

Serviceförvaltningen
Serviceförvaltning IT

TJÄNSTEUTLÅTANDE

FSN 2020-0583

2020-11-24

Fastighets- och
servicenämnden

Inköp av bemanningspersonal till serviceförvaltningens Servicedesk (SF IT Servicedesk)

Ärendebeskrivning

I ärendet föreslås att besluta om investeringar i form av inköp av bemanningspersonal till serviceförvaltningens Servicedesk (SF IT Servicedesk).

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 24 november 2020

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Genomförande av löpande inköp under 2021 av bemanningspersonal till Servicedesk grundbemanning för högst 21,5 miljoner kronor.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning

Serviceförvaltningen har ett fortlöpande drift- och förvaltningsuppdrag avseende leverans av it-tjänster utifrån nämnders och bolags önskemål.

Serviceförvaltningens kunder inom Region Stockholm är Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus, Södersjukhuset, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO), hälso- och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen och ca 1500 privata vårdgivare. Servicedesk har ett behov av att kunna anpassa antalet personer i sin grundbemanning utifrån antalet ärenden som kommer in till Servicedesk.

Inköpskostnaden av bemanningspersonal uppgår till högst 21,5 miljoner kronor 2021 (beslutet för 2020 var högst 25 miljoner kronor).

Bakgrund

Fastighets- och servicenämnden ska genom serviceförvaltningen tillhandahålla it- och servicetjänster i enlighet med nämnders och bolags beställning och mot ersättning. Verksamheten ska bedrivas med iakttagande av affärsmässighet i relationer till nämnder och bolag. Serviceförvaltningen levererar tjänster till Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus, Södersjukhuset, hälso- och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen med flera.

Service desk registrerar ca 300 000 ärenden per år och har öppet kl 06-22 årets alla dagar, övrig tid finns beredskap.

Service desk har under många år haft en arbetsstyrka som har bestått av både anställda och bemanningspersonal för att kunna anpassa sig snabbt efter det behov som har funnits från kunder och ärendemängd. Då ärendemängden kan variera under året, så har Service desk haft bemanningspersonal för att kunna anpassa antalet medarbetare utifrån ärendemängdens skiftningar.

Inför 2021 står även serviceförvaltningen inför flera konsolideringar och projekt som gör det svårt att prognosticera antalet ärenden för Service desk och därmed behov av bemanning hos Service desk, vilket kräver en möjlighet till flexibilitet i bemanningen.

Service desk arbetar kontinuerligt med att förbättra sig och att effektivisera sig. Under 2020 har man effektiviserat sig bland annat genom att man har påbörjat digitalisering och automatisering av beställnings- och felanmälningsärenden, uppdaterat och effektiviserat rutiner, schemaläggning och prognostisering av schemaläggning. Det har resulterat i en kostnadsbesparing på ca 3,5 miljoner kr inför 2021 och därmed sänker bemanningskostnaderna med samma summa.

Överväganden

Serviceförvaltningen vill leverera så god service som möjligt och till ett så lågt självkostnadspris som möjligt till sina kunder. Om Service desk inte har bemanningspersonal så kommer Service desk behöva utöka antalet anställda, flexibilitet att anpassa sig till ärendemängdens skiftningar förloras och därmed möjligheten att bibehålla ett så lågt självkostnadspris som möjligt.

Fastighets- och servicenämnden

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-24

FSN 2020-0583

Ekonomiska konsekvenser

Finansiering sker genom intäkter från kund enligt föreslagen prislista.

Stefan Schildt
FörvaltningschefEleonore Hammare
Verksamhetsområdeschef SF IT**Beslutsexpediering:**Akt
SF IT