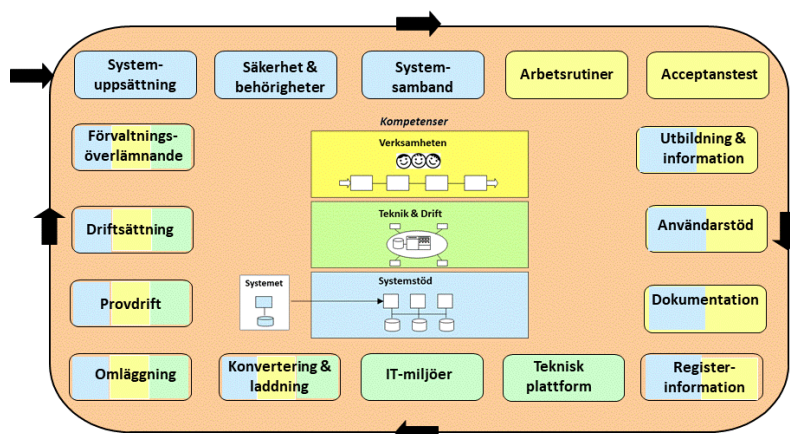




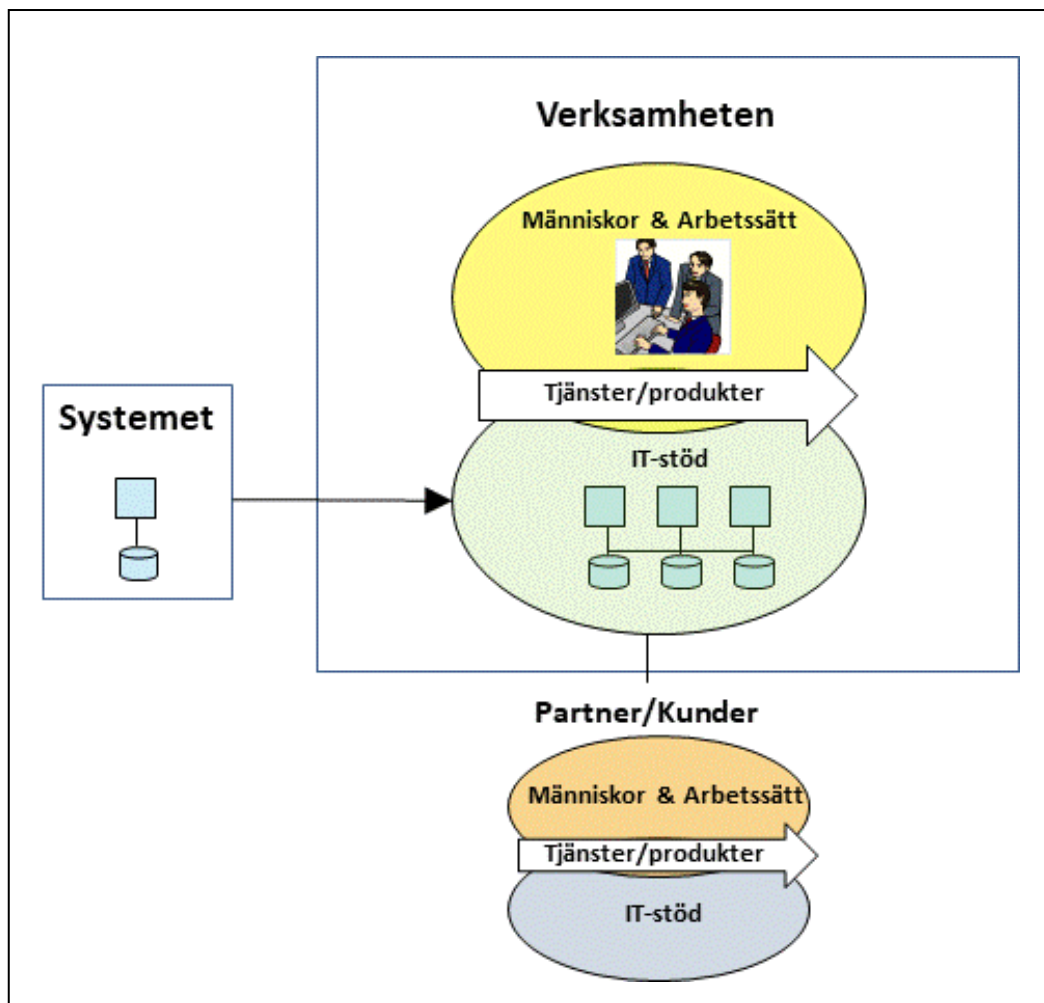
Innehåll

1	Systembyte = Verksamhetsförändring	2
2	Kompetenser	4
3	Modeller	5
4	Arbetsområden	5
4.1	Systemuppsättning	6
4.2	Säkerhet & behörigheter	7
4.3	System samband	8
4.4	Arbetsrutiner	9
4.5	Acceptanstest	10
4.6	Utbildning & information	11
4.7	Användarstöd	12
4.8	Dokumentation	13
4.9	Registerinformation	14
4.10	Teknisk plattform	15
4.11	IT-miljöer	16
4.12	Konvertering & laddning	17
4.13	Omläggning	18
4.14	Provdrift	19
4.15	Driftsättning	20
4.16	Förvaltningsöverlämnande	21

1 Systembyte = Verksamhetsförändring

Att införa ett nytt eller förnyat system handlar om mycket mer än att installera program och databaser.

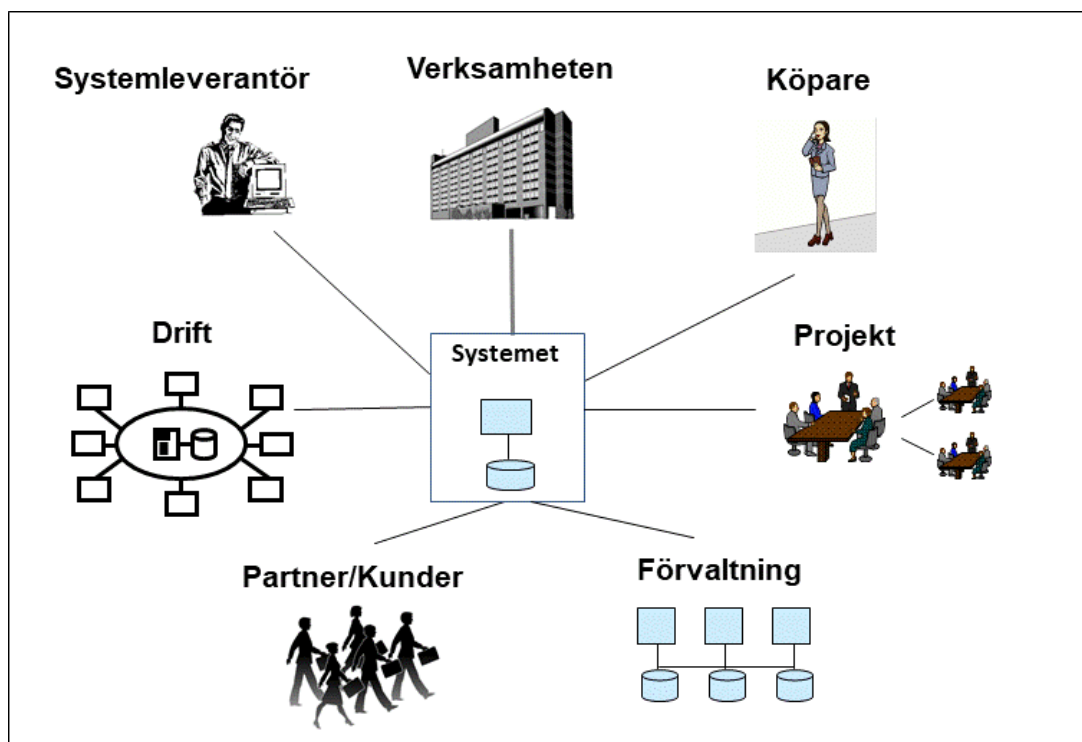
Det handlar många gånger om att hantera en förändring i den egna verksamheten och många gånger även hos kunder, partners och leverantörer.



Det finns många som berörs

Systeminförandet är användartungt den mottagande organisationen bör i huvudsak bemanna projektet för att införa systemet.

Det är viktigt att kunskap överförs från systemleverantören till projektet för att införa systemet samt att förbereda för drift och förvaltning.



2 Kompetenser

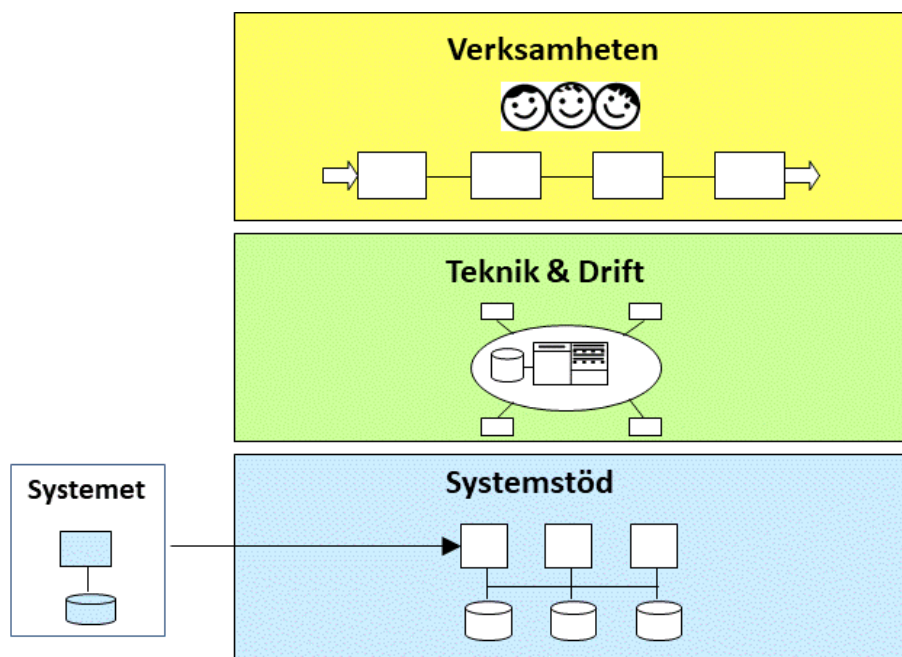
En förutsättning för ett lyckat införande är att personer med olika kompetenser är med i arbetet. De kan delas in i system-, verksamhets- och teknik-/driftrelaterade områden.

En person kan ha flera kompetenser.

För system krävs kunskap om nya systemet, befintligt system, samband med andra system, behörighetssystem och säkerhetssystem.

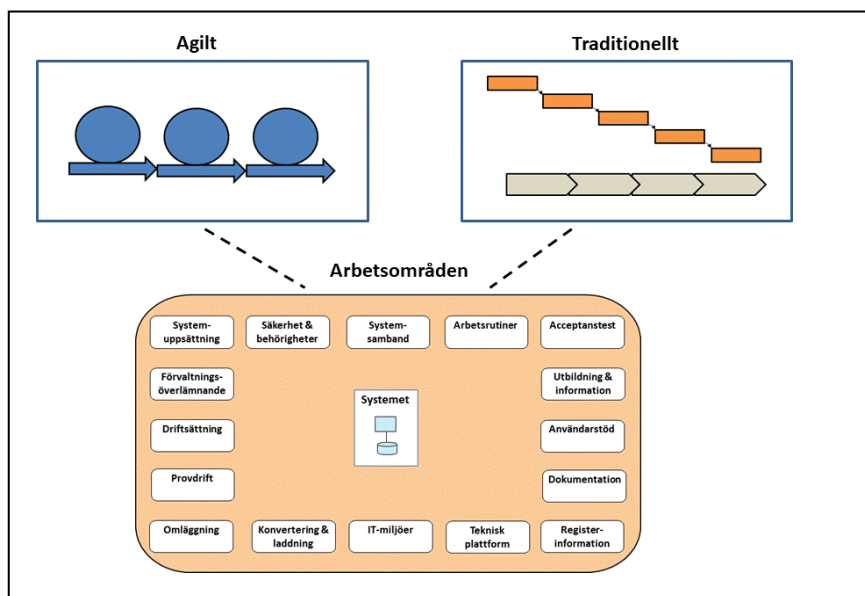
För verksamheten krävs kunskap om målet med nya systemet, nuvarande arbetssätt samt vad som måste förändras i verksamheten för att nå målet.

För teknik och drift krävs kunskap om tekniska krav och driftkrav på nytt system samt befintlig teknisk plattform.



3 Modeller

Arbetsområdena är generella och kan tillämpas både vid agilt och traditionellt arbetssätt.

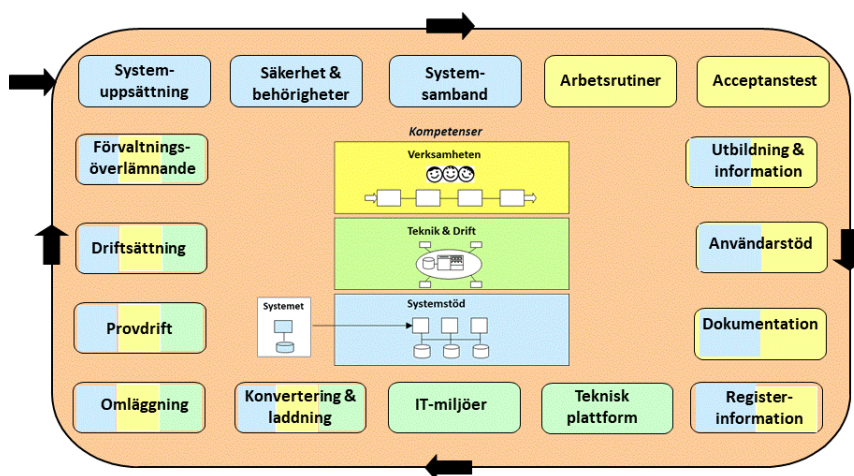


4 Arbetsområden

Bilden visar arbetsområden från systemuppsättning till förvaltningsöverlämnande samt kompetenser för respektive arbetsområde.

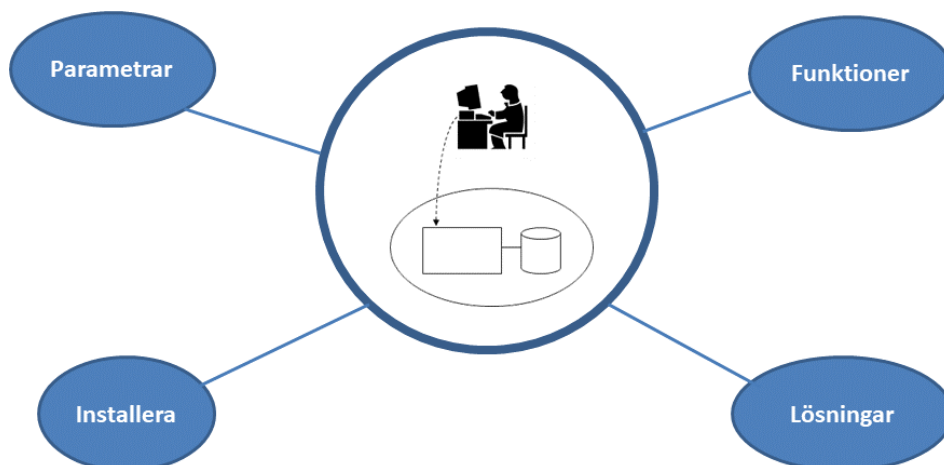
Bilden kan ses som en grov checklista över de arbetsområden som ingår vid systeminförande.

Arbetsområdena situationsanpassas beroende på vilka förutsättningar som gäller.



4.1 Systemuppsättning

Ta reda på hur verksamheten vill använda och utnyttja funktionerna i systemet.
Gör systemet körbart (lägg in parametrar, stödinformation m m).



Beskrivning av området

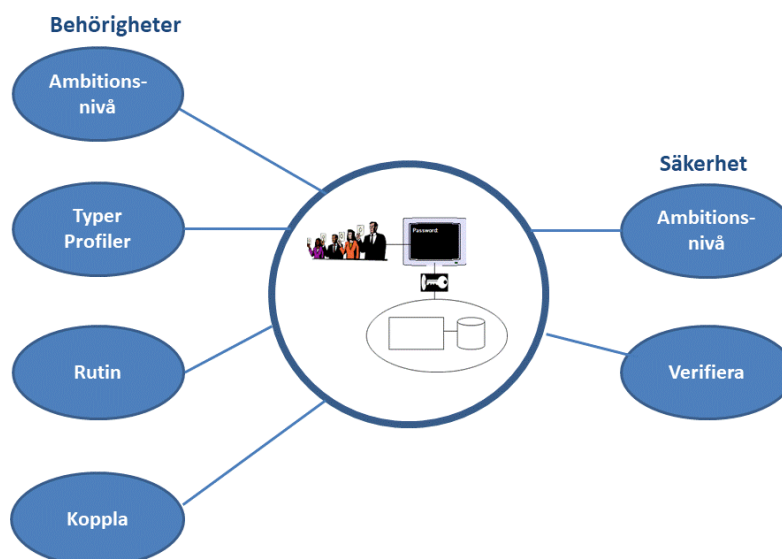
- Ta reda på hur verksamheten vill använda och utnyttja funktionerna i systemet.
- Hitta lösningar som på bästa sätt stödjer verksamheten.
- Installera systemet, kringsystem, skrivare, kommunikation etc i IT-miljön.
- Lägga in parametrar (t ex momssatser, utbetalningsdatum), stödinformation (t ex postnr och postadress), mallar, texter, kopplingar mallar och texter m m i IT-miljön, så att systemet är körbart.
- Ta fram checklista för systemuppsättningen.

Frågor

- Säkerställer ni hur verksamheten vill utnyttja systemet?
- Säkerställer ni att systemet fungerar med kringsystem, utrustning, kommunikation?

4.2 Säkerhet & behörigheter

Stäm av ambitionsnivån för säkerheten och behörigheter.
Verifiera att säkerheten och behörigheter fungerar i IT-miljön.



Beskrivning av området

Säkerhet

- Stäm av ambitionsnivån för säkerheten med avseende på tillgänglighet, sekretess och riktighet.
- Verifiera att säkerheten fungerar i IT-miljön.

Behörigheter

- Stäm ambitionsnivå för behörighetsskyddet.
- Fastställ vilka behörighetstyper och behörighetsprofiler som ska finnas .
- Se till att det finns en rutin för att hantera behörigheter.
- Koppla användare till behörighetsprofil.

Frågor

Säkerhet

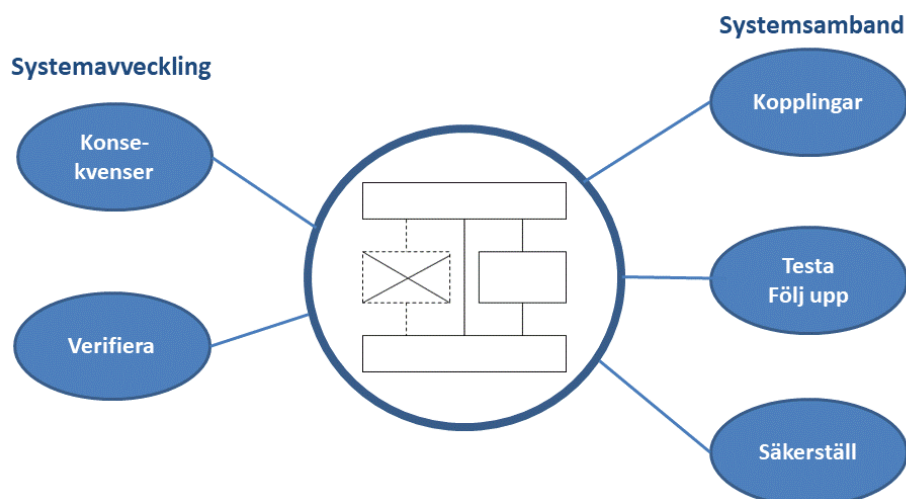
- Säkerställer ni att företagets krav på säkerhet beaktas?
- Verifierar ni att säkerheten fungerar?

Behörigheter

- Säkerställer ni att företagets krav på behörighetsskydd beaktas?
- Finns det en rutin/process för att hantera behörigheter?
- Verifierar ni att behörighetsskyddet fungerar?

4.3 Systemsamband

Testa och följ upp samtliga kopplingar.
Verifiera att befintligt system kan avvecklas som planerat.



Beskrivning av området

- **Systemsamband**
- Se till att det finns en översiktlig beskrivning som visar kopplingar med interna och externa intressenter i det nya systemet.
- Testa och följ upp samtliga kopplingar.
- I samband med första körningen i skarp drift säkerställ att kopplingen fungerat på ett korrekt sätt.
-
- **Systemavveckling**
- Beskriv översiktligt vilka konsekvenserna blir för omgivande system när befintligt system avvecklas.
- Verifiera att befintligt system kan avvecklas som planerat.

Frågor

Systemsamband

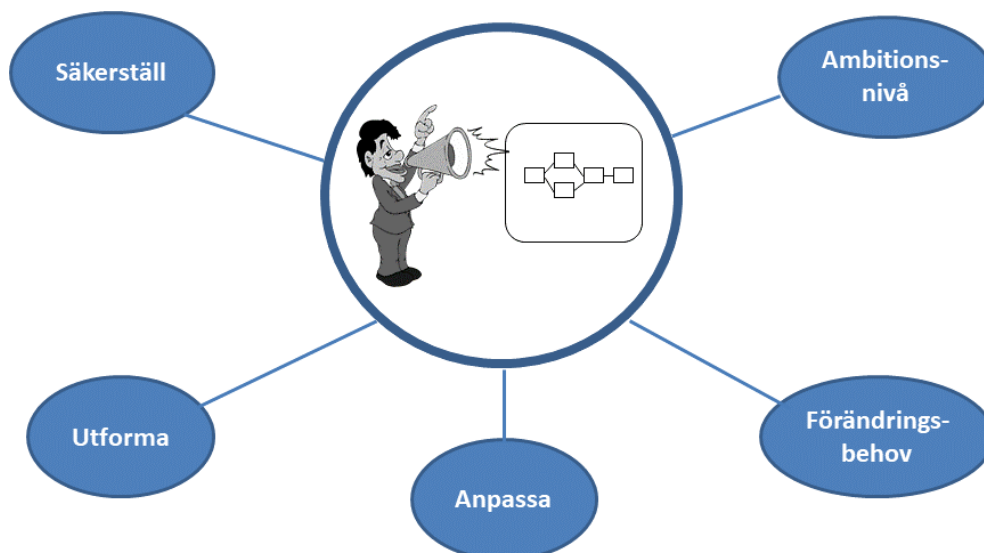
- Ser ni till att det finns en beskrivning som visar samtliga kopplingar?
- Säkerställer ni att samtliga kopplingar fungerar?

Systemavveckling

- Beskriver ni konsekvenserna för omgivande system när befintligt system avvecklas?
- Tar ni fram en plan för hur befintligt system ska avvecklas?

4.4 Arbetsrutiner

Beskriv förändringsbehoven samt utforma arbetsrutinerna.



Beskrivning av området

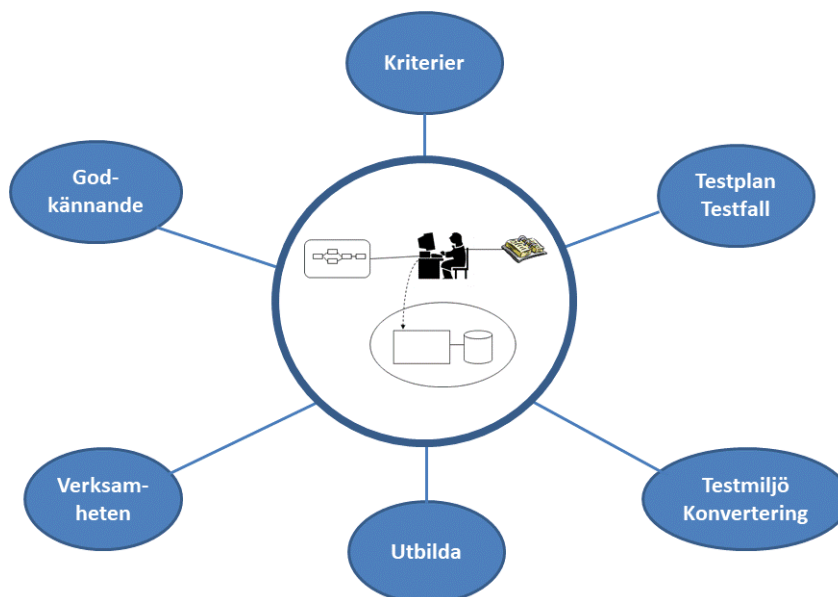
- Fastställ ambitionsnivå för översyn av arbetsrutinerna, lokalerna och utrustningen.
- Beskriv förändringsbehoven.
- Föreslå och anpassa organisationen för nytt arbetssätt.
- Anpassa lokalerna och utrustningen.
- Utforma arbetsrutinerna.
- Säkerställ att arbetsrutinerna, organisationen, lokalerna och utrustningen fungerar i skarp drift.

Frågor

- Före systemleverans tar ni hänsyn till, nya processer, övergångsrutiner/processer, vad som behöver förändras när det gäller lokalerna och utrustning?
- Anpassar ni organisation och roller till det nya arbetssättet innan systemet startar?
- Säkerställer ni att det nya arbetssättet fungerar i verksamheten innan systemet startar?

4.5 Acceptanstest

Systemet testat att det fungerar i verksamheten och godkänt av beställaren.



Beskrivning av området

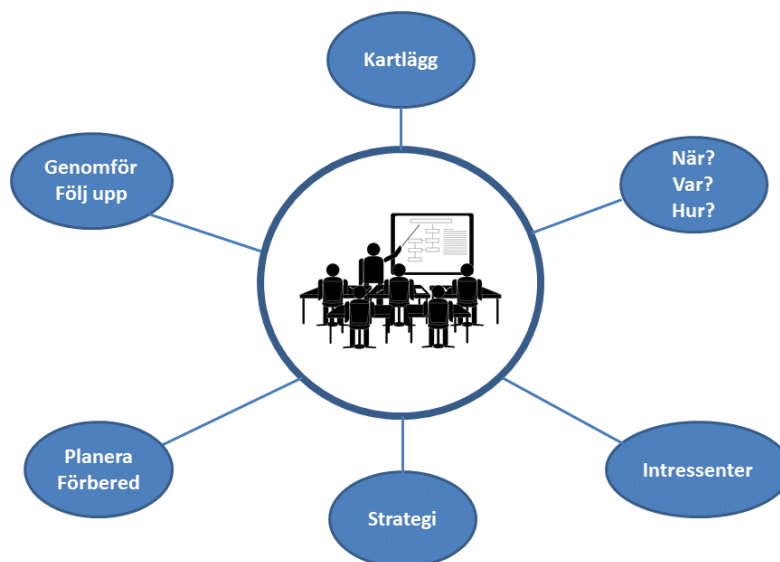
- Fastställ kriterier för godkännande av testen, arbeta fram en testplan.
- Utforma testfall och testspecifikationer samt etablera testmiljö för acceptanstest.
- Säkerställ information i databaser register genom att gå igenom konverterad och rättad information.
- Utbilda testarna i systemet och i testmetodik.
- Kör samtliga testfall enligt testplan, ta fram en prioriterad åtgärdslista över beslutade ändringar för rättning.
- Verifiera att rutinbeskrivningarna, användardokumentationen och online-hjälpen fungerar i verksamheten.
- Skriv acceptanstrappport med rekommendation om godkännande eller inte godkännande av systemet och dokumentationen.

Frågor

- Tar ni fram en acceptanstestplan?
- Fastställer ni kriterier för att godkänna testen?
- Testar ni att systemet fungerar i verksamheten och med det nya arbetssättet?
- Testar ni att svars- och körningstiderna är acceptabla?
- Testar ni kopplingar till omgivande system?
- Testar ni övergångsrutiner?
- Testar ni med en konverterad databas?

4.6 Utbildning & information

Utbilda personal i nya arbetsrutiner/processer och i systemet.
Informera kunder, leverantörer, partners.



Beskrivning av området

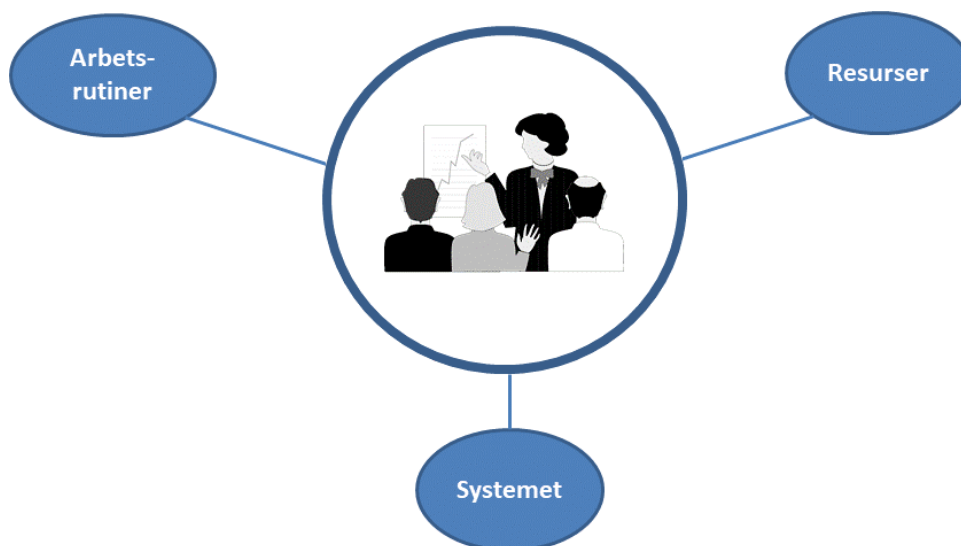
- Kartlägg utbildningskrav och utbildningsbehov för olika målgrupper samt fastställ ambitionsnivå och mål samt beskriv vad deltagarna ska uppnå med utbildningen.
- Ta fram förslag på samt fastställ när, var och hur utbildningarna ska genomföras.
- För interna och externa intressenter som indirekt berörs av systemet fastställ vilken typ av information samt vilket material som ska tas fram.
- Sammanställ utbildningskrav, utbildningsbehov, ambitionsnivå, omfattning, informationsspridning m m i en utbildningsstrategi.
- Planera, förbered, genomför och följ upp utbildningen enligt fastställda mål.

Frågor

- Tar ni fram en utbildningsstrategi/plan?
- Utbildar ni även i förändrade arbetsrutiner/processer?
- Tar ni hänsyn till att det finns olika typer av användare med olika utbildningsbehov?
- Utbildar ni så att användarna kommer att behärska det nya arbetssättet innan systemet startar?
- Följer ni upp utbildningen så att kompletterande stödinsatser kan sättas in vid behov?
- Säkerställer ni att det finns nödvändiga resurser till utbildningen?

4.7 Användarstöd

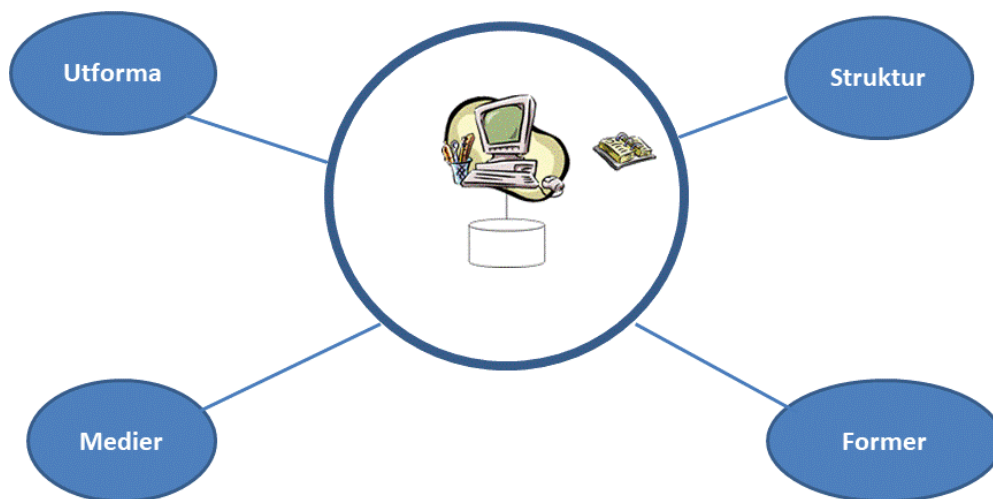
Hjälpa användarna att tillämpa systemet och arbetsrutinerna.



Beskrivning av området
• Ge stöd till de lokala projekten, för att på så sätt se till att införanden sker på ett säkert och samordnat sätt. • Bedöm vilket stöd de lokala projekten behöver i samband med provdriften och i samband med driftsättningen för övriga lokala projekt. • Ta fram tid- och resursplan och tillsätt resurser. • Hjälpa användarna att tillämpa systemet och arbetsrutinerna samt vid behov hjälpa till med felrättning.
Frågor
• Bedömer ni i förväg vilket stöd som krävs för att på ett smidigt sätt komma igång? • Tillsätter ni resurser för att hjälpa användarna?

4.8 Dokumentation

Fastställ i vilka former dokumentationen ska produceras i och i vilka medier.



Beskrivning av området

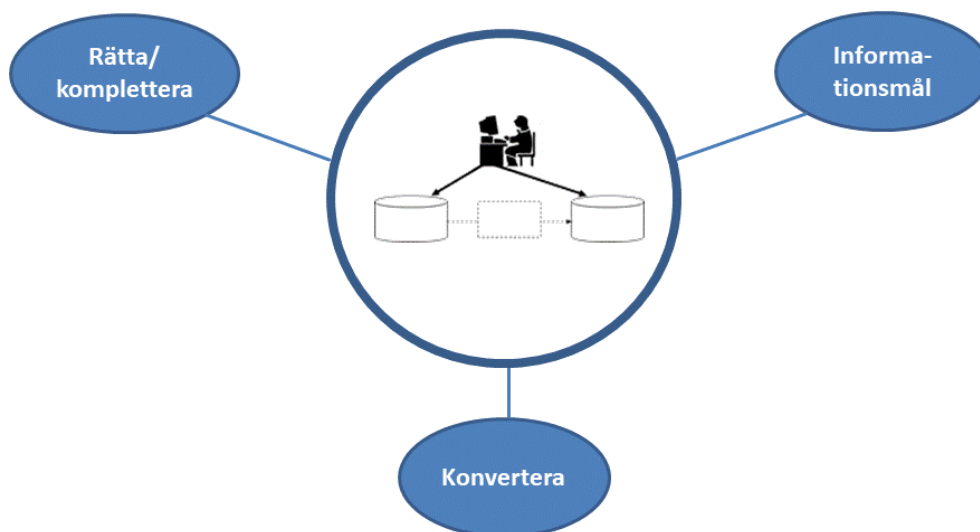
- Fastställ dokumentationsstrukturen och ambitionsnivån.
- Fastställ vilket material som ska samlas in från andra delprojekt.
- Fastställ i vilka former dokumentationen ska produceras i och i vilka medier dokumentationen och materialet ska sammanställas och presenteras i.
- Fastställ till vem/vilka färdigt material ska levereras och vid vilka tidpunkter.
- Ta fram regler för språkbehandlingen.
- Utforma dokumentationen inklusive lathund.
- Granska språket i användarhandboken.

Frågor

- Fastställer ni vilka typer av dokumentation som ska produceras?
- Fastställer ni innehållet i respektive typ av dokumentation?
- Fastställer ni på vilka medier dokumentationen ska produceras?

4.9 Registerinformation

Fastställ och beskriv informationsmålen samt hur dessa ska uppnås.



Beskrivning av området

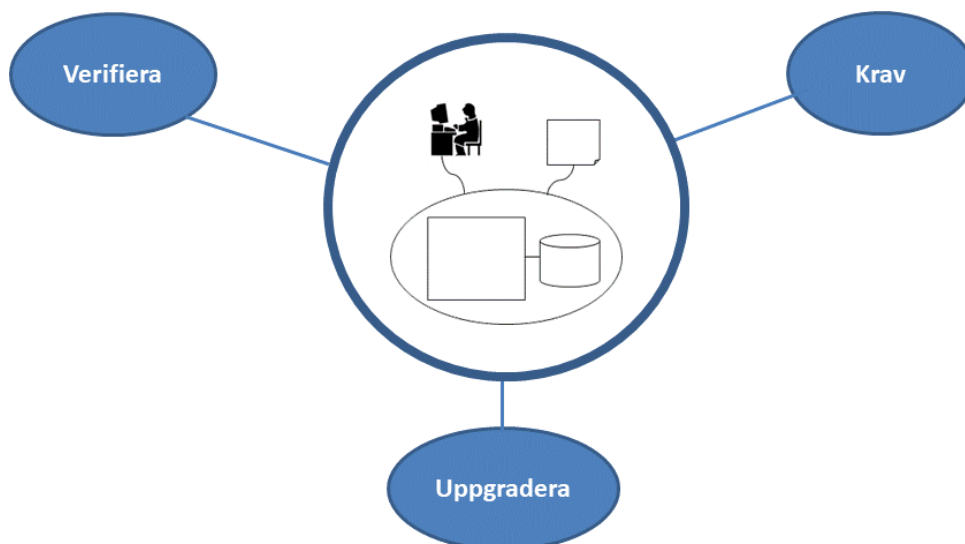
- Fastställ och beskriv informationsmålen samt hur dessa ska uppnås rätta/kompletera information i befintligt system
- Konvertera information, skapa information vid konverteringen, rätta/kompletera information i nytt system.
- Inför acceptanstesten rätta/kompletera information i befintligt system.
- Inför provdrift och övriga rätta/kompletera information i befintligt system och i nytt system.

Frågor

- Beskriver ni vilken information som ska rättas/kompletteras i befintligt system?
- Beskriver ni vilken information som ska konverteras?
- Beskriver ni vilken information som ska rättas/kompletteras i nya systemet?
- Säkerställer ni att informationen har acceptabel kvalitet?

4.10 Teknisk plattform

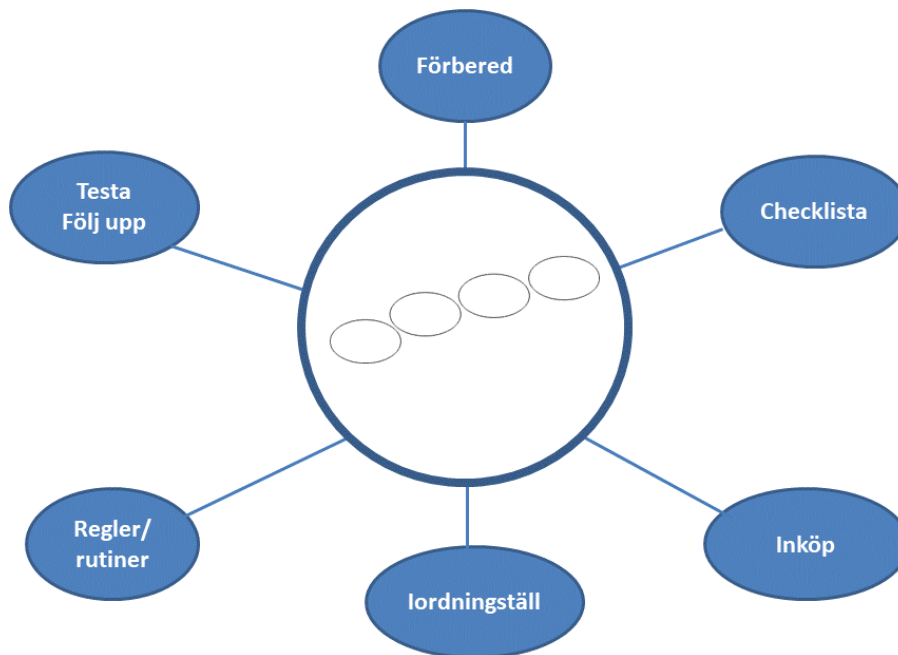
Verifiera att den tekniska plattformen är tillräckligt kraftfull.



Beskrivning av området
• Ta reda på och fastställ vilka tekniska krav som systemet har på tekniska plattformen, säkerheten och på behörighetssystemet. • Vid behov uppgradera den tekniska plattformen, vidta säkerhetsåtgärder och anpassa behörighetssystemet • Verifiera den tekniska plattformen, säkerheten och behörighetssystemet.
Frågor
• Tar ni reda på om befintlig plattform måste uppgraderas? • Verifierar ni att svarstider och körningstider är acceptabla innan systemet startar?

4.11 IT-miljöer

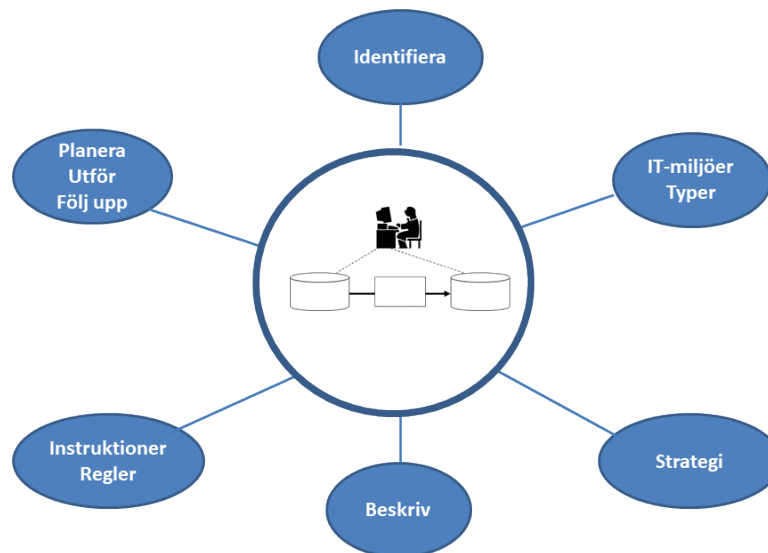
Se till att systemet parallellt kan köras i separata miljöer för t ex acceptanstest, utbildning, provdrift och skarp drift.



Beskrivning av området
• Förbered IT-miljön så att systemet parallellt kan köras i separata miljöer för t ex acceptanstest utbildning, provdrift och skarp drift. • Ta fram en checklista för att regelbundet följa upp prestanda och belastning för klient, server, kommunikation och utdata etc. • Eventuellt besluta om inköp av utrustning. • Iordningställ IT-miljöer acceptanstest, utbildning, provdrift, skarp drift etc. • Fastställ vilka regler/rutiner som ska finnas för att uppdatera IT-miljöer, system och komponenter samt anpassa regler/rutiner. • Genomför test av IT-miljö enligt testplan. • Utvärdera prestanda för klienter, mellanskikt och databas, IT-miljöns prestanda, kommunikation, trafikmätning etc. • Följ regelbundet upp prestanda och belastning för klient, server, kommunikation och utdata etc.
Frågor
• Förbereder ni IT-miljön så att systemet parallellt kan köras i flera miljöer? • Följer ni regelbundet upp att IT-miljön har tillräcklig kapacitet? • Finns det regler/rutiner för versionshantering?

4.12 Konvertering & laddning

Fastställ hur många typer av konverteringar/laddningar (acceptanstest, utbildning, provdrift, drift) som ska köras.



Beskrivning av området

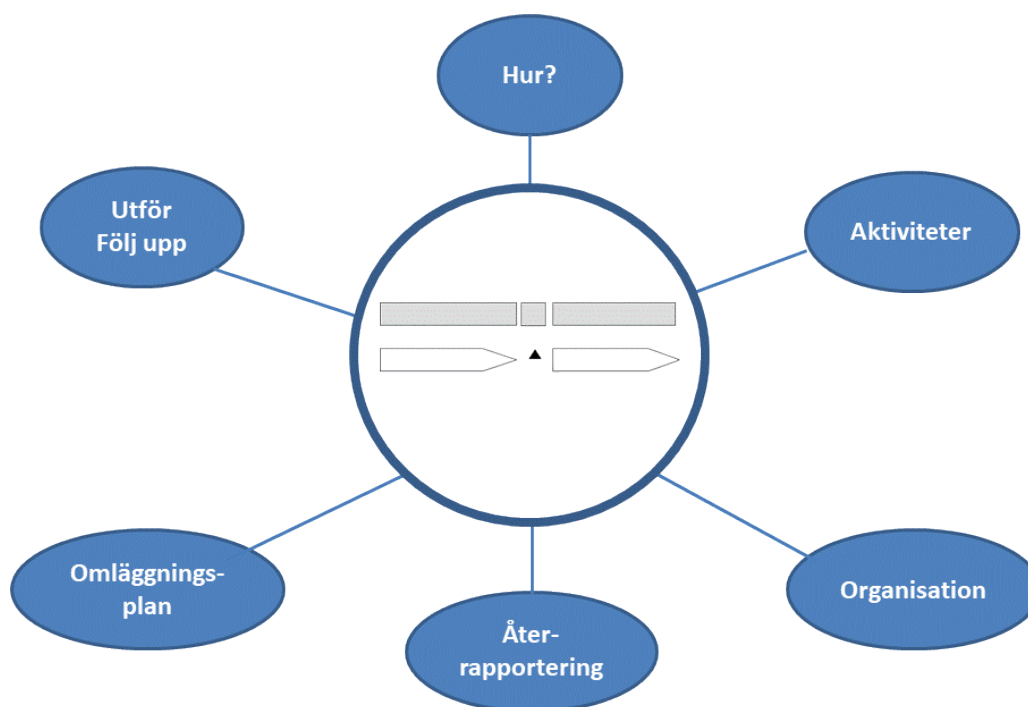
- Identifiera vilken information som ska konverteras maskinellt eller skapas maskinellt.
- Identifiera vilken information som ska registreras in manuellt före och/eller efter konverteringen.
- Fastställ vilka IT-miljöer som krävs.
- Fastställ hur många typer av konverteringar/laddningar (acceptanstest, utbildning, provdrift, drift) som ska köras.
- Sammanställ ovanstående resultat i en konverteringsstrategi.
- Beskriv översiktligt kommande konverteringar/laddningar ska förberedas, genomföras, stämmas av och följas upp.
- Fastställ antal konverteringar/laddningar samt omfattning av respektive laddning/konvertering samt gör en grov tids- och resursuppskattning.
- Fastställ och utforma konverteringsinstruktioner/regler, beskriv konverteringsinformation som skapas, hur avstämningar ska göras samt hur information som måste läggas in manuellt ska registreras in.
- Ta fram en detaljerad plan för konverteringen/laddningen, utför aktiviteterna och följ upp.

Frågor

- Beskriver ni hur nya databasen ska födas med information?
- Fastställer ni hur många typer av konverteringar som ska köras?
- Beskriver ni hur konverteringarna ska förberedas, genomföras och stämmas av?

4.13 Omläggning

Beskriv hur omläggningen ska ske, vad som måste göras före driftstart, vid driftstart och efter driftstart.



Beskrivning av området

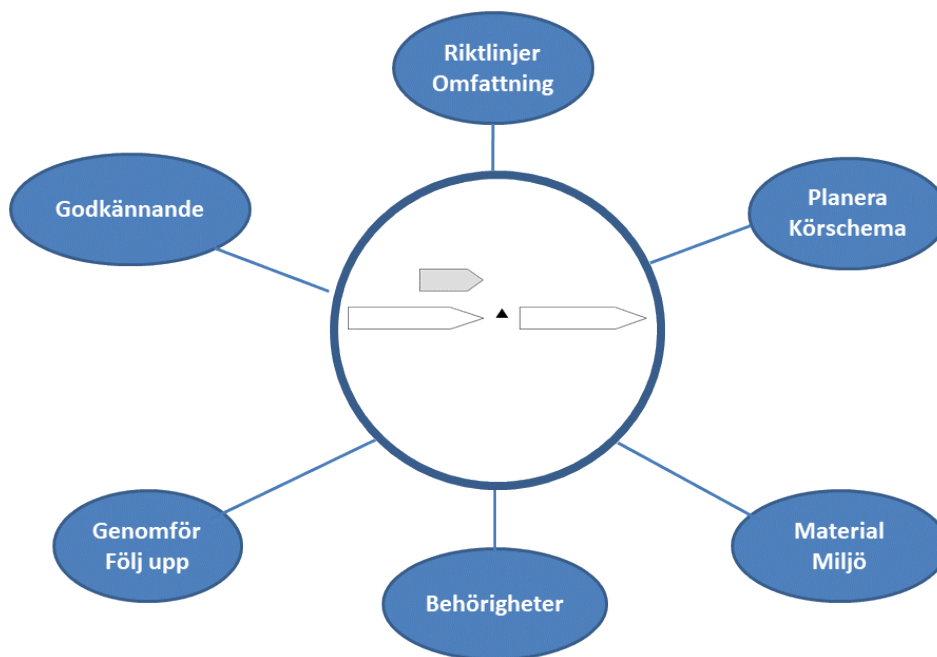
- Beskriv översiktligt hur omläggningen ska ske (successivt, direkt etc).
- Beskriv samtliga aktiviteter som ingår i före driftstart, vid driftstart och efter driftstart.
- För varje aktivitet ska framgå vad som ska göras, när det ska göras, planerad tidsåtgång, vem som är ansvarig samt vem som utför arbetet.
- I detaljeringen ingår även att beskriva den temporära organisationen samt återrapportering av aktiviteter vid driftsättningen.
- Sammanställ aktiviteter, organisation och ansvar, tider m m i en omlägningsplan.
- Utför och följ upp aktiviteterna i omlägningsplanen.

Frågor

- Beskriv ni i en plan vad som måste göras i samband med att systemet tas i skarp drift?
- Har ni en temporär organisation som följer upp och ansvarar för övergången?

4.14 Provdrift

Genomför provdriften enligt körschema med verkligt material.
Ge rekommendation till beslut om godkännande av provdriften.



Beskrivning av området

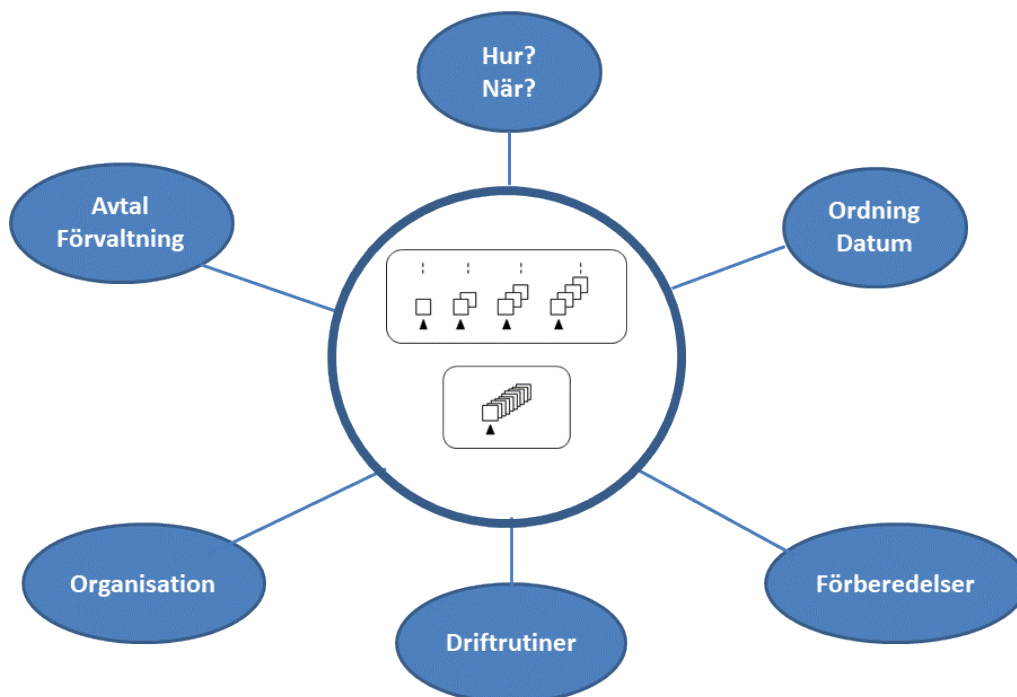
- Informera aktuell enhet om riktlinjerna (tider, ansvar, omfattning m m) för provdriften.
- Fastställ omfattningen för provdriften.
- Planera för verksamheten ansvar och roller både lokalt och centralt, vilka arbetsrutiner som ska provas och med vilket material.
- Fastställ hur fel- och förbättringsförslag ska hanteras.
- Fastställ helpdesks ansvar och roll.
- Ta fram körschema för provdriften och ta fram verkligt material.
- Säkerställ att provdrift- och utbildningsmiljö fungerar samt att alla roller både lokalt och centralt är bemannade.
- Se till att användare kopplas till behörighetsprofiler.
- Genomför provdriften enligt körschema med verkligt material.
- Följ upp provdriften och stäm av resultatet.
- Ge rekommendation till beslut om godkännande av provdriften.

Frågor

- Provar ni hur arbetssätt och system fungerar i driftsliknande miljö innan systemet startar?
- Tar ni fram en rekommendation till beslut om godkännande av provdriften?

4.15 Driftsättning

Beskriv hur och när driftsättning av det nya systemet ska göras.
Driftorganisationen tar över ansvaret för driftförvaltningen.

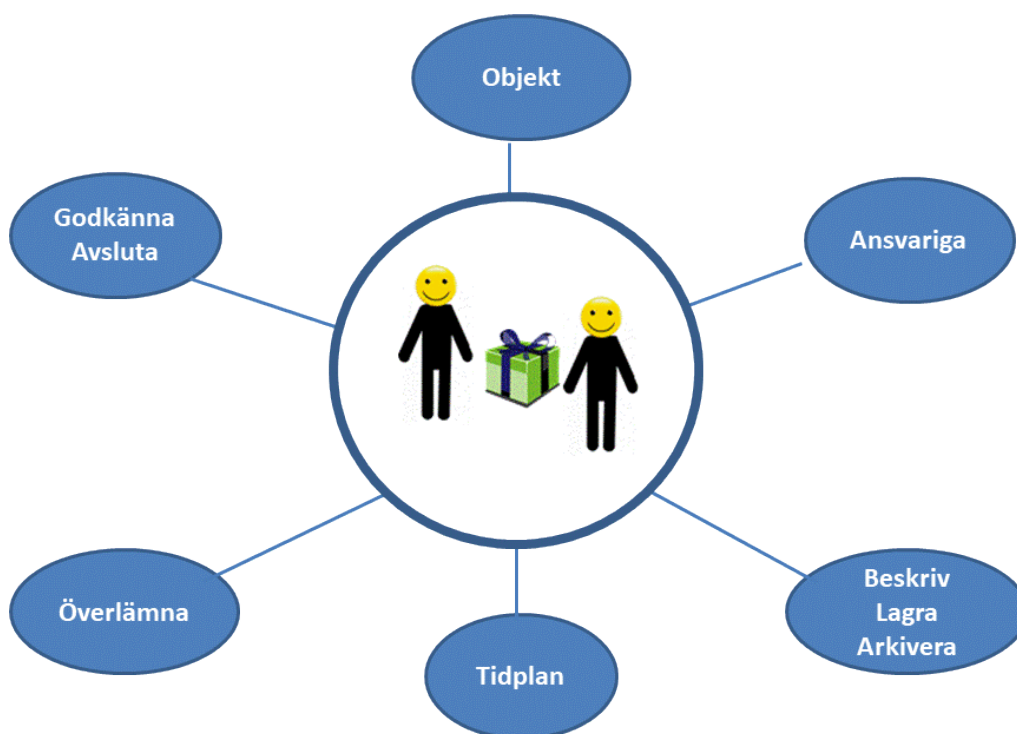


Beskrivning av området
• Beskriv översiktligt hur och när driftsättning av det nya systemet ska göras (successivt införande eller engångsinstallation, paralleldrift eller ej). • Fastställ i vilken ordning driftsättningen ska genomföras och datum för driftstart. • Beskriv krav på vad som måste förberedas avseende hårdvara, mjukvara, kompetenshöjning, förändring av driftorganisation och bemanning. • Fastställ vilka typer av drifrutiner som ska utformas t ex för normaldrift, återstart och återskapande, reservrutiner, reorganisation av databaserna, versionshantering, driftsättning av program. • Bemanna driftorganisation och arbeta fram drifrutiner samt ta fram drifthandboken. • Skriv driftavtal. • Den etablerade driftorganisationen tar över ansvaret för driftförvaltningen.

Frågor
• Ser ni över drifrutinerna innan system startar? • Är drifrutinerna dokumenterade innan system startar? • Säkerställer ni att driftorganisationen fungerar innan system startar?

4.16 Förvaltningsöverlämnande

Fastställ vilka förvaltningsobjekt som ska förvaltas.
Godkänna och avsluta överlämnandet.



Beskrivning av området
• Fastställ vilka förvaltningsobjekt (resultat t ex utbildning av handläggare, programkod, systemdokumentation) som ska förvaltas. • Fastställ ansvariga för överlämnandet dels i projektet (leverantör) och dels i förvaltningsorganisationen (mottagare). • Beskriv förvaltningsobjekten. • Fastställ var förvaltningsobjekten ska lagras eller arkiveras (katalogstruktur). • Ta fram en tidplan för överlämnandet. • Ansvariga för överlämnandet dels i projektet (leverantör) och dels i förvaltningsorganisationen (mottagare) ser till att överlämnandet sker enligt plan och enligt katalogstrukturen. • Godkänna och avsluta överlämnandet.

Frågor
• Fastställer och beskriver ni resultat som ska förvaltas (förvaltningsobjekt)? • Utser ni för varje förvaltningsobjekt ansvarig, leverantör och mottagare?