



Workshop - Organiseringen av stödet för lokaler , säkerhet och service.

Andreas Sjögren, huvudprojektledare 2026-03-31



Syfte och Mål med dagens WS

Syfte

- Att fånga upp flera perspektiv, tankar och idéer hos utförare i organisationen.
- Att ta vara på medarbetarens inspel som är värdefulla för projektets resultat.
- Att ge medarbetare möjlighet att påverka den slutliga utformningen av kvartersservice.

Mål

- Att komma ett steg närmare:

**Hur ska vi arbeta utifrån våra arbetsområden i den nya
”kvartersorganisationen” ?**

(Titta framåt, hitta lösningar på hur vi ska arbeta bättre tillsammans)

Beslut om inriktning för organiseringen av stödet för lokaler, säkerhet och service

Beslutet

Rektor beslutar att uppdra åt universitetsdirektören att inom ramen för programmet för utvecklingen av verksamhetsstödet:

- genomföra en samordnad organisering inom KTH av stödet för lokaler och säkerhet samt därtill hörande servicetjänster utifrån en kvartersindelning. Den nya organiseringen ska vara implementerad senast den 30 juni 2026.
- säkerställa ett effektivt, väl fungerande och verksamhetsintegrerat stöd för vardagsservice.

När det gäller stödet för lokaler och säkerhet innefattar beslutet att utarbeta organisatoriska förändringar och göra de anpassningar av arbets- och delegationsordningar som följer av detta, samt att identifiera utvecklingsområden för fortsatt arbete i den nya organisationen. När det gäller stödet för vardagsservice innefattar beslutet utveckling och, vid behov, samordning av tjänster och arbetssätt.



Projekt mål 1.

- Ny kvartersbaserad organisationsstruktur är **implementerad** senast den 30 juni 2026.

Förtydligande.

- *Senast den 30 juni 2026 ska det finnas ett färdigt förslag till en ny kvartersbaserad organisationsstruktur redo för **beslut inför beredning.***
- *Implementationsfasen är framflyttad till **Januari 2027.***
- *Det innebär ett oförändrat arbetssätt för området infrastruktur VS skola under 2026*

Projekt mål 2

Eventuella ändringar i arbets- och delegationsordningar görs **inför införandet av ny organisation**, vilket även innebär att skapa nya roller, att tydliggöra funktioner och formulera enhetliga arbetsrutiner

Förtydligande.

Eventuella ändringar i arbets- och delegationsordningar **görs inför införandet av ny organisation, Januari 2027** vilket även innebär att skapa nya roller, att tydliggöra funktioner och formulera enhetliga arbetsrutiner



Delprojekt 1. Kvartersservice

Projekt mål -kopplat till delprojektet

Ta fram ett förslag till en ny **kvartersbaserad** organisationsstruktur redo för **beslut inför beredning**.

- **Merja Carlqvist, ABE** - Delprojektle dare
- Daniel Tavast, CBH
- Mikael Öhlander Kjaernes, CBH
- Marco Mladenovic, EECS
- Conny Fält, PD (fastighetsavd)
- Johan Ariksson, PD (fastighetsavd)
- Niklas Ekneling, IT
- Patrick Borgerot, ITM
- Therese Jansson, Lokalvården (fastighetsavd)
- Mats Sundberg, SCI
- Jonas Lindau, Säkerhetsavd

Grundförutsättningar

- Ska omfatta samtliga typer av lokaler inom ett definierat kvarter; exempelvis GRU-lokaler, kontor, ytor för labb, entréer, pentryutrymme etc.
- Grundservice behovet i varje kvarter ska innefatta, säkerhet, inpassering, lokalvård, vaktmästeri, underhåll och reparation av lokaler samt IT/AV –stöd).

Delprojektens delmål

Delprojektets uppdrag:

- ✓ definiera och föreslå vad som ska ingå i begreppet ”kvartersservice”
- ✓ definiera och föreslå geografiskt avgränsade kvarter
- ✓ **sammanställa servicebehovet inom respektive kvarter – pågår**
- föreslå utformning av team (stöd) för respektive kvarter/arbetsområde beroende på vilket stöd verksamheten behöver
- formulera och föreslå processbeskrivningar/rutiner för området
- formulera och föreslå rollbeskrivningar



Kvartersprojektet säkerhet

20260331

Säkerhetsavdelningens ansvarsområden

- Säkerhetsskydd
- Informationssäkerhet
- Personsäkerhet
- Fysisk säkerhet
- Verksamhetssäkerhet
- Säkerhetsanalys
- Krishantering
- Dataskydd.

Säkerhet- praktiska arbetsuppgifter

Säkerhet- verksamhetssäkerhet	Egenkontroll brand (SBA)
Säkerhet- verksamhetssäkerhet	Utrymningsövningar
Säkerhet- fysisk säkerhet	Kontakt med leverantörer av säkerhetsutrustning
Säkerhet- fysisk säkerhet	Beställer behörigheter och ger ut lånekort
Säkerhet- fysisk säkerhet	Passerkort och behörigheter för studenter
Säkerhet- fysisk säkerhet	Uppföljning väktarrapporter
Säkerhet- fysisk säkerhet	Inpassering
Säkerhet- verksamhetssäkerhet	Trycksaker
Säkerhet- verksamhetssäkerhet	Kunskap om samlad bild av risk i kvarteret
Säkerhet- personsäkerhet	Kunskap och info om säkutbildningar
Säkerhet- personsäkerhet	Resesäkerhet, digital utrustning
(Säkerhet) Fastighet	Administrerar och ger ut nycklar inkl. lånenycklar

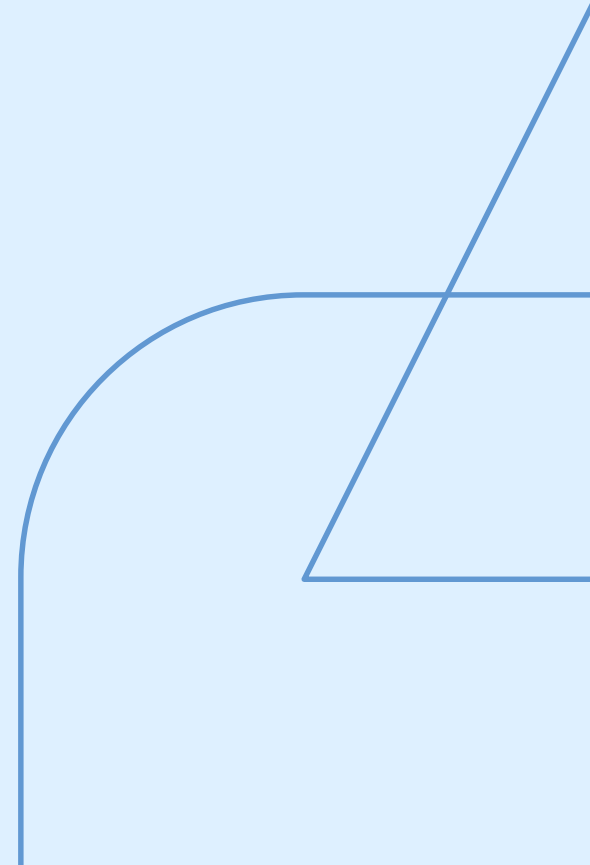
Säkerhet-”tratten” -ingång till backoffice - säkerhetsavdelningen

- Informationssäkerhet
 - Lagringsfrågor
- Personsäkerhet
 - Resesäkerhet, incidenter, oegentligheter i verksamheten, personskyddsfrågor
 - Evenemangssäkerhet, riskanalyser
- Dataskydd
 - Vill begära ut sina egna uppgifter ut KTH
- Verksamhetssäkerhet
 - Samordningsansvar för kemikalier, laser, bio, strål, kärn, el, brand och gas



Övrigt

- Kompetensutveckling hos sakk

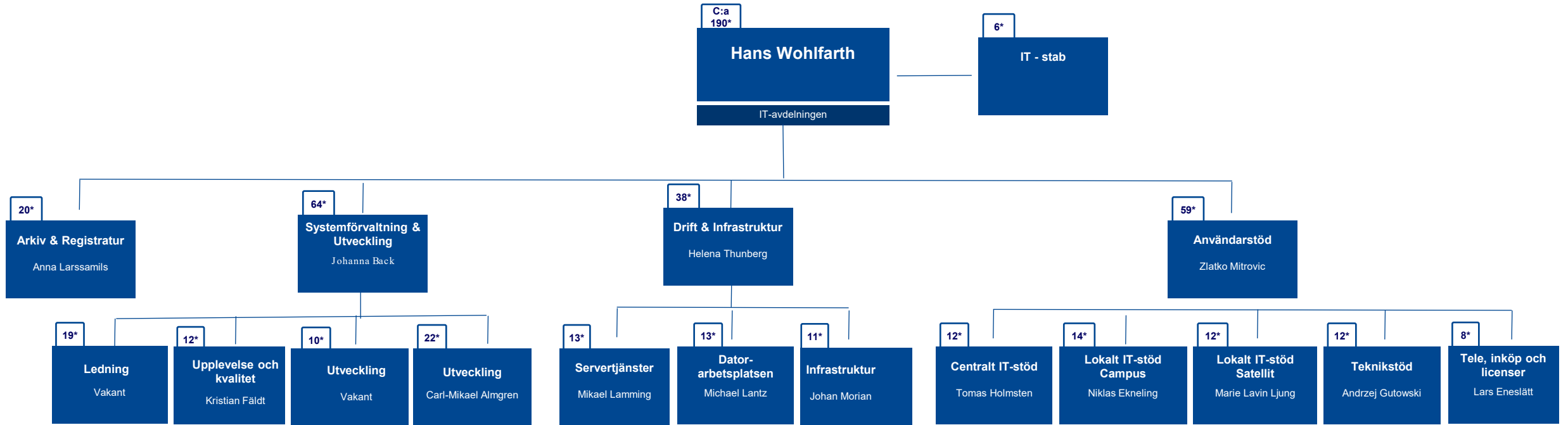




IT på KTH



Organisation IT



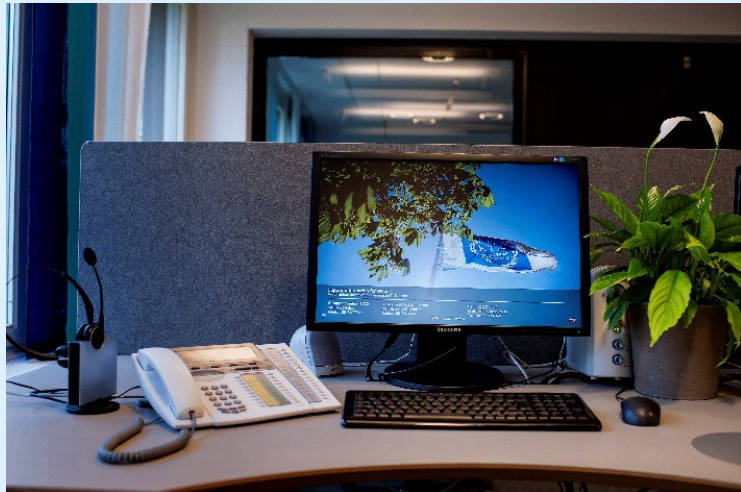
* Total organisationsstorlek (antal aktiva medarbetare)

- IT-avdelningens övergripande målsättning är att hjälpa och bidra till att personer som är anknutna till KTH ska kunna koncentrera sig på att forska, utbilda och studera med ett ändamålsenligt, smidigt och effektivt verksamhetsstöd.
- IT-avdelningen tillhandahåller, supportar, utvecklar och förvaltar IT-tjänster för KTH:s verksamhet både lokalt och centralt. Dessutom arbetar IT-avdelningen med säkerhet, efterlevnad, långtidsbevarande och hållbar hantering av system- och verksamhetsinformation.



Användarstöd – organisation och inriktning

- 59 medarbetare
- Fem organisatoriska grupper
 - Centralt IT-stöd
 - Lokalt IT-stöd Campus
 - Lokalt IT-stöd Satellit
 - TIL (Tele, inköp och licensstöd)
 - Teknikstöd
- Inriktning
 - Samarbeta kring uppdrag och aktiviteter och agera utåt som en enda enhet
 - Kunskapsöverföring mellan funktioner och kollegor
 - Stor fördel är att majoriteten av personalen sitter i samma lokal (kontorslandskap)
 - Lösa så många som möjligt ärenden i första kontakt med användaren
 - Skapa känsla av lokal närvaro på skolorna och VS - vara lokala trots vi är centrala
 - Arbeta proaktivt (användarutbildningar, mm.)



Användarstöd – vad gör vi?

Verksamhetsområden:

- IT-Support (IT-tjänster, datorer, system, applikationer)
 - Support av datorplattformar:
KTH Windows, KTH Mac, KTH Ubuntu
 - Studentdatorsalar
 - AV-stöd till GRU lokaler, mötesrum och övrigt på KTH
 - Tele-tjänster (telefoni, fast- och mobil)
 - Inköp och logistik av IT- och teleprodukter
 - Licenser – avtal och licenssamordning
 - Koordinering av informationsflödet till användarna gällande IT-tjänster
 - Support av e-lärande (Canvas, mm.)
-
- även:
 - 1-line support för administrativa stödsystem (bla. HR, Ladok, ekonomi)
 - Passersystem
 - mm...



Användarstöd – vilka supporterarar vi?

- Alla på KTH (studenter, lärare, forskare, adm. personal, gäster m.m.)
- 5 240 anställda och ca. 25000 studenter (varav 13 583 helårsstudenter). C:a 50. 000 aktiva konton.
- C:a 200 ärende per dag
- Telefon: ca. 30 samtal per dag.
- KTH Entré: ca. 30 IT-ärenden per dag.
- De flesta mailar eller använder våra formulär.
- Lägre volym under semestertid, högre volym under terminsstart.



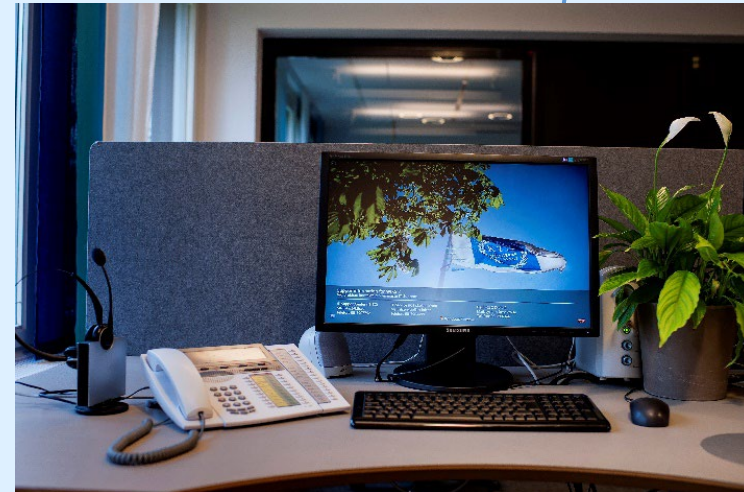
Användarstöd – verktyg & arbetssätt

Arbetsverktyg:

- Edge
- Slack
- UG-Admin
- Confluence
- SCCM
- KTH:s webb,...

Arbetssätt:

- Processer/rutiner - grunden till stabilt IT -stöd
- Central placering i Entréhuset
- Verka för "Ett KTH", t.ex. som del av KTH Entré-
KTH:s servicenav
- SPOC (Single Point of Contact) som mindset :
 - ett telefonnummer: 6600
 - en e-postadress: it-support@kth.se
 - en mottagningsdisk: KTH Entré
(förutom sattelitcampus)



Användarstöd – ärendehantering

- Incident och Service Request processer enligt ITIL (-ish) bestämmer hur supportärenden ska hanteras:
 - 1-line, 2-line, 3-line support
- Samma process gäller från inkommande ärende och ända bort till då driftpersonal/utvecklare agerar 3:e linje.
- En processledare plus en koordinatorfunktion som stöd i den dagliga hanteringen.
- IT-samordnare: kontaktyta gentemot skolorna och VS för övergripande IT-frågor.

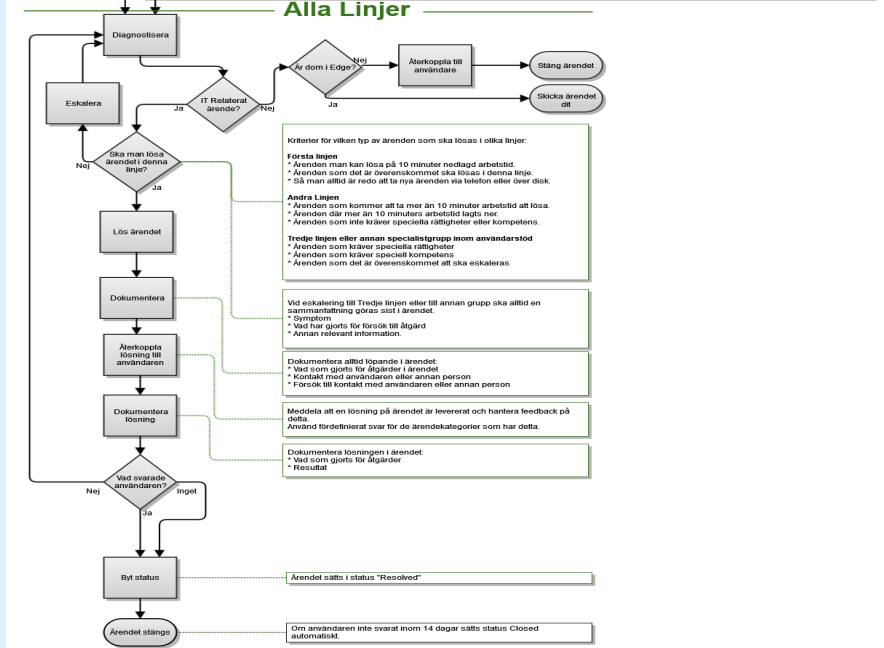
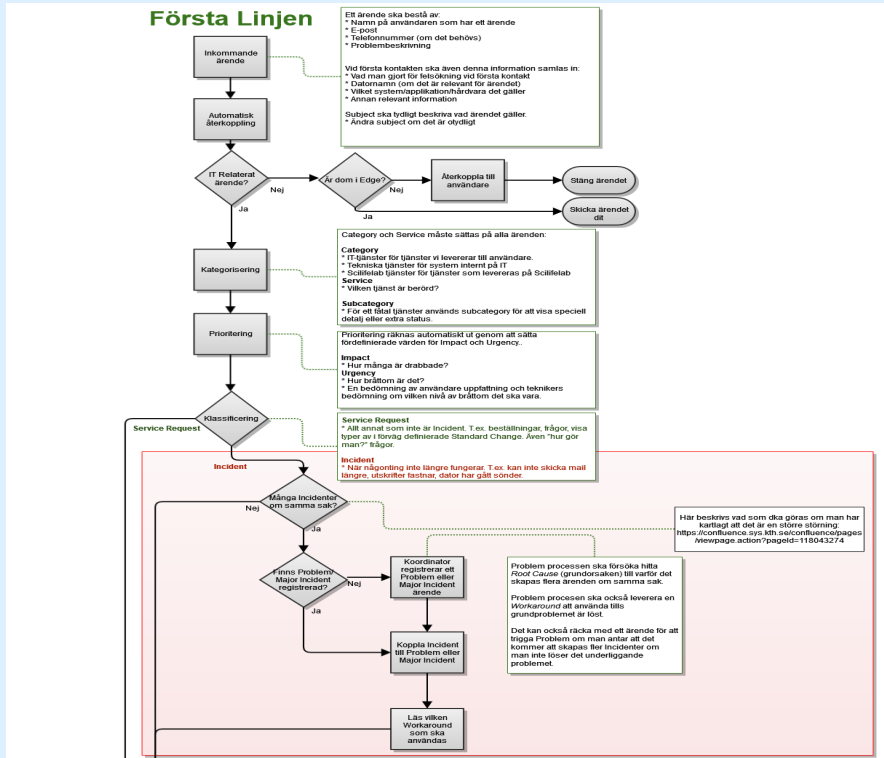
Kontaktvägar:

- Telefon
- E-post
- Formulär
- Via lokala on-site tekniker
- Över disk (via KTH Entré)

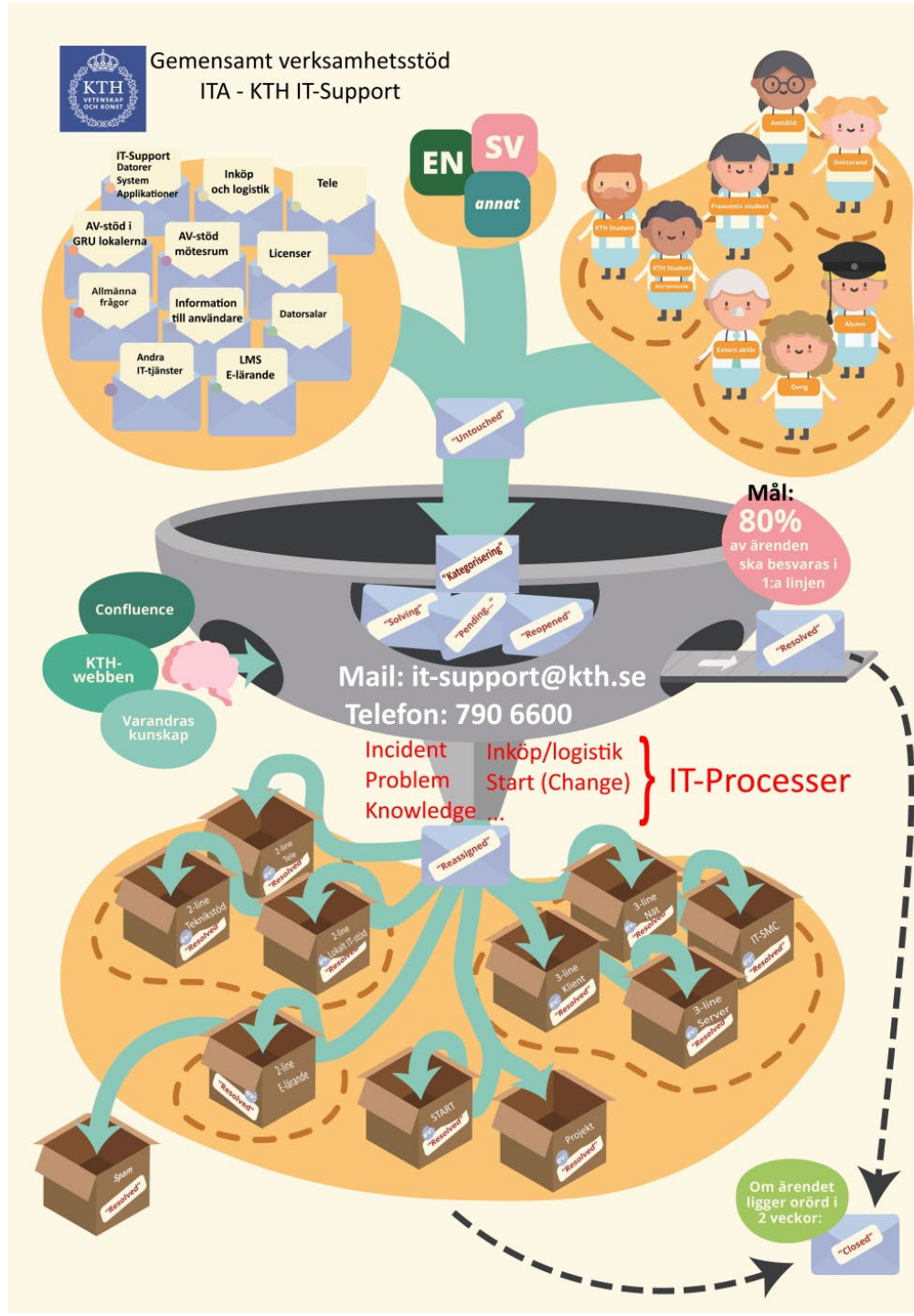


Användarstöd – ärendehantering

- Incident och Service Request processer enligt ITIL (-ish) bestämmer hur supportärenden ska hanteras: Processflöde Incident och Service Request - Ledning – Confluence
- Andra processer vi använder:
 - Problemprocessen
 - Releaseprocessen- hantera operativa förändringar
 - Leverans- och förvaltningsstruktur inom IT (Tjänsteområden)
 - S3K- Förvaltningsstruktur enligt PM3-modellen
 - Leveransprocess – under framtagning



ITA: KTH IT-Support



KTH Entré

- Service- och hänvisningsplats
- Hantering av studentärenden, IT-Support och passerkort
- Lösa så många som möjligt ärenden i första kontakt med användaren
 - ... vilket bygger på närhet till 2-line funktioner
- ”Entréspecialister” ingår i en avdelningsöverskridande grupp
 - Enheten för studentservice (Information och Service)
 - IT-avdelningen (Centralt IT-stöd)
 - Fastighetsavdelningen (PD Kansli)

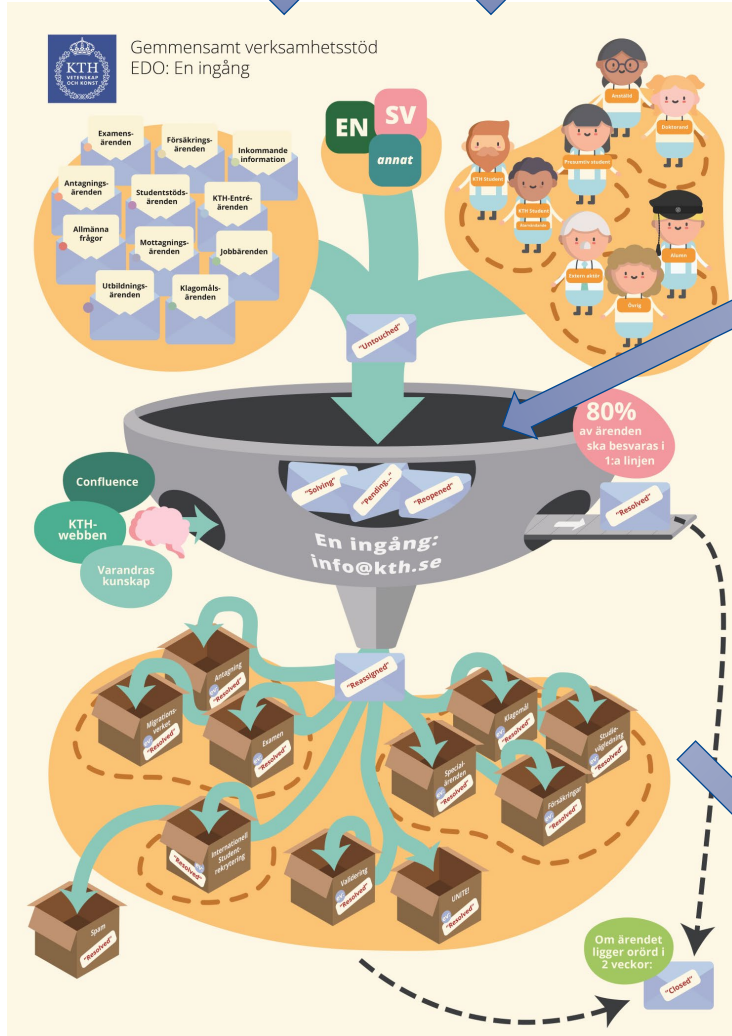


En Ingång -- KTH Entré -- KTH IT-Support

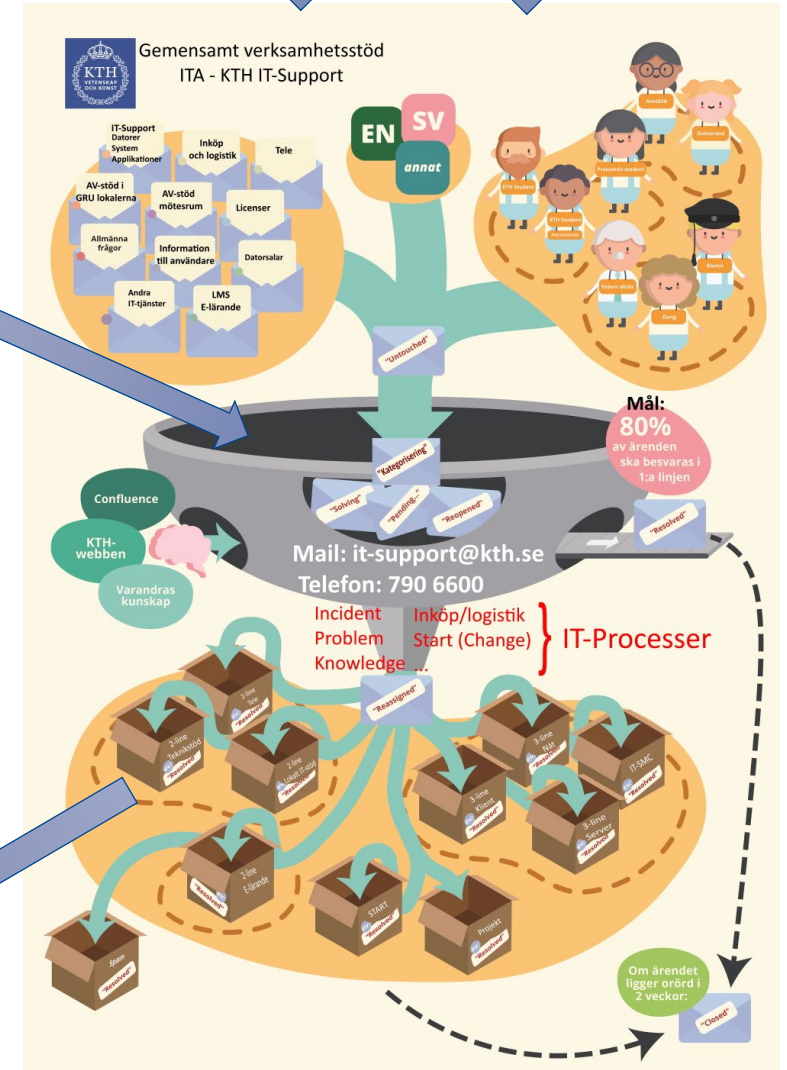
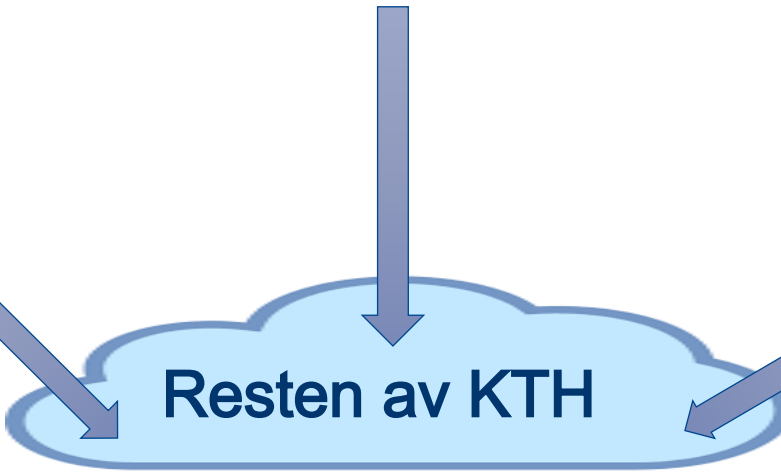
Mail

Fysisk mottagning

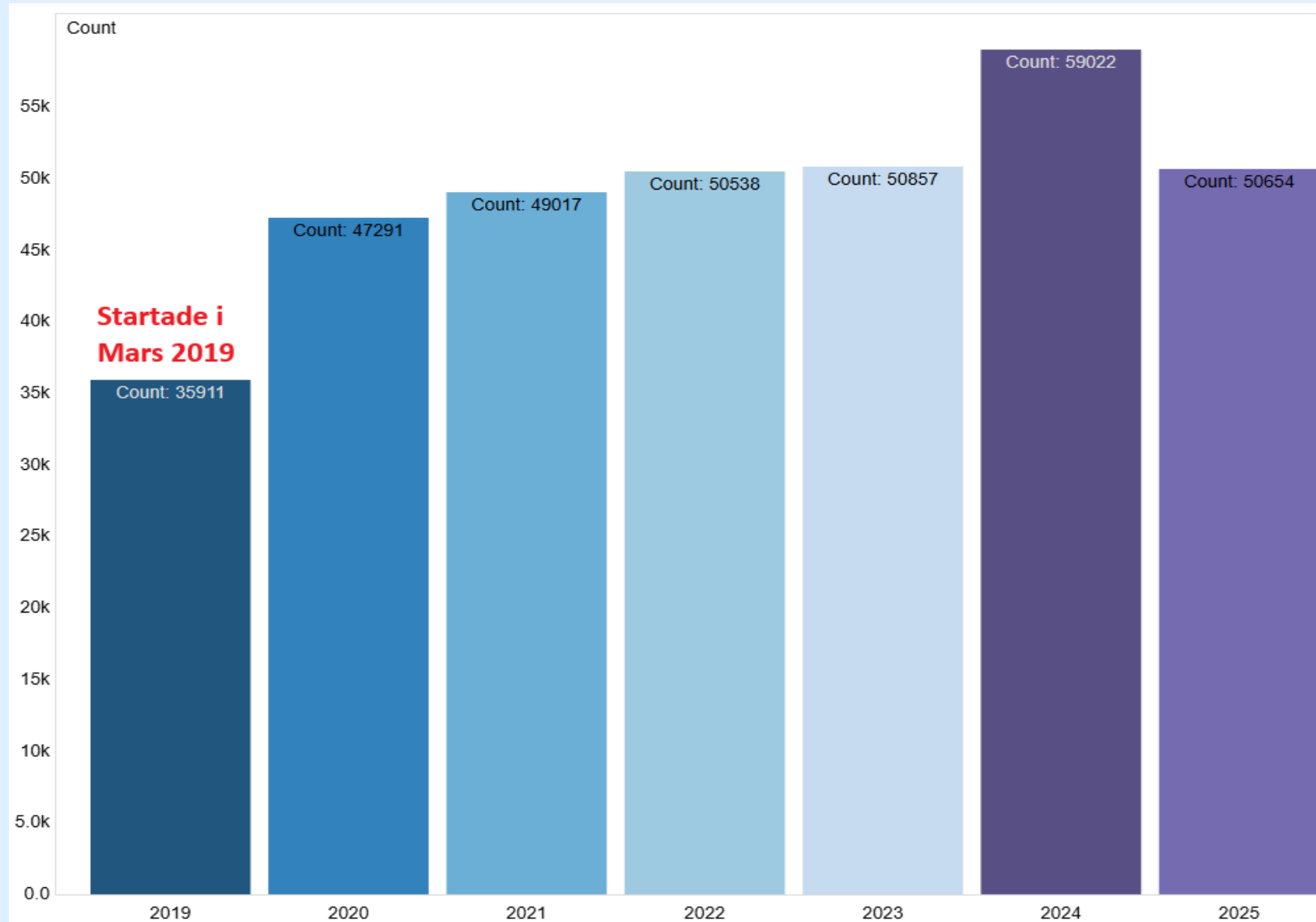
Formulär & mail & telefon



80% av ärenden ska besvaras i 1:a linjen



IT-ärenden per år - Incident och Service request processerna

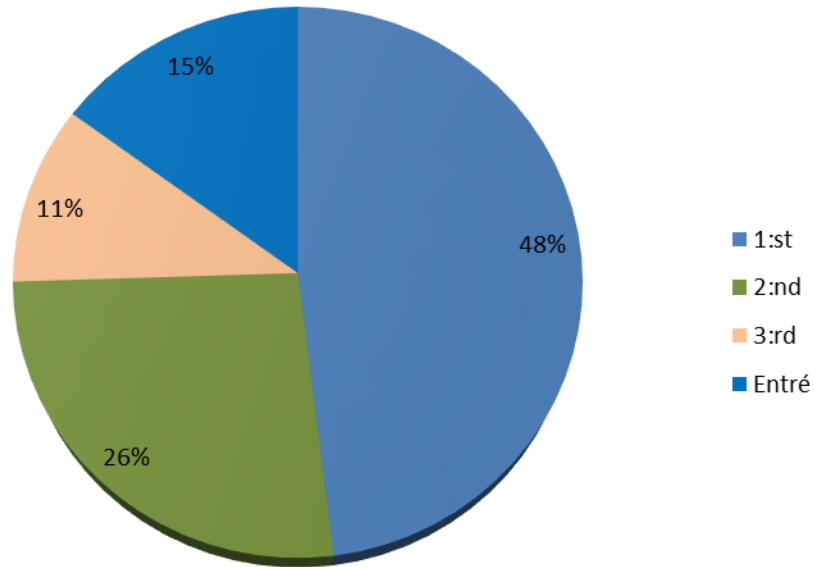


Ärendestatistik för 2025 och 2026 (hittills)

- 61% löses i 1:a linjen.
- 9 % eskaleras till 3:e linjen.
- Målbilden är att lösa 80% i varje linje innan eskalering till nästa instans

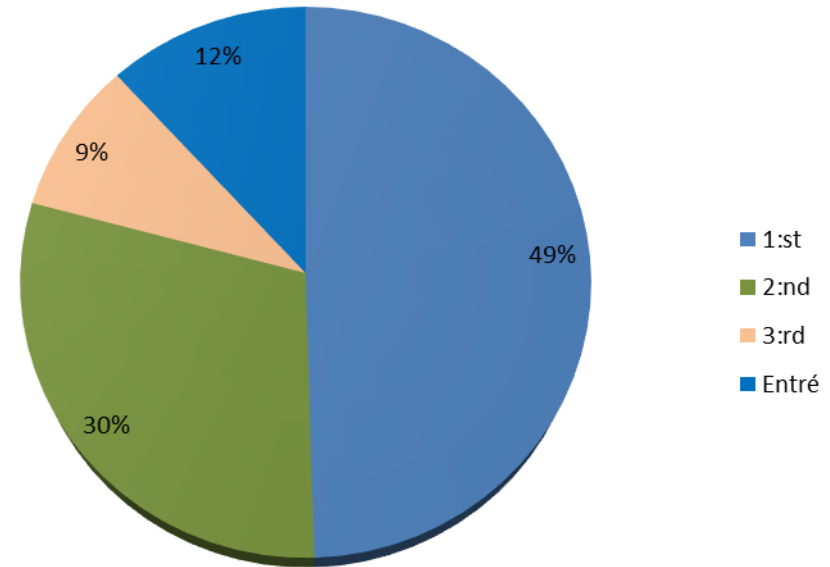
Fördelning av IT-ärenden 2025

mål 1:a (ink. Entré)= 80%, 2:a= 16%, 3:e= 4%



Fördelning av IT-ärenden 2026

mål 1:a (ink. Entré)= 80%, 2:a= 16%, 3:e= 4%



Bas tjänster (ska ses över)

- KTH-konto
- E-post (kalender, mm)
- Fillagring (H:, P:, G, Z:)
- OneDrive (snart Teams)
- Telefoni
- Nätverk
- Trådlösa nätverk (Eduroam, mm)
- KTH-Print
- Zoom, KTH-Play
- Drift och support av administrativa stödsystem (Agresso/EFH, HR,Edge, Bravida, osv.)
- I KTH Entré, tillsammans med EDO och PD: passersystem, Studieadministration, bostad, ...
- Support av andra system, såsom Canvas,Ladok, NyA, mm.,
- Beredskap (på vissa tjänster)



Avgiftsbelagda IT-tjänster

- IT-Arbeitsplatsen på KTH
- Serverkapacitet
- Co-location
- Serverdrift
- Slack
- Confluence
- Boknings-skärmar
- Digitala skyltar (Smartsign), osv...

Delar av:

- LAN/SUNET tjänster
- Telefoni
- Programbibliotek
- Klientbackup, osv...



Skolspecifika bemanningstjänster:

- IT-samordningsfunktion
- Lokal IT-Support
- Lokal IT-Support, tilläggstjänst On-Site support
- Lokal IT-Support, tilläggstjänst AV-Support
- Inköp och logistik av IT-relaterad utrustning
- Licensadministration
- Applikationsdrift





IT-tjänster

- Alla tjänster:
[IT-tjänster för anställda](#)



Arbetsmaterial tilldelat varje grupp:

- Karta över kvarteren
- Lista över verksamhet per hus
- Arbetsuppgifter som projektgruppen gått igenom
- Minsta gemensamma nämnare per personalkategori
- Presentationerna från Säkerhetsavdelningen och IT.

Frågeställningar: (utifrån tilldelat material, och presentationer)

Ge förslag på:

- **”Hur ska vi arbeta utifrån våra arbetsområden i den nya kvartersorganisationen.”**
(Titta framåt, hitta lösningar på hur vi ska arbeta bättre tillsammans)
- Är det något som saknas utifrån presentationerna (Säkerhet,& IT) och det material som ni fått tilldelat.
- Är det något som är otydligt, hur/vad?

Redovisning:

- 1.) Skriv ner vad ni kommit fram till på blädderblocket och sätt upp det på väggen.
(Ange vilken grupp det är som arbetat med uppgiften)
- 2.) "Vernissage" Ramlar runt och titta på varandras blädderblock och jämför med det ni kommit fram till.
- 3.) Gruppen redovisar vad ni kommit fram till, och hur ni resonerat.



Gruppindelning:

