

STRATEGI FÖR TOP-DIVISIONEN

Vi skall genom

Totalgrepp

Effektivitet

Kvalitet

Attityd

vidareutveckla vår relation till våra kunder
och
säkra vår långsiktiga utveckling.

SYFTET MED DETTA DOKUMENT.

Undersökningar visar att företag som har en klar vision (affärsidé) och en strategi för hur de skall förverkliga sin vision är mer framgångsrika än de som saknar en.

Av de företag som har en vision/strategi är de som kommunicerar ut den mer framgångsrika än de som inte kommunicerar ut den.

Av de företag som kommunicerar ut den är de som arbetar efter och följer upp sin vision/strategi mer framgångsrika än de som inte agerar enligt den.

**Som en del av vår strategi ingår därför att kommunicera ut den
på ett sätt som gör att alla anställda inom divisionen
upplever det som står skrivet i detta dokument
som en LEDSTJÄRNA i sitt dagliga arbete.**



A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Ray Iz".

OMVÄRLDSFAKTORER.

Allmänna affärstrender

- Omvärlden karaktäriseras av FÖRÄNDRINGAR, såväl i stort som smått. FÖRÄNDRINGSTAKTEN ÖKAR jämfört med tidigare.
- Den traditionella synen på företagande ifrågasätts och förändras. Exempel på detta är att man tar bort organisatoriska nivåer samtidigt som företagen koncentrerar sig på sin kärnverksamhet. Övriga delar av företagen minskas, läggs ut eller tas bort.
- Företagen blir alltmer beroende av att vara flexibla och det medför bl.a. att man är mer försiktig med att binda sig för stora investeringar.
- Konkurrensen om kunderna ökar. För att klara de investeringar som krävs för att tillfredsställa kundernas behov av nya produkter måste många företag bilda allianser med sina forna konkurrenter. Dessa allianser kan omfatta framtagande av specifika delkomponenter eller utgöra en helt ny affärsstruktur. Att kunna arbeta i detta klimat kommer att vara en strategisk konkurrensfördel för företag med global verksamhet.

Volvos utveckling.

- De omstruktureringar som görs inom Volvo idag är mycket mer omvälvande än de uppköp och sammanslagningar som genomfördes i slutet av 80-talet.
- Många interna avdelningar och bolag inom Volvo får nu kämpa för sin existens.
- Alliansen med Renault kan bara gå åt ett håll: ett fördjupat samarbete. Vi kommer att få se behov av att integrera informationshantering/system mellan bolagen.
- Decentraliseringen fortsätter och Volvo Data kommer inom Volvo att ha många relativt självständiga enheter som kunder.
- Produktbolagen kommer att ha mindre pengar att spendera på IT än vad man har idag. Man kommer därför att vara beroende av att sänka kostnaden för befintliga lösningar för att kunna anamma ny teknik.

Teknologiutvecklingen.

- Datormarknaden har nått en mognadsnivå där DEC och IBM inte längre kommer att kunna stå för den långsiktiga stabiliteten och sättandet av de facto standarder. Våra kunder måste här välja mellan ett antal tillgängliga leverantörsberoende standarder.
- Få leverantörer tjänar pengar på hårdvara. Intäktpotentialerna ligger på softvaror och tjänster - det är här man kommer att konkurrera.
- Datorleverantörerna måste hitta nya områden och skapa nya behov som kan motivera kunderna att fortsätta investera i datorer och programvaror. Ett sådant område kan sammanfattas under begreppet 'Enkelhet för användaren'. Våra kunder kommer satsa mycket på att göra informationssystemen enklare att använda för slutanvändaren samt lättare att utveckla och underhålla. Denna strävan efter ökad enkelhet för användare kommer att resultera i ett ökat behov av teknisk kompetens för att hålla ihop den bakomliggande tekniska infrastrukturen.
- Våra kunder kommer att gå ifrån den traditionella synen på system och i ökad utsträckning tala om funktioner som skall bearbeta data. Funktionerna kan exekveras på olika datorer och datat kan ligga lagrat på skilda ställen i ett nätverk.

AFFÄRSIDÉ FÖR TOP-DIVISIONEN.

Teknik och Produktionsdivisionen skall tillgodose Volvobolagens behov av IT-tjänster inom områdena:

- **Datordrift och övervakning**

- Mainframes
- DEC datorer
- AS/400
- Servers och arbetsstationer

- **Kommunikation**

- Datakommunikation
- Röst och bildkommunikation

- **Konsulttjänster**

- Programvaruutveckling
- Teknisk konsultation och stöd

Tjänsterna skall erbjudas till alla bolag inom Volvokoncernen.
Drifttjänster erbjuds även till kunder utanför Volvokoncernen.

För att producera ovanstående tjänster behöver divisionen:

- personal med hög teknisk kompetens
- investeringsmedel för datorutrustning och programvaror

VAD MENAR VI MED TOTALGREPP?

Under många år har vi inom divisionen byggt upp kompetens och erfarenhet av drift och övervakning av stordatormiljön. Att vi är duktiga inom det området bekräftas av de årliga COMPASS studierna. De senare åren har vi även framgångsrikt byggt upp driftsmiljöer för DEC och AS/400 datorer.

I framtiden kommer emellertid behoven och kraven från våra kunder att ändras. Kunderna kommer att lägga applikationer och data i flera olika datormiljöer. Användarna skall via sin arbetsstation eller sin PC kunna komma åt applikationer och data oberoende av datormiljö eller geografisk placering.

Den kompetens och erfarenhet som vi byggt upp runt driften av stordatormiljön skall vi naturligtvis ta till vara när vi bygger upp tjänster runt de nya miljöer som är på väg att implementeras hos våra kunder.

Det är vår absoluta övertygelse att vi kan hantera samtliga tekniska plattformar på ett likartat sätt och att vi genom en funktionell organisation, där vi inom avdelningarna arbetar tvärs skilda tekniska miljöer, bäst tillvaratar våra kunders behov av integration mellan miljöer samtidigt som vi underlättar överförande av expertis från stordatordrift till en IT-arkitektur där minidatorer/servers och arbetsstationer får en allt större plats.

För att vi skall kunna tillgodose kundernas behov måste vi ta ett totalgrepp, dvs vi måste se helheten. Den stora utmaningen är att få de sinsemellan olika datormiljöerna att framstå som en sammanhängande enhet. Utöver att kunderna skall få den funktionalitet som de eftersträvar måste vi även kunna hantera den löpande driften och övervakningen effektivt.

VAD MENAR VI MED EFFEKTIVITET?

Våra driftstjänster skall vara BILLIGARE ÄN KONKURRERANDE ALTERNATIV. Vi skall därför noga följa vad konkurrenter kan prestera och inom varje delverksamhet sträva efter 'Best Practice'.

För att åstadkomma prissänkningar på driftstjänster kan man arbeta med tre olika angreppssätt:

- öka volymerna
- tillgodogöra sig den pris/prestanda förbättring som teknologiutvecklingen ger
- rationalisera drift och övervakning

Vi skall arbeta med alla tre angreppssätten.

- Öka volymerna genom att på befintlig drift demonstrera att vi förtjänar kundernas förtroende också vad gäller deras övriga datordrift.
- Öka volymerna genom att kontraktera externa kunder. Detta tjänar även syftet att inför våra huvudkunder demonstrera vår konkurrensförmåga på den öppna marknaden.
- För att kontinuerligt tillgodogöra oss den pris/prestanda förbättring som branschen erbjuder måste vi få till stånd avtal med våra leverantörer som medger korta bindningstider och utbytesmöjligheter.
- Vi skall kunna erbjuda våra kunder bättre pris/prestanda än vad de själva eller externa alternativ kan åstadkomma för samtliga driftsmiljöer. Det kommer att ställa stora krav på vår förmåga att upphandla och hantera hård- och mjukvara.
- Nyckeln till rationalisering av drift och övervakning är högre grad av automatisering samt bra metoder. Genom fysisk sammanslagning av datacentraler till en driftsorganisation med större maskinenheter kan man strukturera de tekniska och operativa resurserna tillsammans med hård- och mjukvara så att den mest kostnadseffektiva sammansättningen erhålles.

VAD MENAR VI MED KVALITET?

Grundläggande för kvalitetsarbete är att utgå från kundens behov och önskemål. Man kan alltså inte uppnå en god kvalitet genom att enbart koncentrera sig på 'hårda' aspekter såsom tex tillgänglighet och svarstider. 'Mjuka' aspekter såsom tex servicekänsla och attityder är lika viktiga för kundens totaluppfattning.

Vi skall uppnå långsiktig kundtillfredsställelse genom ständiga förbättringar av kvaliteten i våra tjänster. Våra tjänster skall vara **KVALITATIVT ÖVERLÄGSNA KONKURRERANDE ALTERNATIV**.

Kvalitet är bla att innehålla de överenskommelser som vi har gjort med våra kunder. Grunden till detta är att de överenskommelserna är dokumenterade (SLA avtal och övriga former av avtal) samt att alla berörda förstår innebörden av överenskommelsen. Vi skall kontinuerligt mäta att vi verkligen levererar det vi åtagit oss att leverera. Kan vi inte mäta har vi svårt att styra.

Vår strävan är att uppnå 100% tillgänglighet och 24 timmars öppethållande för våra driftstjänster.

Kvitto på att vi håller hög kvalitet är att ha nöjda kunder. Som ytterligare bevis skall vi blir certifierade enligt ISO9000 samt erövra Svenskt Kvalitetspris.

VAD MENAR VI MED ATTITYD?

Serviceanda.

Vi är ett serviceföretag och vår attityd i arbetet med kunder skall präglas av en vilja att ge kunderna mesta värde för deras pengar.

KUNDERNAS BEHOV SKALL VARA STYRANDE FÖR VÅR VERKSAMHET.

I TQM arbetet skall vi arbeta fram ett arbetssätt som medför att vi på ett säkert sätt kan komma överens med våra kunder och i avtal dokumentera kundens förväntningar på oss.

Om vi inte förstår på vilka grunder kunderna värderar oss kommer vi med tiden att förlora dem. Det är i den dagliga kontakten med kunder som deras uppfattning om oss skapas. Vi måste här genomsyras av en GENUIN vilja att hjälpa till. Vi har alla upplevt skillnaden mellan äkta hjälpsamhet och ett intränat beteende.

Den lärande organisationen.

Den bästa garantin för att klara de förändringar vi och våra kunder står inför under 90-talet är att lära oss att ständigt anpassa oss till förändrade krav. Såväl som individer som organisation.

Vår förmåga att lära av det vi gör och vår nyfikenhet på det okända är egenskaper som vi skall arbeta med att vidareutveckla.