



Folksam är ett ömsidigt försäkringsbolag som erbjuder försäkringar och pensionsparande till kunder i Sverige. Genom cirka 3 800 anställda och ett 30-tal kontor spridda över landet försäkrar Folksam varannan person, vartannat hem och var fjärde bil i Sverige.

Foto: Arild Vågen, CC-BY-SA 3.0, Wikimedia Commons

Förändringsprojektet som gav Folksam en effektivare Inhousebyrå

Folksams Kommunikationsenhet ansvarar för att bygga starka varumärken som bidrar till Folksams övergripande mål – att ha försäkrings- och pensionsparandebranschens mest nöjda kunder. Enheten har cirka sextio medarbetare och lite mindre än hälften av dessa arbetar på avdelningen Inhousebyrån som bildades i början av 2013 när all verksamhet inom grafisk produktion samordnades.

Målet var att effektivisera, minska administrationen och ge medarbetarna bättre överblick och mer tid till kreativt arbete. Ett systemstöd implementerades under 2014 med en förändringskonsult från Pro4u som projektledare.

Folksams Inhousebyrå levererar samma kvalitet som en stor reklambyrå men med högre kunskap om verksamheten och med en mer personlig service. Inhousebyrån ansvarar för mer än 2 000 uppdrag under ett år och är med 24 medarbetare en av Sveriges största inhousebyråer.

Byråns produktionsledare, AD och copywriters, webbredaktörer och grafiska formgivare levererar rådgivning, formgivning och produktion av marknads-kommunikation i både digital och tryckt form. Arbets-tempot är intensivt och efter att avdelningen bildades har antalet uppdrag ökat kontinuerligt.

Folksam har samtidigt inlett ett förändringsarbete med fokus på digitalisering vilket haft stor inver-

kan på Inhousebyråns arbete. Ett omfattande analysarbete av Kommunikationsenhetens hela verksamhet har genomförts och en struktur har tagits fram med beskrivningar av alla arbetsflöden.

En nödvändig förändringsprocess

När Inhousebyrån bildades fanns inget systemstöd för produktions- och resursplanering, budgetering och uppföljning. Lena Richter Ottosson som tillträdde som ansvarig för Inhousebyrån strax efter att den bildats berättar att byrån i ett inledningskede använde sig av traditionella manuella rutiner och kalkylark. Med det mycket stora antalet uppdrag ledde det till alltför långsamma arbetsprocesser och tidskrävande administration.

Avsaknaden av systemstöd gjorde det också svårt att få överblick och prioritera på ett bra sätt. Uppdragen blev personberoende och produktionsledarna hade svårt att få en bild av sina teams totala beläggning. Allt manuellt arbete tog också för mycket fokus från reklamproduktionen. Inhousebyrån behövde helt enkelt få ett system som skapade ordning och reda. Dessutom ville vi ägna betydligt mer tid åt vår kärnverksamhet som är att producera bra och kreativ kommunikation, säger Lena.

Beslut togs om att införa ett verksamhetsstöd genom implementering av ett MRM-system (Marketing Resource Management). Implementeringsprojektet skulle genomföras på några få månader. Ulrika Wennberg från Pro4u engagerades som projekt- och förändringsledare. Hon har tidigare genomfört flera förändringsprojekt för Folksam exempelvis som projektledare för införande av ett nytt PA-system med fokus på användarvänlighet.



Foto: Mikael Röhr, Bildstallet

Lena Richter Ottosson och Ulrika Wennberg.

Förändringsledning med fokus både på IT och verksamheten

Att införa ett helt nytt systemstöd och samtidigt förändra inarbetade processer och rutiner är ofta krävande. I den kreativa miljö som en stor inhousebyrå utgör kan det vara extra tufft då alla i verksamheten arbetar i ett högt tempo och vill lägga all kraft på grafisk produktion. Det var därför viktigt att skapa förståelse för en nödvändig förändring och att implementera systemstödet under några få och intensiva månader.

- Kraven vi ställde på oss själva gjorde att kraven blev tuffa på Ulrika som projektledare. Vi valde Ulrika som ledare för projektet då hon har de egenskaper som krävs för att lyckas. Hon kan både IT och verksamheten. Hon kan leda folk mot ett uppsatt mål och har hela tiden full kontroll och ligger steget före. Det är också värdefullt att hon förstår vad en sådan här förändringsprocess betyder för medarbetarna och har med den mjuka förändringsdelen parallellt med att hon driver de IT-relaterade frågorna, säger Lena Richter Ottosson.

För Ulrika Wennberg hade implementeringsprojektet fler utmaningar utöver en snäv tidplan.

- Avtalet som tecknades med systemleverantören

ställde även krav på Folksam som projektägare att svara upp mot olika åtaganden. För mig var det därför viktigt att styra leverantören men också att coacha projektdeltagarna på Folksam till att ta nödvändiga beslut i rätt tid. Det har varit ett intressant och roligt projekt och att vi i juni driftsatte de första delarna, tre månader efter projektstart, visar att det funnits ett starkt engagemang, säger Ulrika.

Levererade mer än förväntat

När Lena Richter Ottosson sammanfattar Ulrikas insats i projektet beskriver hon den som "brilljant," och hon värdesätter också att Ulrika gett ett starkt chefsstöd.

- Det stöd hon gett mig som chef var värdefullt då projektet var intensivt och drevs i högt tempo. Ulrika såg var i organisationen det krävdes att jag gick in och agerade så att ingen hamnade utanför förändringsarbetet. Ulrika anlitas för att ta ett visst ansvar men har levererat mer än förväntat. Hennes förståelse för förändringsprocessen och egna engagemang har fungerat som en drivmotor för oss och hon har en stor del i det lyckade resultatet, förklarar Lena.

Sedan det nya MRM-systemet togs i drift har mycket förändrats på Folksams Inhousebyrå. Personalen upplever mindre stress då mer kraft och tid kan läggas på kreativt arbete istället för tidskrävande administration. Planeringen och uppföljningen har blivit effektivare liksom samarbetet och kunskapsdelningen mellan medarbetarna. Projektledare och produktionsledare arbetar nu i samma system vilket har gett en bättre total överblick av alla pågående och planerade kampanjer.

Ledningen har också full kontroll på bemanning och resursplanering och tillgången till bättre beslutsunderlag förenklar såväl budgetering som planeringen av kommande uppdrag. Den "ordning + reda" som skapats på Inhousebyrån genom förändringsprojektet och systemstödet har även ökat kapaciteten. Ett stort antal timmar har frigjorts genom mindre manuellt administrativt arbete och en av Sveriges största Inhousebyråer kan därför med samma antal medarbetare klara av att producera ännu mer kvalitativ kommunikation. ■

Pro4u-konsulten **Ulrika Wennberg** har närmare 20 års erfarenhet av affärs- och förändringsprocesser kopplade till IT. Hennes erfarenhet som projekt- och förändringsledare på både kund- och leverantörsidan är en stor tillgång vid upphandling, avtalsförhandlingar och implementering. Hon har djup kunskap om ekonomi, logistik, service management och HR. Ulrika kan även vara chef eller ledningsförstärkning vid exempelvis krävande förändringsprojekt.

