

Användarvänlighet i fokus när Folksam bytte PA-system

Ett nytt personal- och löneadministrativt system är i drift på Folksam och i september 2012 betalades de första lönerna ut. Systemet som omfattar drygt 4000 medarbetare, varav 350 chefer har användarvänlighet som högsta prioritet.

Folksams nya system innehåller ärendehantering för personalärenden, tidrapportering, sjuk/rehabilitering och lönehantering. Men också LASHantering, lönerevision och uppföljning av nyckeltal.

Arbetet med det nya systemet påbörjades 2011 och i augusti 2012 sattes det i skarp drift. Harriet Pontán, HR-direktör på Folksam, och Lars Sundberg, förhandlingschef, är nöjda med resultatet.

– Vi har permitterat brevduvorna och avskaffat gåspennan, säger Lars Sundberg. Föregångaren var ett äldre system från 1980-talet. Det byggde mycket på papper och penna och sammanställningarna skickades externt för stansning, för att sedan komma tillbaka som listor, så kallade "lakan." Det var en otymplig process och listorna var svåra att arbeta med.

Resan mot ett nytt system startade med en analys av vad ett fungerande system skulle innehålla. En konsult sammanställde kravspecifikationen, och förutom det grundläggande kravet att systemet ska räkna rätt, var användarvänligheten den högst prioriterade funktionen.



Foto Bildstallet

Folksam är ett kundägt företag som erbjuder försäkringar och pensionsparande. Nästan varannan svensk är försäkrad hos Folksam som är en av Sveriges största kapitalförvaltare. Folksams vision är att människor ska känna sig trygga i en hållbar värld.

– Vi har ett uttalat HR-mål på Folksam. "Folksam har lättanvända HR-system och processer som stöder prestationer och förenklar för chefen." När vi valde leverantör var användarvänlighet högsta prioritet, inte minst därför att chefer är sällananvändare, säger Harriet Pontán.

Projektledare med rätt profil

Ulrika Wennberg från Pro4u anlätades som projektledare för införandet av det nya systemet. Hon hade också ansvaret för att befintliga system skulle fungera tillsammans med det nya.

– Ulrika har den profil som krävdes för uppdraget. Hon har en kombination av kunskap om system och kunskap om HR. Hon har tidigare genomfört ett liknande uppdrag för Svenska Bostäder vilket föll väl ut. Och känslan av att hon är en person som fungerar i vår verksamhet infann sig tidigt. Ulrika tar sig fram på ett bra sätt i organisationen och hon är helt självständig. Hon hade också fullständig koll på vad som var gjort, vilken tid som var nedlagd från leverantören och var det brast och fanns uppsidor. Hon hade ett komplett grepp om projektet, säger Lars Sundberg.

Ninni Wibeck ingick i den interna och externa styrgruppen på Folksam. Hennes roll var chef för avdelningen Koncernstöd och Tjänster inom IT. Hon uppskattar Ulrika Wennbergs realistiska syn på projektledning, att hon kunde förutse många av de utmaningar som de skulle komma att ställas inför. Och att hon också kunde röra sig mellan att hålla i affärsrelationen med leverantören och att coacha projektmedlemmarna på Folksam.

Högt engagemang internt

– Det här är ett positivt projekt och en efterlängtd lösning. Systemet är modernt och användarvänligheten är hög. Det finns också en lyhördhet hos leverantören att utveckla produkten. Systemet är köpt som "software as a service" och innebär att förvaltningen av till exempel kollektivavtal ligger hos leverantören, säger Ninni Wibeck.

De berörda cheferna har mottagit förändringen positivt och tiden som de lägger på personaladministration har sänkts kraftigt. Men införandet har också skapat ett mervärde i ett gemensamt engagemang på HR-avdelningen.

– Införandet av ett nytt system var HR:s högst prioriterade uppdrag. Vi genomförde ett pilotprojekt under två månader, det skapade ett otroligt engagemang internt. Ett löneadministrativt system är viktigt, det berör varje enskild medarbetare och det får inte bli fel. Lönen får inte komma två dagar för sent, det måste fungera från dag ett. Parallellt startade vi ett projekt som vi kallade "HR på tvären." Det gick ut på att alla bidrog för att det nya systemet skulle bli bra.



Folksam Ninni Wibeck, Lars Sundberg och Harriet Pontán tillsammans med Ulrika Wennberg från Pro4u.

Jag tycker att vårt gemensamma engagemang var en bonus i projektet, säger Harriet Pontán.

– Lärdomar som vi bär med oss är att en riktigt bra förstudie med leverantörer är kärnan, den kan aldrig bli för detaljerad. Tid och omfattning växer alltid i förändringsarbete men ett bra förarbete ger bra resultat och begränsar överraskningarna, fortsätter Lars Sundberg.

På Folksam pågick förstudien i två månader. Under den perioden beskrev Folksam sina krav på detaljnivå och leverantören beskrev lösningen för varje krav. Det resulterade i ett omfattande dokument som bifogades avtalet. Dokumentet har legat till grund för genomförandet och har förenklats när ändringar eller tillkommande lösningar diskuterats eller när det uppstod funktionella luckor i leveranserna från leverantören. Resultatet av det nya systemet är besparingar i tid och driftskostnader, och ett positivt mottagande från användarna. Budgeten har reviderats en gång och efter det har kostnaderna varit inom ramarna för vad anskaffning, drift och underhåll ska kosta.

– Vi hade kick-out av projektet i januari, en öppen utvärdering där 30 personer som varit inblandade

i projektet deltog. Alla parter har ansträngt sig och jag tycker att det är en solskenshistoria. Det har varit ett verksamhetsnära projekt med fokus på processerna, där tekniken har fått anpassa sig efter dem. I styrgruppsarbetet har vi varit eniga om att lösningen ska vara bra redan när vi släpper den – en positiv upplevelse från början. Vi har haft hög respekt för användarens situation och det har betalat sig med det bemötande som det nya systemet har fått, sammanfattar Ninni Wibeck. ■

Pro4u-konsulten **Ulrika Wennberg** har 17 års erfarenhet av affärsprocesser kopplade till IT. Hennes erfarenhet som projektledare på både kund- och leverantörssidan är en stor tillgång i upphandling, avtalsförhandling och implementering. Hon har djup kunskap om ekonomi, logistik, service management och HR. Ulrika kan även vara chef eller ledningsförstärkning.

