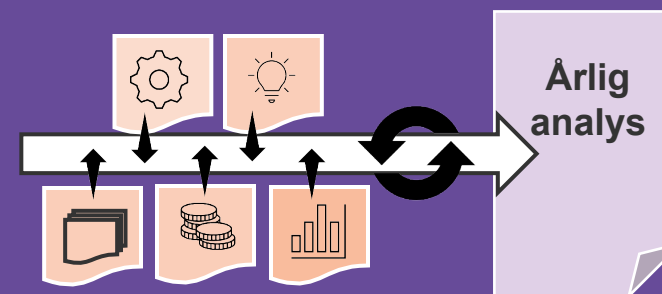


# Årlig analys 2026

Nämnden för Intraservice, 6 mars 2025





Vi finns med dig hela arbetsdagen.

Vi är datorn du arbetar på, telefonen du har i handen. Vi visar dig dagens arbetsschema.

Vi är intranätet du surfar på och den säkra inloggningen. Vi är styrande dokument och semesterväxling.

Vi hjälper dig hålla koll på pengarna och betalar dina räkningar. Vi är med dig när du ska lära dig något nytt eller vill byta karriär.

Vi är också system och processer. Och pulsen som slår. När samhället förändras följer vi med.

I våra system rör sig mattebetyg, bygglov och socialbidrag. Utan oss inget wifi, teams eller löner.

Din vardag är vårt uppdrag. Vi är den du ringer när du behöver hjälp. Vi driver digitalisering och vaktar stadens system.

Vi säkrar information som inte får spridas och gör så att det som är offentligt kan delas.

Vi på Intraservice levererar grunden till en demokratisk stad. En stad som ska vara hållbar. Där vi samarbetar, jobbar smart och får tid till det som är viktigt.

När allt funkar märks vi knappt. Men allt är inte alltid enkelt.

Tillsammans jobbar vi med det som är svårt idag och rustar staden för en komplex framtid.

**Vi får staden att funka.**

# Presentationens innehåll

- » Inledning
- » Tjänsternas förvaltningskostnader och förändringar av dessa
- » Förändringsinsatser och scenarion
- » Kostnad per kund
- » Summering
- » Nästa steg

Genom att effektivisera processer, minska administration och utveckla digitala tjänster skapar staden förutsättningar för att stärka välfärden, främja hållbar tillväxt och förbättra servicen till göteborgarna.



Digitalisering är en möjliggörare för att nå budgetmål som ökad effektivitet, brytande av segregation, och en kraftfull klimatomställning.

Intraservice spelar därför en central roll i att samordna och stödja detta arbete.



Stadens behov och krav på digitalisering har ökat markant de senaste åren, vilket ställer höga krav på återanvändning av processer, gemensamma informationsmängder och tekniska plattformar i en säker och skalbar miljö.

Här skapar Intraservices gemensamma tjänster och den digitala infrastrukturen stort värde för stadens olika verksamheter.





Göteborgs Stads verksamheters informationssystem och nätverk utsätts kontinuerligt för olika typer av intrångsförsök, och andra hot som kan påfresta stadens IT-säkerhet.

Utifrån förstärkta krav i lagtexter (och andra typer av regelverk) vars syfte är att möta upp mot ett allt mer utmanande säkerhetsläge arbetar Intraservice med att etablera ett mer systematiskt informationssäkerhetsarbete.

Intraservice bidrar på flera sätt för att stärka stadens förmåga inom AI-området. Behovsinventeringar har visat flera kritiska användningsområden där AI kan skapa betydande värde.

Detta syns i de förändringsinsatser som föreslås. Arbetet lägger grunden för en systematisk och kostnadseffektiv AI-implementation som kan skalas upp i takt med verksamheternas behov och mognad.



# Om Årlig analys

# Vad är årlig analys?

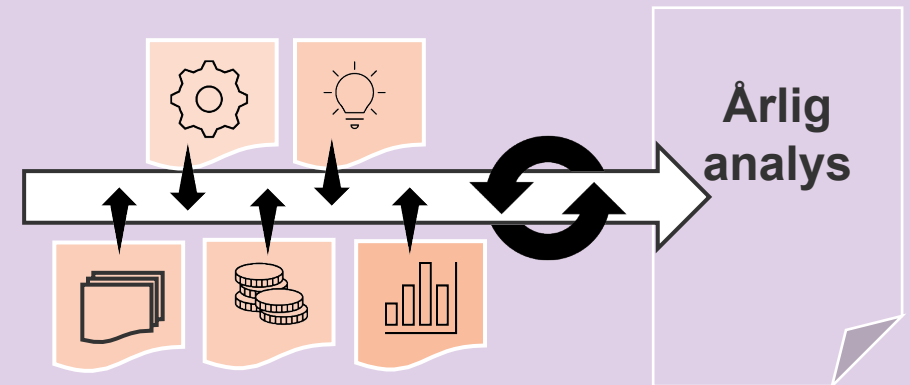
## Årlig analys av digital utveckling och förvaltning

De interna tjänsteleverantörerna i Göteborgs stad ska årligen göra en analys av vilken utveckling och förvaltning de gemensamma digitala tjänsterna och den digitala infrastrukturen behöver under kommande år.

Analysen sammanställs i ett underlag till Stadsledningskontoret (SLK) och Strategisk samordningsgrupp (Stratsam).

Baserat på den ger de rekommendation och budgetunderlag till Kommunfullmäktige.

*Avgränsning: Den årliga analysen omfattar bastjänster, tilläggstjänster och tjänster inom digital infrastruktur, samt endast kunder inom kommunkoncernen.*



## I årlig analys föreslår Intraservice

- » Förvaltningskostnader om 1150,2 mkr
- » Förändringsinsatser om 46,15 mkr
- » Totalt 1 196,3 mkr
- » 3 tjänster som kategoriseras om
- » 3 ändrade fördelningsnycklar
- » 5 tjänster som avvecklas (varav en inte lanserats)
- » 3 nya tjänster som kommer lanseras under 2026

# Förändringar i förvaltningskostnader

# Förändringar i förvaltningskostnader (mkr)

|                                      |               |                                                                                                                        |
|--------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ny leverans</b>                   | <b>26,9</b>   | En ny tjänst och flertalet nya erbjödanden samt utökade leveranser inom vissa tjänster.                                |
| <b>Utveckling inom tjänst</b>        | <b>60,2</b>   | Större utvecklingsinsatser i befintliga tjänster 2026. Det mesta handlar om stöd i upphandling och införanden.         |
| <b>Volymökning</b>                   | <b>10,1</b>   | Befintliga kunder använder och beställer mer av våra tjänster eller att vi har anslutit nya kunder till våra tjänster. |
| <b>Leverantörsavtal</b>              | <b>30,1</b>   | 24 mkr avser omförhandling Microsoft och Cisco. Även andra leverantörskostnader ökar.                                  |
| <b>Avräkning utveckling 2025</b>     | <b>- 66,1</b> | Kostnad för genomförd utveckling avräknas. Minskade kostnader som effekt från tidigare förändringsinsatser.            |
| <b>Effektiviseringsinsatser</b>      | <b>- 15,4</b> |                                                                                                                        |
| <b>Lönejustering</b>                 | <b>12,8</b>   | Beräknad lönejustering 3%                                                                                              |
| <b>Ökad förvaltningskostnad 2026</b> | <b>58,5</b>   | <b>5,4%</b>                                                                                                            |

# Förändringar i förvaltningskostnader

## Ny leverans

Påverkan på förvaltningskostnad för leverans av nya tjänster och erbjudanden.

Avser också utökade leveranser inom nuvarande tjänster och erbjudanden.

**26,9 mkr**

- Leverans av tjänsten Digitalisering med hjälp av automatisering (BPMS).
- Interna e-tjänster erbjuds staden, för effektivisering av arbetet både mellan och inom förvaltningar och bolag.
- Personsök levereras som erbjudande.
- Utökat stöd för effektivisering av stadens licenshantering.
- Stärkt leverans av identitet och åtkomst.
  
- Utökad leverans i tjänsterna sammanställda räkenskaper, ekonomiprocesser, dokument och ärendehantering och årliga medarbetarundersökningar.

# Förändringar i förvaltningskostnader

## Utveckling inom tjänst

Större utveckling i befintliga tjänster.

**60,2 mkr**

- Stöd i upphandlingar samt införanden.
- Stöd i ekonomiprocesser 22 mkr
- Stöd för dokument och ärendehantering 9 mkr
- Införandeprojekt Telefoni
- Flertalet utvecklingsinsatser inom IT Arbetsplats.
- Förbättringar tjänstekatalog.
- Anpassning till EU-standard.
- Stöd för digitalt bevarande
- Stöd i arbete med bemanning m.fl.

# Förändringar i förvaltningskostnader

## Volymökning

Befintliga kunder använder och beställer mer av våra tjänster eller att vi har anslutit nya kunder till våra tjänster.

**10,1 mkr**

- Stadens digitalisering efterfrågar utökade leveranser av lokalt nät och utökad kapacitet i grundläggande digital infrastruktur.
- Volymökning i och med konsolidering av nya kunder till tjänsterna.
- Ökad efterfrågan av erbjudanden för hybridmöten
- Ökad hotbild ger mer att hantera i säkerhetsrelaterade tjänster.

# Förändringar i förvaltningskostnader

## Leverantörsavtal

Väsentligt ökade leverantörskostnader  
i samband med omförhandling.

Ändrade licensmodeller  
ger ibland ökade kostnader.

**30,1 mkr**

- Omförhandling avtal med Microsoft ger merkostnad på ca 17 msek för del av 2026.
- Avtalspåverkan från Cisco på ca 7 msek.
- Ökade leverantörskostnader för säkerhetsövervakning

# Förändringar i förvaltningskostnader

## Avräkning utveckling 2025

**-66,1 mkr**

- De medel som Intraservice fått för utveckling inom befintliga tjänster 2025 avräknas från förvaltningskostnad då de planeras vara genomförda till 2026.

## Effektiviseringsinsatser

Specifika insatser som resulterar i minskad förvaltningskostnad.

**-15,4 mkr**

- Intraservice tidigare projekt för effektivare behörighets- och kontohantering ger minskade kostnader i tjänst.
- Minskat behov av konsulter i förvaltningsövergripande säkerhetshöjande arbete.

## Lönejustering

3% lönejustering inkluderat i förvaltningskostnad

**12,8 mkr**

- 3% lönejustering medräknad i årlig analys 2026 för att minska skillnaden mellan årlig analys och kommande budget.

# Summering Förvaltningskostnad 2026

| 2026                | Gemensamma tjänster | Digital Infrastruktur | Intraservice 2026 | Intraservice 2025 | Förändring (%)  |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Förvaltningskostnad | 319,8 mkr           | 830,4 mkr             | 1 150,2 mkr       | 1 091,6 mkr       | 58,5 mkr (5,4%) |

## Förändringar i förvaltningskostnader (mkr)

|                                                       |                  |                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ny leverans                                           | 26,9             | En ny tjänst och flertalet nya erbjudanden samt utökade leveranser inom vissa tjänster.                                |
| Utveckling inom tjänst                                | 60,2             | Större utvecklingsinsatser i befintliga tjänster 2026. Det mesta handlar om stöd i upphandling och införanden.         |
| Volymökning                                           | 10,1             | Befintliga kunder använder och beställer mer av våra tjänster eller att vi har anslutit nya kunder till våra tjänster. |
| Leverantörsavtal                                      | 30,1             | 24 mkr avser omförhandling Microsoft och Cisco. Även andra leverantörskostnader ökar.                                  |
| Avräkning utveckling 2025<br>Effektiviseringsinsatser | - 66,1<br>- 15,4 | Kostnad för genomförd utveckling avräknas. Minskade kostnader som effekt från tidigare förändringsinsatser.            |
| Lönejustering                                         | 12,8             | Beräknad lönejustering 3%                                                                                              |
| Ökad förvaltningskostnad 2026                         | 58,5             | 5,4%                                                                                                                   |

# Kostnadsutveckling förvaltningskostnad

| Förvaltningskostnad 2026                                                                            | Belopp<br>mkr | Ökning<br>mkr | Ökning<br>%  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Förvaltningskostnad bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur enligt beslutad budget 2025 | 1091,6        |               |              |
| <b>Förändringar i årlig analys 2026</b>                                                             |               |               |              |
| Påverkan på förvaltningskostnad av utveckling inom tjänst                                           | 60,2          |               |              |
| Påverkan på förvaltningskostnad på grund av leverantörsavtal                                        | 30,1          |               |              |
| Avräkning genomförd utveckling 2025                                                                 | - 66,1        |               |              |
| Effektiviseringsinsatser                                                                            | - 15,4        |               |              |
| <b>Förvaltningskostnad befintlig leverans</b>                                                       | <b>1100,4</b> | <b>8,8</b>    | <b>0,8 %</b> |
| Påverkan på förvaltningskostnad för leverans av nya tjänster och erbjudanden                        | 26,9          |               |              |
| Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade volymer                                           | 10,1          |               |              |
| <b>Summa förvaltningskostnad 2026 exkl. lönejustering</b>                                           | <b>1137,4</b> | <b>45,8</b>   | <b>4,2%</b>  |
| Lönejustering (3%)                                                                                  | 12,8          |               |              |
| <b>Summa Förvaltningskostnad 2026</b>                                                               | <b>1150,2</b> | <b>58,5</b>   | <b>5,4 %</b> |

Effektiviseringsinsatser inom befintliga tjänster beräknas delvis balansera de ökade kostnaderna för befintliga leverantörsavtal.

Detta innebär att kostnadsökningen i jämförelse med befintlig tjänsteleverans 2025 beräknas bli 0,8 procent.

Ökning av den beräknade förvaltningskostnaden 2026 beror framför allt på inrättandet av nya tjänster samt ökad efterfrågan av befintliga tjänster. - Kostnaden 2026 beräknas till 1137,4 miljoner kronor exklusive lönejustering.

# **Möjliga scenarion för bästjänster och tjänster inom digital infrastruktur 2026**

# Scenarion i årlig analys

**Scenario 1**

**Scenario 2**

**Scenario 3**

**Bas-scenario**

**Förvaltningskostnad  
per tjänst 2026**

Vår föreslagna  
förvaltningskostnad  
utgör kostnadsbas i  
samtliga scenarion.

Förändringsinsatser  
som syftar till att  
säkerställa basen för  
lag, säkerhets- och  
avtalsuppfyllnad

”

**Utveckling av nya  
tjänster eller nya  
förmågor i tjänsten.  
Ny förmåga ska  
innebära en tydlig  
skillnad i tjänstens  
funktionalitet/innehåll.**

---

Definition av  
förändringsinsats  
i Årlig analys

# Förändringsinsatser som föreslås

## **Konsultation – Verksamhetsstöd för digitalisering**

Syftar till att börja erbjuda kunderna konsulttjänster som stöd i deras digitala verksamhetsutveckling. Förändringsinsatsens mål är primärt att utreda affärsmässiga frågor kopplat till ett sådant erbjudande.

## **Etablera tjänst för kravkatalog**

Syftar till att stödja förvaltningars och bolags digitalisering genom att ge dem tillgång till en kvalitetssäkrad och aktuell samling av icke-funktionella krav.

## **Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR-frågor**

En lösning som genom AI ökar tillgängligheten och kortar ledtider för information om personal- och HR-frågor.

## **Systemstöd för hållbarhetsrapportering, CSR**

Ett effektivt verktyg för att samla in och rapportera hållbarhetsdata till myndigheter, bransch-organisationer och internt inom Göteborgs Stad, samt följa upp miljö- och klimatprogram, som exempelvis Klimatbudget och Gröna obligationer.

## **Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur**

Syftar till att ge kunderna enklare användarresor och ökat stöd i beställningar genom paketering och förvaltning av sammanhållen digital infrastruktur.

## **Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365**

Kunderna får möjlighet att avropa drift av sina unika tillämpningar baserat på Microsoft-licenser

## **Etablera tjänst för digital tjänstemanna-legitimation**

Syftar till att erbjuda kunderna en effektiv och säker legitimeringsprocess för tjänsteutövande som inte involverar användarens privata Bank-ID.

## **Satsningar inom IT-säkerhet**

Syftar till att fortsätta minska sårbarheter och öka säkerheten i stadens gemensamma IT-miljöer.

## **Stöd i avveckling av Domino**

Kunderna får stöd i avvecklingen av Domino, inklusive hjälp med att inventera nuvarande lösningar, vägledning i att hitta ersättningslösningar och stöd under övergångsperioden.

## **Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar**

Syftar till att skapa tekniska förutsättningar, kompetens, arbetssätt och metoder inom Intraservice för att stödja stadens behov av AI-lösningar.

## **Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur**

Intraservice får snabbare möjlighet att agera på förändrade digitaliseringsbehov hos kunderna vilket minskar ledtider från behov till lösning.

## **Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:**

Utredning och förslag på hur dokumenthantering i Office och på H: och I: kataloger kan förbättras, inklusive regelverk och implementationsplan för effektiv och säker informationshantering.

**Din vardag vårt uppdrag.**



**Vi får staden att funka.**



# Scenario Bas

## Kundernas utmaningar och möjligheter som scenariot skapar

- I enlighet med stadsledningskontorets anvisning för årlig analys innehåller Intraservices bas-scenario de förändringsinsatser som syftar till att säkerställa IT-säkerheten, grundläggande funktioner i bastjänster och digital infrastruktur och avtalsefterlevnad, samt pågående förändringsinsatser som fortsätter in i 2026.
- Scenario Bas skapar möjlighet för stadens verksamheter att fortsätta arbeta med det tjänsteutbud från Intracervice som de använder idag.
- Det möjliggör också att Göteborgs Stad håller god takt i informationssäkerhetsfrågor.

## Konsekvenser om ej genomfört

- Befintliga kritiska tjänster för stadens verksamheter kan inte längre levereras.
- Lagkrav samt säkerhetsstandarder kommer inte att mötas.
- Pågående förändringsinsatser i scenariot saknar finansiering.

## Beroenden

- Flera förändringsinsatser inom scenariot har beroenden till lagkrav och regelverk kring informationssäkerhet

# 26,45 mkr

## Generella förutsättningar

Utrymme för att förvalta utvecklade tjänster är nödvändigt för att förändringsinsatser ska vara meningsfulla.

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna i staden bedriver egen verksamhetsutveckling för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

**Du får tid till  
det som är viktigt.**



# Scenario Minskad administration

## Kundernas utmaningar och möjligheter som scenariot skapar

- Scenariot innebär möjlighet att minska administration och frigöra tid för flera användargrupper i staden, som i stället kan användas för värdeskapande och verksamhetsspecifikt arbete i kärnverksamheten.
- Direkt effektivisering och möjlighet till omfördelningsnyttor genom chatbot för HR-tjänster
- Möjliggörare som både staden och Intraservice kan ha nytta av framåt för att fortsätta minska administration i staden
- Kvalitetsnyttor genom möjlighet till ökad IT-säkerhet, styrning och kontroll i identifiering kopplat till tjänst, roll och organisation.
- Centralisering och stordrift ger skalfördelar genom ökade möjligheter till samutnyttjande av resurser, licenser och hårdvara.

## Konsekvenser om ej genomfört

- Den minskade administration och den digitalisering som staden eftersträvar behöver ske på annat sätt.
- Förutsättningar för verksamhetsspecifika AI-tillämpningar och möjliggörare i den digitala infrastrukturen försenas och blir mer kostsamma.
- Stadens verksamheter tvingas själva driva förändringsinsatser kopplat till AI.

## Beroenden

- För större effekthemtagning är scenariot beroende av flera av de förändringsinsatser som återfinns i bas-scenariot.
- Utveckling av praxis för användande av AI inom offentlig sektor så som AI Act och regelverk kring informationssäkerhet.
- Nationella satsningar på AI inom offentlig sektor och hur dessa faller ut kan komma att påverka.

# 13,8 mkr

## Generella förutsättningar

Utrymme för att förvalta utvecklade tjänster är nödvändigt för att förändringsinsatser ska vara meningsfulla.

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna i staden bedriver egen verksamhetsutveckling för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

**Vi digitaliserar för framtiden.**



# Scenario Sänkta trösklar för digitalisering

## Kundernas utmaningar och möjligheter som scenariot skapar

- Många av stadens verksamheter har svårt att hitta rätt resurser och kompetens för att driva sin digitalisering.
- Intraservice vill etablera stöd till förvaltningar och bolag, för att hjälpa staden att brygga mellan sin egen verksamhetsutveckling och användandet av Intraservices möjliggörare för digitalisering. För att lyckas med verksamhetsutveckling genom digitalisering behöver olika kompetensområden samarbeta på nya sätt för att nå stadens mål.
- Intraservice har under flera år byggt upp en teknisk grund och tjänster inom digital infrastruktur som möjliggör digitalisering. För att ta nästa steg och stödja staden i dess digitaliseringsresa ser Intraservice behov av utökat stöd i beställning och nyttjande av befintliga tjänster och tekniker, snarare än utökad teknik.

## Konsekvenser om ej genomfört

- Det glapp som finns mellan Intraservices befintliga tjänster och verksamheternas förmåga att nyttja dessa möjliggörare för digitalisering kvarstår.
- Stadens verksamheter går miste om potentiell effekthemtagning.
- Risk för fragmentering av arkitektur och IT-miljö i staden, där decentraliserade lösningar och IT-miljöer skapar parallella tjänster och system och därmed högre kostnader för staden som helhet, samt ökade risker för informations- och datasäkerhet.

## Beroenden

- För större effekthemtagning är scenariot beroende av flera av de förändringsinsatser som återfinns i bas-scenariot.
- Utveckling av praxis för användande av AI inom offentlig sektor så som AI Act och regelverk kring informationssäkerhet.
- Nationella satsningar på AI inom offentlig sektor och hur dessa faller ut kan komma att påverka

# 16,2 mkr

## Generella förutsättningar

Utrymme för att förvalta utvecklade tjänster är nödvändigt för att förändringsinsatser ska vara meningsfulla.

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna i staden bedriver egen verksamhetsutveckling för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

**Vi levererar grunden  
till en demokratisk stad.**



# Scenario Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering

## Analys av scenariot

- Intraservice föreslår nya förändringsinsatser som styr mot kommunfullmäktiges mål om minskad administration och ökad takt i digitaliseringen.
- Scenarierna Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering pekar båda ut varsin viktig strategisk riktning för stadens digitalisering och innehåller förändringsinsatser som bidrar till dessa.
- Intraservice rekommenderar att samtliga scenarier genomförs.
- Detta scenario utgörs därför av förändringsinsatserna i både Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering.
- Analys och beskrivning av detta scenario framgår av tidigare beskrivna scenarios: Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering.

# 19,7 mkr

---

## Generella förutsättningar

Utrymme för att förvalta utvecklade tjänster är nödvändigt för att förändringsinsatser ska vara meningsfulla.

---

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna i staden bedriver egen verksamhetsutveckling för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

# Scenarion som beskrivs i rapporten

## Scenario Minskad administration och sänkta trösklar för digitalisering

### Scenario Minskad administration

- Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor
- Etablera tjänst för digital tjänstemannalegitimation
- *Flexibilitet inom digital infrastruktur*
- *Etablera förutsättningar för AI*

### Scenario Sänkta trösklar för digitalisering

- Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur
- Konsultation - Verksamhetsstöd för digitalisering
- Etablera tjänst för kravkatalog
- Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365
- *Flexibilitet inom digital infrastruktur*
- *Etablera förutsättningar för AI*

### Scenario Bas

- Systemstöd för hållbarhetsrapportering, CSRD
- Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:
- Stöd i avveckling av Domino
- Satsningar inom IT-säkerhet

### Redan pågående inom Scenario Bas

- Etablera tjänst för Datawarehouse
- Etablera application control
- Anpassning till nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud
- Digitala anställningsavtal/överenskommelse om timlön
- Utveckling bevarandeplattform
- Tillgängliggöra styrande dokument

# Generellt om nyttor

Nyttorealiserings sker i de flesta fall ute hos de verksamheter som nyttjar tjänsterna i kombination med ett förändrat arbetssätt

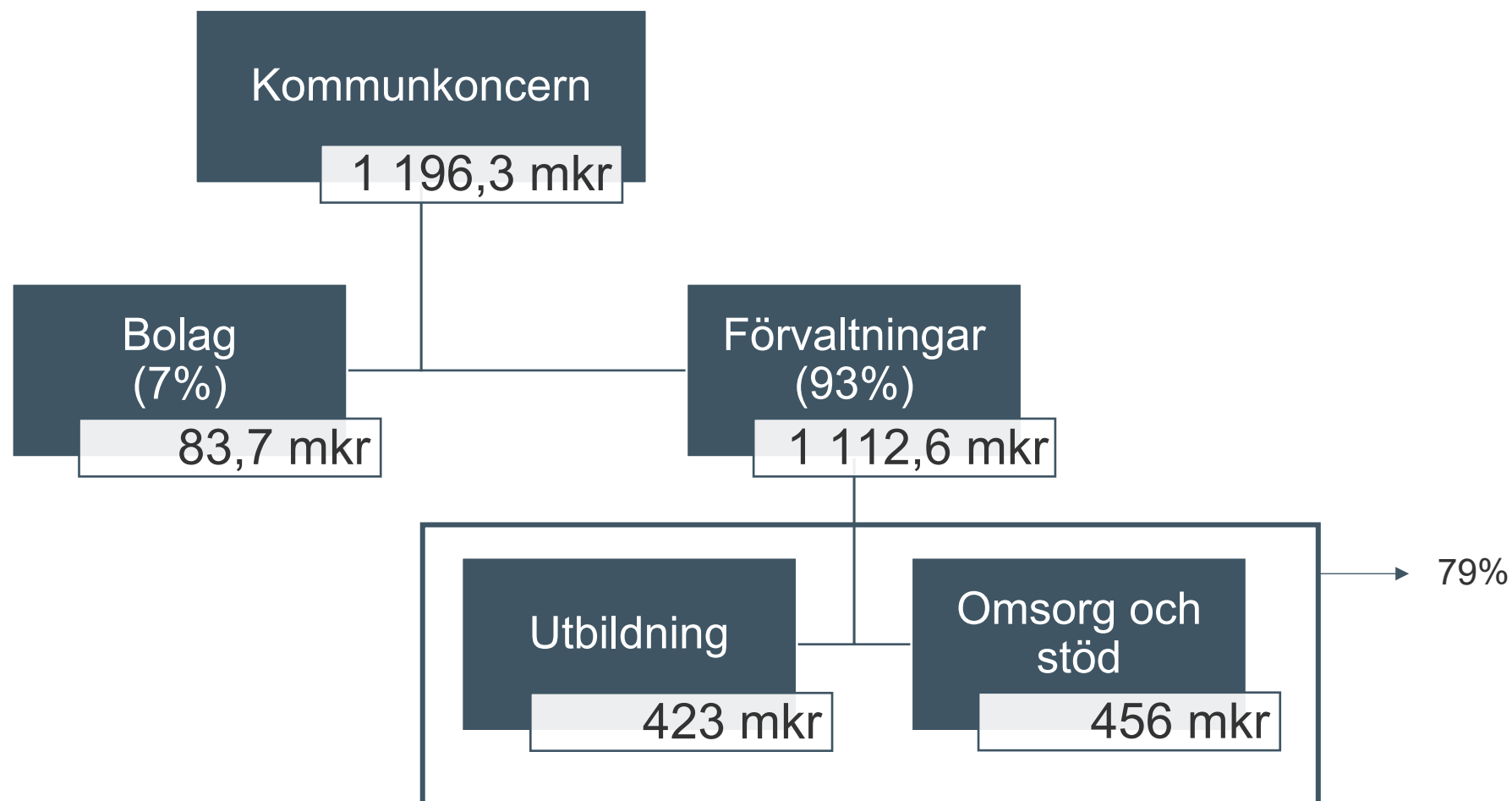
Nyttorna är ofta ekonomiska men kan även vara riktade mot till exempel ökad säkerhet, kvalitet, miljö och hållbarhet eller frigjord arbetstid

I många fall är nyttan frigjord arbetstid vilket inte innebär en direkt besparing men kan möjliggöra ett ökat fokus på kärnverksamheten

För att uppnå nytta genom digitalisering krävs arbete med processer och automatisering i den egna verksamheten (förvaltningar och bolag)

# Kostnad per kund

# Kostnadsfördelning övergripande



# Summering

## I årlig analys föreslår Intraservice

- » Förvaltningskostnader om 1150,2 mkr
- » Förändringsinsatser om 46,15 mkr
- » Totalt 1 196,3 mkr
- » 3 tjänster som kategoriseras om
- » 3 ändrade fördelningsnycklar
- » 5 tjänster som avvecklas (varav en inte lanserats)
- » 3 nya tjänster som kommer lanseras under 2026

# Frågor och reflektioner



# Nästa steg

# Nästa steg

- » Rapport och bilagor går ut med nämndhandlingarna och fastställs 6 mars
- » Rapport och bilagor går till stadsledningskontoret 7 mars
- » Föredragning för Strategisk samordningsgrupp 28 mars
- » Strategisk samordningsgrupp ger rekommendation till kommunfullmäktige 25 april
- » Dialoger med direktörer vid olika kundkluster sker under mars och april

# Tack för idag!

Enhet kund och tjänstestyrning  
Intraservice, Göteborgs Stad  
Ylva Wridell  
[ylva.wridell@goteborg.intraservice.se](mailto:ylva.wridell@goteborg.intraservice.se)