

# Valtoris strategi 2022–2024



## Uppgift

Vi erbjuder säkra  
och kompatibla  
ICT-tjänster för  
statsförvaltningen



## Vision

Vi är en partner  
som bidrar  
till kundens  
framgång

# I våra tjänster väljer vi att fokusera på sådant som gör att vi kan producera mervärde

## VI KOMMER SÄRSKILT ATT SATSA PÅ

- Informationssäkerhetstjänster
- Kommunikationsteknik som motsvarar framtidens behov (bl.a. tal-, e-post-, webbmötes-, snabbmeddelande- och videokonferenstjänster)
- ICT-koncept för statens nya arbetsmiljöer

## VI FÖRNYAR

- Vi moderniserar arbetskraftsintensivt producerade tjänster (bl.a. regiontjänster, användarrättigheter och identitetshantering, anskaffning av småföretag)
- Vi förtydligar vår roll i produktionen av Tori-användartjänster och stödjandet av molntransformationen

## FORTFARANDE VIKTIGT ÄR

- Kundstödet
- Datakommunikationstjänsterna
- Terminal- och fjärranslutningstjänsterna
- Integrations- och meddelandeförmedlingstjänsterna
- Tuve-användartjänsterna

## VI MINSKAR VALTORIS ROLL I

- Tjänster där vi är förmedlare utan att ge ett större mervärde (bl.a. publiceringsplattformar, ärendehanteringssystem, tjänstehanteringssystem)
- Vissa experttjänster (bl.a. testningstjänster, projekt- och arkitekttjänster)

## Förändringar i omvärlden

- Kundens behov ändras
- Arbetsätten förändras
- Konkurrens om IT-experten
- Offentlig skuld
- Informationssäkerhetshot
- Tekniken utvecklas

## Strategiska insatsområden



**Nöjda kunder**

## VISION



**Vi är en ICT-partner som bidrar till kundens framgång**

**Ett betydelsefullt arbete**

**Utmärkt funktionsförmåga**

**Kostnadseffektiv verksamhet**

- Tillsammans med kunderna säkerställer vi att prioriteterna och tjänsteutbudet utvecklas i rätt riktning.
  - Vi utvecklar tjänsterna utifrån en förståelse för kunderna.
  - Med våra verksamhetsmodeller och roller främjar vi en kundorienterad verksamhet inom hela organisationen.
- Genom rapportering och prognoser hjälper vi kunden att planera ekonomin.
  - Vi säkerställer att prissättningslogikerna och faktureringsgrunderna är ändamålsenliga och att faktureringsdata är korrekta.
  - Vi stöder faktureringen med automatisering och system.
- Vi gör kundens självständiga ärendehantering smidigare med en digital kanal.
  - Vi stöder beslutsfattandet om och utvecklingen av kundupplevelsen med data och analys.
  - Vi riktar vår kundkommunikation ännu noggrannare.

Tjänster som  
motsvarar  
kundernas behov

Uppdaterad och  
förutsägbar  
fakturering

Digitala Valtori i  
kundens vardag



Målet en  
**NÖJD  
KUND**

- Att ledningen och cheferna kommunicerar enhetligt om våra val och om den riktning vi valt för framtiden.
- Att de mätbara målen i strategin blir en del av vardagen för alla vid Valtori.

- Vi förtydligar ansvaret och rollerna inom hela organisationen.
- Vi ökar experternas möjligheter att påverka och fatta beslut.

- Vi utvecklar våra verksamhetsmodeller så att de är smidiga och ändamålsenliga.
- Våra verksamhets sätt förnyas så att de motsvara behoven för arbete som är oberoende av plats.
- Vår verksamhetskultur stärks så att den bättre stöder samarbete.

Vi fäster särskild  
uppmärksamhet  
vid

Tydliga ansvar och  
genuina  
möjligheter  
att påverka

Gemensamma  
verksamhets sätt  
som gör  
vardagen  
smidigare



Målet ett  
**BETYDELSE-  
FULLT  
ARBETE**

- Vi utvecklar tjänsternas funktion proaktivt.
- Vi upprätthåller kvaliteten på kundservicen och förbättrar genomloppstiderna för supportförfrågan.

- Vi säkerställer tjänsternas kontinuitet.
- Vi verifierar att tjänsterna stämmer överens med kraven.
- Vi förbättrar förmågan att upptäcka och reagera på informationssäkerhetshot.

- Vi förkortar projektens genomloppstider.
- Vi ser till att kunden aktivt deltar i kundprojekt och projekt för att utveckla tjänsterna.
- Vi optimerar modeller och verktyg för projektverksamheten.

Att förbättra  
kvalitet och  
kontinuitet

Säkra tjänster

Effektiva projekt



Målet en  
**UTMÄRKT  
FUNKTIONS-  
FÖRMÅGA**

- Vi säkerställer målen för och mätningen av kostnadseffektiviteten genom hela organisationen.
- Vi minskar de indirekta kostnaderna.
- Vi optimerar tjänsteutbudet.
- Vi effektiviserar sätten att producera tjänster och leder aktivt livscykelkostnaderna.

**Enhetskostnaderna  
minskar**

- Datan och verktygen i skick.
- Vi ser till att data används ändamålsenligt.

**Högklassig och  
transparent data**



Målet en  
**KOSTNADS-  
EFFEKTIV  
VERKSAMHET**



# Strategins faser och prioriteringar



**VISION:** Vi är en ICT-partner som bidrar till kundens framgång

**2024**

Vi förbättrar kontinuerligt våra tjänster – en proaktiv verksamhetskultur  
(kundorienterat utbud av tjänster, ledning med data, prognostisering)

**2023**

Kundorienterad verksamhet genom hela organisationen  
(kundorienterad utveckling, digital ärendehantering, data och analys)

**2022**

Vi svarar på kundernas grundläggande förväntningar – verkställighetsförmågan till en ny nivå  
(kundförståelse, projekt, fakturering, funktionssäkerhet, verksamhetsätt)

**2021**

Tydligare strukturer  
(strategi, mål, mätare, verksamhetsplaner, ansvar & roller)

## Förändringar i omvärlden

- Kundens behov ändras
- Arbetsätten förändras
- Konkurrens om IT-expert
- Offentlig skuld
- Informationssäkerhetshot
- Tekniken utvecklas

## Strategiska insatsområden



# Nöjda kunder

## VISION



# Vi är en ICT-partner som bidrar till kundens framgång

Ett betydelsefullt arbete

Utmärkt funktionsförmåga

Kostnadseffektiv verksamhet