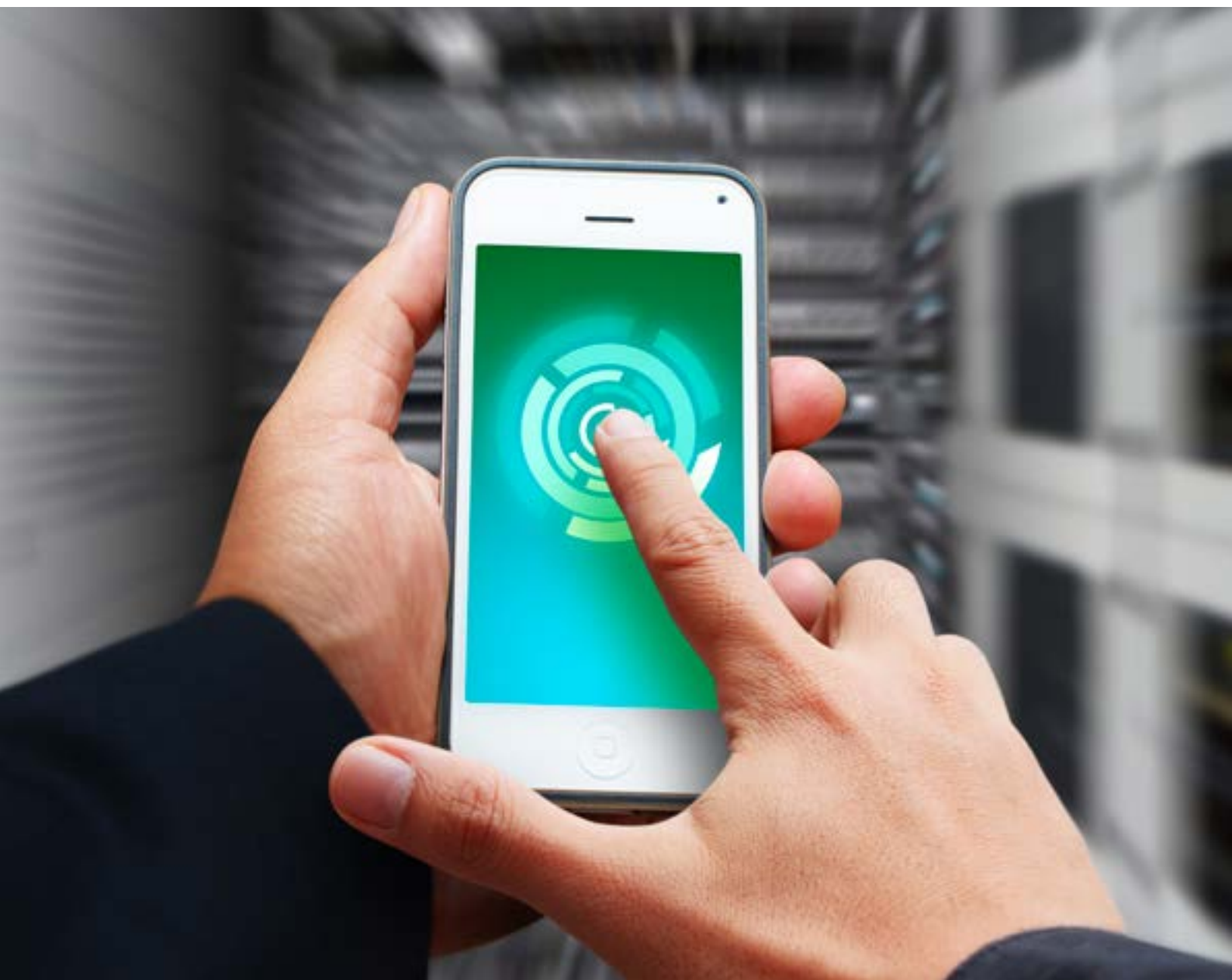




KUNDCASE

# Karlskrona kommun

## Från mobilkoll till totalkoll med Pro



*För 10 år sedan valde Karlskrona kommun att börja använda ett Telecom Expense Management system (TEM) från ProOpti Sweden AB.*

*Kommunen led av tidsödande manuell hantering av mobilfakturer och dessutom misstänkte man att det fanns utrustning ute i verksamheten som inte nyttjades.*



Införandet av Pro (systemet från ProOpti) innebar att mobilfakturorna började läsas in med automatik och kostnaderna debiterades också till rätt kostnadsställe per automatik. Alla anställda i kommunen har fått möjlighet att logga in via IT-avdelningens serviceportal och se vilka kostnader som den personen generar. Där syns också vilken utrustning och vilka tjänster som man har registrerat på sig, vilket i sin tur har resulterat i att kommunens ansvariga snabbt kan få information om utrustning och abonnemang som inte längre används och kan sägas upp. Transparensen har inneburit en ökad kostnadsmedvetenhet hos de anställda vilket Rose-Marie Bertilsson, projektledare för införandet av Pro i kommunen, tycker är viktigt, inte minst då kommunen är skattefinansierad.

Kommunen har tack vare detta gjort stora besparingar både i tid och pengar.

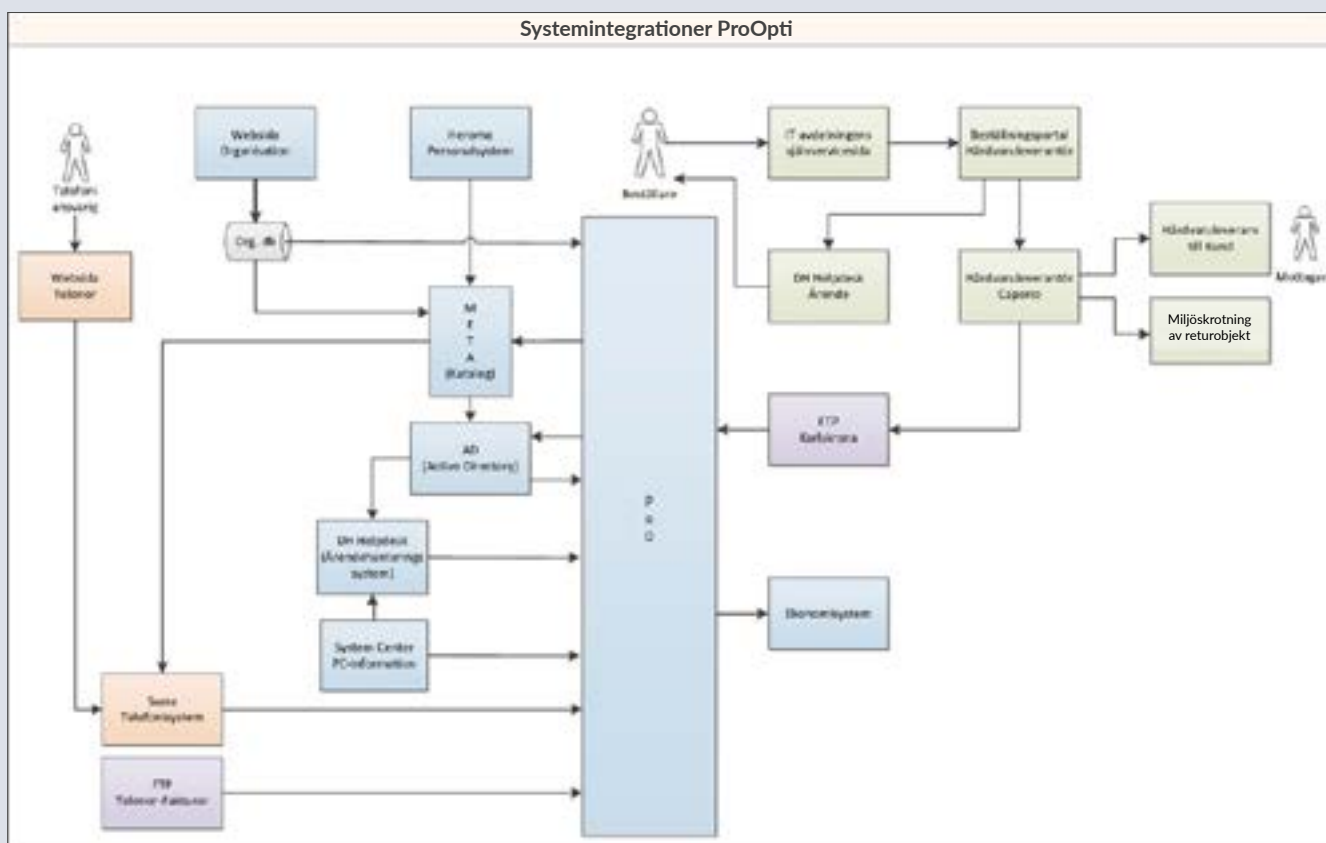
## Pro är IT-avdelningens nav

Likt andra stora organisationer med en brokig flora stöd-system är det en utmaning att få systemen att samverka på ett smart och effektivt sätt. Stora delar av den här problematiken har IT-avdelningen löst genom att låta Pro fungera som ett nav, ett mastersystem, för verksamhetens andra system som berör ekonomin.

Pro har integrationer med flera olika system, bl.a. Active Directory, ärendehantering, beställning av PC/laptops, Svava. Dessutom finns den automatiska importen av fakturor från kommunens telefonoperatör, samt export till bl.a. ekonomisystemet för att förenkla hela debiteringen.

Alla processerna för integrationer och exporter är automatiserade, så långt det går. Det innebär att hämtning av data samt export av data är schemalagd med en viss frekvens enligt kommunens önskemål. Tiden för att hantera den månatliga debiteringen, på ca 3 mkr, har minskat drastiskt.

**Idag tar debiteringen ungefär en dag per månad jämfört med tre-fyra veckor per kvartal tidigare.**





*Med hjälp av Pro har vi möjliggjort för flera olika avdelningar att enkelt hämta information som ligger inom deras intresseområde, oavsett om det rör progressen av en etablering av en ny förskola eller få koll på mobilfakturan.*

*Rose-Marie Bertilsson  
projektledare Karlskrona Kommun*

## Integrationsprojekt är lärorikt

Resan som Karlskrona kommun har gjort tillsammans med ProOpti har inte alltid varit helt enkel. Men Rose-Marie poängterar att det har varit nyttigt för kommunen då det har ställt frågor på sin spets och medfört en upprensning av gammal oreda i olika system. Resan är emellertid långt ifrån slut. Just nu håller kommunen på att göra om hela sin organisationsstruktur, ett projekt som har pågått ett år och som beräknas pågå ytterligare ett år.

När Pro först implementerades använde man sig av organisationsstrukturen som den såg ut i telefonisystemet. Sedan har det inte funnits någon strategi för hur olika system inom kommunen ska definiera sin organisationsstruktur. Projektet nu syftar till att implementera en gemensam strategi för organisationsstrukturen i förvaltningarna, vilket är nödvändigt för att kunna öka effektiviteten och graden av automatisering ytterligare.

## Från TEM till TOM

När systemet utvecklades var det primärt för att kunna hjälpa organisationer att förenkla hanteringen av mobilfakturer och få en bättre kostnadskontroll. Under resans gång har såväl ProOpti som dess kunder insett att behovet är långt större och systemet klarar av att göra så mycket mer än bara vara ett TEM-system.

Karlskrona kommun såg tidigt den stora potentialen med systemet från ProOpti med lättillgängligt webbgränssnitt, rapportgenerering, rolldefinitionerna och de oändliga möjligheterna till integrationer med, och exporter till kommunens övriga system.

Rose-Marie ger ett konkret exempel på hur kommunen idag använder systemet för saker som ligger ganska långt ifrån den ursprungliga TEM-användningen:

”En ny förskola som byggs behöver bl. a. kommunikation. Kommunikation är en tjänst som finns definierad i Pro med en kostnad. I samband med uppförandet av den nya förskolan beställs tjänsten kommunikation via ärendehanteringssystemet. Tack vare integrationen mellan ärendehanteringssystemet och Pro bokas då tjänsten per automatik med rätt kostnad till rätt kostnadsställe, och debiteringsunderlaget uppdateras med dessa uppgifter. Med hjälp av Pro har vi möjliggjort för flera olika avdelningar att enkelt hämta information som ligger inom deras intresseområde, oavsett om det rör progressen av en etablering av en ny förskola eller få koll på mobilfakturan.”

**Karlskrona kommun är duktiga på att dra nytta av möjligheterna med systemet och ligger helt klart i framkant inom området för Technology Optimization Management (TOM).**

## De första ljuva åren

Rose-Marie summerar de första 10 åren tillsammans med ProOpti genom att lyfta fram de största positiva effekterna av projektet:

- Med hjälp av Pro har såväl IT-avdelningen som verksamheten hela tiden tillgång till samma information, total transparens.
- Ökad kostnadsmedvetenhet tack vare att alla i organisationen ser sina IT- och telefonikostnader.
- Enklare budgetplanering, smidigare rapportering och snabbare debiteringsprocess med hjälp av Pro.
- Automatiserade processer för allokering av kostnader, tjänster, IT-objekt, abonnemang m.m.

## Framtiden med Pro

Rose-Marie ser med god tillförsikt fram emot att rulla projektet vidare. Hon säger att teamet från ProOpti (med kundansvarig, projektledare, tekniker och servicedesk) är oerhört lyhörda på kommunens behov och duktiga på att komma tillbaka med kreativa och smarta lösningar som hjälper Karlskrona kommun framåt.

Även om kommunen idag har gått från att använda systemet som ett TEM-system till ett TOM-system, finns det funktioner som man ännu inte valt att ta i bruk. En sådan funktion är möjligheten att mäta nyttjandet av olika tjänster, t. ex. videomöten eller Skype for business. Rose-Marie säger att kommunen har valt att prioritera andra områden än så länge. Just nu ligger fokus på att slutföra projektet med en gemensam organisationsstruktur innan kommunen går vidare och tittar på nya möjligheter med hjälp av Pro.

*Rose-Marie Bertilsson, projektledare Karlskrona Kommun*





Karlskrona präglas av sin marina historia, vilket också har gett staden dess karaktär med ständigt närvarande skärgårdskänsla och olika former av örlogsverksamhet. Karlskrona anses till och med så pass unik att UNESCO har fört upp staden på listan över Världsarv. Idag bevarar vi det arvet, men bygger också för framtiden.

I Vision Karlskrona 2030 prioriteras fem utvecklingsområden att arbeta med de närmaste åren; attraktiv livsmiljö, snabba kommunikationer, utbildning och kunskap, upplevelsernas Karlskrona och näringslivets Karlskrona. Karlskrona har en folkmängd på drygt 66000 och mer än 5000 etablerade företag, där de största arbetsgivarna är Karlskrona kommun, Försvarmakten, Landstinget Blekinge, Blekinge Tekniska Högskola, Ericsson, Saab Kockums och Telenor.



Där du ser IT-tjänster, moln, kostnader och manuellt arbete ser vi värdeskapande och ökad kundnytta. Använd ProOpti för att effektivisera affärerna och få nöjdare slutanvändare tack vare smidig kostnadsstyrning, användarstatistik och övervakning av servicenivåer. ProOpti är ett företag som utvecklar programvara för TOM-lösningar (Technology Optimization Management). Företaget har funnits på marknaden i mer än 25 år under det tidigare namnet Teleopti TEM. Med ett omfattande nätverk av kunder och samarbetspartners är vi en global aktör som levererar tjänster i över 80 länder. Tack vare vår kunddrivna utveckling har vi en hög kundnöjdhetsgrad där nio av tio kunder skulle rekommendera ProOptis lösning. [www.proopti.com](http://www.proopti.com)