



# Strategisk rådgivning från vision till verklighet

Sentensia agerade specialist under förändringsarbetet av IT-servicekontoret i Järfälla kommun

**Järfälla kommun påbörjade i början av 2009 ett förändringsarbete av kommunens IT-verksamhet. Målet bestod i att etablera ett IT-servicekontor och att koncentrera all kompetens och funktion till ett och samma ställe. Detta skulle på ett mer effektivt sätt ge utökad service till kommunens uppdragsgivare. 2010 var det dags att utveckla IT-servicekontoret ytterligare och Järfälla kommun tog då Sentensia till hjälp för att utforma och etablera en mer funktionell och processororienterad IT-organisation som hade produkter och tjänster som bas.**

Med siktet inriktat på att utforma och etablera en funktionell IT-organisation sökte Järfälla kommun efter en strategisk rådgivare under förändringsprocessens gång. It-styrningsfunktionen inom kommunen valde att ge uppdraget till Sentensia. Avgörande faktorer för Järfälla kommuns IT-servicekontors val, var Sentensias gedigna erfarenhet inom området, tillsammans med goda rekommendationer från tidigare kunder.

## Uppdrag – utveckla IT-servicekontoret

Sentensia fick i uppdrag att agera strategisk rådgivare under arbetet med att förändra Järfälla kommuns IT-organisation. I uppdraget ingick att vara rådgivande part under förändringsprocessen. Sentensia skulle dessutom stödja IT-servicekontoret vid utformningen, resurssättningen och etableringen av en ny IT-organisation inom kommunen. En viktig del i uppdraget var också att till-

sammans med chefen för IT-servicekontoret säkerställa strukturen för IT-leveranser till kommunens uppdragsgivare. I detta arbete ingick bland annat att färdigställa utformningen av en ny tjänstekatalog och att ta fram en modell för leverantörsöverenskommelser.

*”Sentensia är bra på att förenkla det komplexa och att sålla ut det viktigaste under arbetets gång. I ett så här stort och ingående förändringsarbete är det många processer och ett flertal aspekter och förutsättningar att ta hänsyn till, och det lyckades Sentensia alldeles utmärkt med. De fångade på ett föredömligt sätt upp alla våra behov”.*

Yvette Heikka-Mukka, IT-chef för den operativa verksamheten och chef för IT-servicekontoret på Järfälla kommun.

## Vision

Järfälla kommuns mål med förändringsarbetet var att en ny och mer funktionsinriktad IT-organisation skulle vara i drift innan 2010 var till ända. Genom att grundmura en hållbar struktur för hela IT-organisationen, med ett tydligare utbud och klara rutiner för överenskommelser, ville kommunen få möjlighet att leverera ännu bättre tjänster och funktioner till sina uppdragsgivare. Dessutom fanns en stark önskan att kunna erbjuda bättre och snabbare service till de tusentals IT-användarna inom kommunens verksamheter.

## Genomförande av projektet

Sentensias uppdrag var att, tillsammans med chefen för IT-servicekontoret, initiera ett program för verksamhets- och organisationsutveckling. Nästa steg innebar att utforma och etablera en IT-organisation som skulle vara processororienterad, med produkter och tjänster som bas. När väl denna process tagit sin form, var det Sentensias uppdrag att dokumentera processer för styrning och leverans av IT. Detta med stöd av leverans- överenskommelser och väldefinierade IT-tjänster.

En av utmaningarna i projektet var att etablera den nya IT-organisationen samtidigt som det skedde andra stora förändringar i verksamheten. En ny finansieringsmodell för all IT inom kommunen infördes under 2010. Parallellt med detta skulle en ny leverantör av IT-tjänster så som IT-arbetsplats, systemdrift och infrastruktur kontrakteras. Samtidigt fanns det förväntningar på en kvalitetshöjning för samtliga verksamheter med väsentligt högre servicenivåer. För att hantera dessa förändringar innebar uppdraget även att Sentensia arbetade med IT-servicekontorets inre styrning.

*”Vi är mycket nöjda med det förändringsprojekt som Sentensia stöttat oss i. Förutom det övergripande projektansvaret, som Sentensia skött med van hand, värdesätter vi särskilt det arbete som de tillsammans med IT-servicekontoret gjort för att förtydliga tjänstekatalogen. Vi sätter också stort värde på de centrala dokument de hjälpt oss utforma gällande våra leveransöverenskommelser – en otroligt viktig del för IT-servicekontoret”.*

Anders Thoursie CIO och chef för IT-styrningsfunktionen på Järfälla kommun.

## Sentensias uppdrag

- Bistå med ledning och styrning under förändringsarbetet
- Bistå med utformning och beskrivning vid resursättning och etablering av den nya organisationen
- Säkerställa de framtagna processerna för IT-leveranser – från IT-servicekontoret till kommunens olika enheter
- Utformning av ny tjänstekatalog och modell för leverantörsöverenskommelser

## Effektivare IT-leverans

Sentensia hjälpte Järfälla kommun att utarbeta en effektiv och funktionell organisationsmodell med en sammanhållen IT-tjänsteleverans. Det nya IT-servicekontoret kunde driftsättas och genom upprättande av nyckeldokument kunde processer och rutiner sättas på plats redan från starten. Sentensias arbete har hela tiden utgått från den befintliga organisationen, genom att successivt hjälpa Järfälla kommun att hitta den nya formen för sin IT-verksamhet. IT-servicekontorets förändrade organisation etablerades i december 2010 och har och kommer avsevärt att förbättra kommunens IT-leveranser.

## Järfälla kommun

Järfälla ligger två mil nordväst om Stockholm C och har 66 000 invånare. Även om storstaden ligger nära – 20 minuter med pendeltåg eller bil till Stockholms C – finns det mesta inom kommunen. Stora friluftsområden, Mälarens vatten, rikt utbud av kultur och föreningar, mångskiftande näringsliv, fina bostadsområden, shopping och väl utbyggd service gör att Järfälla är en idealisk kommun att bo, arbeta och trivas i.

## Sentensia

Sentensia är ett fristående och leverantörsberoende konsultföretag som hjälper näringsliv och offentlig förvaltning att hantera och utveckla sin verksamhet och sina IT-tjänster. Företaget består av ledande specialister och strateger med inriktning på verksamhetsutveckling, ledning, säkerhet och kommunikation. Sentensia genomför också projekt kring omställning och utveckling av organisation och processer. Kunderna återfinns inom statliga myndigheter, landsting och kommuner, samt inom det privata näringslivet.

The logo for Sentensia, featuring the word "sentensia" in a white, lowercase, sans-serif font on a solid orange rectangular background.

Sentensia Q AB Bibliotekstorget 8, 2 tr.  
171 45 Solna (Solna centrum)  
Tel: 08-446 33 60 . Fax: 08-446 33 61

E-post: [info@sentensia.se](mailto:info@sentensia.se)  
[www.sentensia.se](http://www.sentensia.se)