

## Verksamhetsrapport

2100 Common Operation and Support är en ny-inrättad avdelning med syfte att styra, samordna och stödja lokala enheter för drift och support. Avdelningen är fortfarande i en etableringsfas och detta arbete tar och har tagit mycket tid. Bland skälen till detta är att det trots ett gediget arbete inom VDOP-projektet finns en del oklarheter i ansvar, roll och arbetssätt mellan berörda common-enheter. COS är i nuläget ej fullt bemannade men vi arbetar på att besätta lediga vakanser och rekrytera upp till den fastställda personalramen. Denna resursbrist är en anledning till att etableringen av COS drar ut på tiden eftersom vi ej har resurser att utföra allt i vårt åtagande. Även resursbrister på andra avdelningar har påverkat oss eftersom vi tvingats göra arbete som ansvariga avdelningar ej haft utrymme att utföra.

Volvo IT är i en etableringsfas vilket lett till att vissa saker är röriga och oklara vilket i vissa fall försvårat och försenat vårt arbete. Genom bildandet av Volvo IT har även rollen och omfattningen för COS blivit förändrad och större än den som definierades inom VDOP-projektet.

Under första kvartalet har besök gjorts på befintliga lokala enheter förutom Greensboro som ett led i etableringen av COS. Alla lokala enheter är positiva till den nya organisationen och har stora förväntningar på den styrning, det stöd och den samordning som skall följa med den nya organisationen. Vi känner en stor förväntan från de lokala enheterna, något som vi ännu ej riktigt lever upp till beroende på att etableringen av COS drar ut på tiden. Samtliga lokala enheter önskar och förväntar sig att på olika sätt bli delaktiga i någon eller några Common-aktiviteter. De lokala enheterna är även i vissa fall villiga att ta globala ansvar. Under andra kvartalet kommer vi att kalla till en konferens för drift och support-ansvariga från de lokala enheterna.

## Personal

### Personalläge 1998-03-31 och prognos

| Anställda | 98Q1 | 98Q2 | 98Q3 | 98Q4 | Antal konsulter | 98Q1 | 98Q2 | 98Q3 | 98Q4 |
|-----------|------|------|------|------|-----------------|------|------|------|------|
| 2100      | 2    | 3    | 3    | 3    |                 |      |      |      |      |
| 2101      | 7    | 7    | 7    | 7    |                 |      |      |      |      |
| 2110      | 6    | 10   | 12   | 12   |                 |      |      |      |      |
| 2120      | 7    | 8    | 8    | 8    | 3               | 4    | 3    | 3    |      |
| 2130      | 8    | 3    | 3    | 3    |                 |      |      |      |      |
| 2140      | 5    | 6    | 10   | 10   | 4               | 5    | 6    | 7    |      |
|           | 35   | 37   | 43   | 43   | 7               | 9    | 9    | 10   |      |

Som resultat av genomförd förhandling inom nät och datakommunikation minskar antalet personer på COS. I nuläget råder oklarhet vad som händer med de ekonomer/administratörer som finns på 2101 men ryktet säger att de kommer att tillhöra ekonomi-funktionen inom Volvo IT. Gruppen för support, 2120, kan komma att förändras under året genom att överföra personal och ansvar till andra avdelningar.

Identifierat rekryteringsbehov finns av en process manager, fler personer som ska arbeta inom drift, nät/datakommunikation i enlighet med förändrad roll, samt inte minst fler tekniker inom R/3.

Det är viktigt att betona vikten av samarbete med lokala enheter för att dels utnyttja den kompetens och de resurser som finns på dessa platser men även för att få en ökad delaktighet och på det sättet säkra att lösningar och beslut passar i ett globalt perspektiv.

I matrisen ovan avses externa konsulter. Förutom dessa externa konsulter kommer 2100 ha behov av att engagera Volvo IT-resurser inom olika aktiviteter. Vi har inte som ambition att vara självförsörjande utan ser det som viktigt att temporärt förstärka med interna resurser för att klara flera av de åtaganden som vi ska utföra. I enlighet med intentionerna från VDOP förväntar vi att CICC ska tillhandahålla resurser för våra behov för tidsbegränsade aktiviteter, såväl projektledare som tekniker.

## Process-utveckling

Avdelningen har huvudprocess-ägarskap för Assist Users With Operation and Support. Huvudprocessen är i nuläget uppdelad i en process för operations och en för support och ansvariga är utsedda. Ansvariga inom avdelningen deltar i arbetet med att etablera ett process-orienterat arbetssätt inom VTOP. Vi ser det som en förutsättning och fundament för vår styrning av de lokala enheterna att definiera processerna och de rutiner som ska gälla inom drift och support. En stor del av den styrning vi ska utöva blir i formen av att definiera arbetssätt som ska gälla för de olika lokala enheterna vilket leder till en ökad standardisering och effektivt resursutnyttjande. För att få en aktiv drivning av detta arbete har vi identifierat ett stort behov av att tillsätta en process manager som ska säkra att vi under detta år definierar processerna och tillhörande rutiner.

## 2110 Global Operations Management

Denna grupp har till uppgift att styra, samordna och stödja drift-verksamheten inom Volvo IT. Gruppen har behov av ett antal kunniga och erfarna generalister inom drift. I nuläget är 6 personer anställda på 2110 och vi arbetar med att anställa ytterligare 5-6 personer som ska göra gruppen komplett enligt nuvarande planer. Under första kvartalet har gruppen varit engagerade i arbete inom storage management, benchmarking av telefoni med andra bil-företag inom Europa, etablering av GOC-funktioner, etablera drift för VDI-utrustning inom Europa (VCEM/Elite) samt etablering och utrustning av TME10 för systems management.

Största utmaningarna är att bemanna, etablera styrning av den globala drift-verksamheten, definiera drift-processen och utveckla drift-rutiner som skall gälla på de lokala drift-funktionerna, samt inte minst att etablera drift-tjänster till Dealers (VDI).

## 2120 Global Support Management

Denna grupp har till uppgift att styra, samordna och stödja lokala enheter för support. Inom gruppen finns ansvar för support-processen vilken är definierad inom VISITS. Grunden för arbetet lades inom ramen för VDGC och tack vare detta har vi kommit en bit på vägen att etablera en global funktion inom support. Processen finns definierad men arbete pågår kontinuerligt med vidareutveckling. Val av verktyg för problem management är gjort (SCOPUS) och mycket tid läggs på att utveckla nödvändig funktionalitet och utrustning av arbetssätt och verktyget. Gruppen består i nuläget av 8 personer men visst arbete som gruppen utför diskuterar vi att flytta över till andra avdelningar som bör ta över fortsatt ansvar. Detta går trögt eftersom mottagligheten begränsas av den resurs-sits som även andra avdelningar sitter i.

Under första kvartalet har gruppen arbetat med fortsatt utveckling och utrustning av SCOPUS, uppbyggnad och etablering av GDST (Global Dealer Support Team), etablering av support för PIE/VADIS, VCADS/PRO. En stor aktivitet har varit att utforma en support-struktur för VCEM/Elite. Vi har kommit en bra bit på vägen att etablera COS inom support och under första kvartalet hölls tredje mötet med support-ansvariga från lokala enheter.

Största utmaningarna är att få VISITS/SCOPUS på plats i tid för utrustning av viktiga applikationer samt att etablera support-tjänster för Dealers (VDI).

## 2130 Global Network Management

En stor och viktig uppgift under första kvartalet har varit att utreda organisation av resurser i Göteborg inom nät och datakommunikation. Detta arbete är slutfört och förhandling genomförd. Resultatet blir att merparten av personalen på 2130 överförs till CSD och Local drift Göteborg. COS roll inom nät och datakommunikation blir med detta förändrat och mer inriktat på styrning, samordning och stöd till lokala enheter och utdelning av globala ansvar till lämpliga lokala enheter. 2100s bemanning inom nät och datakommunikation blir 2-3 personer. Organisation av dessa personer och rapportering är i nuläget ej klarlagt.

Under första kvartalet har gruppen arbetat med kommunikationslösningar till bl a Asien och Syd-amerika. Gruppen har även arbetat med att etablera WAN-förbindelse till Holland. Benchmark av WAN har gjorts i form av Compass-mätning. Network Board har definierat direktiv för framtagning av

saknade delar inom Network Management Model. Fortsatt arbete som COS kommer att vara aktiva i är utveckling av Operational Model och Networking Financing Model. Gruppen har även gjort insatser för att komma tillrätta med nät-relaterade problem i Gent, Lyss och Daventry.

Ett hett och viktigt område är kommunikationslösningar till Dealers. I vissa delar av världen pågår implementering medan det i vissa pågår utvärdering av olika tekniker och koncept. En akut sak är IP-adress plan för Dealers och en sådan har tagits fram. En GOC-funktion för hantering av IP-adresser är planerad att etableras inom den lokala drift-funktionen i Göteborg.

Största utmaningar är att etablera och fylla den roll inom nät/datakommunikation som definierats i den just avslutade organisations-utredningen.

## 2140 Global SAP R/3 Management

Gruppen 2140 har etablerats under första kvartalet. Gruppen har till uppgift att utveckla infrastruktur för SAP R/3. Skälet till att etablera gruppen är att samla de relativt få tekniker som finns inom VITOP inom en gruppering under en chef. Vi har valt att göra på detta sätt under en uppbyggnadsfas för att vara bättre positionerade att möta en kraftigt förväntad ökning av R/3-applikationer. Gruppen arbetar med att utveckla infrastruktur-tjänster men även med styrning, samordning och stöd till lokala drift-enheter inom R/3. Gruppen är i nuläget även involverad i den lokala R/3-driften i Göteborg men detta engagemang kommer att minska i takt med att local drift Göteborg bygger upp resurser för att hantera den lokala driften.

Resurs-situationen inom R/3 är mycket ansträngd och det är nästan omöjligt att rekrytera erfarna R/3-tekniker. Rekrytering får inriktas på att hitta tekniker med goda bas-kunskaper och utbilda dessa inom R/3. För att täcka upp resurs-behovet används idag ett antal dyra konsulter. Vi kommer säkerligen att behöva utnyttja konsulter under lång tid framöver men ambitionen är att öka med egen personal och på sikt kunna minska antalet konsulter.

Förutom att det är en stor svårighet att rekrytera R/3-tekniker är det en utmaning att behålla de personer vi har idag eftersom arbetsmarknaden erbjuder många lukrativa möjligheter för dessa sällsynta och attraktiva personer.

En stor del av arbetet under första kvartalet har varit att produktionssätta CFP-system och framtagning av rutiner och lösningar för R/3 infrastruktur. Arbeta har även gjorts för att etablera samarbetsformer till R/3CC, lokala drift-enheter (Gent och Greensboro) och CFP-I projektet.

Största utmaningarna är att bemanna och behålla personal och etablera infrastruktur-tjänster som möter kraven från en förväntad snabb ökning av R/3.

## Problem/glädjeämnen

Glädjande är ett positivt mottagande och förväntan från lokala enheter. Positivt är även att andra Common-funktioner och andra funktioner inom Volvo IT ser COS som en viktig funktion och ställer stor förväntan på oss. Rekrytering har gått långsamt men vi uppfattar att det finns flera personer som är tilltalade att arbeta med den verksamhet vi bedriver.

Det finns ett antal problem som stör. Ett sådant är bristen på fungerande bas-infrastruktur som alla företag behöver, dvs bl a arbetsplatser och parkeringsplatser. Detta har varit ett problem-område under lång tid men har förvärrats under första kvartalet. Vi märker nu ett kraftigt ökat missnöje bland chefer och personal och vi riskerar tappa personal om Volvo och Volvo IT snabbt åtgärdar bristerna. Helt klart har vi tappat värdefull effektivitet genom bl a ständiga omflyttningar av personal och att vi ej kunnat samlokalisera personal i enlighet med organisationen.

Administrativa rutiner och funktioner på Volvo IT fungerar dåligt. Vissa nödvändiga service-funktioner är ej bemannade eller rustade för att kunna ge service till verksamheten. Detta märks bl a genom långa ledtider för olika saker. Chefernas befogenheter är otydliga och ifrågasatta och detta skapar både missnöje och förseningar. Volvo IT har inneburit en kraftig toppstyrning som har minskat vår förmåga

till flexibilitet och förmåga att agera. Detta märks bl a när det gäller hantering av TSU och personalrekvisitioner. Bildandet av Volvo IT är en komplex aktivitet och vi har väl en viss förståelse för att det är både rörigt och oklart men det är viktigt att Volvo IT snarast säkrar att servicefunktionerna ges möjlighet att utföra det vi kräver av dem, att cheferna ges förtroende map ansvar och befogenheter och att vi får en fungerande administration och mindre byråkrati.

COS, liksom övriga VITOP, arbetar med en snabbt expanderande verksamhet vilket ställer stora krav på tjänster, resurser och kompetens. Volvos krav ökar hela tiden i takt med ett allt större nyttjande av IT. Befintliga resurser inom drift, teknik och support är ej i enlighet med kraven och våra åtaganden och vi tvingas idag förlita oss på ett stort konsultutnyttjande. Konsulter kan vara ett bra sätt att kapa toppar men idag är vi mycket beroende til konsulter inom viktiga områden och det finns nyckelområden där vi är helt beroende av dyra och lätt-flyktiga konsulter. Volvo ITs arbetsområde är mycket stort och den ökande globaliteten ställer andra krav på vår organisation. Vi har även stora ambitioner när det gäller infrastruktur-tjänster till Dealers vilket Volvo Data tidigare ej arbetat med. Att etablera infrastruktur-tjänster till Dealers kommer att ställa stora krav på resurser. Allt sammantaget gör att vi har ett stort behov av att öka resurserna inom drift, teknik och support och det är med stor oro vi ser på begränsningarna i personalramar.

COS har en definierad roll men en konflikt vi brottas med är projekt och aktiviteter som ställer krav på vårt deltagande vilket minskar utrymmet att utöva styrning av lokala enheter. I en ändlig resursvärld är detta en normal företeelse och vi anser att vi gjort värdefulla insatser för prioriterade aktiviteter men detta har som sagt gått ut över vår etablering vilket leder till en risk att vi får missnöje från de lokala enheterna.

|                                                                                                                |                                             |                          |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| <b>VOLVO</b>                                                                                                   | Dokumentnamn/Name of document<br>Q1 Rapport |                          | Utgåva/Version<br>1 | Sida/Page<br>1 |
|                                                                                                                | Regnr/Reg.no.<br>8200Q198                   | Infoklass/Info class     | Ersätter/Replaces   |                |
| Utfärdare (avd nr, namn, tfn, geogr plac, sign)/Issuer (dept, name, phone, place, sign)<br>8200, Jörgen Annlöv |                                             | Datum/Date<br>1998-04-24 | Bilaga/Appendix     | Flik/Insert    |
| Ärende/Subject<br>Kvartalsrapport 8200 98Q1                                                                    |                                             |                          | Fastställt/Approved |                |
| Mottagare (namn, avd, geogr, plac)/Receiver (name, dept, place)                                                |                                             |                          |                     |                |

## Kvartalsrapport 8200

Dokumentnamn: Kvartalsrapport 8200

Utfärdare: Jörgen Annlöv

Datum: 980424

Reg nr: 8200Q198

Ärende: Avdelning 8200

Fastställt:

Utgåva: 1

Distribution: Företagsledningen  
Chefer 8200  
Milred Westlye  
Conny Blessner

|                                                                                                                |                                             |                          |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| <b>VOLVO</b>                                                                                                   | Dokumentnamn/Name of document<br>Q1 Rapport |                          | Utgåva/Version<br>1 | Sida/Page<br>2 |
|                                                                                                                | Regnr/Reg.no.<br>8200Q198                   | Infoklass/Info class     | Ersätter/Replaces   |                |
| Utfärdare (avd nr, namn, tfn, geogr plac, sign)/Issuer (dept, name, phone, place, sign)<br>8200, Jörgen Annlöv |                                             | Datum/Date<br>1998-04-24 | Bilaga/Appendix     | Flik/Insert    |
| Ärende/Subject<br>Kvartalsrapport 8200 98Q1                                                                    |                                             |                          | Fastställt/Approved |                |
| Mottagare (namn, avd, geogr, plac)/Receiver (name, dept, place)                                                |                                             |                          |                     |                |

Innehåll: Sida 3-18 Verksamhetsberättelse  
 Bilaga 1 Personal  
 Bilaga 2 Ekonomi

|                                                                                         |                               |                      |                     |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------|-------------|
| <b>VOLVO</b>                                                                            | Dokumentnamn/Name of document |                      | Utgåva/Version      | Sida/Page   |
|                                                                                         | Q1 Rapport                    |                      | 1                   | 3           |
| Regnr/Reg.no.                                                                           |                               | Infoklass/Info class | Ersätter/Replaces   |             |
| 8200Q198                                                                                |                               |                      |                     |             |
| Utfärdare (avd nr, namn, tfn, geogr plac, sign)/Issuer (dept, name, phone, place, sign) |                               | Datum/Date           | Bilaga/Appendix     | Flik/Insert |
| 8200, Jörgen Annlöv                                                                     |                               | 1998-04-24           |                     |             |
| Ärende/Subject                                                                          |                               |                      | Fastställt/Approved |             |
| Kvartalsrapport 8200 98Q1                                                               |                               |                      |                     |             |
| Mottagare (namn, avd, geogr, plac)/Receiver (name, dept, place)                         |                               |                      |                     |             |

## Verksamhetsberättelse

Avdelningen 8200 startades upp i och med det nya året. Mycket kraft har lagts på att få den nya organisationen på plats. Diverse utredningar om ansvar och roller mellan Local och Common har initierats. Framförallt inom nät organisationerna har ett mycket gediget arbete gjorts där man förankrat en modell som kommer att ligga som mall för fortsatt arbete.

Informationsmöten har genomförts med avdelningen i form av lunchmöten där information och statusläget har getts på aktiviteter inom Volvo IT, Local Göteborg och avdelningen.

Det uppdagades i februari att marknadsavdelningen inom Common höll på att avvecklas. Det var sagt, i VITOP, att Common Marketing skulle stötta Local Göteborg, varför en sådan funktion ej finns inom Local. Förvånade har vi sett marknadsavdelningen upplösas i organisation utan att man planerat för konsekvenserna.

Den lucka, dvs avsaknad av en kundfunktion, som uppstått är mycket allvarlig och våra kunders ärenden har svårt att hitta ansvarig. Resultatet blir att avdelnings- samt gruppcheferna får dessa ärenden på sina bord - med de problem det för med sig.

Det behövs resurser för beredning av önskemål, förfrågningar och drivning av implementeringsärenden. Avtalshantering med uppföljning av kvalitet, hanterande av kalkyler osv är områden som mer eller mindre flyter. Det finns ingen som håller ihop olika aktiviteter, kordinerar och ser till att kunden blir rätt omhändertagen. Sett ur ett kundperspektiv är vi dåligt rustade.

Local Göteborg saknar en Local Delivery funktion. Detta påpekades under ett tidigt skede och vi har under Q1 påbörjat en utredning som kommer att pågå under Q2. Under tiden kommer utrullning att ske efter bästa förmåga. Här kommer att bli problem med kvalitetssäkring.

VITOP befinner sig i en känslig fas och det är först nu som våra medarbetare märker vad som håller på att hända och vad förändringarna innebär för dem. Förståelsen är dock varierande varför konflikter inträffar i så gott som alla grupper. Local GBG har tillsammans med Common och VITOP-projektet utredningar pågående inom UNIX, Databaser, Telefoni och Nät. Det är av yttersta vikt att vi har uthållighet att driva VITOP tills dessa problem är utredda.

Bristen på personal är ett stort problem inom de flesta grupper. Vi kommer att behöva säga nej till att ta åt oss nya system om inte personalsituationen löses. Personalramen för 8200 kommer att vara förbrukad under Q3 med dagens volyms och tjänstetillväxt.

Ett större antal projekt ställer krav på beredskap. Vad som förväntas är att tekniker finns tillgängliga dygnet runt vardag som helg. Eftersom vi jobbar med infrastruktur innebär det att de flesta av våra systemlösningar berörs. Ska vi bygga upp full beredskap krävs det en personal-uppgång på ca 30% (60 personer).

|                                                                                                                |                                             |                          |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| <b>VOLVO</b>                                                                                                   | Dokumentnamn/Name of document<br>Q1 Rapport |                          | Utgåva/Version<br>1 | Sida/Page<br>4 |
|                                                                                                                | Regnr/Reg.no.<br>8200Q198                   | Infoklass/Info class     | Ersätter/Replaces   |                |
| Utfärdare (avd nr, namn, tfn, geogr plac, sign)/Issuer (dept, name, phone, place, sign)<br>8200, Jörgen Annlöv |                                             | Datum/Date<br>1998-04-24 | Bilaga/Appendix     | Flik/Insert    |
| Ärende/Subject<br>Kvartalsrapport 8200 98Q1                                                                    |                                             |                          | Fastställt/Approved |                |
| Mottagare (namn, avd, geogr, plac)/Receiver (name, dept, place)                                                |                                             |                          |                     |                |

Gamla Volvo Data arbetade normalt ej med traditionell beredskap på tekniker varför vi inte är bemannde för detta. Undantaget var på VMS sidan. Märkligt är dock att vi inte 1998 ska kunna bygga sådana säkra IT-lösningar med hårdvara plus skiftgående operatörer att beredskap endast ska behövas i undantagsfall. Vi är på väg in i en situation där vi bygger exklusiva HW-lösningar med skiftgående operatörer och krav på beredskap. Detta kommer att bli dyra lösningar för Volvo. Projekten måste leverera lösningar där risken för "singel point of failur" är ett minimum och där beredskap används i undantagsfall. Varför ska infrastrukturen ha kravet på beredskap med djupa tekniker om ej applikationen har detsamma?

Förfarandet med TSU har ställt till med problem. Det har fördröjt projekt, förbättringsåtgärder samt kapacitetsutbyggnad. Stor irritation finns bland ansvariga för produkter när det gäller äskande avseendenormal volymstillväxt.

TME10 för SystemsManagement har inte kommit igång som planerat. Detta ställer till stora problem för bland annat CLASS-miljön. En stor mängd personal jobbar helger för att manuellt uppgradera servers med mjukvara. Flera medarbetare kommer att ha nått övertidstaket redan under Q2. Det bör snarast möjligt göras en kraftansamling för att få igång TME10. En förvaltningsorganisation för TME10 ser vi fram emot.

Många projektet kommer med lösningar för NT-plattformen. STRIL-organisationen kommer med ett antal. Detta har lett till att NT-organisationen har blivit hårt ansatt och man har mycket svårt att hinna med i den takt som förväntas från projekten. I kombination med ett icke fungerande Systems Managemant verktyg är detta oroande för kvaliteten.

TACDIS är ett projekt för VU-bolagen som kommer att ställa stora krav på våran organisation. Det är ett åtagande på 5000 användare i en komplex C/S-miljö.

Det projekt som driver SAP/R3 har stora resurskrav som oroar oss. Idag finns mycket begränsad R3 kompetens och ska vi kunna ta de volymer som förespeglats har vi en lång startsträcka. Det måste snarast komma ett besked med precisering av resursåtgång så att kompetens uppbyggnad kan påbörjas snarast.

|                                                                         |  |              |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--------------|--------|--------|
| <b>VOLVO</b>                                                            |  | Dokumentnamn |        | Sida   |
| Utfärdare (avdelning nr, namn, telefon, geografisk placering, signatur) |  | Datum        | Bilaga | 1      |
| 8100 Conny Blessner 667040 DA1S                                         |  | 98-04-21     | Flik   | Reg nr |
| Ärende                                                                  |  | 98Q1         |        |        |
| Kvartalsrapport 8100 98Q1                                               |  |              |        |        |

# *Kvartalsrapport 8100*

Utfärdare: Conny Blessner

Datum: 980421

Dokumentnamn: 98Q1

Distribution:

Företagsledning

Chefer 8100

Mildred Westlye

Jörgen Annlöv

|                                                                         |              |        |      |                |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------|----------------|
| <b>VOLVO</b>                                                            | Dokumentnamn |        |      | Sida           |
| Utfärdare (avdelning nr, namn, telefon, geografisk placering, signatur) | Datum        | Bilaga | Flik | 2              |
| 8100 Conny Blessner 667040 DA1S<br>Ärende                               | 98-04-21     |        |      | Reg nr<br>98Q1 |
| Kvartalsrapport 8100 98Q1                                               |              |        |      |                |

Innehåll: Sida 3-5 Verksamhetsberättelse

Bilaga 1 Personal

Bilaga 2 Ekonomi

|                                                                         |              |        |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------|--------|
| <b>VOLVO</b>                                                            | Dokumentnamn |        |      | Sida   |
| Utfärdare (avdelning nr, namn, telefon, geografisk placering, signatur) | Datum        | Bilaga | Flik | 3      |
| 8100 Conny Blessner 667040 DA1S                                         | 98-04-21     |        |      | Reg nr |
| Arende                                                                  |              |        |      | 98Q1   |
| Kvartalsrapport 8100 98Q1                                               |              |        |      |        |

## Verksamhetsberättelse

### Verksamhetsrapport

User support Göteborg bildades i samband med den organisationsöversyn som skedde under namnet VITOP. Detta första kvartal har oerhört mycket kraft lagts på att klargöra olika roller, gränsdragningar mellan andra avdelningar, reda upp avtal, ekonomi, kontorsytor samt att hålla verksamheten i gång. En hel del övertag av verksamheter återstår att göra, bl.a. Arendalsområdet, det nya bolaget VBS samt reda ut hur vi skall förhålla oss till VCC. Vi täcker i dagsläget endast 20% av VCC kunderna i supportfrågor detta är ett stort problem för alla inblandade. I slutet av kvartalet blev det klart med övertag av ansvaret för Borås-fabriken. Inom VHK har man bestämt att sänka lite på ambitionsnivån, konsekvensen av detta är en neddragning personellt med två personer.

Under kvartalet har två stora migrerings-projekt inom Class avslutats på ett mycket bra sätt, VCC samt gamla Volvo Data. I gengäld har vi ett nytt stort migrerings-projekt som startades upp i slutet av 97 för VTC, färdigtidpunkt för detta är oktober 98.

Ett beslut togs under kvartalet att föra över vår utdatagrupp till Celero. Det är 20 personer som är berörda av detta. Samtliga inblandade är positiva till denna förändring och har accepterat att anta erbjudandet om anställning hos Celero. Denna förändring innebär även fysisk flytt av verksamheten till Arendal. Preliminärt tidpunkt för flytt är 1/6.

En sak som är väldigt påtaglig för local Göteborg (8100 + 8200) är att vi drabbas negativt av att funktionen marknad är på väg att försvinna. Våra kunder är vilsna vem de skall kontakta i olika frågor. Vi behöver någon som tar ansvar för 'local marketing' ganska omgående. Det måste finnas någon form av SLA-avtal i botten för samtliga kunder/verksamheter. Vi får annars svårt att leva upp till kundernas förväntningar om dessa inte finns på plats.

Under mitten av mars startade vi upp en ny funktion inom helpdesk, som vi kallar frontdesk. Deras uppgift är att ta hand om inkommande samtal till vår helpdesk på ett snabbare och bättre sätt än tidigare. Hittills så är utfallet mycket positivt och vi och fått feed-back från nöjda kunder. Målet är att klara 90% av våra samtal inom 90 sekunder.

Inom gruppen som ansvarar för övervakning av datorer och nätverk kommer det att ske en stor satsning på att bygga upp kompetensen för varje individ. Målet är att öka gruppens självförsörjningsgrad för att klara de ökade krav som våra kunder kräver i form av snabbhet och rätt kompetens i rätt läge.

Inom våra fyra supportgrupper kommer vi att lägga mycket tid och kraft för att få de olika grupperingar som finnes här att fungera som en helhet. Det innebär att vi måste få fram samma metoder, rutiner och verktyg som gör att vi förbättrar vår situation att vara backup för varandra.

|                                                                         |              |        |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------|--------|
| <b>VOLVO</b>                                                            | Dokumentnamn |        |      | Sida   |
| Utfärdare (avdelning nr, namn, telefon, geografisk placering, signatur) | Datum        | Bilaga | Flik | 4      |
| 8100 Conny Blessner 667040 DA1S                                         | 98-04-21     |        |      | Reg nr |
| Arende                                                                  |              |        |      | 98Q1   |
| Kvartalsrapport 8100 98Q1                                               |              |        |      |        |

Vi håller på att ta fram ett nytt anskaffningssystem för PC och arbetsstationer. Det kommer bli ett Lotus Notes baserat sådant. Detta är ett exempel på ett gemensamt verktyg som behövs inom våra support-grupper.

Vår supportgrupp på VTV har haft och har en tuff situation för att klara alla de krav som finns för att klara P23 introduktionen på ett bra sätt. Området Bulycke växer och därmed kraven på support. Inom detta område har vi 6-7 olika Volvo kunder. Detta gör att vi måste förändra vår organisation till att ta ett ansvar för geografi i stället för organisation.

Vi måste snarast få ett klargörande inom Volvo vem som skall äga PC inom koncernen! Det är inte trevligt att få massor av kritik från kund i detta ärende. Bollen har varit i rullning länge nog, alla välkomnar ett beslut i frågan.

Inom Class har vi något som kallas för APPS2-applikationer, det är applikationer som varje bolag kan besluta om själva. Antalet applikationer samt ett helhetsansvar för dessa behöver redas ut. Vem driver/är ansvarig för att dessa testas ut vid förändringar, samt vem ser att vi inte har dubletter av applikationer som utför samma funktion inom Volvo.

Inom Local Göteborg har vi ett pågående projekt som jobbar med att införa vårt beslutade ärendehanteringssystem (Scopus). Det är en mycket stor förändring för alla inblandade, här kommer roller och ansvar att bli väldigt påtagliga. Målet är att ha vissa delar igång under vecka 20.

Vi behöver snart få igång vårt processarbete mer påtagligt för varje medarbetare. Det finns en förväntan från många medarbetare att det händer något i frågan inom den närmaste tiden.

Inom gruppen Office Applications Support är vi inne i en rekrytering- och uppbyggnadsfas av kompetens för att klara av uppgiften att vara specialist på applikationerna som ingår i vårt basutbud av Class.

Vår supportgrupp på VTC har en tuff uppgift framför sig, dels är verksamheten stor och komplex samt ett stort ekonomiskt ansvar. I skrivande stund har vi inte kontroll över den ekonomin som fördes till Volvo IT. Vi behöver också få igång rutiner för debitering.

Under kvartalet har vi anordnat två lunchseminarie för att informera alla medarbetare om processer och vårt nya ärendehanteringssystem. Detta upplevdes som mycket värdefullt från våra medarbetare.

Undertecknad har besökt samtliga grupper under detta kvartal för att informera om saker som sker på bolagsnivå, local Göteborg samt inom vår egen avdelning.

Vi har genomfört ett möte med samtliga chefer inom 8100 och 8200. Syftet var att stämma av våra förväntningar och krav på varandra.

|                                                                         |  |              |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--------------|--------|--------|
| <b>VOLVO</b>                                                            |  | Dokumentnamn |        | Sida   |
| Uttärdare (avdelning nr, namn, telefon, geografisk placering, signatur) |  | Datum        | Bilaga | Reg nr |
| 8100 Conny Blessner 667040 DA1S                                         |  | 98-04-21     |        | 98Q1   |
| Ärende                                                                  |  |              |        |        |
| Kvartalsrapport 8100 98Q1                                               |  |              |        |        |

## Problem/Glädjeämnen

### Problem:

- Vi måste få klarhet i vår ekonomi, exempel PC-äggande och VTC's IT-budget.
- Mycket olyckligt att VIT bara täcker 20% av VCC kunderna i support-frågor.
- Local Göteborg behöver egen marketing och delivery funktion.
- Många kunder vill flytta över registrering av användar-id till VIT. För att klara detta krävs att vi får budgetplatser eller beslut att öka upp gällande budgetram.

### Glädjeämnen:

- Det känns mycket positivt att det bildades ett eget bolag inom Volvo som ansvarar för IT-frågor.
- Det stora engagemang och vilja till förändring som samtliga medarbetare och chefer visar upp i många olika sammanhang.
- Vi har fått till ett mycket bra samarbete inom local Göteborg på alla nivåer.

## Kvalitet

Vi har skapat en egen disk för att utbyta information mellan cheferna inom 8100 och 8200, exempel såsom protokoll från våra ledningsmöten.

Vi har plockat ut folk från respektive grupp som är inblandade i vårt uppstartade K2-projekt.

Vårt ändrade arbetsätt inom helpdesk har ökat kundernas inställning till denna funktion på ett positivt sätt.

## Verksamhetsrapport Q1 1998 för Common Delivery 2800

|               |                                 |      |
|---------------|---------------------------------|------|
| Company name  | Volvo Information Technology AB |      |
| Document type | Rapport                         |      |
| Issuer        | K G Olsson dep 2800 tel 51230   |      |
| Issue Date    | 1998-04-20                      |      |
| Approved by   |                                 |      |
| Approved Date |                                 |      |
| Document name | Vrap2800Q198                    |      |
| Distribution  | Percy Kärllsson                 | 2810 |
|               | Conny Erkfeldt                  | 2820 |
|               | Thomas Asp                      | 2830 |
|               | SG                              |      |
|               | CMT                             |      |

## 1. Verksamhetsrapport

### 1.1 Etablering och organisationsaspekter:

Kvartalet 1Q98 har präglats kraftigt av inkörningsaktiviteter av den nya VITOP-organisationen både avseende Common Delivery och samspelet mellan övriga Common enheter. Parallellt har den operativa verksamheten - både sedan tidigare påbörjade projekt och nya - ökat kraftigt.

CD- är som en styrande och koordinerande funktion helt beroende av en väl fungerande organisation - både på Common och Local nivå som utför arbetsuppgifter - för att positionera leveranser av infrastruktur i tid och till rätt kvalitativt resultat för globala och viktiga businessapplikationer.

Den operativa ledningsgruppen för Operations - CMT- har funnits sedan årskiftet, men har p g a uppbyggnaden av samtliga Commonenheter inte fungerat som tänkt - för mycken tid för internt arbete och för lite åt kundprojekt. Men utvecklingen går åt rätt håll och bör fungera väl under 2H98.

### Planning Office 2810

Funktionen skall tillhandahålla en gemensam plan för samtliga projekt som skall bevakas och styras av CD - för 1998 målsatt till de 15 högst prioriterade BA-projekten. De viktigaste etableringsuppgifterna har varit :

- |                                                            |         |
|------------------------------------------------------------|---------|
| • Definiera vilka projekt, styr upp planering/drivning     | Pågår   |
| • Definiera uppföljning och styrningsmodell - för projekt  | Startad |
| • Definiera CD-ansvar och roll, gränssnitt, samt Verk.plan | Pågår   |
| • Definiera Projekt och produktstruktur                    | Startad |

Från en väl fungerande plan för leveransåtaganden - delleveranser och slutleveranser skall de interna aktiviteterna in Volvo IT kunna styras att vara färdiga i rätt tid - nedbrytning och kontroll på interna aktiviteter viktigare än BA-planen i sig.

### Områden att ta tag i:

- Det krävs ett gemensamt prioriteringssystem för att de högst prioriterade projekten skall få tag i rätt resurser. Stor brist på resurser i allmänhet och projektledare i synnerhet
- Samtliga leveranser måste kunna tas om hand i leveransprocessen. Ett arbete hur uppstartats för definiera Local Delivery - roll/uppgift, samband, planering, dimensionering, etablering
- Avtal, uppdragskoder, betalningsskyldighet, finansiering av tidiga faser

### 2820 Solution Office

Funktionens uppgift är att svara för att Volvo IT kan leverera kompletta lösningar till aktuell intressent. Skall definiera behov/lösning inom aktuella BA-projekt, överföra detta behov till aktuell producent inom CSD eller COS, förstå att den lösning som tas fram motsvarar behovet och slutligen verifierar i lab och piloter att infrastrukturlösning hänger ihop och dessutom ihop med aktuella BA's. Är en mycket viktig funktion för att säkerställa leveranser.

Arbetar för att miljöer för målgrupper som t ex dealers (VDI) fungerar leveransmässigt och är därigenom tung kravställare på alla komponenttillverkare. Krävs ett brett deltagande i bl a komponent tillverkningen som reviewinstans. Profilerna skall vara breda tekniska generalister. Det har varit och är fortfarande mycket svårt att få acceptans för denna roll - av olika skäl. Komponenttillverkare anser dem som ett intrång på dess område och under VIT etablering har frågan om arkitekturansvar förlagts på annan enhet.

Likväl - för att garantera leveransförmåga - är rollen nödvändig att få att fungera.

Idag, endast bemannad till mindre del, gör gruppen sig inte rättvisa - kan ägna för liten tid till viktiga projekt - men presterar ändå ett gott resultat i viktiga kundprojekt - VSAT-tester, VCEM/Elite, CDB, STRIL, COFS, Impact, VCADS/Pro, PIE, Intro 98 etc. Chefstillsättning skedde sent - formellt klart under april.

#### Områden att ta tag i:

- En tydlig roll - som ansvarig för målmiljöer som t ex VDI, samt som gränssnittansvariga infrastrukturmässigt till BPU - skulle underlätta etablering och också möjligheten att rekrytera rätt personer. Har inte uppmärksammats i pågående organisationsutredning för BPU'er
- Integrationsproblematiken är omfattande - basmiljöerna i sig - men utöver detta är de olika leveranskonfigurationer som globalt skall levereras till de olika Volvoföretagen i olika världsdelar med tillhörande BA-portföljer komplexa. R&D- anslag bör avsättas
- Verifikationsprocessen i labbet och piloter bör vidareutvecklas - Metodik och Organisation
- Helhetssynen på infrastrukturlösningar måste breddas - idag för stort focus på den tekniska konfigurationen. Drift, Underhåll- och Support perspektiven måste ökas
- Kompetensprofil och bemanning

## 2830 Roll Out Office

Funktionens uppgift är att svara för alla föreberedelseaktiviteter för globala Roll Outs då infrastrukturlösningar skall finnas på plats före aktuella BA kan implementeras. Är en mycket omfattande uppgift inom Volvo men har breddats radikalt sedan återförsäljare globalt har blivit huvuduppgiften. Med etableringen av Volvo IT har scopet vidgats till att vara totalleverantören - inte bara av infrastruktur, utan också av BA, tillhandhålla utrustning, SW, utbildning, installations- och supporttjänster via partners - komplett leverans. Denna pakettering av tjänster har tidigare lagts på externa leverantörer. Externa partners kommer också i fortsättningen att engageras men sammanhållas av Volvo IT.

Den stora aktiviteten under 1Q98 har varit att planera för ett komplett erbjudande mot VCEM för att täcka Europas bilåterförsäljare, för att hitta rätt form för verksamheten. Parallellt har omfattande installationsaktiviteter bedrivits på många exotiska platser för att få infrastruktur på plats både direkt och bygga upp kompetens lokalt

Vi har en mycket erfaren teknisk installationsgrupp med stor erfarenhet av internationellt arbete samt ett flertal projektledare som driver installationsprojekt. Dock saknar vi de riktigt breda ledarprofilerna.

### Områden att ta tag i:

- Vi arbetar för operativt med slutinstallationer f n, beroende på att lokala installationsresurser (Local Delivery) ej är definierad/etablerad. I framtiden skall egen installationsverksamhet hantera piloter, men framför allt inriktas på teach the teacher - de lokala installatörerna
  - Vi hanterar för mycket customiseringsarbete - skall styra framtagningen av dylika, men ej tillverka själv - hitta och utbilda leverantör
  - Vi behöver bredda kompetensprofilen, få in mer kunskap om t ex Åf-verksamhetens villkor och också om businesskrav, mer ledningspersonal med erfarenhet av stora projekt och breda implementationslösningar, upphandling av tjänster, och arbeta i partnersamverkan
  - Vi måste mycket snabbt bemanna oss för att kunna genomföra stora projekt som VCEM, mappa in ansvar gentemot befintlig organisation och styra framtagningen av lösningarna .
- Tiden är mycket knapp och nya projekt väntar runt hörnet

Det finns stora synergieffekter att hämta för Volvo om en gemensam modell kan användas inom samma geografiska region för tex alla dealers oavsett bolagstillhörighet

### Övriga områden att uppmärksamma

#### Support

- Beslut på Support koncept
- Beslut och framtagning av call center, 1st & 2nd level
- GDST-målsättning - kvar på innevarande nivå eller breddning
- SLA
- PM implementation och driftsättning

#### Drift

- Utveckla GOC-funktioner
- TME-funktioner för driftövervakning
- Change-funktioner och SW-distribution
- Installation och driftsättning av distributions servers

#### Övrigt

- Beställningsadministration
- Lokaler
- Katastrofal resursbrist - främst på projektledare