT och verksamheterna ansvarar gemensamt för strategisk styrning och prioritering avseende portföljstyrning och koncernövergripande arkitektur.</b></p>	<p>VGR IT deltar aktivt i den strategiska planeringen gällande IT och digitalisering hos fyra förvaltningar.</p> <p>100% av alla prioriterade och beslutade uppdateringar av den koncernövergripande arkitekturen har gjorts i samverkan med representanter från berörda verksamheter.</p>
<p><b>VGR IT är en självklar aktör i VGR:s inköpsprocess.</b></p>	<p>VGR IT deltar aktivt i samtliga 11 inköpsstyrgrupper.</p> <p>100% av de produkter som ansluts till VGR:s IT-miljö har godkänts före anslutning.</p> <p>En arkitekturell bedömning har gjorts vid samtliga IS/IT-relaterade inköpsanmodan/upphandlingsuppdrag.</p>
<p><b>VGR IT är en självklar aktör inom nya teknologier.</b></p>	<p>VGR IT har tillsammans med verksamheten genomfört minst ett Machine learning-projekt.</p>



## Förändringsmål #2

### Prioriterat mål

**VGR IT är en inspirerande arbetsplats med involverade och engagerade medarbetare och ledare, där var och en bidrar till gemensamma framgångar.**

Fokusområde	Indikator
<b>VGR IT är en välkänd och attraktiv arbetsgivare för befintliga och framtida medarbetare.</b>	VGR IT förekommer i Young Professionals Attraction Index 2021.
	85% av medarbetarna kan tänka sig att rekommendera VGR IT som arbetsgivare.
<b>VGR IT har en väl fungerande kompetensförsörjning.</b>	VGR IT har en upprättad kompetensförsörjningsplan som en integrerad del av verksamhetsplanen 2021.
<b>VGR IT har modiga, drivande och inlyssnande ledare.</b>	100% av alla chefer har genomgått 360° feedback.

## Förändringsmål #3

Prioriterat mål

### VGR IT bidrar snabbt och effektivt till verksamheternas utveckling.

Fokusområde	Indikator
<b>Vi arbetar aktivt med mätning, uppföljning samt förädling av tjänsteleveranser och användarupplevelser för utvalda nyckeltjänster.</b>	80% av IS/IT-lösningar levereras inom fyra månader.  Mätetal för tjänsteleverans och användarupplevelse har definierats för samtliga tjänster i tjänsteportföljen i Plexus.
<b>VGR IT erbjuder säker åtkomst till relevanta tjänster och informationsmängder via självservice för interna och externa innovationsprojekt och applikationsutvecklare.</b>	20 API-baserade informationstjänster har gjorts tillgängliga för åtkomst och anslutning via GIPs självserviceportal.
<b>VGR IT erbjuder IT-tjänster som tillåter att nya IoT-lösningar ansluts inom fem arbetsdagar.</b>	25% av alla förfrågningar om anslutning av VGR IT godkänd MT-utrustning till VGR:s nät har slutförts inom fem arbetsdagar.
<b>Levererade tjänster, projekt och uppdrag, levereras med god leveransprecision och kvalitet.</b>	95% av uppdrag och projekt slutförs inom överenskommen tid och kostnad.
	85% av leveransmottagarna uppger att VGR IT:s leverans har motsvarat eller överstigit deras förväntningar.
	100% av alla uppdrag och projekt har gjort förvaltningsöverlämning.
<b>IT-relaterade projekt och uppdrag som genomförs av VGR IT utgår från en målarkitektur som tillhandahålls av VGR IT.</b>	75% av alla IT-relaterade projekt och uppdrag som genomförs av VGR IT utgår från en målarkitektur som tillhandahålls av VGR IT.

## Operativt mål #1

### Prioriterat mål

#### **VGR IT är ledande i Sverige vad gäller förvaltning och är rustade för extraordinära händelser.**

Fokusområde	Indikator
<b>VGR IT är ledande i Sverige vad gäller övergripande förvaltningsstyrning av tjänster.</b>	80% av förvaltade tjänster har förvaltningsplaner framtagna tillsammans med verksamheten.
	80% av alla IS/IT-tjänster ska ha en SIP-plan.
<b>VGR IT är ledande i Sverige vad gäller support.</b>	80% av alla samtal och chattar besvaras inom två min.
	Användande av serviceportalen ska öka till 30% av det totala antalet ärenden.
	90% av alla användare är nöjda med supporten.
<b>VGR IT är ledande i Sverige vad gäller drift.</b>	100% av alla tjänster med krav på 24/7/365 ska ha giltigt SLA IT/Tjänstebeskrivning, tjänsteövervakning och stödjande kontrakt med leverantör.
	0% av våra tjänster med två timmars åtgärdstid har mer än åtta timmars nedtid per år.
<b>VGR IT är rustade för extraordinära händelser.</b>	VGR IT har genomfört failover-tester för två tjänster med redundant driftmiljö.
	VGR IT har genomfört två krisövningar.
	100% av alla tjänster med två timmars åtgärdstid för incident skall ha avbrottsplan.

## Operativt mål #2

Prioriterat mål

### VGR IT är en effektiv och välmående organisation

Fokusområde	Indikator
VGR IT har en ekonomi i balans	VGR IT har ett resultat mot budget på +/- 0%.
VGR IT skapar förutsättningar för en hälsosam arbetsplats	VGR IT har en total sjukskrivningsgrad på högst 4,5%.
	85% av medarbetare anser sig nöjda eller mycket nöjda med sin arbetssituation.
	VGR IT har personalomsättning mellan 5 och 9 %.
VGR IT har kvalitetssäkrade och effektiva interna stödprocesser och stödfunktioner.	80 % av VGR IT:s anställda upplever att de har tillräckligt stöd i sitt arbete.
Ökad miljömedvetenhet inom VGR IT.	Alla enheter och sektioner använder dialogmaterial på APT en gång per år.
	100% av alla medarbetare har genomgått VGR:s webbaserade miljöutbildning.

## Framtida prioriterade områden 2021-2023

- **FVM**

Införandet av med FVM kommer fortsatt att ställa höga krav på VGR IT under de kommande åren. I och med den fördröjning på ett år som programmet meddelat kommer ett löpande förändringsarbete att pågå under hela perioden. Detta kommer att ställa stora krav på VGR IT att snabbt och effektivt leverera förändrings- och avvecklingsprojekt med minimal risk för verksamheten och med bibehållen IT- och informations säkerhet.

- **Digitaliseringspolicy**

Arbete pågår med att ta fram en regional digitaliseringspolicy som förväntas antas under 2020. Denna kommer sannolikt att identifiera ett antal gemensamma förmågor och initiativ som krävs för att höja VGR:s övergripande mognad runt och förmåga till digitalisering.

- **Nya arbetsätt**

I och med att digitaliseringen och verksamhetens innovationstakt ökar kommer också behovet av iterativt förändringsarbete att växa. Med detta följer förväntningar om nya sätt att utveckla, handla upp och introducera nya IT-system. Detta kommer att ställa krav på iterativa arbetsätt och nya modeller för styrning, resursättning och finansiering inom VGR IT.

- **Invånar- och patienttjänster**

I samband med att kärnverksamheterna innoverar och digitaliserar sina tjänster och processer kommer allt fler IT-lösningar att kräva interaktion med invånare och patienter. Detta innebär att VGR IT förväntas ha en väl utvecklad förmåga att ta fram juridiskt och säkerhetsmässigt gångbara lösningar och plattformar utifrån verksamhetens behov.

- **Operativ juridisk kompetens**

Mängden projekt och initiativ som utmanar och begränsas av befintliga juridiska och avtalsmässiga ramverk kommer att öka och med det förväntningarna på VGR IT att kunna hantera dessa utmaningar på ett effektivt, tydligt och tryggt sätt. Detta kräver nya och förbättrade former av samverkan mellan grupper som ESB, juridik, inköp, beställarorganisationen m.fl. som idag saknar operationella samverkansforum.

- **Utnyttja våra tekniska förmågor**

Under 2020 kommer ett antal infrastrukturella projekt att realiseras och etablera nya förmågor, processer och möjligheter runt informationsförsörjning, informations- och IT-säkerhet med mera. Vi kommer att implementera nya verktyg för att dela information både internt och externt, nya plattformar och arbetsätt för infrastrukturell säkerhet och påbörja breddinförande av en helt virtuell klientplattform. Dessa verktyg innebär stora operationella förändringar och VGR IT kommer under 2020 att behöva bygga upp rutiner och kunskap runt dessa förmågor för att sedan kunna dra nytta av dessa fullt ut under kommande period.

2019-11-22

Dokumentnamn: VGR IT verksamhetsplan 2020

Diarienummer:

Beslutad av: Göran Ejbyfeldt

Kontaktperson: Jeanette Sandén, Koncernkontoret, VGR IT