



Åda Action Plan 2.0

- Utgångspunkt i fastslagen verksamhetsplan 2016-2019
- Fokus har satts på fyra områden i verksamhetsplanen och tydliga målsättningar har tagits fram.
- Aktiviteter har fastslagits för att nå dessa målsättningar och uppföljning görs genom fastslagna KPI:er.
- Första milstolpen Q4 2016!



Fokusområde 1: **Samverkan**

Aktiviteter:

- SLA-avtal för alla partners
- Projekt- & uppdragsavtal för alla beställningar
- Samverkansmodell arbetas fram inkl. projektprioriteringsprocess
- Ny prismodell
- Ökad beställarkompetens hos kund
- Lyfta framgångar (fira färdiga projekt)

Målsättning: Avtal och Projektplaner för alla nya projekt innan start

2016 Q4	2017 H1	2017 Helår	2018 Helår
100 %	100 %	100 %	100 %

KPI: Undertecknade avtal, kundkontakt med personliga möten, antal projekt med avtal.



Fokusområde 2: **Personalnöjdhet**

Aktiviteter:

- Medarbetarundersökning 2 ggr/år enligt vedertagen modell
- Förtydliga rollerna mellan Åda och kunderna
- Friskvårdskampanj
- Närmare samarbete med företagshälsovård (Medimar)
- Ökad beställarkompetens hos kund
- Lyfta framgångar (bygg image av Åda)
- Happy or not mätning prövas
- Mer teambuilding/öppen feedback i arbetsmiljön för att bygga företagskulturen enligt samverkansmodellen

Målsättning: Förbättrat personalnöjdhetsindex

2016 Q4	2017 H1	2017 Helår	2018 Helår
+ 3 %	+ 3 % (från föreg.)	+3 % (från föreg.)	+ 3 % (från föreg.)

KPI: Sjukfrånvaro, lång sjukfrånvaro, happy or not resultat.



Fokusområde 3: Kundnöjdhet

Aktiviteter:

- Kundundersökningar 2ggr/år
- Erbjudna on-site supportmöjlighet
- Snabbt avslut av ärenden i First Line Support
- Bättre återkopplingar på ärende/projekt
- Förtydliga roller kund/Åda
- Snabb kundundersökning vid avslut av ärenden

Målsättning: Förbättrad kundnöjdhet

2016 Q4	2017 H1	2017 Helår	2018 Helår
+ 10 % (mot föreg.)	+ 10 % (mot föreg.)	+ 10 % (mot föreg.)	+ 10 % (mot föreg.)

KPI: Resultat från kundundersökning, ärenden i blacklog/månad, antalet ärenden lösta i First Line Support.



Fokusområde 4: **Effektivitet**

Aktiviteter:

- Projektplan innan uppstart samt efterlevnad av planen
- Genomföra endast det som finansieras/beställs
- Ambitionsplaner med alla större kunder tas fram
- Utkast roadmap inkl. arkitektur
- Analys görs av framtida driftupplägg
- Standardisering

Målsättning: Självfinansieringsgrad

2016 Q4	2017 H1	2017 Helår	2018 Helår
90 %	100 %	100 %	100 %

KPI: Faktureringsgrad, fakturor förfallna till betalning, reklamationer.



Vad ska Åda inte göra?

- Inte ansvara för verksamhetskrav.
- Inte ha en beställarroll mot oss själva.
- Enkla supportärenden på plats (byta toner, ställa in videokanoner etc) om inte specifikt ingår i SLA-avtal.
- Inga nya projekt startas innan:
 1. Avtal
 2. Projektplan inklusive tidsplan
- Supporta patienter/klienter, d.v.s. slutanvändare.



Vilka tjänster ska Åda samverka/anlita partner för att leverera?

- Drifftjänster (utreds under hösten)
- Säkerhet
- Arkitektur
- Utveckling/integrering
- ServiceDesk (ärendehanteringssystem)
- Mjukvara som redan finns på marknaden och passar behovet.
- Nätverk (infrastruktur)
- Media/Näringslivet för kommunikation

