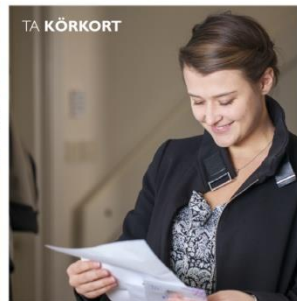


VI MÖJLIGGÖR
MORGONDAGENS
**RESOR OCH
TRANSPORTER**

Transportstyrelsen

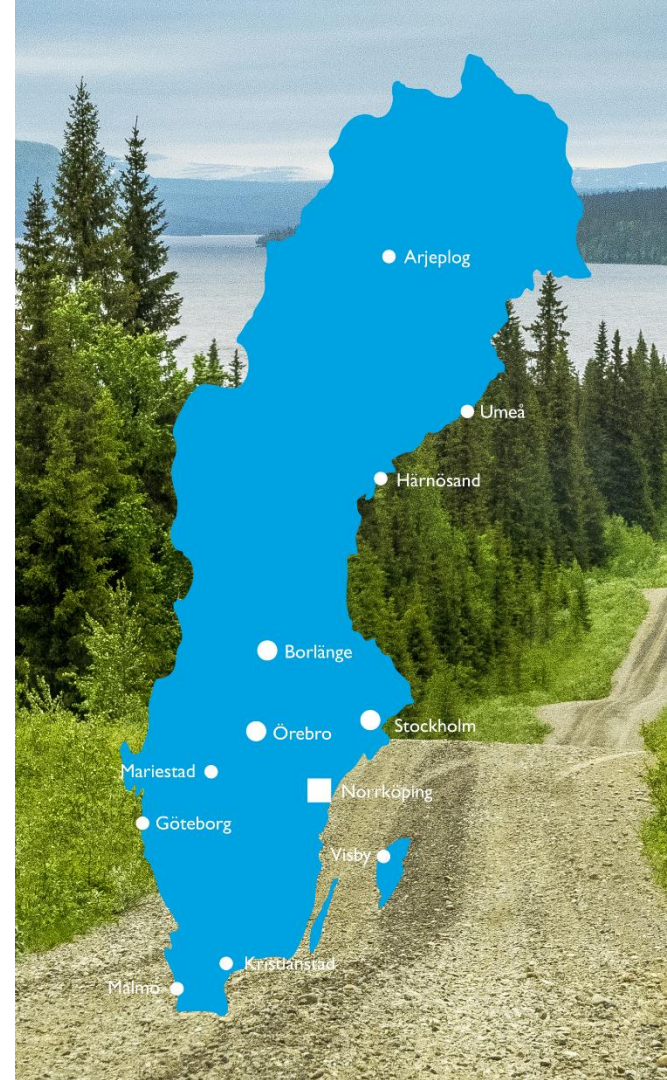
Mariana Blaxmo

Känner du igen dig?



Om myndigheten

- Myndighet under infrastrukturdepartementet
- Regeringen – mål och resurser
- Cirka 2 000 anställda
- 12 orter
- Huvudorter:
 - Norrköping
 - Borlänge
 - Örebro



Vi arbetar med fyra trafikslag



Flera myndigheter – olika uppdrag

Transportstyrelsen

arbetar med lagar, regler,
tillsyn och tillstånd

Trafikverket

bygger och underhåller
vägar och järnvägar

LFV – Luftfartsverket

har flygtrafikledning och
flygtrafikledningstjänster

Sjöfartsverket

utvecklar säkra, miljövänliga
och effektiva sjövägar

- Utformar **regler**
- Prövar och ger **tillstånd**
- Utövar **tillsyn**
- För **statistik** över olyckor
- För **register**



11 milj fordon
6,5 milj körkort

1,1 milj
användare/mån

11 800
ägarbyten/mån

2,1 milj samtal
500 milj förfrågningar
75 milj ändringar





Framtidens trafik – självkörande fordon
Internationella samarbeten
Körkort
Sjöfart – besiktning, tillsyn, säkerhetskrav
Luftfart – kontroll och certifikat
Fjärrstyrd trafikledning
Drönartrafik



KARLSKOGA
KOMMUN



TRANSPORT
STYRELSEN



Mariana Blaxmo

Vår resa

- Hemtagning av IT drift från IBM
- Omorganisation 2022
- Byggt upp en ny infrastruktur enhet och nya sektioner
- Servicedesk gick från 4 personer till 12 personer
- Nya processer, roller, arbetsätt
- IT ökande med ca 150 personer



Service desk och processtöd



Totalt
26 pers

12 st
servicedesk

9 st ITIL

4 st ITSM

Service desk

- Spoc – inkommande kanaler
- Intern och extern
 - Incidenter
 - Behörigheter
 - Beställningar



1700-2000
samtal/mån

Ca 4000
ärenden/mån

ca 80 %
lösningsgrad

ITIL processer

Incident

- Dygnet runt beredskap
- Ca 15 000 incidenter

Problem

- 56 problemärenden

Change

- 1300-1400 i produktionsmiljö

Request

- 45 939 beställningar



Utmaningar Servicedesk och Processtöd

- Stor och komplex organisation
- IT tung myndighet
- Egenutvecklade system
- Hög sekretess – inga molntjänster
- Manuell handpåläggning
- Ökat IT med ca 170 personer
- Löpande rekryteringar - Servicedesk



Utmaningar Servicedesk och Processtöd

- Hemtagning intern it-drift

Byggt upp servicedesk 2 ggr

- Ny personal
- Kunskapsöverföring
- Förändrat arbetssätt
- Ny processer tex Request
- Nya beredskapskedjor
- Få alla att följa ITIL



Framgångsfaktorer

- Byggt upp en väl fungerande servicedesk
- 2:line support
- Viss automatisering av behörigheter och konton
- Kunskapsdatabas
- Reviderat och dammat av gamla ITIL processer
- Infört fler processer
- Utbildning – ITIL4 foundation till alla på Infrastruktur och drift enheten
- Utbildning – Light ITIL 4 utbildning till ALLA på IT

Mål och arbete framöver

- Automatisera mera
- Shift left
- Chattbot
- Få ner ärendemängd/samtal
- Få alla att följa ITIL processerna
- Få ner mängden incidenter
- Smidig övergång vid hemtagning it-drift

Transportstyrelsen

Vi möjliggör morgondagens
resor och transporter

