



Kontorchef Steen Rydicher, SKAT

## Drift og vedligeholdelse ad libitum

**Mere end 7.000 fysiske flytninger, et stort skift i antallet af pc-brugere og en løbende reduktion af medarbejderstaben.** Det scenarium kan give enhver it-chef flere grå hår i hovedet. Her valgte SKAT imidlertid at dele sine bekymringer med TOPNORDIC og indgik i 2005 en aftale om drift og vedligehold af alle pc-arbejdspladser, printere og netværk. Aftalen har i dag sparet SKAT for mange bekymringer, forgæves ansættelser – og ikke mindst penge.

I november 2005 fusionerede det tidligere ToldSkat og de kommunale skatteforvaltninger til én stor landsdækkende skattemyndighed – SKAT. Dermed voksede 6.500 brugere til mere end 10.000, og samlingen betød samtidigt at SKAT fusionerede fra mere end 300 lokationer til omkring 110 – for efterfølgende yderligere at skulle konsolidere ned til 30-45 lokationer – fordelt over hele Danmark. Det har været, og er forsat, it-virkeligheden for SKAT. Den 1. november 2005 lykkedes det at gennemføre de store udfordringer – ikke helt uden problemer, men dog heller ikke mere end en fusion af denne størrelse kunne tænkes at skabe.

”Vi stod midt i en fusion i 2005, hvor vi ikke forventede at ville få overført de nødvendige ekstra antal it-medarbejdere, som gennemførelsen af fusionen krævede. Og efter fusionen ville vi formentligt

stå med for mange it-medarbejdere, når den værste flytning var overstået. Det var en meget svær udfordring. Men en Total Cost of Ownership-beregning viste, at en outsourcing-model, udover at ville afhjælpe den umiddelbare ressourcemangel, også ville give os en væsentlig besparelse fremadrettet. Derfor var der hverken tvivl eller diskussion om, at outsourcingaftalen gennem TOPNORDIC var den bedste løsning,” siger kontorchef Steen Rydicher, SKAT.

Outsourcing-aftalen er sat op som en såkaldt DLM-aftale (Desktop Lifecycle Management), hvor SKAT betaler en serviceafgift per enhed – en fast månedlig ydelse, uanset hvor stort behovet for service er. I det distribuerede SKAT-miljø drejer servicen sig om netværk, LAN, print, kopi, pc-arbejdspladser, skærme, portreplikatorer, mus, etc.

”Vi købte en ’vugge-til-grav-løsning’ og betaler nu en fast pris pr. pc-enhed, uanset om vi har behov for services og support én eller 100 gange. Tidligere, da vi selv ejede alt vores udstyr, endte vi ofte med at betale penge for at komme af med udstyret, at få det datasikret og skrottet når det var forældet. Det var desuden de årlige muligheder for reinvesteringer, som afgjorde, om levetiden blev tre, fire eller måske helt op til fem år. Det er vi kommet ud over i dag, hvor konceptet medfører, at vi altid har pc-enheder, som lever op til dagens krav,” siger kontorchef Steen Rydicher, SKAT og fortsætter:

”En anden lidt sjov fordel ved aftalen er, at når vi tidligere sendte en medarbejder ud på en specifik on-site opgave, endte det ofte med, at han lige blev bedt om også at hjælpe en kollega og endnu en kollega og

# ”Konceptet medfører, at vi altid har pc-enheder, som lever op til dagens krav”

endnu en ... og en opgave, som man forventede tog én time, kunne hurtigt tage en hel dag. Sådan er det ikke i dag.”

## Danmarks største it-flytning

Blot 14 dage tog det i hovedtræk at gennemføre de cirka 7.000 flytninger af medarbejdere i 2005. I dag er SKAT stadig i en transit-periode.

”Vi er først færdige, når vi er nede på 30 geografiske lokationer i Danmark – lige nu er vi 108. Og herudover skal 10.000 medarbejdere reduceres til 7.300 som en del af effektiviseringspotentialet i sammenlægningen. Det er et stort koordineringsarbejde, og det er en stor lettelse for SKAT, at vi ikke behøver tænke på it-medarbejderne til onsite-supporten i denne situation. Hvis vi har brug for ti mand, sender TOPNORDIC ti mand, og hvis behovet kun er to, så nøjes vi med to. På den måde kan SKAT med få dages varsel håndtere store udsving i ressourcebehovet,” siger kontorchef Steen Rydicher, SKAT.

De it-medarbejdere, der kom med fra ToldSkat, blev tilbudt arbejde i TOPNORDIC, og seks af dem takkede ja til tilbuddet. Det er i øvrigt en typisk regel ved en stor outsourcing-aftale, at de eksisterende medarbejdere inden for området bliver tilbudt ansættelse hos TOPNORDIC.

I dag har SKAT ansat omkring 70 personer til at varetage servicedesk og én level support for de 10.000 medarbejdere, og stort set alle on-site opgaver varetages af TOPNORDIC. It-konsulenterne, der gæster SKATs lokationer er som udgangspunkt altid de samme personer, så samarbejdet bliver så nemt og gnidningsfrit som muligt. TOPNORDIC har minimum fire personer tilknyttet fast til SKAT, og ved større projekter har SKAT mulighed for at benytte sig af op til 20 konsulenter.



## Kort om SKAT

SKAT er en del af Skatteministeriets koncern, der også omfatter Skatteministeriets departement og Landsskatteretten. Det tidligere ToldSkat og de kommunale skatteforvaltninger fusionerede den 1. november 2005 og blev til én stor landsdækkende skattemyndighed – SKAT.

SKAT tager sig af alle de opgaver, som ToldSkat og de kommunale skatteforvaltninger tidligere håndterede. Desuden er offentlig inddrivelse af gæld samlet i SKAT. SKAT er én myndighed, som er organiseret i forskellige centre – først og fremmest i 30 skattecentre, der hver især kan servicere borgere og virksomheder i alle spørgsmål om skat mv.

## Desktop Lifecycle Management

Desktop Lifecycle Management (DLM) er et leverance- og servicekoncept for håndtering af alle aspekter i det distribuerede klientmiljø, fra indkøb over brugsklargøring og opstilling, til udvikling, softwaredistribution, driftsledelse og support i hele pc-klientens levetid.

Aftalen omkring klientmiljøet kan kombineres med finansiering af hardwaren, sådan at du som kunde kun erhverver brug retten over udstyret. Det transformerer investerings- og driftsudgifter i pc-miljøet til blot én service- og lejepris pr. enhed.

## Hvorfor er Desktop Lifecycle Management (DLM) en god ide?

- Ændret indkøbsmønster = foryngelse af maskinpark
- Betydeligt lavere omkostninger
- Fra investeringsbudget til drifts-budget
- Standardisering som ikke går på kompromis med kvaliteten
- Ressourcer og kompetencer frigøres til andre (forretningsorienterede) opgaver
- Én ansvarlig for valgte decentrale infrastrukturkomponenter
- Komplexiteten outsources – fra lokalt projekt til leveret service
- Mulighed for at tilbyde differentieret (og evt. bedre) Service Level Agreement til forretningen