



# Verksamheten 2020

Konsulterna som leder





VD:s kommentar

## Ett annorlunda år avslutas med stolthet

2020 ett motsägelsefullt år!

2020 var ett annorlunda år präglad av pandemi. Distansarbete och digitala arbetssätt blev vardag för oss, våra kunder och konsulter. Vi längtade och längtar fortfarande efter att kunna träffa kollegor, kunder och konsulter igen och inte bara ses på nätet. Mellan pandemins vågtoppar under hösten hann vi med en konferens för att inspireras och utbyta framgångsrika sätt att leda på distans.

Det är otroligt inspirerande att se att omställningen till att jobba digitalt har fungerat och att vi har lyckats att lösa utmaningar tillsammans med våra kunder.

Klart att vi är stolta över resultatet 4,6 av 5 möjliga i våra NKI:er – Nöjd Kund Index och Nöjd Konsult Index och framförallt över all positiv återkoppling till och från våra konsulter.

Vår framgång bygger på konsulterna i vårt nätverk och deras erfarenhet, engagemang och prestigelöshet. Våra kundansvariga handplockar rätt konsult för varje uppdrag och tillsammans förbereder och coachar vi fram till uppdragsstart och följer projektet hela vägen till genomfört uppdrag. Under året har många kompetenta konsulter anslutit sig till oss och ökat bredden och djupet i vårt nätverk.

Att våra kunder också är nöjda visar sig genom att vi har ökat antalet uppdrag trots att antalet förfrågningar

minskat under året. Pro4u ökade sin omsättning med 38% under 2020.

Våra kunder inom offentlig sektor har i högre grad valt konsulter från Pro4u för sina konsultbehov. Inom offentlig sektor får konsulter erbjudas först efter att man har vunnit en ramavtalsupphandling. Tack vare våra befintliga ramavtal har vi förstärkt vår ställning på den offentliga marknaden. Fler vunna ramavtal under 2020 och början av 2021 ger en bra plattform för framtiden.

Flera av våra kunder inom privat sektor har påverkats mer av covid-19 och varit mer återhållsamma med sina konsultinköp, men här ser vi en vändning. Det går inte att skjuta på aktiviteter och investeringar hur länge som helst. Lite grann som för oss själva. Vi har precis rekryterat en till kundansvarig som börjar under våren 2021.

Verksamhetsutveckling, digitalisering, vård- och eHälsa och informationssäkerhet är områden där Pro4u har mångårig erfarenhet och där utvecklings- och kompetensbehoven ökar.

Pro4u:s strävan är att alltid ha nöjda kunder, konsulter och samarbetsparter och att vara långsiktigt hållbara. 2020 diplomerade vi oss enligt Svensk Kvalitetsbas1. Vi arbetar kontinuerligt med att minska vår egen miljöpåverkan. Det vi ändå släpper ut klimatkompenserar vi för och är helt klimatneutrala. Läs mer om vad vi gör för haven, seglingen och långsiktig hållbarhet på sid 22-23.



# Erfarna kundansvariga handplockar rätt konsult

Tillsammans med kunden analyserar vi aktuellt behov och handplockar rätt konsult för varje uppdrag. Vår erfarenhet ger trygghet och säkerställer framgång i projekten, oavsett om det gäller stora förändringsprojekt eller kortare uppdrag.

Från vänster:

**Fredrik Hagelin**

AFFÄRSOMRÅDE:

Hälsa- och sjukvård /  
Healthcare

E-POST:

[fredrik.hagelin@pro4u.com](mailto:fredrik.hagelin@pro4u.com)

MOBILTELEFON:

+46 709 95 12 25

**Göran Edin**

AFFÄRSOMRÅDEN:

Finans, Handel, Industri,  
Offentlig sektor, Spel

E-POST:

[goran.edin@pro4u.com](mailto:goran.edin@pro4u.com)

MOBILTELEFON:

+46 705 93 93 53

**Henrik Rydell**

AFFÄRSOMRÅDE:

Försäkring, Handel,  
Offentlig sektor, Transport

E-POST:

[henrik.rydell@pro4u.com](mailto:henrik.rydell@pro4u.com)

MOBILTELEFON:

+46 709 27 62 49

**Stefan Gunbrant**

AFFÄRSOMRÅDE:

Energi

E-POST:

[stefan.gunbrant@pro4u.com](mailto:stefan.gunbrant@pro4u.com)

MOBILTELEFON:

+46 733 41 42 16







# Pro4u leder de stora förändringsprojekten

Att leda komplexa, strategiska eller kritiska förändringar är Pro4u:s kärnkompetens. Våra seniora förändringsledare har lång erfarenhet av ledarskap, affärsutveckling och IT. Pro4u har framförallt stora företag och organisationer som kunder.

Vår målsättning är att ha marknadens bästa förändringskonsulter och att erbjuda excellens inom förändringsledning. Att vi får 4,6 av 5 möjliga i vår Nöjd Kund Index (NKI) mätning ser vi som ett bevis på att vi lyckas. I vår NKI mäter vi hur väl varje uppdrag genomförs men även hur kunderna tycker att samarbetet med Pro4u fungerar.

Vi har genomfört över 1400 uppdrag tillsammans med våra kunder.

Ska ni genomföra någon form av strategisk förändring som påverkar organisationen och befintliga systemlösningar? Det kan till exempel vara ett pionjärprojekt, en digital satsning, anpassning till nya regelverk eller införa ett nytt verksamhetssystem. I så fall står ni inför ett förändringsprojekt som kräver förändringsledning.

Pro4u har den förändringsledare som behövs!

Våra ledare är erfarna, prestigelösa och engagerade. De skapar ett positivt och konstruktivt arbetsklimat och det samspel mellan människor som krävs för en framgångsrik förändring. De ger handfasta råd, har integritet och vågar säga nej på alla nivåer i organisationen. Med förståelse för affärsstrategi och med kunskap om de teknik- eller applikationsområden som berörs styr de mot rätt mål. Det är här i gränslandet mellan ledning, verksamhet och IT som vi känner oss hemma.

## Har ni utmaningar inom den egna IT-organisationen?

Pro4u har erfarna konsulter som bidrar strategiskt i ledande roller inom IT- och förvaltningsstyrning. Vi förstärker under er förändringsresa eller när ni tillfälligt behöver en chef eller ledare.

Läs gärna artikeln på sidan 18–21. Här delar vår erfarna ledare Manne Björkhagen med sig av sina erfarenheter från att förvandla kaos till en bättre plats.

Pro4u har under lång tid byggt upp sitt nätverk med erfarna konsulter med djup branschkompetens och med specialistkunskap för att möta våra återkommande kunders behov inom exempelvis bank och finans, försäkring, eHälsa, offentlig verksamhet, energi och handel.

131.6

Omsättning 2020: 131.6 mkr

38%

+38 % tillväxt 2020

140

+140 konsulter i uppdrag

4,6

Nöjd Konsult Index: 4.6 av 5

4,6

Nöjd Kund Index: 4.6 av 5



Pro4u ska alltid kunna erbjuda kandidater, som har rätt kompetens och personliga egenskaper för varje specifikt kunduppdrag. Kunden får en kvalitetssäkrad konsult eller ett team som är handplockat för varje uppdrag.

Pro4u:s framgång bygger på våra konsulter. De bästa konsulterna söker sig till Pro4u, eftersom de vet att de får arbeta med spännande och utmanande förändringsprojekt. Våra konsulter kämpar för att uppdragen ska genomföras i tid, på budget och med uppnådda mål. Det är så vi skapar nöjda kunder och får förtroende att genomföra fler uppdrag.

Vårt Nöjd Kund Index på 4.6 av 5 möjliga ser vi som ett bevis på att vi lyckas i våra uppdrag. Det är ett extra plus att våra kundansvariga är duktiga på att hitta nya roliga utmaningar. Några av dessa kan du läsa om i denna verksamhetsberättelse.

## Vad vi gör för våra kunder:

- ✓ Framgångsrika projekt
- ✓ Rätt konsult
- ✓ Snabb och kvalitetssäkrad matchning
- ✓ Stort dynamiskt nätverk
- ✓ Rådgivning och problemlösning, dedikerade tillgängliga kundansvariga
- ✓ Kvalitetssäkring och uppföljning
- ✓ Samarbete
- ✓ Ramavtalskunnande

## Några exempel på uppdrag inom:

### Digitalisering och automation

Automatisering och robotisering för effektivare bidragsansökningar till Kulturförvaltningen. En av flera delar i förvaltningens digitala utvecklingsagenda.

Uppdrag för att kravställa, upphandla och etablera en IoT-plattform för Stockholms stad för delning av information och införande av lösningar. Saker som bidrar till att göra staden uppkopplad, öppen och innovativ. Målet, göra Stockholm till världens smartaste stad.

Utveckling av appen Hemuppgiften senior för äldre med psykisk ohälsa. Projektet är nominerat till Götapriset 2021.

### Förändring och införande

Leda arbete med att ta fram strategi, krav och förslag till upphandlings- och utvärderingsformer för nytt systemstöd för Trafikkontorets servicecenter.

Framtagning av arkitekturlösning och integrationer vid införande av tvåfaktorsautentisering inom bank för att möta nya säkerhetskrav från Finansinspektionen.

Test- och testledning för att förbättra och anpassa testarbetet och införa testautomation när Stockholms stads Bostadsförmedling inför nya system och renodlar lösningsarkitektur.

### IT-styrning och förvaltning

Chef IT-drift under OKQ8:s förändringsresa för att transformera hela IT-avdelningen från en traditionell intern IT-organisation till koncernens självklara val av digitaliseringspartner.

Upphandlingsledare för Huga Bostäders upphandling av tjänster för IT-arbetsplats, systemdrift och nätverk.

Utveckling och förvaltning av e-tjänster gentemot Stockholms stads medborgare och näringsidkare för Stadsbyggnadskontoret, Miljöförvaltningen och EÅV stadsdelsförvaltning.



# Ett brett spektrum av branschkunskande

Pro4u:s etablerades 1997 och har under mer än 20 år drivit stora förändringsprojekt. Under 2020 har Pro4u haft 140 konsulter på uppdrag hos kunder inom vård och eHälsa, offentlig verksamhet, finans och försäkring, handel, energi, industri och bygg, transport och spel.

Nedan visas ett axplock av genomförda och pågående uppdrag.



## Vård och E-hälsa

### Första linjens digitala vård – en enklare och effektivare väg in i vården

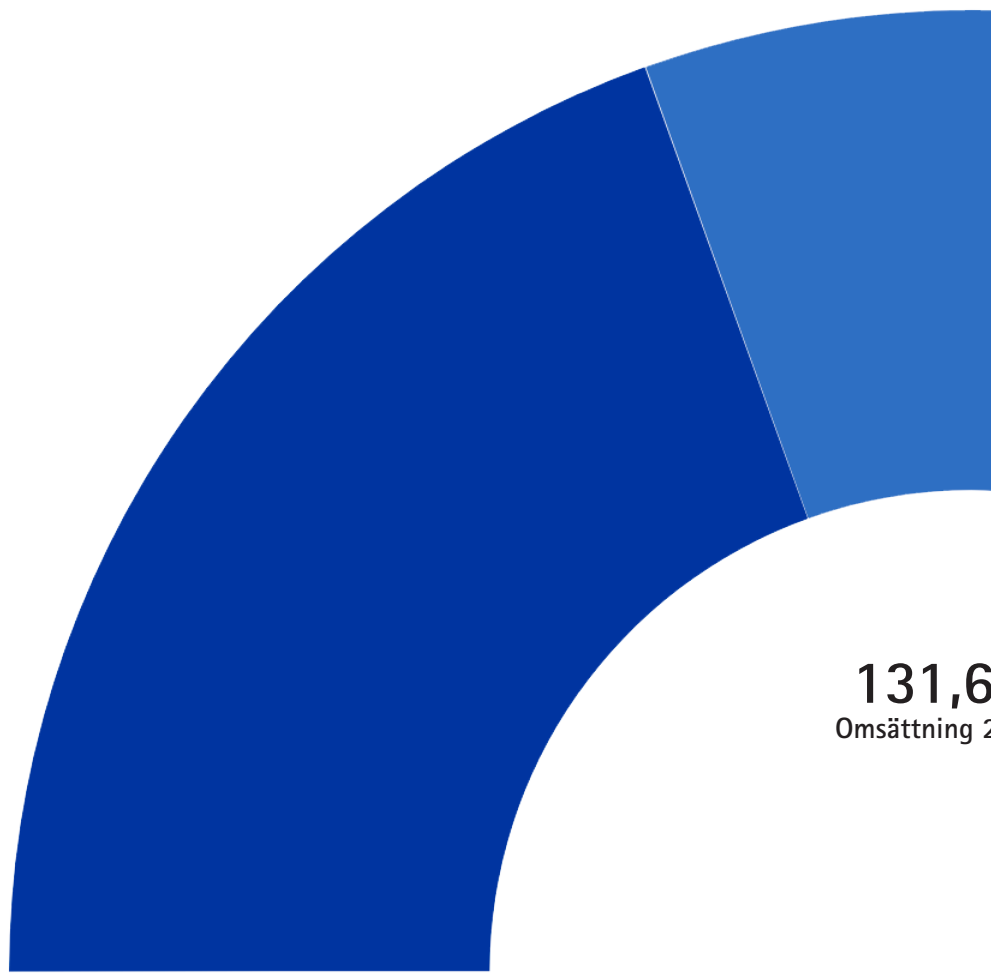
Pro4u bidrar med programledare, förändrings- och projektledare och även andra seniora konsulter till det nationella programmet Första linjens digitala vård. Programmets uppdrag är att leda förändringsarbete och projekt för första linjens vård. Det handlar om patientens väg in i vården och leveranserna ska bidra till en mer effektiv användning av vårdens resurser. Programmet inkluderar ett flertal projekt och verkar inom områdena infrastruktur och arkitektur, utveckling av tjänster och 1177 Vårdguidens koncept, samt för att stödja Sveriges regioner i förändringsarbetet och införandet av digitala lösningar.



## Offentlig verksamhet

### Verksamhetsnära utveckling

Pro4u hjälper Telge Bostäder med att driva implementering av arbetssätt och förbättringar med fokus på digitalisering och kundens behov i framtiden. Utvecklingen är kopplad till Telges fastighetssystem där lägenhetsobjekt, hyresgäster och köanden finns registrerade. Pro4u ska säkerställa framdrift och samtidigt bygga upp struktur för hur man hanterar förbättringsåtgärder, involverar cheferna och får medarbetarna delaktiga i förvaltningsarbetet. I detta behöver man också se om det finns behov av kompetensutveckling, införa nya funktioner och samverka med externa leverantörer för att lyckas.



131,6  
Omsättning 2



## Finans och försäkring

### Kravställning på automatiserade processer för reservsättning i försäkringsbolag

I försäkringsbranschen är det en viktig konkurrensfaktor att reservsätta exakt rätt. I ett svenskt försäkringsbolag pågår därför ett projekt för att automatisera reservberäkningarna. I arbetet har man valt att ta extern hjälp för att omsätta verksamhetens behov till automatiserade lösningar. Pro4u bidrar med en Business Analyst med stor erfarenhet av aktuariella processer liksom systemintegration från bank, börs och andra försäkringsbolag

### Uppbyggnad av datawarehouse hos svensk bank

Pro4u har stått för projektledning i ett projekt som anslutit en svensk storbanks system till ett datawarehouse för bland annat riskrapportering. Vissa av de anslutna systemen har täckt verksamheten i ett helt land. Data samlas för att klara rapportering enligt ett antal regelverk som t.ex. AnaCredit/KRITA-regelverken men även för att hantera nya fenomen på finansmarknaden som t.ex. SONIA-räntor. Månatlig information har ersatts med daglig information. Genom att addera nya och äldre produkters information har manuell rapportering minskat.

## Handel

### Upphandling och transitering till ny IT huvudleverantör hos OKQ8

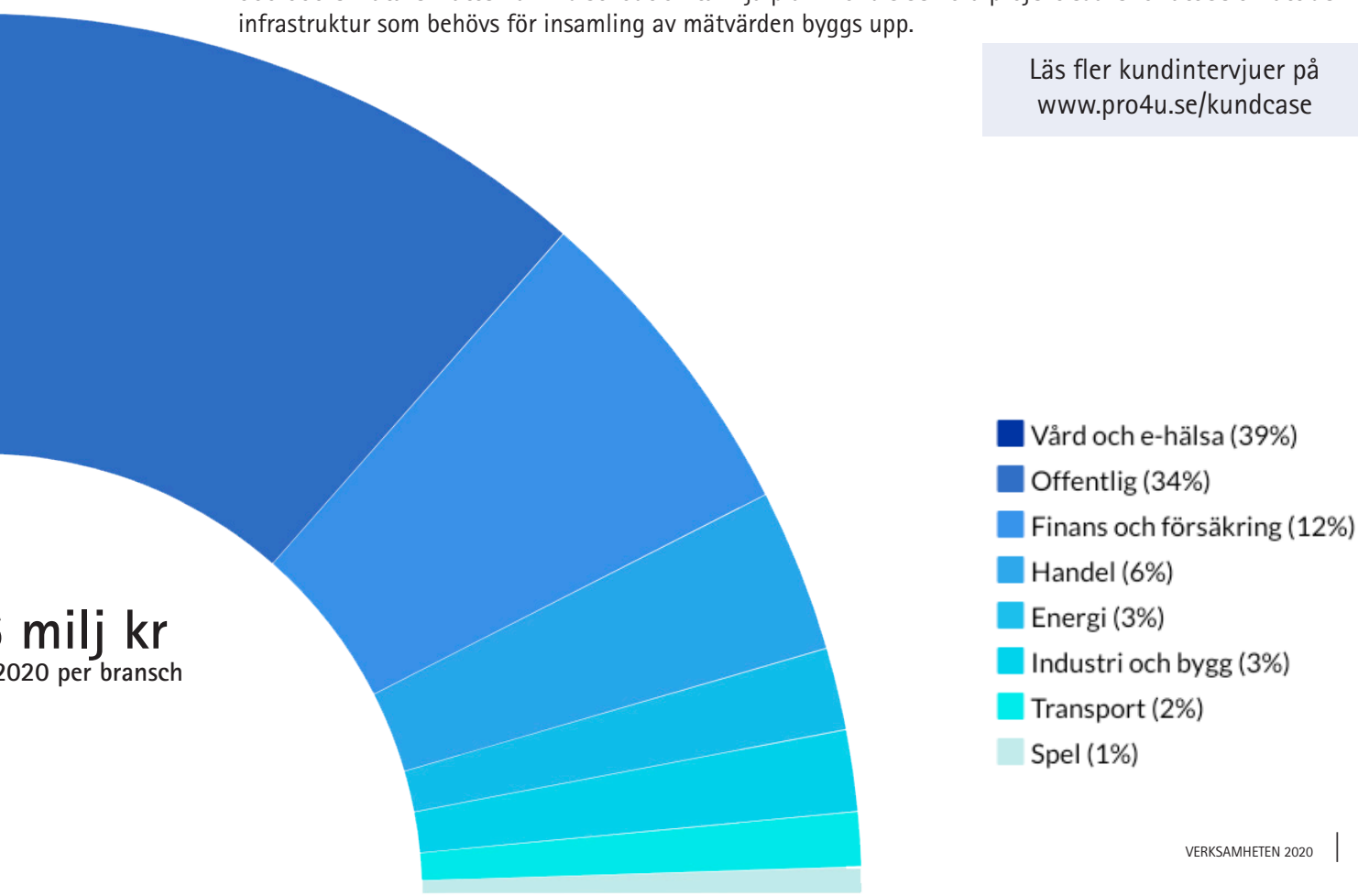
Pro4u:s programledare har ansvarat för att genomföra upphandling och transitering till ny huvudleverantör för OKQ8:s IT-drift. Upphandlingen startade med genomlysning av nuvarande lösning, framtida behov och strategi och involverade samtliga delar av OKQ8 IT i fyra länder. Efter due diligence process med vald leverantör färdigställdes avtalet och byte inleddes. Covid-restriktionerna i världen skapade extra utmaningar. En var att leda och styra utan att fysiskt träffa projektmedlemmar. En annan var leveranser från underleverantörer som tog längre tid och fick lösas på andra sätt. Programmet avslutades trots utmaningarna på ursprunglig tidplan.

## Energi

### Infrastruktur för insamling av mätvärden hos Vattenfall Eldistribution.

Elnätet behöver göras redo för ett fossilfritt liv. 1 januari 2025 ska landets alla elmätare vara utbytta och innehålla nya förbättrade funktioner efter regeringsbeslut. De nya elmätarna ska göra det möjligt för användarna att styra sin elanvändning över dygnet och för Vattenfall Eldistribution att balansera elnätet. Kraven på infrastruktur ökar då mätvärden för förbrukning och balansering ska samlas in varje kvart från 900 000 elmätare. Vattenfall Eldistribution tar hjälp av Pro4u:s seniora projektledare för att se till att den infrastruktur som behövs för insamling av mätvärden byggs upp.

Läs fler kundintervjuer på  
[www.pro4u.se/kundcase](http://www.pro4u.se/kundcase)



milj kr  
2020 per bransch

## Om Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningens tillhandahåller administrativa tjänster till stadens förvaltningar och bolag. Uppdraget är att effektivisera stadens administrativa funktioner.



# Förenklad process för fakturering gav mervärden hos Serviceförvaltningen

När Serviceförvaltningen tog beslut om att förändra och förbättra sitt arbete genom hela faktureringsprocessen ville man ta hjälp utifrån. Allt från beställning till utsänd faktura behövde effektiviseras och Anna Erlandsson kom via Pro4u in för att leda uppdraget. Läs om hur mer enhetliga erbjudanden och åtaganden utifrån kundnytta öppnade upp för enklare lösningar.



Ramavtalsleverantörer inom IT- och digitalisering tillfrågades gällande tjänsten som projektledare och Pro4u hade den perfekta kandidaten i Anna, en rutinerad konsult väl förtrogen med stadens förvaltningar och en förmåga att reda ut komplexa processer.

Anna har stöttat förvaltningen med att både ta fram en målbild samt under införandet.

## En gemensam målbild

Serviceförvaltningen hanterar ca 800 tilläggsöverenskommelser per år som avser beställningar från stadens förvaltningar och bolag av många olika administrativa tjänster från fem olika verksamhetsområden inom serviceförvaltningen. Processen behöver vara både effektiv och korrekt. Nulägesgenomgången visade att den administrativa hanteringen av en tilläggsöverenskommelse involverade ett

drygt halvdussin medverkande aktörer vid tre avdelningar och omfattade uppemot trettio aktiviteter och ett dussin överlämningar. Under hela processen flyttades och uppdaterades uppgifter manuellt mellan olika platser (mappar, system, egna Excelfiler).

Men Anna nöjde sig inte där utan belyste även konsekvenserna av den befintliga prissättningen. Genomgången visade att den breda floran av prissättningsmodeller gjorde att enheterna inom Serviceförvaltningen måste samla statistik om olika faktorer till fakturaunderlaget (tid, volymer, typer, kombinationer). Flera faktorer stöddes inte av det befintliga ekonomisystemet varför olika stödsystem hade skapats. Komplexiteten i hanteringen gjorde att fakturaunderlaget inte alltid upplevdes tillförlitligt. Den kunde ibland uppstå osäkerhet om Serviceförvaltningen fått betalt för de aktiviteter som utförts – och omvänt kunde kunderna sakna underlag om vilka aktiviteter som faktiskt utförts.

Efter nulägesgenomgången togs ett målläge fram tillsammans med ett tjugotal chefer och medarbetare från alla avdelningar vid förvaltningen.

## En enhetlig prismodell som öppnar upp möjligheter

Den långsiktiga målbilden som togs fram innebar en mer enhetlig prismodell där debitering sker baserat på nedlagd tid eller fastprissatta paket. Det i sin tur möjliggör att i



framtiden kunna registrera tilläggsbeställningar i en e-handelslösning integrerad med det befintliga ekonomisystemet.

#### Målbilden innebar:

- En tydligare beställning och en väsentligt kortad ledtid från beställning till start av leverans.
- Minimerad manuell hantering, eliminerade överlämningar och kontrollerade behörigheter säkrar kvalitet och minskar tid för kontroller och rättelser.
- Svarar mot kraven på diarieföring – överenskommelserna är förtecknade, attesterade och sökbara.
- Ökad transparens och spårbarhet, enklare att jämföra faktura mot beställning.
- Färre personer medverkar i processen.

Med detta som långsiktig ambition har Serviceförvaltningen hittills:

- Styrt upp och förenklat rapportering av fakturaunderlag för styckbaserad debitering från en av de största avdelningarna, Kontaktcenter. Påbörjat arbetet med att fakturaunderlaget hämtas ur ett system istället för ur två, vilket väsentligt effektiviserat hanteringen.
- Beslutat att all tidrapportering ska göras i Agresso Tid och projekt och att andra tidrapporteringssystem avvecklas.
- Identifierat möjliga förenklingar av den administrativa hanteringen av tilläggsöverenskommelserna.

I samband med projektet har roller och ansvarsfördelning mellan levererande avdelning och stöдавdelningar gjorts tydligare, och förståelse för hur olika medverkande bidrar till processen har ökat. Sammantaget har det lett till att hanteringen blivit effektivare, mer enhetlig och mindre personberoende.

Anna har stöttat i framtagning av handlingsplan och enheten själva driver nu arbetet framåt.



Annika Press är administrativ chef på Serviceförvaltningen och beställare av uppdraget. Hon berättar att det viktigaste som uppnåtts med projektet är den ökade medvetenhet alla fått om processerna och komplexiteten i dem.

*"Vi har fått testa våra tankar och teorier och sett om de fungerat eller ej."*

En positiv bieffekt av projektet är att medarbetare från olika verksamhetsområden möttes i dialog och fick en ökad förståelse och kunskap om varandras arbetsområden.

Anna hade en stor roll i att vi nu ser varandra tvärs över organisationen. Hon var mycket aktiv med work-shops och konstellationer som sammanförde olika grupper.

*"Vi hade inte kunnat göra det här utan Anna. Hon besitter både tålamodet som krävs, höga ambitioner, lyhördhet och förmåga till dialog med människor."*

#### Framgångsfaktorer:

- ✓ Förändringsarbetet började redan vid kartläggningen av nuläget
- ✓ Nulägesgenomgång som visade på hur komplext arbetsflödet var, och skapade en gemensam bild.
- ✓ Dialog tvärs över organisationen

#### Pro4u-konsulten Anna Erlandsson

Anna har mångårig erfarenhet av att vara ledningens stöd i strategisk verksamhetsutveckling, från idé och modell fram till säkerställt praktiskt införande. Hennes spets är att på mycket kort tid få ett grepp om läget och i samspel med verksamheten arbeta fram förbättringar och nyskapande på både kort och lång sikt. Anna skapar struktur och samsyn i komplexa vägvalsfrågor.





## Om Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningens tillhandahåller administrativa tjänster till stadens förvaltningar och bolag. Uppdraget är att effektivisera stadens administrativa funktioner.



# Ett effektivt kontaktcenter som möter dagens behov.

Kontaktcenter, en avdelning inom Serviceförvaltningen i Stockholms stad behövde ett effektivare arbetssätt och en organisation som bättre kunde möta dagens krav på en modern kundtjänst. Hjälp utifrån togs in för uppdraget och förändringar började ske.



Pro4u hittade rätt konsult i Agneta som är management-konsult med stor erfarenhet av förändringsledning och som även har en bakgrund som kundtjänstchef.

## Kontaktcenters uppdrag och målbild

Kontaktcenters (KC) uppdrag är "Information och vägledning" till stadens stadsdelar och förvaltningar. Verksamheten informerar, ger support och vägleder stockholmarna inom allt från äldreomsorg till serveringstillstånd. KC består av fyra olika enheter och ett 80-tal servicehandläggare. Kontaktcenter består av fyra olika enheter och ett 80-tal servicehandläggare. Årligen hanteras cirka 450 000 ärenden.

Under de 10 år som de funnits har uppdrag och nya rutiner löpande lagts till. En enhetlig struktur och modell för dessa

uppdrag behövde skapas. Ansvarsfördelningen mellan KC och stadens beställande förvaltningar behövde förtydligas och återrapportering av statistik behövde bli bättre och enklare. Agneta ledde arbetet med att ta fram en målbild för hur KC kunde utvecklas vidare som en modern kundtjänst, men var även ett stöd under införandet. Målbilden som togs fram resulterade i fyra utvecklingsområden:

- Inför en produktkatalog med tydliga åtaganden för uppdragsgivaren och Kontaktcenter
- Förenkla och enas om arbetssätt
- Uppdatera förvaltningsplanen för ärendehanteringssystemet där ledning får en tydligare roll som beställare
- Tydliggör roller och ansvar

Produktkatalogen togs fram och var ett sätt att tydliggöra tjänsterna som KC erbjuder. Den användes som stöd i kommunikationen med beställare. De fyra enhetscheferna genomförde ett stort antal kundmöten med beställarna och gick genom uppdragsbeskrivningar, avtal samt stämde av innehåll och åtaganden. Till dessa möten hade tre enkla mallar tagits fram som stöd för samtalet:

- Ett dokumenterat gränssnitt, dvs. vem gör vad i olika ärenden, eventuella servicenivåer mm.
- Krav på uppföljning
- Styrmodell, olika frågor hanteras av olika roller i organisationen t ex budgetfrågor och löpande driftsfrågor



Detta var ett tidskrävande arbete men en väl investerad tid. Nu fick både kunden och KC en bättre bild av vad KC kan och ska erbjuda. Service till invånarna blir bättre om uppdragsgivaren är tydlig. Med mallarna kan KC guida och säkerställa att de svarar upp mot uppdragsgivarens behov.

Även den egna verksamheten blev effektivare då arbetssättet i ärendehanteringssystemet sågs över för en enklare hantering.

Samtliga ärenden som hanteras av KC registreras i ärendehanteringssystemet KCH. I och med den nya produktkatalogen och gränssnittet mot förvaltningarna kunde ärenderegistreringen i KCH förenklas. Servicehandläggarna registrerar nu bara det uppdragsgivaren efterfrågar. Detta blir också grunden för en förenklad och säkrare fakturering.

Även roller och ansvar inom KC tydliggjordes. Enhetschefens roll som affärsansvariga är central och för de olika uppdragen finns sakkunniga svarsgruppsspecialister.



Mariann Hellström är Verksamhetschef på Serviceförvaltningen och beställare av uppdraget. Hon berättar hur projektet skapat förutsättningar för att få mer struktur i avtal, paketering av tjänster och hjälpt dem bli en bättre beställare för ärendehanteringssystemet.

*"Nu har vi ordning och kan bättre formulera krav och förstå vad vi behöver."*

Vi har internt både ökat samsynen och fått ökad förståelse för att vi har samma uppdrag även om vi inom de fyra enheterna svarar på olika frågor. Det är jätteviktigt för oss.

Agneta har ett okomplicerat förhållningssätt, är praktisk och jordnära vilket gör det enkelt att samarbeta. Hon går igång direkt och hittar förbättringsmöjligheter.

*"Det har varit konkret arbete hela tiden, även under analysdelen."*

Förbättringarna har vi jobbat med från första dagen vilket varit en stor fördel.

Jag tycker vi haft ett väldigt bra samarbete och hennes stora erfarenhet har varit till stor nytta. Nu har vi grunden för att ta arbetet vidare mot fler förbättringar.

## Framgångsfaktorer:

- ✓ Rätt val. Hjälp med var man börjar vilket dämpar frustationsnivå och stress
- ✓ Gemensam bild av nuläget så att man kan ge sig på rätt rotorsaker istället för det man tror ska göras
- ✓ Skapa struktur för tjänsterna genom produktkatalog. Detta möjliggjorde en tydlig dialog med kunden
- ✓ Bra stöd från ledningen
- ✓ Skapa vilja till förändring med bra kommunikation

### Pro4u-konsulten Agneta Jakobsson

Agneta får med stor energi och mycket drivkraft ditt komplexa projekt att gå i mål. Genom kombinationen av en framgångsrik linjechefskarriär och en gedigen erfarenhet av förändringsarbete, kan hon hjälpa dig att mobilisera, fokusera och genomföra. Ofta i en kombination av utveckling av verksamheten – affärsmodell, organisation, processer – och införande av nytt affärskritiskt IT-stöd.





# Genom våra ramavtal vill vi hjälpa till att förverkliga visioner!

Inom de närmaste åren kommer många nationella och regionala projekt att genomföras för att kunna nå vision eHälsa 2025. Samtidigt finns stora behov av ökad digitalisering och automatisering inom statliga bolag, kommuner och landsting.

Pro4u har erfarna konsulter inom områden som efterfrågas inom den offentliga sektorn – som vård och eHälsa, digitalisering och verksamhetsutveckling.

*År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter*

– Målsättningen med Vision eHälsa 2025.

*Stockholms stad ska bli världens smartaste stad till 2040.*

Pro4u har följande ramavtal:



## CSN

Ramavtalet omfattar konsulttjänster inom flera kompetensområden. T ex:

- Projektledning
- Arkitektur
- Systemutveckling
- Systemförvaltning
- Infrastruktur



## Region Stockholm

Ramavtalet med Region Stockholm (f.d. Stockholms Läns Landsting) avser uppdragskonsulttjänster IT inom systemutveckling och systemintegration.





## SKL/Kommentus – IT-konsulttjänster

Ramavtalet omfattar IT-konsulttjänster för Stockholms, Uppsala och Gotlands län inom följande kompetensområden:

- Verksamhetsutveckling och strategi
- Ledning och styrning
- Systemutveckling/-förvaltning och infrastruktur
- Arkitekter
- Informationssäkerhet
- Användbarhet, information och webb
- Användarsupport

Avtalet är flexibelt på så sätt att både resurskonsulter och uppdrag kan upphandlas samtidigt som det är möjligt att lägga till roller (kompetenser) som saknas.



## Statens tjänstepensionsverk

Avtalet omfattar alla typer av kompetenser inom IT eller med anknytning till IT. Behovet specificeras vid varje förnyad konkurrensutsättning.



## Stockholms stad

Ramavtalet omfattar konsulttjänster inom digitalisering och it inom allt från förändringsledning, verksamhetsutveckling, nyttorealisering, förstudier och kravställning på funktionell nivå till systemutveckling, systemförvaltning och projektledning av större, komplexa projekt.

Ramavtalet omfattar två generella områden;

- Verksamhetsutveckling och ledarskap samt
- Projekt och livscykelhantering

Stockholms stads satsning på ökad digitaliseringen genererar många spännande projekt.



## Svenska Spel

Ramavtalet avser IT-konsulttjänster inom IT-säkerhet. Vi ser fram emot att få fortsätta att arbeta tillsammans med Svenska Spel.



## SVT & UR

SVT Produktion & Teknik (P&T) har en förändringsresa framför sig med digitaliseringen som ställer nya krav och ger nya utvecklingsmöjligheter.

Ramavtalet omfattar IT-konsulttjänster inom program, projekt- och förändringsledning som kan användas av både SVT och UR.



# Företaget i ständig förändring

## Pro4u:s Nätverk

Pro4u:s framgång bygger på våra konsulter. Vår vision är att samla marknadens bästa konsulter för förändrings- och utvecklingsprojekt i vårt nätverk.

Vi använder NKI:er – Nöjd Kund Index och Nöjd Konsult Index för att för varje uppdrag mäta hur nöjda våra kunder är med Pro4u och Pro4u:s konsult/er.



Nöjd kund index



Nöjd konsult index

Vi mäter även hur nöjda våra konsulter är med uppdraget, uppskattning av den egna leveransförmågan, hur väl uppdraget motsvarar konsultens förväntningar samt hur kontakten med Pro4u fungerar.

Resultat återkopplas till såväl konsult som kundens beställare. Återkopplingen är mycket uppskattad framförallt av våra konsulter.

Vi arbetar kontinuerligt med vårt erbjudande gentemot våra konsulter och samarbetspartners för att bli ännu lite bättre. Vårt mål är att ligga över 4.5 på den femgradiga skalan för båda våra NKI:er.

På Pro4u finns friheten att, tillsammans med likasinnade kollegor, anpassa egen utveckling och uppdrag efter livspusslet. Vi erbjuder intressanta uppdrag, erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling. Via våra ramavtal inom Offentlig sektor får våra kunder tillgång till expertkompetens från erfarna enmanskonsulter och mindre bolag som själva inte har möjlighet att besvara ramavtalsförfrågningarna. Vi kvalitetssäkrar CV:s och anbud och vi coachar inför intervju hos kund. Vi har verktyg för enkel och smidig tidrapportering, självfakturering och utbetalning till våra konsulter. Vi har kul tillsammans och delar med oss av våra erfarenheter. Framförallt bryr vi oss om våra konsulter.

## Vad vi gör för våra konsulter:

- ✓ Erbjuder intressanta uppdrag & ramavtal
- ✓ Bidrar som extern säljorganisation
- ✓ Kvalitetssäkrar CV och anbud
- ✓ Coachar inför och under intervju
- ✓ Följer upp och återkopplar
- ✓ Tillhandahåller enkel administration & fakturering
- ✓ Erfarenhetsutbyte
- ✓ Ramavtalskunskande
- ✓ Anbuds- och prissättningskunskap
- ✓ Marknadsför konsult & projekt



## Pro4u senior partners

I vår innersta kärna finns våra partners. Ett urval av de roller som våra partners anlitas för är förändringsledare/ projektledare, programledare, arkitekt, utredningsledare, kravanalytiker, testledare samt chefs- och ledarroller inom IT. Många har dessutom ett expertområde inom t ex regelverk, tradersystem eller affärssystem med tillhörande verksamhetskompetens. Gemensamt för konsulterna är förmågan att diskutera och förstå kundernas utmaningar. De kan styra, coacha och vidareutveckla andra, agera i ledningsfrågor och driva frågor mot mål i stora komplexa organisationer.

## Associerade Pro4u-konsulter

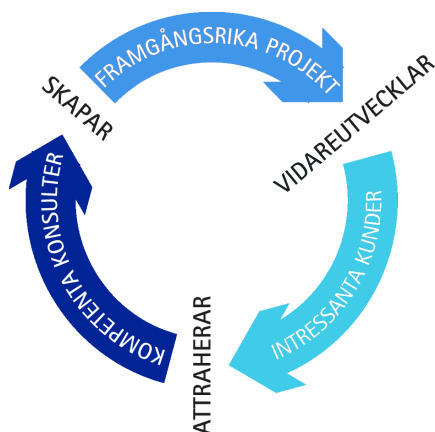
Våra associerade konsulter kan ofta ta samma roller som Pro4u senior partners och här finns också djup spetskunskap och många gånger är konsulterna ledande inom sitt specialistområde. Associerade Pro4u-konsulter efterfrågas för sin kompetens och för kvaliteten på sina åtaganden.

## Samarbetspartner

I vårt nätverk finns även många konsultbolag med expertkompetens inom olika IT-områden. Majoriteten är mindre konsultbolag där Pro4u förstärker med extern säljkraft.

**Framgångsrika projekt utvecklar kunden, stärker kundens position och ger utrymme för nya, intressanta satsningar.**

**Handplockade, kompetenta konsulter som matchar kundens företagskultur ger framgångsrika projekt.**



**Intressanta kunder med spännande uppdrag attraherar kompetenta konsulter.**



# Hur är det att arbeta med Pro4u?

Så här säger några av våra partners, anslutna konsulter och samarbetspartners.



*"Att arbeta med Pro4u ger mig tillgång till intressanta uppdrag och ett tätare nätverk som bidrar till min egen utveckling och erfarenhetsutbyte. Jag får roliga uppdrag där jag använder min kompetens till fullo."*

Magnus Ekstrand, Senior partner på Pro4u

*"Vi älskar att vara konsulter! Vi vill inte hålla på med upphandlingar och prisdiskussioner. Då är det mycket värt att samarbeta med en professionell partner som Pro4u. Vår kundansvarige på Pro4u är verkligen med i processen och styr upp på ett bra och trevligt sätt. Vi har jobbat som underkonsult för andra partners och Pro4u är tveklöst en av de proffsigaste vi stött på. Det är bekymmersfritt att jobba med dem!"*

Anna Erlandsson & Agneta Jacobsson, InterPares



Hasse Wallin, senior partner på Pro4u

## Berätta om din bakgrund

Om man ska ta det från start så utbildade jag mig vid KTH och arbetade sedan på Saab och senare Digital Equipment, Handelsbanken och vid TT som IT-chef. Via arbetet kom jag i kontakt med Pro4u och har varit med i nätverket sedan 2001.

## Vad har du för specialistkompetens?

Projektledning gällande bankverksamhet skulle jag säga. Jag har jobbat i långa projekt hos flera stora banker exempelvis Nordea, SEB och Handelsbanken där jag har mitt nuvarande uppdrag. Just nu är jag med i två olika projekt. Projekten har alla koppling till IT och projektledning.

## Du är hemma i bankvärlden, vad gillar du bäst med den?

Jag har jobbat med bankprodukter och projekt i så många år så jag kan det rätt bra helt enkelt. Jag har god kännedom om hur bankernas systemvärld ser ut samtidigt som jag känner många människor där vilket underlättar arbetet ytterligare. Jag trivs helt enkelt väldigt bra i bankvärlden.

## Vad är speciellt med att vara senior partner på Pro4u tycker du?

Jag tycker det bästa är de sociala sammanhang man blir inbjuden till hos Pro4u. Där träffar man konsultkollegor som man kan bolla frågor med under gemensamma aktiviteter. Sedan har man som konsult ofta mer frihet än som anställd. Det passar mig bra.

Det är också roligt att ibland bli involverad i övrig Pro4u verksamhet. Till exempel hjälpte jag nyligen till med underlag för en upphandling. Det tyckte jag var väldigt roligt och intressant, speciellt som Pro4u sedan fick ramavtalet.





*"Pro4u känns personligt och engagerat. De kundansvariga känner mig och dessutom fokuserar Pro4u på seniora ledare. Det tycker jag är bra."*

Johan Gnosselius, Senior partner på Pro4u

*"Det jag tycker är bra med Pro4u är att jag som egenföretagare får kunnig och bra försäljning. De känner mig och vet vad jag kan. Personerna hos dem är väl insatta i min bransch och gör sitt jobb väldigt bra."*

Tomas Ericson, associerad Pro4u-konsult



*"För oss är det som att vi outsourcar en del av vår säljverksamhet till Pro4u. Vi har som mindre aktör inte egna ramavtal och behöver samarbeta kring dessa. Med Pro4u har vi arbetat tillsammans länge och fått stort förtroende för varandra. De känner oss väl och vet vad vi kan bidra med. Det är verkligen ett win-win samarbete."*

Anette Cederberg, Acceptus

Pejman Karimi, associerad Pro4u-konsult

#### Berätta om din bakgrund

Jag är utbildad ingenjör vid KTH och har varit i IT-branschen i snart 15 år. Jag har främst arbetat med tester men inom många olika branscher. Till exempel finans, bank och energisektorn.

#### Vad har du för specialistkompetens?

Mitt fokusområde är test och testautomatisering vilket jag har stor erfarenhet av. Sedan blir jag ofta involverad i olika frågor kring förbättringsprocesser eftersom jag har så lång erfarenhet av det.

#### Vad tycker du bäst om med ditt arbete?

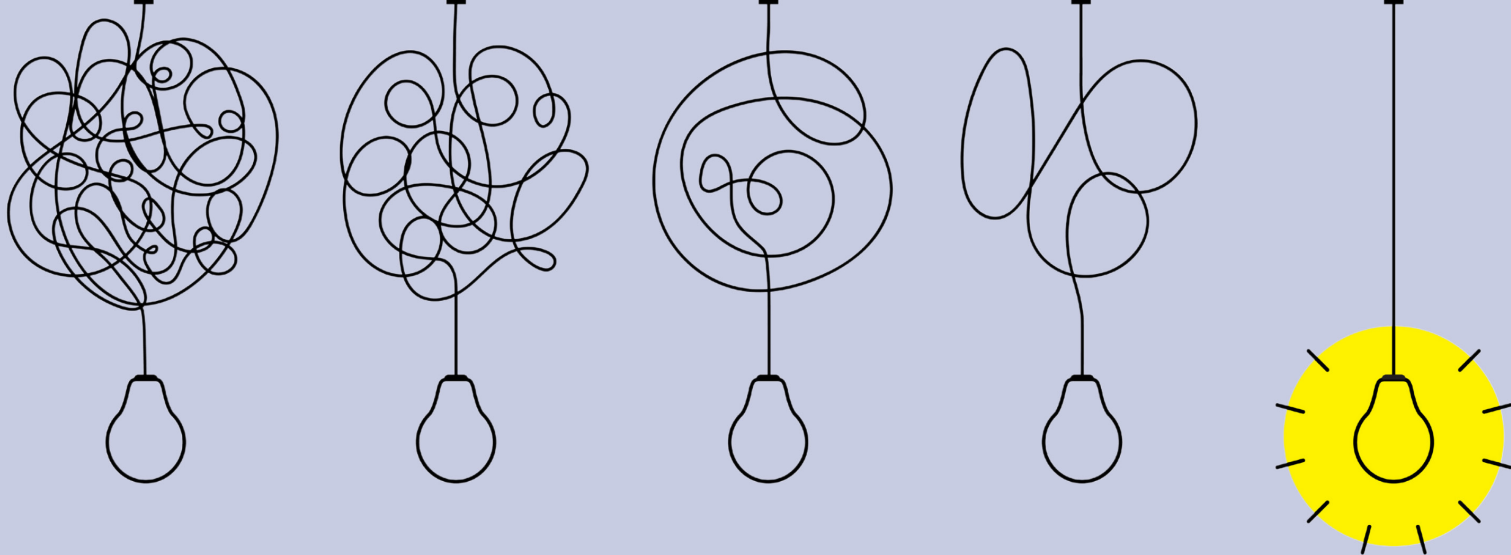
Att det är så varierande och att jag får prova på många olika branscher. IT går så ofantligt snabbt framåt vilket ger många utmaningar och ställer krav på att kontinuerligt förnya sin kunskap och kompetens. Det är något som triggas mig och som känns väldigt roligt. Man blir aldrig uttråkad och känner att man hela tiden vidareutvecklas inom sitt område.

#### Vad är speciellt med att vara associerad partner på Pro4u tycker du?

Jag har mycket stöd av Pro4u. I arbetet för att få ett uppdrag har jag till exempel fått ovärderlig hjälp med att skriva kravmatriser och prisförhandla. När man sedan är ute på uppdrag så får jag stöd hela vägen och har chansen att löpande vidareutveckla mig genom exempelvis Pro4u:s återkommande webinarium för partners och konsulter.

Jag tycker också om att kunna nätverka med andra konsulter inom Pro4u:s nätverk.





## Från kaos till en bättre plats

Hur gör du när du kommer in i en organisation som är mer eller mindre i kaos?

Här beskriver Manne Björkhagen, Senior Partner hos Pro4u 6 steg för att gå från kaos till en bättre plats.

**Steg 1 – Ta hand om medarbetarna**

**Steg 4 – Sätt en målbild och börja gå**

**Steg 2 – Ta kontroll över ansvarsområdet**

**Steg 5 – Fira framgångar**

**Steg 3 – Säkra resurser**

**Steg 6 – Gör om och gör rätt**



### Ta hand om medarbetarna

Dag 1, kolla hur medarbetarna mår. Det brukar vara ett stort mått av frustration, känsla av otillräcklighet och en överväldigande känsla av att alla kräver att allt ska bli gjort, helst igår. Det är viktigt att tidigt kartlägga hur de mår och känner och sedan vidta åtgärder för att lindra detta. Du kan till exempel hjälpa dem med prioritering och agera "sköld" åt medarbetaren. I svåra fall, ge dem några dagar ledigt "free of charge" så de blir mottagliga för ett nytt sätt att jobba.





## Ta kontroll över ansvarsområdet

Ofta är det otydligt för alla var gränsdragningen i ansvarsområdet är. Denna otydlighet skapar stress och frustration, både inom ditt team och hos de som önskar leveranser från ditt team.

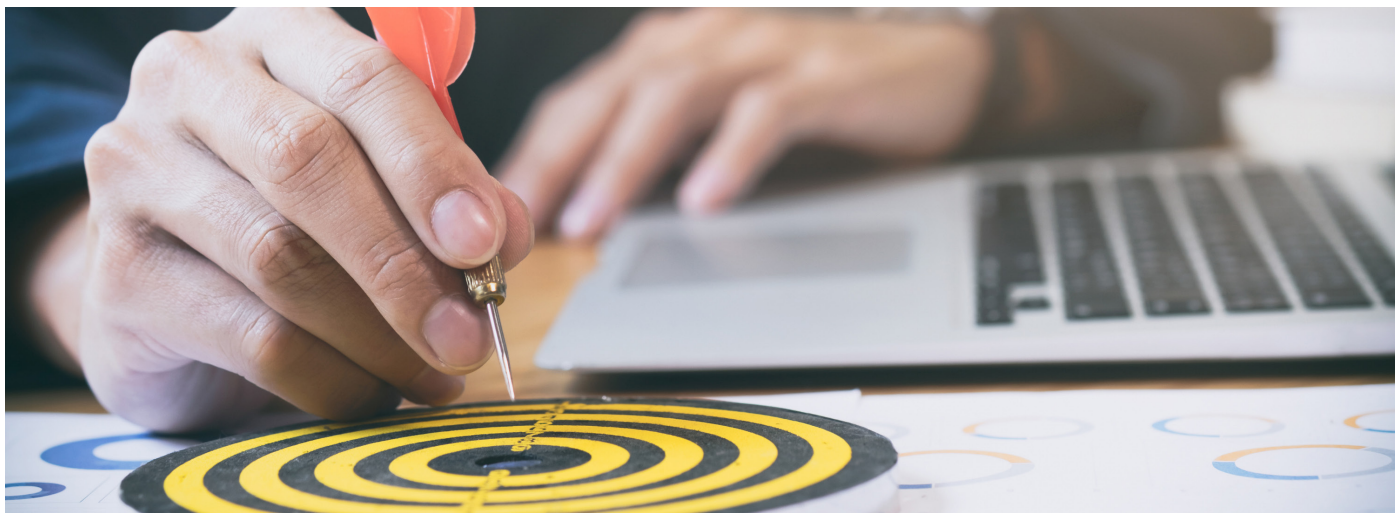
Börja kartlägga. Det är viktigt att snabbt få en bild av ungefär hur stort området är samt att veta vilka "blind spots" du har. Jobba med ditt team och ställ frågor kring vad de anser att ni ansvarar för och vad ni inte ansvarar för. Skriv ner era antaganden och påståenden. Stäm sedan av och eventuellt uppdatera er vy av ert ansvar med ledare för närliggande ansvarsområden. Om information finns i er budget titta där och lägg till i ert ansvarsområde.

Efter ett tag så kommer ni se konturerna av ert ansvarsområde och ni kommer också se en massa "blind spots" i ansvarsområdet som varken ni eller någon annan anser sig ha ansvar för. Dessa "blind spots" måste få en ägare, antingen ni eller ett närliggande team behöver ta tag i detta. Nu kommer du veta VAD du inte har kontroll på. Vilket är viktigt för det finns inget svårare än att jobba med saker som du inte vet finns.



## Säkra resurser

Utan resurser i form av budget, befogenheter eller medarbetare så kommer du misslyckas. Utan resurser och tydlighet i form av pengar och medarbetare så kan du inte ta kontroll. Utan kontroll kommer kaoset att fortsätta och troligen öka i styrka.



## Sätt en målbild och börja gå

"A vision without action is just a dream." Sätt ett mål tillsammans med organisationen. Skapa en delaktighet i målet. Att sälja in ett mål som bara du skapat är oftast svårt. Då är det bättre att sätta ramarna för organisationen och sedan skapa målet genom involvering, till exempel i workshopform.

När målet är tillräckligt definierat. När ni vet åt vilket håll ni ska gå. Börja gå! Börja röra er mot målet! Samtidigt skapar ni en grov plan, med många delmål. Välj vilka delmål som ska göras beroende på vad som ger mest utdelning just nu.

Viktigast i denna punkt är att börja resan mot målet, inte planera klart allt utan helt sonika börja göra.



## Fira framgångar!

Inte bara framgångarna i gruppen, utan lyft också upp framgångarna för resten av organisationen. Låt alla se att det går åt rätt håll. Framgång som uppmärksammas utifrån är viktig för att få energi till att fortsätta skapa mer framgång. Att fira framgångar skapar en positiv spiral som ger energi både inifrån gruppen och externt ifrån.





## Gör om och gör rätt

Om nuvarande organisation eller arbetssätt inte stödjer ert nya sätt att arbeta, gör om och gör rätt. Var inte rädd för att ändra det som inte fungerar. Skapa nya roller och ansvarsområden som stödjer det sätt ni vill jobba på. Detta är en iterativ process. Analysera regelbundet din organisation och dina medarbetare, hitta det som fungerar minst bra och förändra tills det fungerar bättre.

Denna analys kan med fördel göras både genom enskilda samtal med medarbetarna och i kvartalsmöten med teamet. Leta efter flaskhalsar i processer, osäkerhet kring ansvar och onödigt överlämnande mellan individer. Allt som skaver kan och ska förbättras. Gör om denna analys återkommande så lyfter du hela tiden din organisation och arbetssätt till nya höjder!

Stegen är framtagna av Manne Björkhagen  
Pro4u senior partner / IT manager / IT operations manager

*"Jag jobbar med att förädla organisationer. Min specialitet är att leda team i kaos genom att ta tillvara på och utveckla den främsta resursen nämligen individen och därifrån bygga team. Jag har stor erfarenhet från IT-ledning och digital transformation av verksamheter."*



# Pro4u och hållbarhet

## Så här tänker Pro4u kring hållbarhet och FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling.

Begreppet hållbarhet brukar definieras som att "en generation tillgodoser sina behov utan att äventyra framtida generationers möjligheter att tillgodose sina behov". Begreppet inkluderar tre aspekter, Ekologisk hållbarhet, Social hållbarhet och Ekonomisk hållbarhet.

Pro4 är ett nätverksbolag som bedriver sin verksamhet i framförallt Stockholmsregionen där vi utför våra uppdrag på plats hos våra kunder. Pro4u levererar konsulttjänster och miljöpåverkan från vår "produktionsprocess" är låg.

För oss handlar hållbarhet om att våra kunder, konsulter och samarbetspartner ska vara nöjda. Nöjda med resultatet våra konsulter utför, våra uppdrag och stöttnen från oss som bolag. Det handlar också om att åstadkomma nöjda kunder och konsulter på ett schysst sätt och utan negativ miljöpåverkan.



### Bättre och bättre

Vi på Pro4u arbetar systematiskt med att våra kunder, konsulter och samarbetsbolag ska vara nöjda. Målet är att ha över 4.5 av 5 när vi mäter Nöjd Kund Index och Nöjd Konsult Index. Det är många delar som samverkar för att nå dit. Vårt kvalitetsledningssystem gör att vi leder, styr och följer upp vårt arbete på ett bra sätt. Vår uppförandekod guidar oss i hur vi agerar i vårt dagliga arbete.



### Miljödiplomerade

Pro4u är miljödiplomerade. En miljödiplomering innebär att verksamheten inför ett miljöledningssystem enligt kraven i Svensk Miljöbas. Miljöledningssystemet bidrar till att skapa ordning och reda i miljöarbetet och att minska verksamhetens miljöbelastning. Miljödiplomeringen innebär också att vi har fått hjälp att granska vår miljöpåverkan och värdera vårt fortsatta arbete.





## Pro4u:s Miljöpåverkan

Pro4u levererar konsulttjänster och miljöpåverkan från vår "produktionsprocess" är låg. Även om miljöpåverkan är låg arbetar vi likväl med att minska miljöpåverkan från verksamhet, lokaler och välja hållbara och miljövänliga alternativ vid inköp och konferenser. Från och med verksamhetsåret 2019 klimatkompenserar vi för våra koldioxidutsläpp. Inte för att vill köpa oss fria utan för att ha så liten total miljöpåverkan som möjligt och hela tiden arbeta för att den ska bli mindre. Vi ska också informera, engagera och inspirera våra konsulter till mer miljömedvetenhet.

## Hållbarhet för våra kunder

Den allt snabbare teknikutvecklingen och digitaliseringen skapar stora möjligheter att göra vårt samhälle mer hållbart. Vi är övertygade om att vi är hållbara för våra kunder genom att fortsätta leverera förändringsprojekt med kvalitet och excellens och att därigenom bidra till att öka våra kunders hållbarhet – till exempel genom att öka digitaliseringen, förenklingar och ett bättre teknik- och resursutnyttjande. Vi bidrar även i projekt för ökad regelefterlevnad och för att motverka penningtvätt.



## Pro4u som arbetsgivare

Pro4u är ett nätverksbolag med få egna anställda. Konsulterna i vårt nätverk är våra "anställda" och att de trivs i sina uppdrag och att de gillar att arbeta med oss är nyckeln till vår framgång. Lika behandling och transparens är väsentligt i dialogen om uppdrag. Pro4u som bolag är en pusselbit i att skapa förutsättningar för alla dem som tagit steget att uppfylla egna mål och ambitioner genom att bli egenföretagare. Nöjd konsult index mäter hur nöjda våra konsulter är med sina uppdrag och oss.

## Pro4u i samhället

Aspekter som mänskliga rättigheter och jämställdhet, uppfylls genom att följa rådande lagstiftning och våra framtagna policies. Vi bidrar ekonomiskt till samhället genom att betala skatter och avgifter. Vi har nolltolerans mot diskriminering och korruption. Pro4u är också stolta sponsorer till kappseglingsbåten Team Pro4u. Som ett gemensamt kitt finns synen på förändringsledning och viljan att vara frikostiga och dela med sig av sin kunskap till våra nätverk. 2019 startade Team Pro4u i samarbete med KSSS den enda organiserade träningsverksamheten i Sverige för ungdomar med havskappseglingsbåt.



## Havet är en viktig fråga för Pro4u

Pro4u har därför valt att stödja The Ocean Cleanup och Naturskyddsföreningen. Världshaven producerar mer än hälften av syret i atmosfären och absorberar nästan en tredjedel av våra utsläpp av koldioxid. Förstör vi de väl fungerande ekosystem i haven och vid kusterna förstör vi en värdefull möjlighet att lagra växthusgaser. Utsikterna att mildra klimatförändringen minskar.





# Träning och tävling trots speciella förhållanden

Patrik Forsgren leder kappseglingsprojektet Team Pro4u där han byggt upp ett lag av mycket duktiga havskappseglare. De har varit ett av Sveriges mest framgångsrika havskappseglingsteam under de senaste åren med många nationella och internationella tävlingsframgångar. Under det speciella år 2020 varit har inga mästerskap seglats på grund av Coronapandemin, men teamet har hållit i gång träning och deltagit i tävlingar där det gått.

## "För oss är lärandet minst lika viktigt som resultaten."

Ett mål för Team Pro4u, förutom att placera sig bra i tävlingar är att dela med sig av sin kunskap och främja havskappsegling bland unga. Under 2019 startade man därför i samarbete med KSSS den enda organiserade träningsverksamheten i Sverige för ungdomar med en havskappseglingsbåt. Utbildningen heter KSSS Offshore Clinic i samarbete med Team Pro4u och är ett välkommet tillskott till de traditionella seglingsutbildningarna. Under 2020 fick de utmärkelsen "Prinsessan Christinas pokal" för bästa insats inom KSSS träningsverksamhet.

– Vi har länge arbetat tillsammans med yngre förmågor och provat lite olika upplägg kring det. Vi har t ex haft ungdomar som seglat båten till och från större tävlingar. Utbildningen är ett sätt att göra ett ordentligt paket av vårt arbete. En sådan här utbildning gör det lättare för de som vill jobba professionellt med segling eller vill ut i världen och ha en försörjning inom segling för en kortare eller längre tid.

2021 blir det tredje året som KSSS Offshore Clinic i samarbete med Team Pro4u arrangeras.

Genom samarbetet med Pro4u håller teamet också föreläsningar, ledarskapsseminarier och kundevent.

– Vi älskar havskappsegling och segling över huvud taget och vill bidra med att skapa intresse kring den typen av segling vi håller på med, berättar Patrik.

Samarbetet med Pro4u är mångårigt. Som ett gemensamt kitt finns synen på förändringsledning och viljan att vara frikostig och dela med sig av sin kunskap till våra nätverk. Pro4u:s förändringsledare inspireras av Patrik och hans team, och Patrik är i högsta grad en förändringsledare som inspireras av Pro4u.

Teamet slappnar inte av för att det blir vinter utan då arrangeras bland annat teorikvällar och fysträning i uthållighet och styrka. Segelöversyn, underhåll och förbättring på båtarna sker också. Utveckling av båt och besättning sker året om.

Teamet ser fram emot fler tävlingar under 2021!

## Några av Team Pro4us prestationer under 2020:

- 1:a Viggan Open Träning
- 1:a Sandhamn Open DH
- 1:a KSSS Indian Heat Regatta
- 1:a North Sails ORCi Cup
- 5:a Mästarnas Mästare
- 1:a KSSS Klubbmästerskap J/70
- Utmärkelse: "Prinsessan Christinas pokal" för bästa insats inom KSSS träningsverksamhet året 2020





Pro4u är sedan 2014 huvudsponsor för kappseglingsprojektet Team Pro4u.

De har varit ett av Sveriges mest framgångsrika havskappseglingsteam under de senaste åren med många nationella och internationella tävlingsframgångar.

# Förvaltningsberättelse

Pro4u AB

Styrelsen och verkställande direktören för Pro4u AB, Org nr 556590-6897, får härmed avge årsredovisning för räkenskapsåret 2020-01-01-2020-12-31. Om inte annat särskilt anges redovisas alla belopp i tusental kronor (SEK).

## Verksamheten

### Allmänt om verksamheten

Pro4u AB är ett oberoende nätverksuppbyggt konsultbolag som driver förändringsprojekt i samverkan med företagets kunder. Företaget har sitt säte i Stockholms kommun.

Pro4u fokuserar på uppdrag där vi, utifrån kundens behov, handplockar erfarna konsulter ur vårt nätverk. Vi ser att väl genomförda uppdrag leder till nya förfrågningar från våra kunder och att intressanta och utmanande uppdrag ökar intresset från konsulterna i vårt nätverk. Under året har såväl uppdragsvolymerna som anslutna konsulter i nätverket ökat.

2020 har varit ett annorlunda år präglad av covid-19. Distansarbete och digitala arbetssätt har blivit vardag för oss, våra konsulter och kunder. Överlag har covid-19 ökat behovet av digitalisering.

Vi har under 2020 varit framgångsrika i att vinna uppdragsförfrågningar på våra ramavtal inom offentlig sektor, vilket resulterat i många intressanta uppdrag.

Efterfrågan inom offentlig sektor har varit fortsatt stor och inom ehälsa ökade behovet under 2020.

Pro4u har vunnit ytterligare några mindre ramavtal vilket bådär gott inför framtiden.

Den privata sektorn har varit mer återhållsam under 2020. Volymerna har minskat dels för att det har varit svårt att starta nya projekt pga covid-19, dels har kunder inom transport och industri tvingats till direkta besparingar. Bank och försäkring flaggade för besparingar redan innan covid-19 men inför 2021 ser vi däremot ett ökat behov främst inom digitalisering. Inom elmarknaden finns ett stort behov av kostnadsbesparingar men även här förväntar vi oss en ökning då covid-restriktionerna släpper.

Pro4u har ökat omsättningen med 38% under 2020 och ökat vinstmarginalen. Inför 2021 förväntar vi oss en ökning inom privat sektor när restriktionerna släpper, vilket kan väga upp en förväntad avmattning inom offentlig sektor som sannolikt behöver göra besparingar nästa år.

| Flerårsöversikt                   | 2020    | 2019   | 2018   | 2017   |
|-----------------------------------|---------|--------|--------|--------|
| Nettoomsättning                   | 131 576 | 95 231 | 80 318 | 85 250 |
| Resultat efter finansiella poster | 6 680   | 4 278  | 3 021  | 3 591  |
| Soliditet                         | 18%     | 13%    | 13%    | 17%    |

| Förändring i eget kapital              | Bundet eget kapital |            | Fritt eget kapital  |                | Totalt  |
|----------------------------------------|---------------------|------------|---------------------|----------------|---------|
|                                        | Aktiekapital        | Reservfond | Balanserat resultat | Årets resultat |         |
| Belopp vid årets ingång                | 166                 | 67         | 243                 | 2 885          | 3 331   |
| Resultatdisposition enligt årsstämman: |                     |            |                     |                |         |
| balanseras i ny räkning                |                     |            | 2 855               | - 2 885        | 0       |
| utdelning                              |                     |            | - 1 804             |                | - 1 804 |
| Årets resultat                         |                     |            |                     | 4 870          | 4 870   |
| Belopp vid årets utgång                | 166                 | 67         | 1 294               | 4 870          | 6 397   |

## Resultatdisposition

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel:

|                     | kronor    |
|---------------------|-----------|
| Balanserat resultat | 1 293 710 |
| Årets resultat      | 4 870 496 |
| Totalt              | 6 164 206 |

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att vinstmedlen disponeras enligt följande:

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| Utdelning till ägarna, 1 810 kr/aktie | 3 010 030 |
| Balanseras i ny räkning               | 3 154 176 |
| Totalt                                | 6 164 206 |

Utdelningen föreslås vara tillgänglig för lyftning omedelbart efter årsstämmans beslut.

## Styrelsens yttrande över den föreslagna utdelningen

Med hänsyn till ovanstående och vad som i övrigt kommit till styrelsens kännedom är det styrelsens bedömning att utdelningen är försvarbar enligt ABL 17 kap 3 § med tanke på de krav som verksamhetens art och omfattning samt risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.



# Resultaträkning

Pro4u AB

|                                          | Not | 2020-01-01<br>- 2020-12-31 | 2019-01-01<br>- 2019-12-31 |
|------------------------------------------|-----|----------------------------|----------------------------|
| <b>Rörelseintäkter</b>                   |     |                            |                            |
| Nettoomsättning                          |     | 131 576                    | 95 231                     |
| Övriga rörelseintäkter                   |     | 12                         | 9                          |
| <b>Summa rörelseintäkter</b>             |     | <b>131 588</b>             | <b>95 240</b>              |
| <b>Rörelsekostnader</b>                  |     |                            |                            |
| Köpta tjänster                           |     | - 119 441                  | - 85 736                   |
| Övriga externa kostnader                 |     | - 1 860                    | - 2 014                    |
| Personalkostnader                        | 2   | - 3 604                    | - 3 207                    |
| Övriga rörelsekostnader                  |     | - 1                        | - 5                        |
| <b>Summa rörelsekostnader</b>            |     | <b>- 124 906</b>           | <b>- 90 962</b>            |
| <b>Rörelseresultat</b>                   |     | <b>6 682</b>               | <b>4 278</b>               |
| <b>Finansiella poster</b>                |     |                            |                            |
| Ränteintäkter                            |     | -                          | 0                          |
| Räntekostnader                           |     | -2                         | -                          |
| <b>Summa finansiella poster</b>          |     | <b>-2</b>                  | <b>0</b>                   |
| <b>Resultat efter finansiella poster</b> |     | <b>6 680</b>               | <b>4 278</b>               |
| <b>Bokslutsdispositioner</b>             |     |                            |                            |
| Lämnade koncernbidrag                    |     | - 472                      | - 623                      |
| <b>Summa bokslutsdispositioner</b>       |     | <b>- 472</b>               | <b>- 623</b>               |
| <b>Resultat före skatt</b>               |     | <b>6 208</b>               | <b>3 655</b>               |
| <b>Skatter</b>                           |     |                            |                            |
| Skatt på årets resultat                  |     | -1 338                     | - 800                      |
| <b>Årets resultat</b>                    |     | <b>4 870</b>               | <b>2 855</b>               |

# Balansräkning

Pro4u AB

|                                                                                                         | Not | 2020-12-31    | 2019-12-31    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|
| <b>TILLGÅNGAR</b>                                                                                       |     |               |               |
| <b>Anläggningstillgångar</b>                                                                            |     |               |               |
| <b>Finansiella anläggningstillgångar</b>                                                                |     |               |               |
| Andra långfristiga fordringar                                                                           | 3   | 28            | 28            |
| <b>Summa finansiella anläggningstillgångar</b>                                                          |     | 28            | 28            |
| <b>Summa anläggningstillgångar</b>                                                                      |     | 28            | 28            |
| <b>Omsättningstillgångar</b>                                                                            |     |               |               |
| <b>Kortfristiga fordringar</b>                                                                          |     |               |               |
| Kundfordringar                                                                                          |     | 15 192        | 15 243        |
| Fordringar hos koncernföretag                                                                           |     | 671           | 533           |
| Övriga fordringar                                                                                       |     | 381           | 0             |
| Upparbetade men ej fakturerade intäkter                                                                 |     | 3 936         | 2 100         |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter                                                            |     | 344           | 191           |
| <b>Summa kortfristiga fordringar</b>                                                                    |     | 20 514        | 18 067        |
| <b>Kassa och bank</b>                                                                                   |     |               |               |
| Kassa och bank                                                                                          |     | 14 835        | 8 392         |
| <b>Summa kassa och bank</b>                                                                             |     | 14 835        | 8 392         |
| <b>Summa omsättningstillgångar</b>                                                                      |     | 35 349        | 26 459        |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                                                                                 |     | <b>35 377</b> | <b>26 487</b> |
| <b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>                                                                         |     |               |               |
| <b>Eget kapital</b>                                                                                     |     |               |               |
| <b>Bundet eget kapital</b>                                                                              |     |               |               |
| Aktiekapital, 1 663 (1 663) st aktier, varav 1 381 st A-aktier och 282 st B-aktier med kvotvärde 100 kr |     | 166           | 166           |
| Reservfond                                                                                              |     | 67            | 67            |
| <b>Summa bundet eget kapital</b>                                                                        |     | 233           | 233           |
| <b>Fritt eget kapital</b>                                                                               |     |               |               |
| Balanserad resultat                                                                                     |     | 1 294         | 243           |
| Årets resultat                                                                                          |     | 4 870         | 2 855         |
| <b>Summa fritt eget kapital</b>                                                                         |     | 6 164         | 3 098         |
| <b>Summa eget kapital</b>                                                                               |     | 6 397         | 3 331         |
| <b>Kortfristiga skulder</b>                                                                             |     |               |               |
| Förskott från kunder                                                                                    |     | -             | 532           |
| Leverantörsskulder                                                                                      |     | 21 919        | 18 274        |
| Skatteskulder                                                                                           |     | 1 072         | 602           |
| Övriga skulder                                                                                          |     | 515           | 716           |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter                                                            |     | 5 474         | 3 032         |
| <b>Summa kortfristiga skulder</b>                                                                       |     | 28 980        | 23 156        |
| <b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>                                                                   |     | <b>35 377</b> | <b>26 487</b> |



# Noter

Pro4u AB

## Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen och BFNAR 2016:10 Årsredovisning i mindre företag. (K2).

### Redovisning av intäkter från tjänsteuppdrag

Företagets intäkter från uppdrag till fast pris redovisas enligt alternativregeln.

## Not 2 Personal

### Medelantalet anställda

|         | 2020 | 2019 |
|---------|------|------|
| kvinnor | 1    | 1    |
| män     | 1    | 1    |
| Totalt  | 2    | 2    |

## Not 3 Andra långfristiga värdepappersinnehav

### Ackumulerade anskaffningsvärden

|                                       | 2020      | 2019      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| – vid årets början                    | 28        | –         |
| – inköp                               | –         | 28        |
| <b>Utgående anskaffningsvärden</b>    | <b>28</b> | <b>28</b> |
| <b>Bokfört värde vid årets utgång</b> | <b>28</b> | <b>28</b> |

## Not 4 Ställda säkerheter

|                        | 2020-12-31 | 2019-12-31 |
|------------------------|------------|------------|
| – Företagsinteckningar | 1000       | 1000       |
|                        | 1000       | 1000       |

Säkerheten avser ej utnyttjad checkräkningskredit, beviljad limit 1 000 tkr.

Stockholm den 29 januari 2021



Göran Edin



Stefan Gunbrant



Björn Hasselberg



Kennet Jansson  
Styrelsens ordförande



Ulrika Wennberg  
Verkställande direktör

Min revisionsberättelse har lämnats den 1 februari 2021



Niclas Adersten  
Auktoriserad revisor

# Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Pro4u AB Org.nr. 556590-6897

## Rapport om årsredovisningen

### Uttalanden

Jag har utfört en revision av årsredovisningen för Pro4u AB för år 2020.

Enligt min uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Pro4u AB:s finansiella ställning per den 31 december 2020 och av dess finansiella resultat för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Jag tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

### Grund för uttalanden

Jag har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Mitt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet "Revisorns ansvar." Jag är oberoende i förhållande till Pro4u AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Jag anser att de revisionsbevis jag har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för mina uttalanden.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om beslut har fattats om att avveckla verksamheten.

### Revisorns ansvar

Mina mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller mina uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder jag professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer jag riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för mina uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar jag mig en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för min revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala mig om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar jag lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar jag en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Jag drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om jag drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste jag i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Mina slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar jag den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

Jag måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Jag måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som jag identifierat.



## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### Uttalanden

Utöver min revision av årsredovisningen har jag även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Pro4u AB för år 2020 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Jag tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

### Grund för uttalanden

Jag har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Mitt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet "Revisorns ansvar." Jag är oberoende i förhållande till Pro4u AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Jag anser att de revisionsbevis jag har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för mina uttalanden.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

### Revisorns ansvar

Mitt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed mitt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Mitt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed mitt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder jag professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på min professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att jag fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Jag går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för mitt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för mitt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har jag granskat styrelsens motiverade yttrande samt ett urval av underlagen för detta för att kunna bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den 1 februari 2021

Niclas Adersten  
Auktoriserad revisor





## Pro4u –

Pro står för att vi har mycket  
erfarna konsulter, Proffs.  
4u betyder att vi för dig som kund  
handplockar rätt konsult till varje  
uppdrag.

Pro4u AB

Kungsgatan 37, Plan 8, 111 56 Stockholm

Tel 08-663 93 53

info@pro4u.se | www.pro4u.se