



ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

Strategi och mål 2020 - 2022

Fastslagen av Ådas styrelse 09.12.2019

Innehåll

Verksamhetsidé	3
Vision.....	3
Framgångsfaktorer.....	3
IT Principer	3
Strategiskt fokus 2020 - 2022	4
Strategiska mål 2020 - 2022.....	4
Samverkan.....	4
Personalnöjdhet.....	5
Kundnöjdhet	6
Effektivitet.....	6

Verksamhetsidé

Åda erbjuder ändamålsenliga, säkra och tidsenliga IT-tjänster till offentlig sektor på Åland, har en central roll att bidra till IT-samordningen inom den offentliga sektorn och till en effektiv och hållbar användning av offentliga resurser.

Bolaget har som proaktiv IT-leverantör ett uppdrag att verka för sina kunder samt att genom omvärldsanalys i samråd med dem arbeta fram IT-planer som möjliggör ett digitaliserat Åland.

Vision

Åda är den offentliga sektorns IT-partner som skapar mervärde i vardagen och som med bärkraft möjliggör framtidens digitala samhälle.

Framgångsfaktorer

- Att vara en proaktiv IT-leverantör 2021.
Att erbjuda kunder, ägare och personal en tydlig vision och målbild genom samverkan inom omvärldsanalys.
- Att etablera Åda som hela offentliga Ålands IT som en väg till en digitalisering som når ut till alla medborgare.
- Att verka för att minska omloppstiden för nya produkter och tjänstepaketeringar så att Åda upplevs innovativt och konkurrenskraftigt av ägare och kunder.
- Att förädla processmognaden på Åda för att bolaget ska bli mera effektivt.
- Att bygga #TeamÅda genom att skapa en god arbetsmiljö som stöder samarbete och utveckling.
- Att bolaget uppfattas som effektivt, förtroendeingivande och skapar värde för ägarna och således våra kunder.
- Att genomföra upphandlingar och projekt i samarbete med kunderna för att säkra leveranser till innehåll och kvalitet.
- Att uppvisa ett tydligt ledarskap där ledarskapet sker enligt överenskomna riktlinjer och överenskomna strukturer.
- Att trygga verksamhetsförutsättningarna och tydliggöra tjänsteutbudet och arbeta fram en långsiktig affärsplan med en tydlig tjänstekatalog.

IT Principer

Verksamheten stöder sina beslut med dessa principer som säkerställer att långsiktighet upprätthålls och strategier uppfylls.

- Stabilt framom snabbt.
- Utveckling och förädling genom livscykelhantering framom vidmakthållande.
- Etablerad och beprövad teknik framför att ta risker genom att ligga i framkant med nya produkter och lösningar.

- Bred bas av IT-generalister rekryteras och teknisk specialkompetens tas in som konsulter vid behov. Fokus läggs på kompetensöverföring.
- Automation framom manuella rutiner.
- Förutsägbara och långsiktiga intäkter från kunderna.
- Kostnadseffektivitet samt medvetenhet om, och respekt för, att bolaget är ett offentligt ägt servicebolag.
- Konkurrenskraftighet gentemot privat näringsliv.
- Hållbart förhållningssätt genomsyrar hela organisationen.

Strategiskt fokus 2020 - 2022

Åda fortsätter att arbeta med sina fyra fokusområden och följande övergripande strategier för perioden 2020 - 2022. Grunden för den övergripande strategin för perioden är delprojektet "Skapa förutsättningar" som ingår i Ålands landskapsregerings program för IT-samordning.

Samverkan – Åda är en proaktiv IT-leverantör år 2021, med kapacitet och förmåga att framöver ta emot och samordna merparten av offentliga Ålands IT enligt en kontrollerad process. Åda samordnar leveranserna till kunderna och tjänstefierar delar för att möjliggöra en standardiserad leverans av bas-it.

Personalnöjdhet – Åda arbetar vidare med att implementera den gemensamma ledarskapsfilosofin för ledarna på Åda. Fokus sätts på att utveckla medarbetarna och leda med målstyrning genom regelbundna actiontalks, medarbetarsamtal och individuella mål. Medarbetarnas kompetens är i fokus genom att kunskapsgap kartläggs och utbildningsplan tas fram för att överbrygga gapen. Ett gott medarbetarskap och vinnande #TeamÅda.

Kundnöjdhet – Åda sätter fokus på kunddialog och kommunikation med kunderna genom en tydlig mötesagenda. Åda fortsätter att utvecklas som IT-leverantör genom att ha en väldefinierad tjänsteportfölj för att möta kundernas efterfrågan samt genom att sätta fokus på kundbemötande och ta efter goda exempel i andra liknande organisationer.

Effektivitet – Åda fortsätter utveckla sina arbetsprocesser för att bli en proaktiv IT-leverantör, genom att optimera ärendehantering och utvärdera vilka åtgärder som kan automatiseras för att effektivisera och höja säkerheten. Intäkts- och kostnadsmedvetenheten är konstant närvarande.

Strategiska mål 2020 - 2022

Samverkan

IT-samordningsprojekt

- Åda ökar antalet betalande kunder som köper tjänster (bas-IT) i linje med landskapsregerings samordningsplan.
- Andelen av kundens totala IT som läggs hos Åda ökar varje år.

Enhetligt tjänsteerbjudande

Att trygga verksamhetsförutsättningarna och tydliggöra tjänsteutbudet och arbeta fram en långsiktig affärsplan med en tydlig tjänstekatalog.

- Åda förädlar sin tjänsteportfölj för att tydliggöra vad Åda erbjuder till sin kundbas och på så sätt få fler kunder att avropa från Ådas upphandlingar.
- Ådas kundbas ökar med 3 nya kunder per år som köper bas IT eller någon av våra tjänster.
- Åda tillgodoser en etablerad hostingtjänst där kapacitet säljs för serverdrift, lagring och backup enligt en segmenterad tjänstemodell.
- Åda inkluderas i lagberedningens arbete för att bidra med kunskap om vilket IT-stöd som behövs då ny lagstiftning tas fram.
- Åda bidrar till att möjliggöra digitalisering av myndigheternas verksamhet enligt fastställd digitaliseringsstrategi hos myndigheterna.
- Åda medverkar vid framtagandet av en gemensam IT-strategi för framtiden.

Personalnöjdhet

Det goda ledarskapet

Att uppvisa ett tydligt ledarskap där ledarskapet sker enligt överenskomna riktlinjer och överenskomna strukturer.

- Åda genomför en årlig medarbetarenkät som mäter tillit till ledarskapet där indexet per avdelning/ansvarig chef bör ligga över 60 %.
- Snabbenkäter till medarbetare görs minst 4 gånger per år inom vid tidpunkten relevanta områden för att mäta om ledarskapet sker enligt överenskomna strukturer och riktlinjer.
- Den gemensamma ledarskapsfilosofi som etablerats och visualiserats vidareutvecklas genom workshops med LG och teamledare.

Det goda medarbetarskapet

Att bygga #TeamÅda genom att skapa en god arbetsmiljö som stöder samarbete och utveckling. Fokusera på möjlighet till utveckling och "vara med och göra skillnad" vid rekrytering.

- Åda genomför en årlig medarbetarenkät för att mäta Ådas genomsnittliga förtroendeindex som arbetsgivare. Förtroendeindexet bör ligga över 65 %.
- Ådas chefer håller medarbetarsamtal årligen samt actiontalks kontinuerligt under året.
- Utbildnings- och utvecklingsplaner på medarbetarnivå är etablerade.
- Målstyrning enligt SMART är etablerad för att leda med individuella mål och positiv feedback.

Kompetens

Att säkra den kompetens som finns och utveckla den i takt med utvecklingen inom IT-sektorn.

- Åda har etablerat en systemansvarslista, för varje kompetensområde. Det finns minst två specialister/ansvariga per prioriterat system enligt servicenivå prio 1.
- Kompetenskartläggning och utbildningsinsatser görs kontinuerligt enligt de definierade gapen.
- Åda arbetar i sin personalpolitik för att ha en personalomsättning på mindre än 5% inom organisationen.

- Åda upprättar systemansvarslistor och arbetar aktivt med att kompetensutveckla personalen inom prioriterade områden (system med servicenivå prio 1) för att undvika nyckelpersonsberoende.

Kundnöjdhet

Kundservice

Att genom kunddialog skapa sig en ökad förståelse för kundens verksamhet och behov.

- Ådas kundservice via telefon mäts kontinuerligt och snabbenkät skickas till kund enligt bestämt intervall. Kundenservicegrad ska vara minst 80 % enligt utfallet från snabbenkäterna.
- Information om pågående upphandlingar och tjänster och att Åda kommer med förslag gällande upphandlingar och samordning.
- Åda är ögon och öron i IT-utvecklingen och bedriver omvärldsanalys.

Utveckla Åda som IT-leverantör

Att utveckla Åda som IT-leverantör och uppnå status som en proaktiv IT-leverantör, nivå 2.

- Kundnöjdheten mäts genom snabbenkäter och SLA som implementeras under 2020.
- De system Åda driftar ska ha en tillgänglighet enligt definierat SLA.
- Tillgängligheten mäts och rapporteras månatligen. I mätningen särskiljs prioriterade system (24/7) från system som används under kontorstid och som testsystem.
- Kunddialog enligt överenskommen modell (Ålandsmodellen).
- Bra support och driftstöd som möjliggör en fungerande kärnverksamhet.

Effektivitet

Processmognad

Att vara en proaktiv IT-leverantör

- Åda verkar för att minska omloppstiden för nya produkter och tjänster så att bolaget upplevs som innovativt och konkurrenskraftigt av ägare och kunder.
- Åda arbetar vidare med att **öka** processmognaden för att uppnå status som en proaktiv IT-leverantör, nivå 2.
- Åda reviderar sin processmognad 2020.
- Processkartläggningar görs av både system och verksamhetsprocesser tillsammans med kunderna inför upphandlingar för att nå bra lösningar för kund.

Optimerad ärendehantering

Att en överenskommen prioritering av ärenden görs och en effektiv helpdeskfunktion tillhandhålls.

- Genomströmningshastigheten för ärenden i helpdesk mäts och rapporteras månatligen för att analysera att gjorda processförändringar leder till effektivare ärendehantering.
- Framtagna processer för IT-servicemanagement följs och förbättras enligt behov.

Ökad automatisering

Att Åda har en plan för automatisering.

- Åda arbetar för automatisering, arkitektstyrning och för att skapa attraktiva kapacitetstjänster (hosting) till sina kunder.
- Åda har en automatiseringsmetodik definierad som används inom operativa driften.
- Åda har en plan för fortsatt arbete med automatisering.

Fortsatt processutveckling

Att beskriva processerna och deras samröre med varandra på ett övergripande sätt och göra dem tillgängliga

- En sammanställning av samtliga processer görs.
- Processerna görs tillgängliga för personalen på ett överskådligt sätt.
- Mallar och dokumentation länkas till processerna.
- Ådas testmetodik utvecklas och hela projektprocessen ses över.

Intäkts- och kostnadsmedvetenhet

Att verka för att trygga bolagets verksamhetsförutsättningar genom att arbeta mot de finansiella målen.

- Åda ökar sina försäljningsintäkter med 2 - 3 % per år.
- Åda har ett resultat om 50 000 euro per årsbasis.
- Åda återinvesterar ca 2 - 3 % per år av vinstmarginalen i processmognad och utveckling av tjänsteutbudet.
- Åda har en faktureringsgrad om minst 50 % för att garantera ett överskott som tillåter återinvestering enligt de finansiella målen.