

<b>Styrelsen</b>	<b>2020-10-23</b>
<b>Handling nr</b>	<b>11.3</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Jerry Dammvik</b>
<b>Daterad</b>	<b>2020-10-06</b>
<b>Reviderad</b>	

**Till  
Styrelsen för Västtrafik AB**

## **Ärendehanteringssystem - ServiceNow**

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att investera nytt ärendehanteringssystem med en beräknad investeringskostnad om 3,3 mnkr.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Thom Birkeland

## BAKGRUND

För att säkerställa att Västtrafik kan arbeta tvärfunktionellt, kostnadseffektivt, säkert samt följer de lagar och regler som gäller för oss som trafik huvudman så behöver vi ett modernt och anpassat ärendehanteringssystem som skapar möjligheter att möta kraven och fortsätta digitaliseringen av vår verksamhet.

Vi har idag flera ärendehanteringssystem i verksamheten och genom denna investering kan vi utveckla dessa och använda oss av ett ärendehanteringssystem.

## ÄRENDEGENOMGÅNG

Vi har olika krav och kunskaper vilket gör att våra nuvarande ärendehanteringssystem sträcker sig från Outlook till Artwise och är olika väl lämpade för uppgiften i och med att vi historiskt ofta löst problemen istället för orsaken.

Värdet för Västtrafik:

Kortfattat uppnår vi synergieffekter ekonomiskt då vi kan minska ner antalet ärendehanteringssystem och då kan minska driftskostnader.

Utöver att minska ner antalet ärendehanteringssystem så kan vi redan nu se att vi kan stötta fler avdelningar som t ex infrastruktur med systemstöd för att dokumentera och administrera servrar och PC:ar vilket skulle ge ett stort ekonomiskt värde för Västtrafik.

Funktionellt underlättar det för oss om vi kan ”prata samma språk” vilket ökar våra möjligheter att samverka. Genom att skapa spetskompetens inom ett system kan vi återvinna kunskapen genom hela vår organisation och därmed blir hanteringen av våra ärenden bättre och billigare.

Organisatoriskt ger vi oss själva möjligheten att sätta upp en förvaltningsorganisation som tar ansvar för att vårt system lever och frodas enligt en etablerad livscykelhantering vilket kommer att förlänga livslängden för vårt system och därmed också uppnå kostnadseffektivitet.

En ytterligare viktig aspekt för oss är det nya normala som kommer att ställa krav på möjligheterna att leda, fördela och följa upp arbetet på distans vilket ett nytt systemstöd kan stötta oss med.

Att vi genom investering av ServiceNow kommer att använda oss av samma system som VGR kommer även det att skapa ett värde för oss då vi följer ägardirektivet och kan erhålla stöd och kompetens från vår ägare.

## EKONOMISK ANALYS

Investeringsbehovet för ServiceNow är 3,3 mnkr men vi ser att vi genom att avveckla andra system såsom Nilex, Jira och VTK kan göra besparingar på drygt 3,5 mnkr.

Den initiala kostnaden kan minimeras genom att vi genomför implementeringen succesivt och själva tar ett större ansvar.

Samtidigt som vi gör denna investeringsansökan så gör vi ett äskande hos områdesledning då licenskostnader och utbildning får ses som utvecklingskostnader.

Budget för investeringen:

Införandeprojekt	3,3 mnkr
------------------	----------

## KONSEKVENSNÄR OCH INVESTERING EJ GENOMFÖRS

Om Västtrafik inte investerar i ServiceNow kommer vi att:

- brista i hantering av personuppgifter
- behöva bygga kostsamma integrationer mellan system och avdelningar
- ha många system att administrera vilket blir osäkert
- ge flera personer access till flera system vilket är dyrt och osäkert
- ha kostsamma driftmiljöer för flera system istället för ett
- högst troligt behöva införskaffa fler system för att klara kraven och därmed utöka kostnaderna och administrationen runt ärendehanteringssystemen.

## ÖVERVÄGANDEN

Investeringen är viktig för Västtrafik för att vi genom den kommer att:

1. Minska driftkostnader för ärendehanteringssystem
2. Skapa förbättrade möjligheter till samverkan och tvärfunktionellt arbete
3. Arbeta enligt lagkrav och möjliggöra arbete på aktivitetsbaserade arbetsplatser med ”extern” personal
4. Förbättra säkerheten då färre system krävs.
5. Möjliggöra fortsatt digitalisering av Västtrafik.

//