

# **Service Management**

## **Tjänstebeskrivning**

## Inledning

Inom CGI koncernen bedrivs vårt arbete med utgångspunkt från gemensamma processer och rutiner samlat i vårt ledningssystem.

Ledningssystemet Management Foundation har sitt ursprung från CGI:s gemensamma värdegrunder och de förutsättningar som gäller för att bedriva en effektiv global verksamhet med lokal förankring.

Genom att samla vårt strukturkapital i en gemensam styrmodell och kontinuerligt uppdatera den, bland annat utifrån god branschpraxis och standarder, får vi ett tydligt fokus på enhetliga och gemensamma arbetssätt som säkerställer att vi löpande har rätt resurser, processer och verktyg för att underhålla och utveckla tjänster, i linje med verksamhetens behov.

|                               |  |                            |  |  |                                   |                                  |  |   |  |
|-------------------------------|--|----------------------------|--|--|-----------------------------------|----------------------------------|--|---|--|
| ISO 9001 CERTIFIED OPERATIONS | <b>CGI Constitution</b><br>Dream Vision Mission Values |                            |  |  | <b>Code of Ethics</b>             | <b>Human Resources Policies</b>  | <b>Financial Policies</b>  | <b>Security Policies</b>                            | <b>Quality Policy</b>  |
|                               | <b>Strategic Directions and Plans</b>                  |                            |  | <b>Corporate and Operations Governance</b> |                                   |                                  | <b>Organizational Model and Adjustments</b>  |   | <b>Management Frameworks</b>   |
|                               | <b>Business Unit Processes</b>                         |                            |  |  |                                   |                                  | <b>Corporate Processes</b>   |   |  |
|                               | Business Development                                   | Assignment and Recruitment | Managing for Excellence                        | Engagement Risk Management                 | Business Development Health Check | Business Unit Performance Review | Innovation, IP and Efficiency Investments  | Financial Management                                |  |
|                               | <b>Client Partnership Management Framework</b>         |                            |  |  |                                   |                                  | <b>Member Partnership Management Framework</b>   | <b>Shareholder Partnership Management Framework</b> |  |
|                               | Proposal   | Contract                   | IT Management Best Practices                   | Engagement Governance                      | Delivery                          | Closing                          |  |   |  |
|                               | Technology Management                                  | Application Management     | Consulting, System Integration and Development |  | Business Process Management       |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Integration</li> <li>Team meetings</li> <li>Performance management &amp; career planning</li> <li>Leadership Institute</li> </ul> |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relationship management</li> <li>Disclosure guidelines</li> <li>Communications</li> </ul> |
|                               | <b>Client Satisfaction Assessment Program</b>          |                            |  |  |                                   |                                  | <b>Member Satisfaction Assessment Program</b>  | <b>Shareholder Satisfaction Assessment Program</b>  |  |

*The Management Foundation*

Som framgår av bilden ovan så är ledningssystemet indelat i flera lager/områden för att tydliggöra hur varje område är en del i en helhet, och vilken betydelse området har för vår verksamhet och vår vision.

| Client Partnership Management Framework |                               |   |                                    |         | <b>Anbud, Avtal och Leveransrelaterade priser och processer</b> |
|---|-------------------------------|---|------------------------------------|---------|---|
| Proposal                                | Contract                      | IT Management Best Practices                          | Delivery                           | Closing |   |
|   |                               | <b>Engagement Governance</b>                          |                                    |         |   |
| <b>Technology Management</b>            | <b>Application Management</b> | <b>Consulting, System Integration and Development</b> | <b>Business Process Management</b> |         |   |

*Client Partnership Management Framework*

Det område som i huvudsak styr vår leverans och kundrelation är samlade under begreppet **Client Partnership Management Framework** och omfattar hela processen från anbud till avslut av ett åtagande.

Vi återanvänder de erfarenheter vi får från olika uppdrag på ett dokumenterat och strukturerat sätt, vilket leder till en ständig utveckling och förbättring i hur vi genomför våra åtaganden.

Den del som till största del berör vår relation med kund på daglig basis är definierad i området **Engagement Governance**. Genom att arbeta på ett enhetligt sätt, baserat på ITIL:s struktur, säkerställer vi att samtliga delar för att Styra och Planera vårt åtagande tillsammans med kund finns med i våra modeller.

**Samverkansmodellen** mellan CGI och kunden konkretiseras med hjälp av Operational Framework som bygger på leveransmodeller som CGI utvecklat under 40 års leverans av IT verksamhet – Management Foundation.

**Rapportering** från CGI till kunden sätts under införandeprojektet där det konkretiseras vilka typer av rapporter som ska tas fram, när de ska produceras, vem som ansvarar för dem och var de lagras samt innehållet i dem. CGI har ett antal standardrapporter som utgångspunkt vilka anpassas till den faktiska leveransen.

**Operational Framework** är ett levande dokument och en viktig komponent i CGI:s Outsourcing Services-koncept. Handboken beskriver det sätt som CGI utför de dagliga aktiviteterna som tjänsteleverantör för kunden. Samtidigt som det beskriver varje tjänstekomponent för alla grupper som är inblandade i tjänsternas leverans och styrning beskriver Operational Framework också ledningsrutiner, arbetsflöden och ansvar för att uppfylla avtalet mellan kunden och CGI.

Operational Framework innehåller de processer som utvecklats för outsourcingpartnerskapet mellan kunden och CGI. Dessa processer representeras av flödesdiagram som visar olika gränssnitt mellan grupper och hur information flödar mellan dem.

Flödesdiagrammen beskrivs i ytterligare detalj och beskriver de individuella rutorna i varje flödesdiagram. Dessa instruktioner beskriver detaljerna i aktiviteten, gruppen eller den person som är ansvarig för en angiven aktivitet eller uppgift, och indata/utdata eller referensmaterial som krävs för en aktivitet. Operational Framework färdigställs under införandeprojektet och består av ett antal avsnitt som täcker kundens behov av Samverkansformer enligt nedan.

**Outsourcingtjänstedefinitioner** innehåller en beskrivning av kunden och dess verksamhet, tjänsterna som CGI erbjuder, villkoren i avtalet och de uppdragsbeskrivningar som redan definierats under offert- och avtalsförhandlingarna.

**Ledningsstruktur för outsourcingtjänster** innehåller organisationsbilder för CGI och kunden, liksom en översikt av de nyckelroller som kommer att arbeta för att säkerställa rätt leverans inklusive varje rolls respektive ansvar.

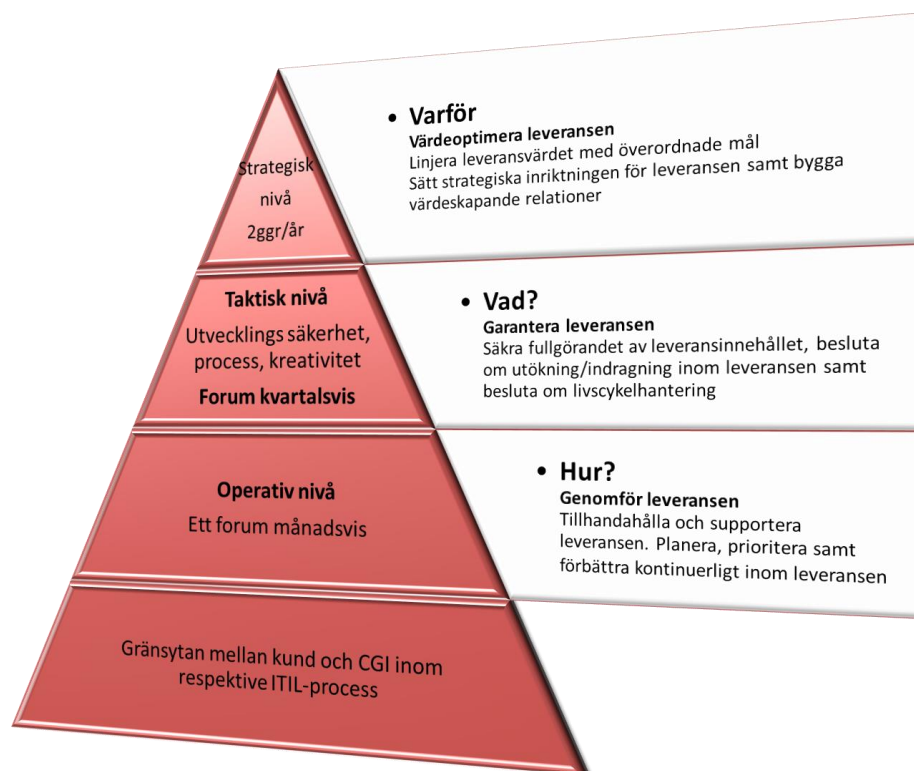
**Ledningsprocesser för outsourcingtjänster** representerar dokumentets kärna. Det beskriver hur CGI uppfyller avtalet genom att hantera förändringar i avtalet och servicenivåavtal, hanterar projekt och kvalitet plus leverans av tjänsten/tjänsterna. Detta avsnitt innehåller alla processer som krävs för tjänsteleverans, ett arbetsflödesdiagram och kopplad detaljerad information för varje process, vilket beskrivs i introduktionen.

**Serviceledningsinformation** innehåller information om Tjänsteledning. Här ingår viktiga detaljer i servicenivåavtal, servicegranskningmöten som krävs, gemensamma (eller specifika) Servicenivåer som tillämpas, prestandabevakning som förekommer och de tjänstebeskrivningar som gäller för avtalet med kunden.

**Kommunikationsprocesser** innehåller detaljer om de kommunikationsprocesser som tillämpas under hela avtalet. Här ingår detaljer om kommunikationskontakterna, en beskrivning av fortlöpande möten som kommer att ske, eskaleringsrutiner som kommer att krävas, samt telefon/e-postkontaktlista för de deltagande individerna.

Då Samverkansformer förändras över tid är det viktigt för CGI att ha en rigid, men samtidigt flexibel mötesstruktur som effektivt anpassas efter avtalet och affärsrelationerna.

CGI ser vikten av att dela in intressenterna i olika delar av organisationen i syfte att säkerställa en effektiv leverans och ett helhetsåtagande avseende IT-stöd, därför rekommenderar att kunden, i samverkan med CGI renodlar operativa, taktiska och strategiska samverkansforum där tydliga syften, agendor och deltagare harmoniseras.



Olika nivåer på Samverkansforum

### Strategisk Nivå

På **strategisk nivå** sker den övergripande uppföljningen av samarbetet. Denna nivå bemannas vanligtvis från IT-ledningen samt med verksamhetsstrategier från kunden.

Förutom ansvaret för godkännande av den strategiska inriktningen, ligger här även ansvaret för godkännande av sourcingstrategier och utvecklingen av existerande kontrakt. Detta är högsta eskaleringsnivå för frågor som inte kan lösas på taktisk nivå.

CGI medverkar med senior beslutsfattare från leveransen i form av kontraktsansvarig och kundansvarig samt vid behov med olika representanter från ledningen samt ansvariga för tjänstekatalogerna.

På strategisk nivå diskuteras samarbetet övergripande och för att fördjupa sig i något anknutet område som är av speciellt intresse för kunden, att utveckla IT-stödet för verksamheten.

Exempel på områden som kan hanteras på strategisk nivå:

- Långsiktig övergripande IT-strategi
- Kvalitetskrav och strategier för att nå önskad kvalitet levererad via IT-relaterade tjänster
- Utveckling av IT-strategier och riskhantering med avseende på informationssäkerhet
- Utvecklingsplaner för verksamhetssystem och livscykel för nuvarande stödsystem
- Strategi för infrastruktur och arkitektur, design och riktlinjer

- IT-organisationen och hur den ska anpassas i enlighet med framtida krav och behov
- Planering för och kontroll av IT-tjänster. Både nuvarande och i framtiden efterfrågade
- Strategier för och hantering av relationer till andra SLA-leverantörer och eventuella underleverantörer
- Verksamhetens förändrade behov av IT-stöd

Exempel på mötesagenda för Strategiskt forum

| Nummer | Mötespunkter   |
|--------|--|
| 1      | Mötet öppnas   |
| 2      | Godkännande av agendan   |
| 3      | Tillägg/Övriga punkter till agendan                              |
| 4      | Godkännande av föregående protokoll                              |
| 5      | Status/sammanfattning av pågående leverans                       |
| 6      | Genomgång av eventuella avtalsförändringar                       |
| 7      | Strategiska förändringar avseende respektive parts organisation  |
| 8      | Utvärdering och uppföljning av strategiska initiativ och projekt |
| 9      | Risker och möjligheter   |
| 10     | Eskaleringsärenden   |
| 11     | Övrigt   |
| 12     | Nästa möte   |
| 13     | Avsluta mötet  |

### Taktisk nivå

På taktisk nivå ligger ansvaret för tillsyn av utförandet av leveransen. Fokus ligger på leveransresultat och här granskas och godkänns utförandet enligt uppsatt IT-plan och processer. På taktisk nivå avhandlas frågor som rör utvecklingen av kundens IT-miljö.

På denna nivå är CGI rådgivande och bevakar marknadsutvecklingen inom området. CGI föreslår förändringar och nya funktioner baserat på de behov som finns hos kunden och dess verksamhet.

På taktisk nivå medverkar kundens IT-ledning samt systemansvariga/verksamhetsansvariga. Från CGI medverkar Kundansvarig, lokala kundansvariga, Uppdragsledare, Ansvariga för tjänstekatalogerna, Informationssäkerhetsansvarig samt specialister vid behov. Utöver dessa personer behöver även representanter från kundens övriga leverantörer medverka.

På taktisk nivå fastställs aktuell standard för kunden avseende produkter och funktioner. Här fattas beslut om förändringar i infrastrukturen som exempelvis uppgraderingar och produktval och här utfärdas direktiv och rekommendationer till kundens organisation.

Taktiskt forum är även eskaleringspunkt för frågor som inte kan lösas på operativ nivå.

Exempel på områden som hanteras på taktisk nivå:

- Initiera och driva förändringar i IT-miljön, enligt processen Change Management
- Ansvara för versionshantering och säkerställa implementation och produktionssättning av förändringar, enligt processen Release Management
- Arbeta för att förbättra och säkerställa tillgängligheten till IT-stödet genom förändringsarbete, enligt processen Availability Management
- Säkerställa att rätt kapacitet till rätt pris finns tillgängligt utifrån verksamhetens behov, enligt processen Capacity Management
- Uppdatera kontinuitetsplaner i samband med förändringar, enligt processen Continuity Management
- Ansvara för och säkerställa tillgången till nödvändiga avtal med andra SLA-leverantörer eller eventuella underleverantörer
- Hantering av IT-projekt

## Exempel på mötesagenda Taktiskt forum

| Nummer | Mötespunkter  |
|--------|---|
| 1      | Mötet öppnas  |
| 2      | Godkännande av agendan  |
| 3      | Tillägg/Övriga punkter till agendan                             |
| 4      | Godkännande av föregående protokoll                             |
| 5      | Hantering av nya förfrågningar/projekt                          |
| 6      | Frågor kring avtalstolkning                                     |
| 7      | Utvärdering och uppföljning av operativa initiativ/projekt      |
| 8      | Hantering av ändringar i organisation, arbetssätt och kompetens |
| 9      | Hantering av avvikelser för KPI:er och servicenivåer            |
| 10     | Hantering av avvikelser av volymer och ekonomi                  |
| 11     | Hantering av ny/ändrad tjänst                                   |
| 12     | Hantering av eskalerade ärenden från Operativ nivå              |
| 13     | Utvärdera Kundens prognoser över utvecklingsbehov               |
| 14     | Eskaleringspunkter till Strategisk Forum                        |
| 15     | Övrigt  |
| 16     | Nästa möte  |

### Operativ Nivå

På operativ nivå träffas kunden och CGI:s leveransansvariga och specialister. Uppföljning och avstämning sker gentemot åtaganden och överenskomna Servicenivåer enligt en i förväg överenskommen dagordning.

Exempel på områden som hanteras på operativ nivå:

Följa upp periodens drift/support leverans mot avtalade Servicenivåer, Service Level Management

- Bevaka och följa upp i processen Change Management
- Ansvara för att förändringar är kvalitetssäkrade innan produktionssättning
- Följa upp och rapportera i processen Release Management
- Följa upp och analysera i processen Problem Management
- Service Desk och Incident Management
- Följa upp, analysera/rapportera periodens drift och support
- Följa upp statusen på samtliga komponenter i infrastrukturen, Configuration Management
- Licensiering

| Nummer | Mötespunkter  |
|--------|---|
| 1      | Mötet öppnas  |
| 2      | Godkännande av agendan                                |
| 3      | Tillägg/Övriga punkter till agendan                   |
| 4      | Godkännande av föregående protokoll                   |
| 5      | Uppföljning av pågående projekt/uppdrag               |
| 6      | Uppföljning av Incidenter och vidtagna åtgärder       |
| 7      | Uppföljning av Servicenivåer                          |
| 8      | Uppföljning av KPI:er enligt avtal                    |
| 9      | Uppföljning av volymer och kostnader                  |
| 10     | Analys och hantering av risker                        |
| 11     | Utvärdera kundens prognoser över utvecklingsbehov     |
| 12     | Genomföra resursplanering                             |
| 13     | Eskaleringspunkter till taktisk forum och andra forum |
| 14     | Övrigt  |
| 15     | Nästa möte  |
| 16     | Avsluta mötet   |


## Dagliga kontakter



Kontinuerlig kontakt är viktig!

kundens representanter ska känna en trygghet att kunna kontakta respektive nyckelperson i kundteamet. CGI ställer höga krav på sitt kundteams förmåga att kommunicera.

För att kunna ge korrekta besked till uppkomna frågeställningar eller behov, är det dock viktigt att frågor i så stor utsträckning som möjligt koncentreras till etablerade forum för diskussion och framförallt formellt beslut. Samverkansforum konstitueras tidigt i Implementationsprojektet.

Mötesförberedelseprocessen bygger på att samtliga forum, både Operativ, Taktisk och Strategisk nivå styrs av ett mötesramverk bestående av nedan formalia.

|   |  |
|---|--|
| Anger vilken typ av möte detta är: Strategiskt, Taktiskt eller Operativt.   |  |
| <b>Syfte:</b> Anger vilket syfte mötet har, dvs. vad som skall åstadkommas.   |  |
| <b>Beslut:</b> Om mötet är beslutsmässigt sammansatt, vilka beslut ska och kan tas.   |  |
| <b>Samman kallande:</b> Anger vem som kallar till mötet   |  |
| <b>Periodicitet:</b> Anger när och/eller hur ofta mötena skall hållas   |  |
| <b>Protokoll:</b> Anger vem som ansvarar för att protokoll skrivs   |  |
| <b>Deltagare:</b> Representant<br>Namn<br>E-post<br>Part (kunden / CGI / Övrig leverantör)  |  |
| <b>Input:</b> Specificerar vilken information som skall vara tillgänglig för att mötesdeltagarna ska kunna uppnå syftet med mötet, samt varifrån informationen förväntas komma. |  |
| <b>Agenda:</b> Mötets agenda, dvs. de steg som skall utföras för att behandla inkommande information och leverera nödvändig output från mötet.                                  | Strukturerad mötesformalia effektiviserar forum                                      |
| <b>Output:</b> Specificerar vilken information som skall komma ut från mötet och vart den skall distribueras.   |  |

|   |   |
|---|---|
|  | Arbetet med att konstituera samverkansforumen och tillsätta roller sker tidigt i Implementationsprojektet.  |
|  | Värdet med att tidigt strukturera och konstituera samverkansforumen är att frågor, diskussioner och beslut kanaliseras effektivt och att viktiga kontakter etableras tidigt, vilket främjar det fortsatta samarbetet och reducerar risken för att parterna pratar förbi varandra. |