

# AFFÄRSMÅL ÄR TILL FÖR ATT ÖVERTRÄFFAS

**CSC** är ett av världens största IT-bolag.  
Här får du veta mer om vår svenska del.



**CSC**



**CSC**

## INNEHÅLL

Välkommen	3
Vad vi gör	4
Vårt nyskapande	6
Människor emellan	8
Löften och leveranser	10
IT för bättre affärer	12
Nästa steg	15

# VÄLKOMMEN TILL ETT OVANLIGT MÄNSKLIGT IT-FÖRETAG

”Känslan för individen är viktig för oss på CSC. Den som har balans mellan privat- och yrkeslivet mår bra. Den som mår bra levererar bra resultat. Då får våra kunder det vi lovar dem.”

Och vad lovar vi? Framför allt att vår IT-teknik blir ett medel för kundernas affärsutveckling. Det vet till exempel försvarsjätten BAE Systems, flygbolaget SAS och säkerhetsföretaget Saab. Alla har de fördjupat sina mångåriga partnerskap med CSC. Vi har både kompetens och teknik som gör att affärs mål kan överträffas.

Förresten ska vi inte bara ge kunderna det vi lovat. De ska få ännu mer. Ett exempel är grön IT. Där andra ser det som ett nytt och separat affärsområde, har tänket kring grön IT varit integrerat i våra lösningar sedan länge. Därför kan våra kunder spara pengar och energi genom bland annat virtuella servrar, fjärrskrivbord och olika e-tjänster.

Blickar vi framåt väntar en spännande tid. Den offentliga sektorn blir ett allt viktigare område. I Danmark är vi det ledande företaget – och nu är det dags att på allvar visa framfötterna även i Sverige, där vi glädjande nog blivit rankade som nummer ett i Kammarkollegiets miljardupphandling av IT-tjänster.

Om detta och mycket mer kan du läsa i den här presentationen. Välkommen till CSC, ett ovanligt mänskligt IT-företag.

# REDAN PÅ 50-TALET VAR OPERATIVSYSTEM VARDAGSMAT FÖR OSS

Låt oss börja med en presentation av vår verksamhet. Alltså vad vi gör. Då blir det lättare att förklara hur vi gör det – och vad du vinner på att välja oss som samarbetspartner.



Systemutveckling, integration, applikationsförvaltning, serverövervakning, CRM, billing, nätverk, hosting, outsourcing, support. Kort sagt: IT-baserade affärslösningar. Det är vad vi erbjuder. CSC är världens största teknikberoende fullserviceleverantör inom området. Av oss får du hjälp med allt från analys till implementering. Och när du outsourcar din IT-drift till oss tar vi även fullt ansvar för personalen.

CSC i Sverige har kreditvärdighet AAA. Du pratar alltså med ett

företag som står stabilt. Konstigt vore väl annars med tanke på att vi ingår i en koncern som funnits sedan 1959.

## **FÖRSTA KUNDEN SATTE STANDARDEN**

I slutet av 50-talet fanns det bara drygt 4 000 datorer i världen, ingen särskilt användarvänlig. Två amerikanska flygingenjörer såg ett behov. De investerade 100 dollar för att starta CSC och ta fram lättbegripliga operativsystem. NASA blev vår första uppdragsgivare – ett samarbete som pågår än idag.

Säkerhet, precision och kvalitet har alltid varit hörnstenar för oss. Annat vore omöjligt med tanke på våra kunders krav. För att kunna stödja dig så bra som möjligt är vi organiserade i tre affärsområden.

## **BUSINESS SOLUTIONS - GER DIG TORRT PÅ FÖTTERNA**

Vi analyser dina nuvarande affärssystem. Ett grundläggande

strategiarbete som kan jämföras med taktikgenomgången innan den stora fotbollsmatchen. Vi identifierar föråldrade applikationer, bedömer affärsnyttan och rekommenderar förändringar. Vad behöver göras? Vad kostar det? Hur kan IT bli ett konkurrensmedel för ditt företag?

## **TECHNOLOGY - ROR DIG I HAMN**

Här går vi från ord till handling. Gränssnitt utvecklas. Program och system kopplas samman utifrån bestämda strategier. Alltid med tanke på din affär. Hur kan du öka produktiviteten? Underlätta för medarbetarna? Och i slutändan tjäna mer pengar?

Vi har samarbetsavtal med ledande mjukvaruföretag som SAP™ och Oracle™. Det gör att vi kan leverera kompletta end-to-end-lösningar, inklusive utvärdering, implementering och uppgraderingar.

## **FRAMTIDENS MOLNTJÄNSTER**

Vi har också ett avtal med Microsoft® som innebär att vi erbjuder deras molnbaserade tjänster. Du ersätter då de traditionella fysiska programvarorna med onlinevarianter. Det sparar både pengar och administrativt

## Sagt med siffror

1959..... Då grundades vi

90 ..... Så många länder finns vi i

6 ..... Så många kontor har vi i Sverige

95 000 .... Så många anställda är vi (varav 700 i Sverige)

14 ..... Så många års bransch-erfarenhet har våra medarbetare i genomsnitt



arbete i form av till exempel uppdateringar. I vårt erbjudande finns molnbaserade tjänster för flera av de vanliga programmen från Microsoft®.

### **OUTSOURCING - SIKTAR MOT NYA HORISONTER**

Där andra pratar om fokus på kärnverksamheten tar vi outsourcingen ett steg längre. För oss handlar det inte om att förvalta, utan om att utveckla. Både människor och teknik. Då blir det lättare att genomföra

outsourcingprojekt där alla blir nöjda. Och där dina affärs mål får högsta prioritet.

### **EXEMPEL PÅ KUNDER**

Globalt sett kommer 40 procent av våra kunder från den offentliga sektorn (inklusive hälso- och sjukvård). För övrigt är det tillverkningsindustrin, bank/finans, försvarsindustrin, telekom och flygindustrin som utgör kundbasen. I Sverige arbetar vi bland annat med SAS, Södertälje kommun, Trygg-Hansa,

Saab, Göteborgs Spårvägar, Telenor, Länsförsäkringar och AMFPension.

### **OM VÅRT SOCIALA ENGAGEMANG**

Vi ser oss som del av samhället. Dels med tanke på att vi är drygt 95 000 medarbetare, dels för att det vi gör påverkar tillvaron för ännu fler. Det sociala engagemanget är därför en självklarhet. 2006 ingick vi ett avtal med Rädda Barnen och sponsrar flera olika projekt.

# VI HITTAR NYA VÄGAR UTAN ATT ÖVERGE DE BEFINTLIGA



Dags att ta en titt på hur vi jobbar. Där finns en hel del skillnader jämfört med andra i branschen. Till exempel har vi en alldeles egen tolkning av begreppet nyskapande.

Att skapa kräver råmaterial. För en författare kan det handla om livserfarenhet. För oss om alla de projekt vi genomfört. En världsomspännande verksamhet betyder mängder av referenser. Våra branschspecifika lösningar kan enkelt överföras från ett land till ett annat.

På så sätt blir vi nyskapande utan att behöva uppfinna det berömda hjulet på nytt.

Vilken fördel har du av detta? För det första behöver du inte satsa egna resurser på utveckling. För det andra får du teknik som fungerar redan från början, vilket sparar både tid och pengar.

## **EN SÄKERHETSMODELL FÖR ALLA KONTOR**

Saab är en kund som haft nytta av vårt nyskapande. Vi hjälper dem med att etablera



internationella kontor för lanseringen av JAS Gripen. Istället för att bygga nya system för varje kontor utgår vi ifrån en säkerhetsmodell som kan "återvinnas" vid varje etablering. Modellen består av datasystem med hög kryptering av delade och lagrade filer, identifikation av anslutna maskiner och så vidare.

### **NÖJDARE RESENÄRER OCH ENKLARE ADMINISTRATION**

Långa köer vid incheckningen var ett problem för vår kund SAS. Vi utvecklade en ny lösning, Mobile Self Service Airline Check-In, där man checkar in med sin mobiltelefon. Resultatet blev nöjdare

resenärer och en enklare administration för SAS. Sedan lanseringen i början av 2004 har antalet self service-användare ökat med cirka tio procent per månad.

### **GLOBAL KUNSKAP FÖR LOKALT BRUK**

Hjärnan måste underhållas för att prestera. Samma sak med kunskaper. Våra Centers of Excellence är ett av flera sätt att främja nyskapandet. Där utvecklas och testas teknik med ett minimum av investeringar för dig.

Med våra Living Labs samlar vi kunder, forskare och allmänheten i öppna innovationsprojekt. Det ger ett bredare perspektiv som

både involverar människa och affär.

När det börjar närma sig skarpt läge finns konceptet World Sourcing, som helt enkelt går ut på att uppgiften alltid ska lösas av de bäst lämpade medarbetarna – oavsett var de befinner sig i världen.





# KÄNNER VI VÅRA KUNDER

## FÖRSTÅR VI VÅRA KUNDER

Relationen mellan människor är en teknik lika viktig som ettor och nollor. Känner vi dig förstår vi dig. Då blir det lättare att nå resultat som alla är nöjda med. Inte minst i de fall vi tar över personalen.



Början av en relation är spännande men också präglad av oviss-het. Ju längre tiden går, desto bättre vet man var man har var-andra. Det här gäller i högsta grad också i affärsmässiga förhål-landen. Vi tror på öppna samar-beten där vi blir en förlängning av din verksamhet.

Exempel: vi levererade affärs-system till en amerikansk bank

och fick ersättning för varje kund-ärende. Ersättningen var högre när ärendena gjordes via banko-mat. Samtidigt ville banken öka användningen av bankomaterna. Ett gemensamt intresse att ut-veckla affärerna fanns och därför satsades resurser till en mer an-vändarvänlig bankomattjänst.

Att ta över personal och tjäns-ter i ett outsourcingavtal kräver mycket. 20 års erfarenhet har re-sulterat i metoder som minimerar personalomsättning och stör-ningar i driften. Uppstår frågor i samarbetet är det bättre att lösa dem genast. I våra större avtal finns så kallade relation managers med för att ta hand om eventuella problem.



”Jag kom från Trygg-Hansa i samband med att CSC tog över deras IT-avdelning. I början var det inte helt lätt. Men allt eftersom har flytten till CSC betytt flera bra saker. Jag ser till exempel stora möjligheter till personlig utveckling. Att jobba med flera olika kunder är roligt. Och för mig som är medieingenjör är det förstås positivt att arbeta på ett företag där IT är huvudinriktningen.”

**Johan Granberg, Application Developer, CSC Sverige**



Och det fungerar. Statistiken säger att 90 procent av personalen fortfarande jobbar inom CSC två år efter ett övertagande. Man trivs helt enkelt hos oss. Att vi fått Unionens utmärkelse Guldnappen som Sveriges mest föräldravänliga och jämställda arbetsplats är värt att nämna i sammanhanget.

Summering: vi har nöjda kunder som ger oss fortsatt förtroende år efter år. Vilket inte minst följande exempel visar.

#### **ANSVAR MED STORT A**

Sedan 1994 har vi haft telefon- och internetoperatören Telenor som kund. Ett outsourcingavtal som sett oss jobba med utveckling, integration och drift av



billing- och CRM-system. Med tiden har avtalet utökats och vi har idag dessutom det övergripande ansvaret för Telenors contact center-verksamhet i Norden.

#### **HÖGSTA MÖJLIGA SÄKERHET**

IT-drift i fem år, utveckling och underhåll i sju år. Avtal av den digniteten gör det lätt att gå på djupet. Med Trygg-Hansa (en del av Codan-koncernen) har vi till och med tagit över hela IT-avdelningen. Det ger personalen fler karriärmöjligheter – man kan



både fortsätta sin befintliga tjänst och prova något helt nytt inom CSC:s värld.

Att TryggHansa valde oss berodde till stor del på vår erfarenhet av kunder inom bank- och finansvärlden, där systemens säkerhet är avgörande.



Att ge trygghet i alla lägen kräver resurser och kunskaper. Och beslutsamhet. Men också förmågan att anpassa sig då det behövs.



Affärskritiska leveranser är den vardagliga benämningen. Översatt i praktiken: en leverantör du kan lita på (så att dina kunder i sin tur kan lita på dig). Det är så trovärdighet skapas – grunden för fortsatta affärer.

Med NASA som "normgivare" är det pålitligheten i tekniken vi verkligen prioriterar. Från enskilda tjänster till hela system som ska fungera tillsammans.

Sällan sätts väl det här på så tufft prov som hos brittiska kunden National Health Service. Till dem har vi utvecklat ett elektroniskt patient- och sjukvårdssystem som är installerat i ambulansernas datorer. Det gör att personalen snabbt får tillgång till patienternas journaler och kan sätta in den bästa behandlingen redan under sjuktransporten.

#### **KOLLEKTIVTRAFIK SOM FUNGERAR**

Sedan 2001 hanterar vi hela IT-infrastrukturen för Göteborgs Spårvägar: nätverk, servrar, kommunikation och help desk. Fel i kollektivtrafiken får genast stora

# DET ÄR SKILLNAD PÅ ATT LOVA OCH ATT HÅLLA VAD MAN LOVAR

konsekvenser. Så självklart är kraven mycket höga: servrar som bland annat används för exempelvis trafikplanering, ska ha en upptid på 99,9 procent dygnet runt.

För kunder inom just kollektivtrafiken erbjuder vi en unik CRM-lösning, Boomerang, baserad på Microsoft.NET. Den hjälper dig bland annat att få ständigt uppdaterad information om enskilda kunder, vilket gör det lättare att arbeta med målstyrd marknadsföring.

## **ALLTID PENGAR PÅ KONTOT**

Att samtal och tjänster faktureras i rätt tid med rätt pris är viktigt

för varje telekomoperatör. Ett av våra uppdrag för Telenor är att ansvara för just faktureringsystemet. Uppdraget inkluderar insamling, prissättning och billing.

## **BOKAT OCH KLART**

Till SAS levererar vi konsulttjänster, systemintegration, applikationsutveckling och underhåll samt IT-infrastruktur tjänster. Det betyder bland annat att vi ser till att systemen för bokning och biljettreservat fungerar som de ska. Avgörande med tanke på att eventuella fel både betyder irriterade resenärer och stillastående flygplan (som tickar pengar redan från första sekund).





# AV OSS FÅR DU LÖSNINGAR SOM INTE BARA LEVERERAR UTAN OCKSÅ GENERERAR

Det här uppslaget är en fortsättning av vad vi berättade på föregående sidor. För en IT-lösning av idag ska inte bara fungera. Den ska ge något mer.



I de flesta av våra outsourcingkontrakt garanterar vi kunderna en ordentlig kostnadsänkning. Med bibehållen kvalitet och ökad kostnadskontroll.

Samtidigt tittar vi också på hur du kan utveckla dina affärer med hjälp av IT. Analysen kan ske i form av en workshop där vi går igenom din IT-struktur. Vilka delar lämpar sig bäst för outsourcing och hur mycket pengar kan du spara?

Nyttan? Du slipper själv lägga resurser på affärsutveckling. Vi har koll på allt från lagkrav till nya marknader. Det ger dig ett försprång som kan vara avgörande när kunderna väljer mellan dig och dina konkurrenter. Då blir du inte bara mindre konjunkturkänslig, utan agerar också framåt.

#### **NY IT-MILJÖ I SÖDERTÄLJE**

Södertälje kommun ville göra om sin IT-miljö i samband med att det nya stadshuset byggdes. Vi fick uppdraget att bygga upp strukturen från grunden – med kravet att den nya miljön skulle underlätta för ett friare arbetssätt: mer rörlighet och färre pappersdokument. Vårt arbete har inneburit



allt från trådlösa nät, lösningar kring administration och underhåll av klienter till telefoni- och utskriftstjänster. Vi migrerade också flera olika tekniker till en ren Windowsmiljö.

#### **KLIENTPLATTFORM FÖRENKLAR OCH SPARAR PENGAR**

Med vår egenutvecklade klientplattform mPOWER har Saab minskat programfloran rejält. Från 500 till 150 program, som användaren själv enkelt kan administrera. Det sänker kostnader för licenser, gör uppdateringar lättare och att kommunikationen går smidigare.

mPOWER är standardiserad och används av flera andra

kunder, bland annat Södertälje kommun och SAS.

#### **LÅNGSIKTIGHET MED ÖPPEN INNOVATION**

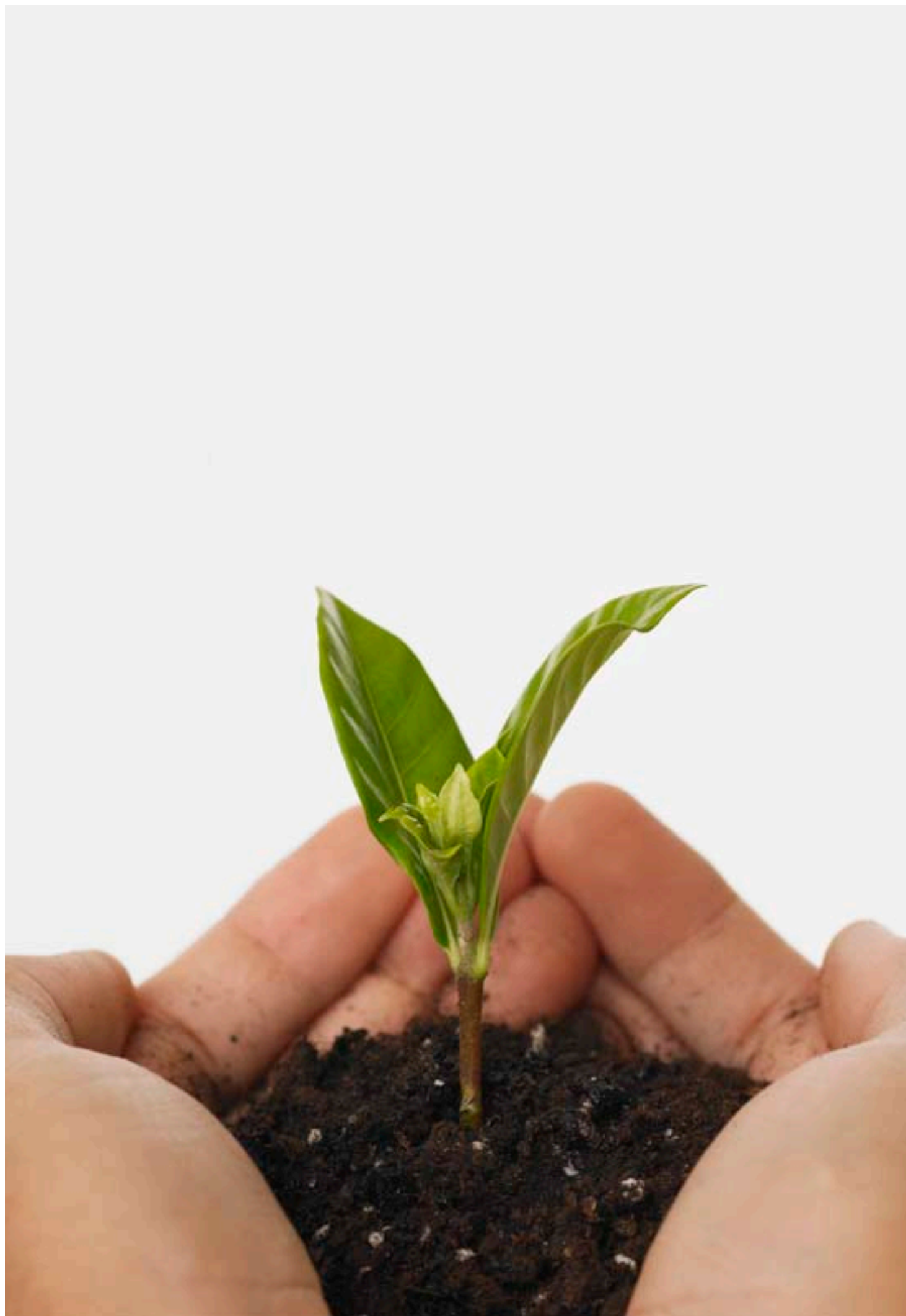
Ju fler som får medverka i en utvecklingsprocess, desto fler bra idéer uppstår. Därför uppmuntar vi öppen innovation i så kallade Living Labs. Kunder, vi själva, forskare, och andra intressenter samlas då i nätverk för att hitta lösningar som ger ekonomiskt värde – samtidigt som de mänskliga aspekterna inte glöms bort.

Ett bra exempel är Airport Living Lab där vi tillsammans med SAS Ground Services, Uppsala Universitet och Handelshögskolan jobbar för att göra Stockholm



Arlanda-Airport mer "användarvänlig". Både för resenärer och personal.

Open Innovation Frameworks är ett annat projekt vi medverkar i. Öppen innovation innebär bland annat ett större utbyte av idéer, där kunderna blir mer involverade i produktutvecklingen. Men hur tar man bäst tillvara på kunskaperna? Och hur påverkas de traditionella affärsmodellerna? Projektet genomförs i samarbete med Uppsala Universitet och Handelshögskolan.



# NU VILL VI HJÄLPA DIG ATT GÖRA BÄTTRE AFFÄRER



Vi hoppas att du gillar vad du hittills fått veta om CSC.

Mycket mer finns förstås att berätta. Gör gärna ett besök på [www.csc.com/se](http://www.csc.com/se) där vi presenterar våra affärsområden och visar fler kunduppdrag.

På webbplatsen finns också kontaktvägar för dig som vill ta första steget mot bättre affärer redan nu. Eller ring oss direkt på telefon 08-560 100 00.



BUSINESS SOLUTIONS  
TECHNOLOGY  
OUTSOURCING

#### **Huvudkontor i Stockholm, Sverige**

Besöksadress/Bud: Frösundaviks allé 1, 169 70 Solna  
Postadress: CSC Sverige AB, 195 87 Stockholm  
T: +46 (0)8 560 100 00

#### **Huvudkontor i Oslo, Norge**

Besöksadress: Skabos vei 4, N-0278 Oslo  
Leveransadress: Postboks 503 Skøyen, N-0214 Oslo  
T: +47 (0)21 63 40 00

#### **Huvudkontor i Köpenhamn, Danmark**

Retortvej 8, DK-2500 Valby  
T: +45 (0)36 14 40 00

#### **Huvudkontor i Europa/Mellanöstern/Afrika**

London, England  
Royal Pavilion  
Wellesley Road  
Aldershot, Hampshire GU11 1PZ  
England  
T: +44 (0)1252 534000

#### **Om CSC**

CSC är en världsledande leverantör av IT-baserade affärslösningar. Med ett brett tjänsteutbud löser vi våra kunders problem och ger dem möjlighet att fokusera på kärnverksamheten, jobba effektivare, förbättra sina relationer och uppnå strategiska mål.

Vi lägger stor vikt vid att lära känna och förstå våra kunder i långsiktiga relationer. Som teknikoberoende utgår vi alltid från kundernas behov i varje uppdrag. I 50 år har vi försett företag, organisationer och myndigheter med konsulttjänster inom outsourcing, systemutveckling och systemintegration. CSC är noterat på New York-börsen. Läs mer på [www.csc.com/se](http://www.csc.com/se)