

Slutrappport

Nulägesanalys av IT-miljö Stockholms Byggmästareförening

Stockholm 2013-12-23

Innehåll

Bakgrund	3
Uppdragsbeskrivning.....	3
Uppdragets genomförande	3
Nulägesanalys.....	4
System med medlemsregister (hela eller delar)	4
Inlämning av uppgifter från medlemmar	5
Hantering av medlemsuppgifter	5
Utmaningar.....	5
Fortsatt arbete	6
Långsamma applikationer	6
Brister i datalagring/-hantering i systemen	6
Arbetsrutiner/-processer och ansvarsfördelning.....	7

Bakgrund

Stockholms Byggmästareförening (BF) har under en längre tid upplevt en tilltagande frustration över både detaljer i det dagliga arbetet relaterat till sin IT-miljö och till IT-miljön som helhet. En tidigare analys har utförts av externt konsultbolag, men den resulterade inte i fortsatt förbättringsarbete då BF inte ansåg att man fick ut det man önskade av denna rapport.

BF har en delad IT-miljö, där man har vissa system centralt via Sveriges Byggindustriers IT men även en hel del lokala och i viss mån egenutvecklade applikationer som inte anpassats till de centrala systemen. Detta leder till oklarheter i arbetet, problem med kompatibilitet och mycket manuellt dubbelarbete för att föra data mellan systemen. Det fanns också en tendens att man bara såg sina egna problem och inte insåg att andra i organisationen satt med samma eller liknande problem.

3

Uppdragsbeskrivning

Uppdraget innebar att Herner IT skulle utföra följande arbete:

Intervjuer med en person per avdelning på BF, med målet att nedteckna en uppfattad nulägesbild och önskad målbild för Byggmästareföreningens systemstöd inom IT. Kontroll av serverprestanda och av fysisk/virtuell servermiljö samt verifikation av installerade systemapplikationer för att få en teknisk nulägesbild att bygga förslag till förändringar och förbättringar.

Uppdragets genomförande

Efter initiala uppstartsmöten med beställaren försökte jag få access till BFs server hos Evry genom att först kontakta denna leverantör. Då detta avvisades med hänvisning till att all access beställs av Kalle Bröms, IT-chef på Sveriges Byggindustrier, tog jag kontakt med honom. Detta resulterade i ett möte där Kalle Bröms och Anders Thorslund förklarade vad det gemensamma IT-stödet från Sveriges Byggindustrier innebar och vad det kunde ge Stockholms Byggmästareförening. Efter mötet beställde jag enligt överenskommelse med Kalle Bröms en teknisk prestandamätning på den enda server som används för BFs applikationer. Utfallet av denna, och uppföljande, mätning presenteras under ".4 Nulägesanalys"

För att få en korrekt, av BF uppfattad, nulägesbild skickades ett antal frågor ut till ansvariga inom organisationens olika avdelningar. Detta för att jag skulle kunna förbereda ett gemensamt möte på bästa sätt, samt med en tanke om att skapa en diskussion inom organisationen rörande IT-problem. Svar inkom från alla avdelningar och visade på den förväntade ytterst diversifierade bilden av problemen inom IT. Vissa avdelningar hade inga som helst problem, gemensamt här var att de enbart arbetade inom några få centrala eller externa IT-system, medan andra såg stora utmaningar i att hantera sitt dagliga arbete p.g.a. IT-problem.

Huvudpunkten under denna analysfas var ett gemensamt möte med personal från alla avdelningar. Under detta möte presenterades en genomgång av alla applikationer och IT-system som används. Diskussionerna rörde vad applikationerna används till, hur personer och avdelningar arbetar tillsammans och konkreta problem med hantering av systemen och/eller dubbelarbete skapat p.g.a. att systemen inte fungerar tillsammans.

Efter detta möte har samtal inletts med Visma för att de ska kunna guida BF till att förhoppningsvis kunna ansluta till deras molntjänst istället för att använda en egen lokal serverinstallation. Jag har också talat med ansvariga för Tellus om hur den applikationen skulle kunna hjälpa BF i sitt dagliga arbete.

Nulägesanalys

Stockholms Byggmästareförening har en relativt komplicerad IT-miljö, speciellt för en så pass liten organisation med så pass enkla och klara behov. Under arbetet med denna nulägesanalys identifierades följande system och applikationer: (system med * innehåller register med BF:s medlemmar)

1. Visma Administration 1000	*	Ekonomiprogram
2. Visma Anläggning		Hantering av anläggningstillgångar
3. Visma Tid	*	Tidrapportering, fakturering mot kund
4. Visma Skatt		Skatteprogram
5. SPCS Interface		Hämtar uppgifter från Lega Online
6. Jeeves		Affärssystem
7. Snöflingeprogrammet	*	Fakturering av Medlemsavgifter
8. Creditsafe		Kreditupplysningar
9. Bisnode		BI, affärs- och beslutsstöd
10. Collectum		ITP
11. Fora		Försäkringar
12. Handelsbanken filhantering		Filer till Handelsbanken
13. TCS	*	Hämtar data från MICS, skapar nya kundnr
14. ExOpen Systems		BI, affärsstöd, för rapportskapande
15. Mics		BF:s huvudmedlemsregister
16. SKV		Skatteverket
17. BF9K	*	Medlemsregister
18. Palette		Inskanning av lev.fakturor till Visma
19. Lega Online		Webbaserat lokalbokningsprogram
20. Tellus	*	CRM baserat på Microsoft Dynamics AX
21. Medlemsplatsen	*	Webblösning för medlemmar
22. Gamla Medlemsplatsen	*	Inlämning av uppgifter från medlemmar
23. Webdoc		System för Intranät/Extranät
24. Bialogen		Intranät
25. Bygg.org		Sveriges Byggindustriers website
26. Stockholmsbf.se		BF:s website
27. My Newsdesk		Publicering av nyheter och pressreleaser
28. Rekryten	*	Medlemsansökan från web
29. SlideShare		Internetsite för delning av presentationer
30. FTP-Server		För att dela filer med formgivare/fotografer
31. Outlook		Mail, även för att få fram mailadresser
32. Excel		
33. Internet Explorer		
34. Firefox		
35. G-disk		Gemensam diskryta

System med medlemsregister (hela eller delar)

- Visma Administration 1000
- Visma Tid
- Snöflingeprogrammet
- TCS
- MICS
- BF9K
- Tellus
- Bialogen
- Medlemsplatsen
- Rekryten

Inlämning av uppgifter från medlemmar

- Papper
- Email
- Medlemsplatsen (Stockholmsbf.se)
- Gamla medlemsplatsen

Hantering av medlemsuppgifter

- Visma Administration 1000
- Visma Tid
- Snöflingeprogrammet
- TCS
- MICS
- BF9K
- Tellus
- Medlemsplatsen
- Bialogen
- Rekryten
- Outlook
- Inskickade papper

Utmaningar

- **Långsamma applikationer**
Framför allt Visma Administration 1000 skapar problem genom att framför allt rapporter som skapas tar extremt lång tid, där fem minuter upplevs som acceptabelt. BF har i samarbete med Visma och Bygg-IT försökt lösa detta i omgångar. Dels har man separerat BFs Vismadatabas så att den ligger på en separat databasinstans på BFs applikationsserver istället för på en delad databasserver. Man har också sett till att denna server ligger på en separat och snabbare disklösning. Dessa åtgärder har dock inte lett till några större permanenta förbättringar.
Under arbetet med prestandamätningar under den tekniska analysen av IT-miljön framgick det klart att den server som används för BFs Vismalösning var underdimensionerad rörande processorkapacitet. Detta åtgärdades genom uppgradering av servern hos Evry, och nya prestandamätningar visar att denna tekniska flaskhals numer är bortbyggd. Tyvärr har inte de upplevda prestandaproblemen försvunnit med detta, även om det har blivit något bättre.
- **Brister i datalagring/-hantering i systemen**
Flera system har i dag brister som gör att de egentligen inte passar för BFs önskemål, krav och de är därmed inte anpassade för det dagliga arbetet inom organisationen. Det kan vara detaljer som att viss data inte kan ses i ett visst system, att data lagras på olika sätt i olika system vilket skapar problem med överföring av data och att data lagras inkonsekvent inom ett och samma system.
- **Medlemsdata/ Manuellt dubbelarbete**
En av de största utmaningarna i dagsläget är att medlemsdata lagras på flera ställen och att dessa inte synkroniseras automatiskt. Det gör att många system innehåller gammal och felaktig data, dessutom tillkommer många manuella steg när data skall föras från ett system till ett annat. Detta i sin tur introducerar onödiga felkällor. Då det inte finns någon kommunikation eller synkronisering mellan dessa system initieras det manuella arbetet med att synkronisera/ändra/radera/addera data antingen genom att en arbetsprocess som medlemsfakturerering dras igång, eller när någon i organisationen upptäcker att data i något system är felaktigt.

- **Arbetsrutiner/-processer och ansvarsfördelning**

Det saknas så gott som helt utkommunicerade och väl inarbetade arbetsrutiner och –processer runt de flesta system som hanterar medlemsdata. Detta skapar osäkerhet i organisationen, gör att arbete inte utförs på samma sätt varje gång och introducerar ett flertal källor till felaktigheter. Det finns heller inga systemansvariga utsedda som kan hjälpa till att stötta vid problem.

Fortsatt arbete

6

Långsamma applikationer

Då de tekniska förutsättningarna för dagens Vismainstallation för Stockholms Byggmästareförening inte helt gått att säkert reda ut, och då även klara förbättringar i teknisk prestanda inte leder till bättre upplevd prestanda från användarna av systemet, behöver alternativa lösningar utredas. Jag rekommenderar att man i första hand undersöker om Visma Net, Vismas molnbaserade lösning, kan vara ett alternativ att använda. Fördelar med att byta till denna tjänst är främst att problemen med dålig prestanda och även problem med prestanda och inkompatibilitet som uppstått i samband med uppgraderingar kommer att försvinna.

Skulle det visa sig att det i dagsläget finns brister i Visma Net, antingen rörande funktioner, integrationsstöd och/eller prestanda, som gör att det inte kan användas av BF rekommenderar jag att en diskussion inleds direkt med Vismas support. Om möjligt skulle det vara önskvärt att få en teknisk expert från Visma att på plats i BFs lokaler i kontakt med IT-leverantören Evry att felsöka just de delar i arbetet som tar allt för lång tid.

Brister i datalagring/-hantering i systemen

Flera system har i dag brister som gör att de egentligen inte passar för BFs önskemål, krav och de är därmed inte anpassade för det dagliga arbetet inom organisationen. Det kan vara detaljer som att viss data inte kan ses i ett visst system, att data lagras på olika sätt i olika system vilket skapar problem med överföring av data och att data lagras inkonsekvent inom ett och samma system. Stockholms Byggmästareförening bör därför i första hand genomföra projekt för att

- Säkerställa vilken data som skall lagras i system som hanterar medlemsdata.
Vilka datafält (kolumner i databasen) skall finnas (exempelvis adress, medlemsnummer m.m.)
Vilken data skall finnas i varje datafält
- Minska antalet system för hantering av medlemsdata
I dagsläget används ett stort antal av BFs IT-system för hantering av medlemsdata, antingen i sin helhet eller som delar av en helhet. Dessa borde ersättas antingen av Tellus i så stor utsträckning som möjligt, då detta system har stöd för alla behov och önskemål som BF har, alternativt av en webblösning som utvecklas åt BF för att uppnå enklare hantering. Båda dessa möjliga lösningar kommer att göra att medlemmar kan hantera sina egna uppgifter på ett enklare sätt, att datakvalitet säkras, att BFs manuella hantering av data drastiskt minskar och att det dagliga arbetet blir mycket klarare och enklare.

För användandet av Tellus kommer större utbildningsinsatser att krävas. Denna tid är dock mycket väl investerad tid, och ROI kommer att vara väldigt kort med tanke på den minskade arbetsbörda som kommer att bli konsekvensen. Dock upplevs detta system av vissa som tungarbetat och ologiskt, så om man väljer att gå vidare med detta spår måste stor vikt läggas på integration av användarnas önskemål och synpunkter på hur systemet ska utformas.

Väljer man att implementera en egen webblösning, som förslagsvis hanteras från BFs intranät för intern användning och kan implementeras på Medlemsplatsen för medlemmarna, är fördelen främst att man kan skräddarsy funktionalitet och användargränssnitt så att det dagliga arbetet förenklas så mycket det bara går. Till exempel kan man skapa automatiska arbetsflöden som gör att ännu mer av det manuella arbetet kan tas bort, skapa säker och snabb synkronisering mellan flera system och starkt förenkla för medlemmarna när det gäller datainlämning.

Nackdelen med denna lösning är att man blir beroende av ytterligare en tredjepartsleverantör. Att tänka på under förarbetet med denna punkt är då att BF skall kravställa på ett professionellt och klart sätt så att det tydligt framgår vad det önskade resultatet ska vara, vilka funktioner som ska ingå, vilka problem man vill bygga bort och att BF (eller Sveriges Byggingustriers IT) ska äga systemet efter implementation. Det sista för att säkerställa att ni kan använda annan leverantör i framtiden om så önskas.

- **Minska antalet databaser med medlemsdata.**
Beroende på vilket/vilka system man bestämmer att fortsätta arbeta med kommer data att behöva lagras lite olika. Det optimala vore att skapa en helt ny databas där allt data läggs in, och att man under detta arbete också gör en genomgång av datakvalitet så att allt data som ligger i denna databas är aktuellt och korrekt till 100 %. Övriga system som man väljer att arbeta med kommer då sedan att arbeta genom att läsa och skriva till denna databas. Då detta till exempel kommer att vara svårt att implementera för ekonomisystemet Visma kommer åtminstone detta att också innehålla separat lagrad medlemsdata.

Databasen i MICS skulle kunna ersättas av Tellus, om BF väljer att i sin helhet implementera Tellus som IT-system, då med hjälp av tredjepartsleverantör för att implementera systemintegration med de system som idag inte stöds direkt av Tellus.

Andra system bör läsa och skriva data till och från den databas av dessa som bestäms vara Master (den huvuddatabas som alltid skall innehålla den senaste och helt korrekta datat). Oavsett om man väljer Tellus eller egenutvecklat system som huvudspår måste automatisk databassynkronisering säkras om man väljer att använda fler än en databas.

Arbetsrutiner/-processer och ansvarsfördelning

Det saknas så gott som helt utkommunicerade och väl inarbetade arbetsrutiner och –processer runt de flesta system som hanterar medlemsdata. Detta skapar osäkerhet i organisationen, gör att arbete inte utförs på samma sätt varje gång och introducerar ett flertal källor till felaktigheter. Det finns heller inga systemansvariga utsedda som kan hjälpa till att stötta vid problem. Därför rekommenderas det att följande införs så snart som möjligt:

- **Systemansvarig**
Detta skall innebära att en person, normalt en person som arbetar aktivt i systemet, utses till att vara kontaktperson i organisationen för alla frågor rörande detta system. Det innebär inte att han/hon ska kunna svara på alla frågor och lösa alla problem själv, men däremot att man ska veta vart man ska vända sig vidare med dessa frågor och problemställningar. En lista på systemansvariga skall tillgängliggöras på intranätet, men också i pappersform förslagsvis i receptionen och/eller på gemensam anslagstavla.
- **Processer och rutiner för varje återkommande arbetsuppgift**
Först behöver dessa arbetsuppgifter klargöras, till exempel inläsning av medlemsansökningar, fakturering av medlemsavgifter, utskick av medlemsinformation m.m. Nästa steg blir här att beskriva i enkla ordalag, helst i en enkel kort punktlista, vilka arbetsuppgifter som omfattas av denna rutin och hur processen för att genomföra den skall se ut. Dessa process- och rutinbeskrivningar skall finnas tillgängliga på intranätet och på den systemansvariges arbetsplats.