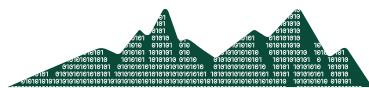




Customer Story



SKAT



monsalta

Over 280 IT-systemer fordelt på mange leverandører

I dag er samtlige opgaver i SKAT tæt på fuldt ud digitaliserede, hvilket spænder fra virksomhedsregistrering og selvangivelse til diverse betalingsløsninger og kontrol af skattebetaling. Hver dag tilgår og indsender tusindvis af borgere og virksomheder følsomme og betydningsfulde data til et af de omkring 280 IT-systemer, som SKAT administrerer.

En stor del af SKAT's IT-systemer er udviklet i takt med den teknologiske udvikling over de sidste 10-15 år. Mange af disse systemer kræver en løbende modernisering for at sikre den nødvendige funktionalitet.

Dette er afgørende for, at SKAT kan opretholde en stabil opkrævning af skatter og afgifter samt løbende imødekomme alle nye lovændringer. Adskillige af disse IT-løsninger driftes og vedligeholdes af eksterne leverandører, samtidig med at de er fuldstændigt afhængige af hinandens tilgængelighed og dataudveksling for korrekt funktionalitet. Dette skaber et stort behov for en effektiv og sikker deling af kritiske digitale informationer på tværs af de forskellige leverandører og løsninger. Deling af performance data i realtid, gør det muligt at fejlfinde hurtigt og effektivt på tværs af det komplekse IT-landskab.



OneView skaber nødvendigt og kritisk overblik

Monsaltas OneView indsamler, bearbejder og deler live performance data på tværs af services og leverandører. Det er en afgørende støtte for SKAT, når de skal maksimere udbyttet af deres komplekse IT-landskab. Uanset leverandører og teknologier, faciliterer OneView en strømlinet og effektiv informationsstrøm. Med OneView kan SKAT derfor ikke kun effektivisere håndteringen af realtidsdata, men også opnå

en mere sammenhængende og samarbejdsorienteret tilgang på tværs af deres mange uafhængige interne og eksterne systemleverandører. OneView skaber ikke blot en mere effektiv informationsdeling, men styrker også SKAT's evner til at træffe datadrevne beslutninger til fordel for alle involverede parter og styrker derved deres digitale transformation.



OneView er afgørende for SKAT's prioritering om at sikre god responstid og tilgængelighed på både eksterne selvbetjeningsløsninger og interne it-systemer."

Thomas Holte, Kontorchef, SKAT

Proaktiv brug af OneView optimerer driften

OneView overvåger brugerens oplevelse af svartid og tilgængelighed på SKAT's portaler, systemer og digitale tjenester. Baseret på disse data beregner OneView øjeblikkeligt brugeroplevelsen for hvert system.

Alle SKAT-medarbejdere har adgang til et samlet dashboard, der giver en realtidsvisning af både interne og eksterne portaler og løsninger. Dette eliminerer behovet for henvendelser til supporten vedrørende allerede kendte problemer. De IT-ansvarlige hos SKAT kan samtidig agere proaktivt på de modtagne signaler fra de overvågede løsninger, førend at nogle medarbejdere har henvendt sig omkring problemer for de påvirkede systemer.

SKAT deler deres OneView overblik med alle deres leverandører af IT-services. Leverandører, systemejere og helpdesk hos SKAT ser det samme billede. Leverandørerne kan derfor straks gå i gang med at løse performance problemer uden at skulle vente på en henvendelse fra SKAT. De indsamlede data giver systemejere hos SKAT mulighed for at prioritere, hvilke systemer der skal forbedres for bedst at støtte medarbejdere og kunder. Selvom mange systemer fungerer fejlfrit, kan der pludseligt opstå ustabilitet, og OneView kan hurtigt

identificere, om dette problem påvirker et enkelt eller flere systemer samtidigt. Denne information guider leverandørerne til at lokalisere og løse opståede problemer hurtigt og effektivt.

SKAT og deres leverandører benytter forskellige målesystemer tilpasset de forskellige platforme og teknologier, som systemerne kører på. Det er kun i OneView, at SKAT integrerer disse forskellige datasæt i et enkelt og samlende overblik, der i realtid præsenterer status for de digitale services, der leveres til slutbrugerne. Dette resulterer i betydelige besparelser af nedetid og en markant reduktion af fejlsøgningstid for SKAT. De månedlige base- og trendlines dokumenterer udviklingen over tid for hvert system og indikerer om systemerne begynder at vise tegn på overbelastning. Dermed kan SKAT forhindre den type nedbrud, der ofte opstår, når systemer akkumulerer store mængder data over tid.



OneView As-A-Managed Service

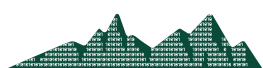
SKAT har valgt at outsource opsætningen og vedligeholdelsen af OneView til Monsalta. Dette skridt blev taget for at optimere deres interne ressourceanvendelse og samtidig opnå den optimale effektivitet og sparring omkring de resultater, OneView genererer. Ved at anvende OneView som en administreret service (As-A-Managed Service) fik SKAT direkte adgang til deres "eget" dedikerede team af specialister samt ikke mindst adgang til alle Monsaltas best practice-pro-

cesser, som løbende etableres på tværs af alle interne og eksterne OneView anvendelser. Denne strategiske beslutning blev truffet med det formål at styrke SKAT's digitale landskab og sikre, at deres IT-infrastruktur opererer så problemfrit som muligt, på tværs af alle deres leverandører. Samarbejdet giver SKAT den maksimale værdi af OneView og udnytter Monsaltas ekspertise til at forbedre den overordnede systemperformance og slutbrugeroplevelse.



Vores samarbejde giver os ikke kun mulighed for at optimere vores nuværende digitale landskab og dele de digitale informationer på tværs af alle vores leverandører, men også for at sikre, at vi konstant er på forkant med, hvordan vores slutbrugere oplever vores digitale services."

Thomas Holte, Kontorchef, SKAT



monsalta

monsalta.dk