

Projekt Nytt verksamhetssystem AmF

Beslutsunderlag för väg framåt för arbetsmarknadsverksamhet:

Alt 1: Upphandling

Alt 2: Utveckling i stadens CRM-plattform



Förstudie angående utveckling av nytt verksamhetssystem på stadens CRM-plattform

➤ Förstudien genomfördes av Tieto/Xlent genom beställning på befintligt ramavtal

Metod för genomförandet

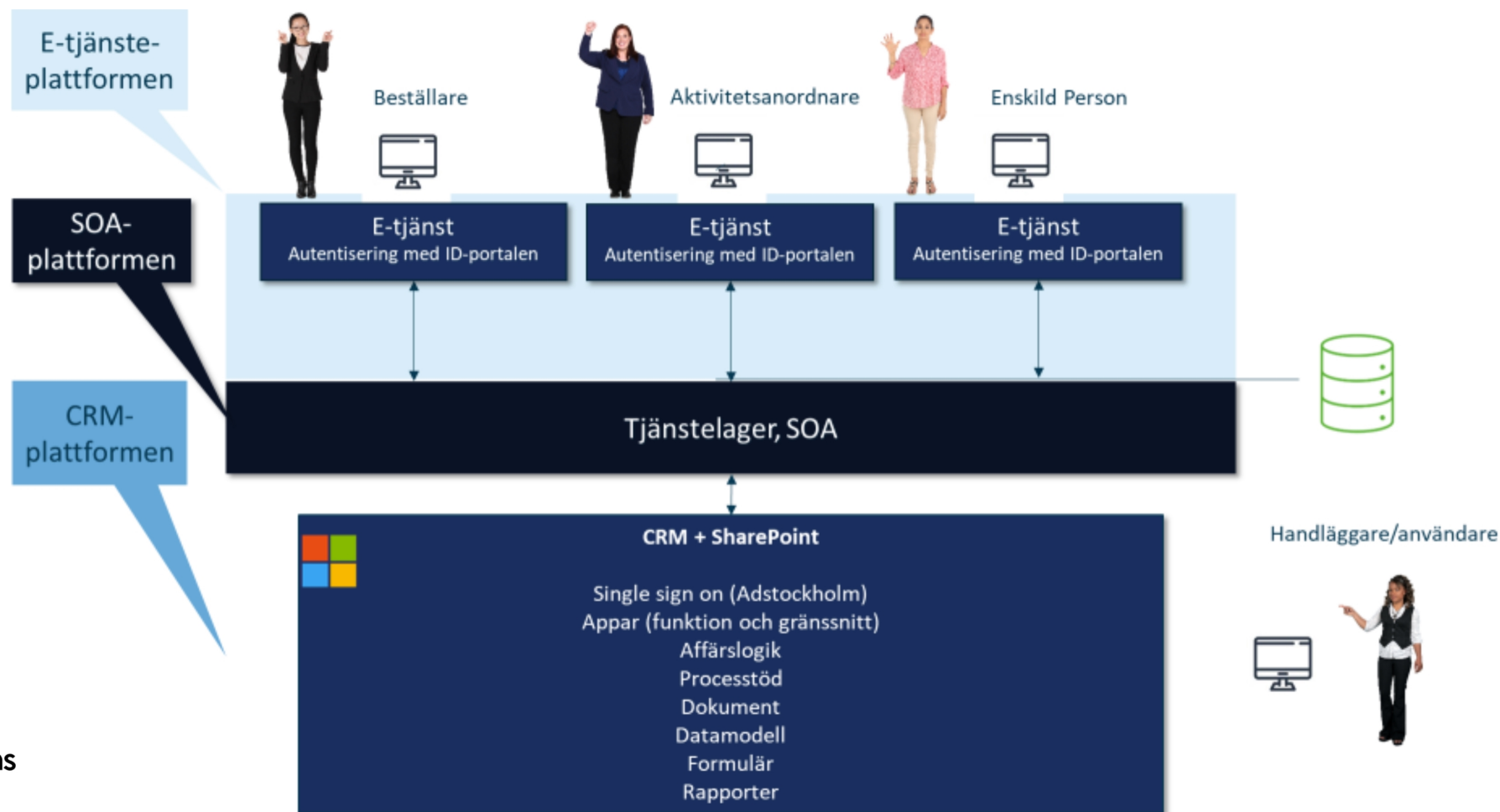
- Genomgång data och material
- Workshops och analys utifrån följande fokusområden:
 - Uppdrag och genomförande
 - Aktivitetsanordnarna & Enskild person
 - Organisation, Rapporter & Uppföljning
- Genomgång av infrastruktur och teknik
- Genomgång av behov för migrering

Mål med förstudien

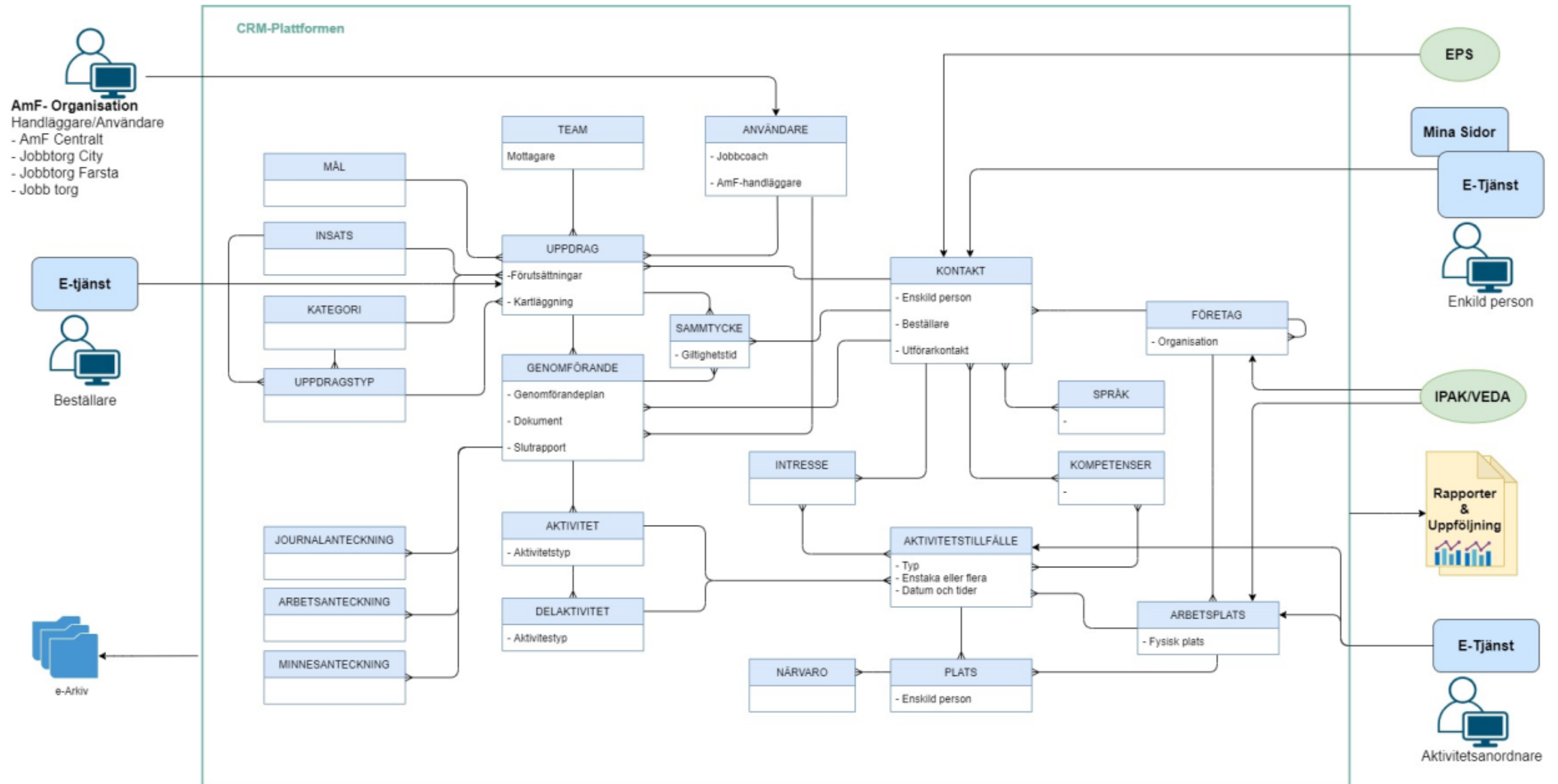
1. Avgöra om det är lämpligt att använda Stadens CRM - och E-tjänsteplattform för att utveckla AmF's nya verksamhetssystem
2. Ta fram ett lösningsförslag för implementeringen av en första version av AmF's nya verksamhetssystem
3. Estimera utvecklingskostnader och licenskostnader för den första versionen enligt ovan
4. Ta fram en övergripande tidplan för leveransen av första versionen av AmF's nya verksamhetssystem

Förstudiens resultat – lösningsförslag

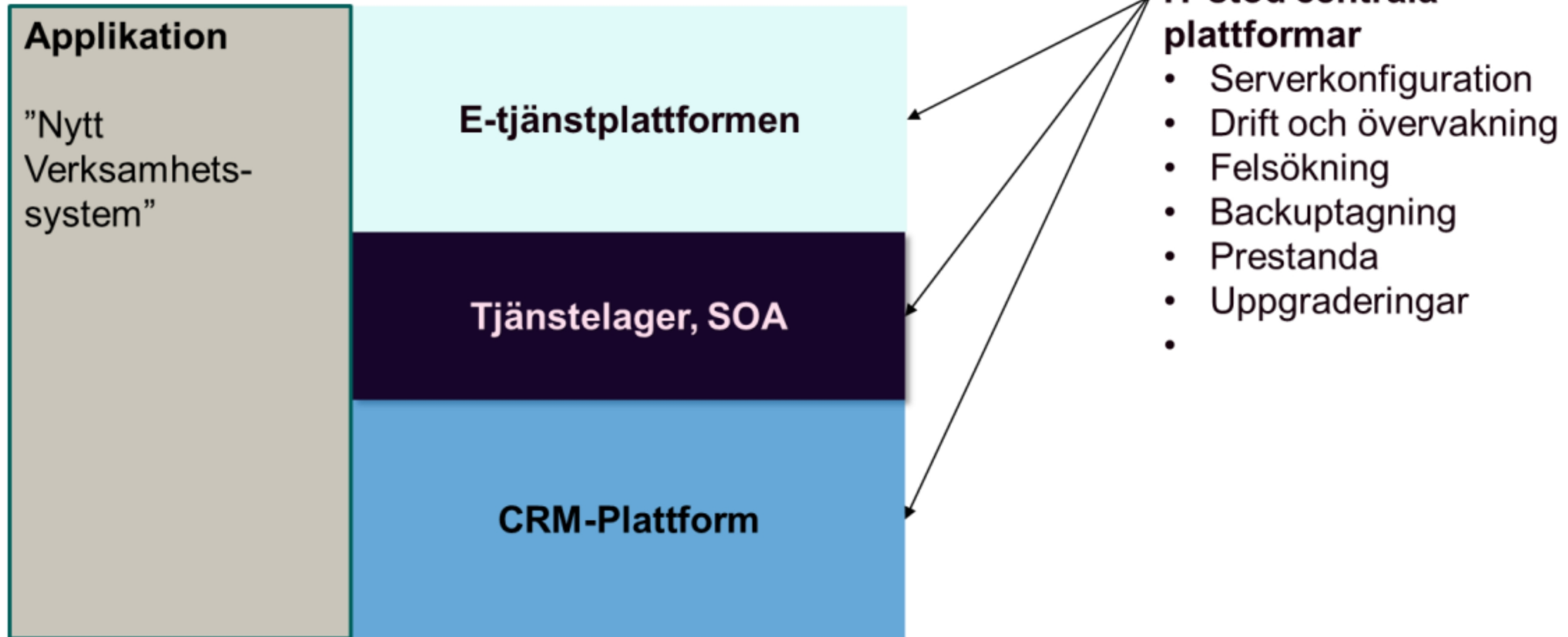
- Lösningförslaget bygger på en helhetslösning med systemstöd för medarbete och chefer i CRM samt E-tjänster för Enskild person (*aspiranter*) Aktivitetsanordnare (*externa insatsleverantörer/arbetsgivare*) och Beställare (*exempelvis ekonomiskt bistånd*)



Lösningsskiss - Nytt verksamhetssystem arbetsmarkandsverksamhet



Driften av de centrala plattformarna



Estimat: AmF Nytt verksamhetssystem

Datum för sammanställning: November 2021

Typ av Aktivitet	Estimat (h)
Kravställning & Design	
Detaljerad kravställning - Löpande under projektet	530
Systemdesign	230
Delsumma	760
Estimat Utveckling & Konfiguration	
Uppdrag, Genomförande och Aktiviteter	600
Aktivitetsanordnarregister	540
Organisation och Rättigheter	120
Gallring	100
Rapporter och uppföljning	160
Migrering	200
E-tjänst - Beställare	500
E-tjänst - Aktivitetsanordnare	400
E-tjänst - Enkild person	700
Delsumma	3320
Tester & Korrigeringar	
Systemtester	498
Kvalitetssäkring	166
Justeringar efter tester	332
Ändringsbudget	0
Delsumma	996
Övriga projektaktiviteter	
Uppsättning av miljöer	100
Leverans (Test och Prod*4)	140
Övrig dokumentation (installation, release notes etc.)	100
Teknisk Dokumentation	120
Interna projektiterationer och teknisk design	716
Projektledning	1373
Delsumma	2550
Total Projektsumma (h)	7626

Estimat utvecklingstid och kostnad

➤ Estimerad utvecklingstid för helhetslösning: 7626 timmar

➤ Timkostnad SIKT-avtalet, snitt: 1 230 kr/timmen

➤ **Estimat utvecklingskostnad: 9,4 miljoner**

➤ Kostnaden för CRM-plattformen, E-tjänsteplattformen och SOA-plattformen ingår redan i IT-prislistan

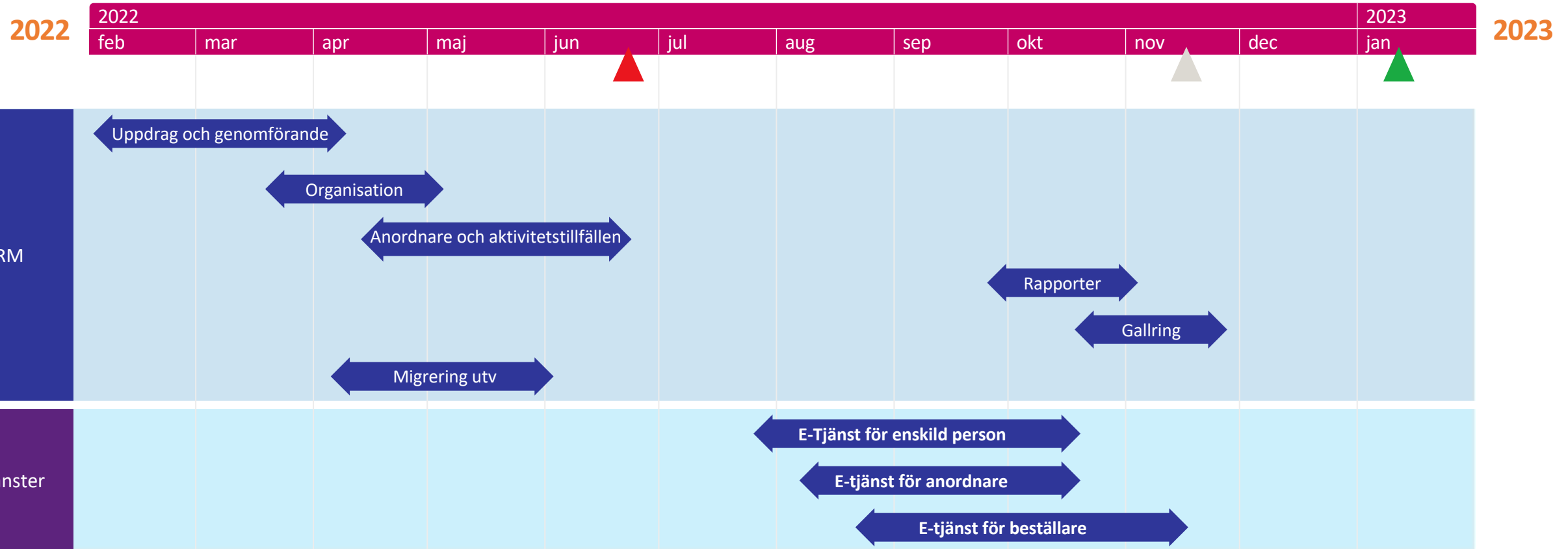
➤ **Uppskattad licenskostnad per år: 660 000 kr/år**

➤ AmFs handläggare kan använda stadens standardlicenser som idag kostar 1500 SEK/år och användare. Beräkning baseras på 400 användare.

➤ Socialtjänstens beställare inom samma enhet på en stadsdel kan använda en fleranvändarlicens gemensamt som idag kostar 4250 SEK/år

➤ Kostnad för E-tjänst för aspiranter respektive arbetsgivare/externa insatsleverantörer ingår i IT-prislistan

Preliminär tidplan för utveckling - Roadmap för 2022



Projektgruppens analys kopplat till projektets effektmål

Effektmål	Kommentar
Ett nytt verksamhetssystem som tillåter anpassning utifrån arbetsmarknadsförvaltningens behov och nya uppdrag är infört i utvalda delar av verksamheten 2022-12-31.	Vi får ett verksamhetssystem som vi själva kan forma och vidareutveckla utifrån arbetsmarknadsförvaltningens behov och nya uppdrag. En första version beräknas kunna vara infört i valda delar av verksamheten 2022-12-31.
Ökad nöjdhet hos användarna, mätt senast två år efter projektavslut.	Verksamhetssystemet byggs utifrån våra behov. Stora möjligheter att påverka utformningen av första versionen och vidareutveckling så att vi får ett system som upplevs som användarvänligt.
Ökad delaktighet för aspiranterna genom ökad insyn i dokumentation och tillgång till information om aktuella rekryteringar och insatser.	E-tjänst byggs på stadens e-tjänsteplattform. Möjlighet att utveckla e-tjänst för aspiranter redan till första versionen av det nya verksamhetssystemet.
Ett verktyg som synliggör resultat och ger underlag för fördjupad analys.	Möjlighet att få ut anpassade statistikrapporter och operationella rapporter. Flexibel översiktsbild/instrumentpanel för användarna.

Jämförelse upphandling och utveckling i CRM-plattformen

	Upphandla nytt system	Utveckla i CRM-plattformen
Utveckling	Anpassning och vidareutveckling behövs av upphandlat system för att tillgodose våra behov.	Plattformen ger en bra grund för utveckling utifrån våra behov. Vidareutveckling utgår från att förbättra stödet snarare än att anpassa funktioner.
Integration till stadens IT-miljö	Behöver kopplas ihop med stadens IT-miljö. Behov av integrationer behöver identifieras och beställas.	Byggs på stadens befintliga plattform som redan finns i stadens IT-miljö och är kopplad till SOA-plattformen. Underlättar framtida integrationer till andra system inom staden
Tid att uppnå målbild	Målbilden kommer troligtvis uppnås på sikt, men inte fullt ut till en första version under 2022.	Bra förutsättningar för att målbilden uppnås i hög utsträckning redan i första versionen under 2022, då e-tjänster och arbetsgivarregister utvecklas parallellt med journalföringssystem och grundfunktioner.
Upphandling, avtal	Kräver upphandlingsprocess och att nya avtal hanteras.	Plattformen finns redan inom staden. Utveckling beställs på befintligt ramavtal.
Samarbete med leverantör	Ny relation till ny leverantör behöver byggas upp.	Leverantör har erfarenhet och god kännedom om stadens IT-miljö genom SIKT-avtalet. AmF har goda erfarenheter av Xlent gällande feriejobbssystemet.
Kostnad *	Tidigare beräkning (upphandling, inköp, anpassning): 15 miljoner	9,4 miljoner utvecklingskostnader. Kostnaden kommer att kunna tas på projektbudgeten under 2022.

Fördelar med CRM-alternativet

- Vi får en långsiktig, flexibel och modern lösning.
- Eftersom vi från början bygger systemet utifrån verksamheternas behov finns förutsättningar att målbilden i hög utsträckning nås redan i första versionen av systemet.
- Fortsatt utveckling och utvecklingskostnader kan fokusera på mervärden för användarna samt nya behov/uppdrag snarare än att anpassa en standardprodukt till våra verksamheter och deras behov.
- Vi bestämmer själva i vilken takt vi vill utveckla systemet.
- Eftersom CRM-plattformen är en central plattform är den nåbar för både GSIT-leveranserna, vilket underlättar då vi har användare i både Tietoleveransen och Fujitsuleveransen.
- Finns redan en etablerad driftorganisation för de centrala plattformarna (CRM, E-tjänst, SOA) och upparbetad modell för applikationsförvaltning.
- Prisvärt alternativ. Istället för att köpa nytt systemet nyttjar vi stadens befintliga plattformar som vi redan betalar för genom IT-prislistan*. Utifrån våra erfarenheter och tidigare beräkningar är det inte troligt att vi hittar en billigare lösning nu och på sikt.

Osäkerheter / eventuella nackdelar

Projektgruppen ser inga stora brister eller nackdelar med CRM-alternativet. Det finns dock viss osäkerhet som bör beaktas kopplat till nedanstående punkter:

- Nuvarande licenskostnader gäller till och med 2023. Det finns därför en osäkerhet kring licenskostnaderna efter 2023. SLK ansvarar för förhandlingarna om licensmodell och kostnader.
- AmF äger inte plattformen. Om staden väljer att byta plattform innebär det flytt till annan plattform eller att vi behöver upphandla egen plattform. Vidare kommer större förändringar behöva koordineras med andra verksamheter inom staden. Fördelarna med gemensam plattform gällande exempelvis driftsfrågor och integrationer bedöms dock mycket större än nackdelarna.

Projektgruppens slutsatser

- Att använda redan etablerade plattformar ligger helt i linje med stadens önsknings och inriktning.
- Förstudien visar att det är en lämplig lösning att utveckla verksamhetssystemet i CRM-plattformen kopplat till krav på funktionalitet, verksamheternas behov och projektets effektmål.
- CRM-lösningen ger goda förutsättningar för att samtliga effektmål ska nås inom ramen för beslutad tidplan och budget.

Projektgruppens rekommendationer

- Projektgruppen rekommenderar beslut om utveckling av verksamhetssystem för arbetsmarknadsverksamhet i stadens CRM-plattform.
- Projektgruppen rekommenderar att Tieto/Xlent anlitas för att tillsammans med projektgruppen utveckla en helhetslösning för nytt verksamhetssystem för stadens arbetsmarknadsverksamhet på stadens befintliga plattformar. Beställning av utvecklingen görs på stadens befintliga SIKT-avtal.