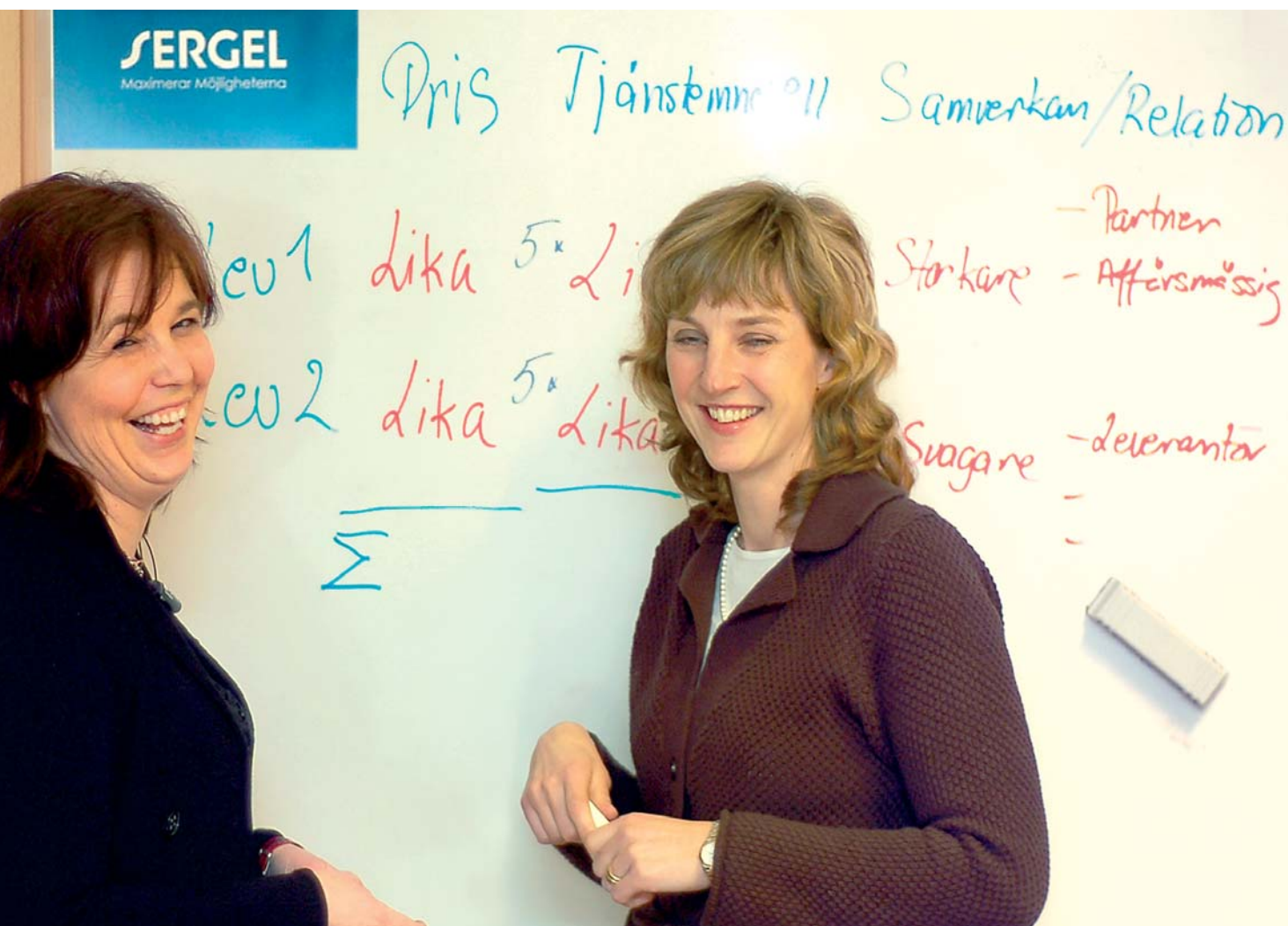


Sergel Kreditjänster:

# Ett förändringsprojekt som sparar pengar



Marlene Wikström (till vänster) och Sergel Kreditjänsters Annette Palinski Vallin utvärderar outsourcingprojektet.

Cirka 25 procent lägre kostnader för IT-driften. Det är en av orsakerna till ett omfattande outsourcings- och förändringsprojekt hos Sergel Kreditjänster. I stället för att investera mer i IT-utrustning kan pengarna till exempel användas för internationell expansion.

## Med erfarenhet från flera tidigare outsourcingprojekt kunde Pro4u-konsulten Marlene Wikström bidra för att underlätta övergången till ny miljö och nya arbetssätt.

**V**i anlitar externa resurser eftersom vi inte har bemanning med erfarenhet, kompetens eller kunskap av att genomföra ett outsourcingprojekt. Bland annat handlar det ju om att inledningsvis formulera kravspecen så noga det bara är möjligt för att vi ska få så korrekt offert på efterfrågad drift som möjligt. Det säger Annette Palinski Vallin, chef för enheten Delivery & Production inom divisionen Enterprise Business Services hos Sergel Kreditjänster.

– När jag tillträdde som huvudprojektledare i oktober i fjol fick jag klart för mig att Marlene även hade erfarenheter som projektledare i ett flertal outsourcingprojekt. Vi insåg ju bägge att det här var ett perfekt projekt för henne, säger Annette Palinski Vallin.



Anette Palinski Vallin

### Många olika delar

Även om outsourcingprojektet hos Sergel inte anses som "jättestort" är det många olika delar som ska hanteras och bearbetas innan det är genomfört.

– Vi måste bland annat se över ekonomi, avtalskonstruktioner, hur det nya arbetssättet påverkar organisationen och vilka tjänster vi behöver. Marlenes erfarenhet av den här typen av frågor gör att hon kan bidra med värdefulla insikter, säger Annette Palinski Vallin.

## "Underbart med en konsult som fixar att hantera många olika delområden"

– Seniora konsulter har bredare spektra och kan lättare se helheter och utifrån det avgöra var och när man ska prioritera olika områden, påpekar Annette Palinski Vallin.

– För oss gäller det följaktligen att göra strategiska och mycket medvetna val av konsulter för att få tillgång till dem som dels kan ta flera roller, dels kan jobba mer brett under en viss period, säger Annette Palinski Vallin.

I ett förändringsprojekt av den här arten pekar Annette Palinski Vallin på några av de punkter som är viktiga att tänka på innan projektet drar igång:

- Slarva inte med kravspecen utan avsätt tid. Leverantören kommer inte kunna ge svar på krav som inte är nedskrivna.
- Formulera tydliga krav – det ger tydliga kostnader.
- Se över processer och rutiner.
- Outsourcing är inte ett teknikprojekt! Implementeringen faller inte på tekniken utan på människorna.
- Förankra projektet i hela organisationen. Kommunikation är viktigt, var synlig och informera ofta och mycket. ▲

### Bredd, kompetens och målmedvetenhet

– Stort engagemang. Och så vill jag se tydliga resultat av min egen arbetsinsats när det finns tydliga mål. Det är mina styrkor samtidigt som jag har en mycket bred kompetens, säger Pro4u-konsulten Marlene Wikström.

När Marlene först inledde sitt uppdrag hos Sergel Kreditjänster var det för att utvärdera leverantörsofferterna inför outsourcingen av företagets IT-drift. Lite senare fick hon gå in i flyttprojektet som delprojektledare för införande av nya arbetsprocesser.

– Min erfarenhet ledde även till att jag fick arbeta med andra delar inom projektet. Till exempel avtalsutvärderingen och den generella projektplaneringen, men också för att ta rollen som vice projektledare. När man är med och outsourcar en IT-drift för tredje eller fjärde gången börjar man lära sig hur och vad som ska göras. Och genom att vi blir fler och fler som gjort detta tidigare slipper vi ju uppfinna hjulet varje gång, påpekar Marlene Wikström.

– Bland annat gäller det att se ett outsourcingprojekt ur flera vinklar: Teknik, arbetssätt och förändring är olika sidor av samma mynt. Det gäller att se de olika perspektiven och att ha förmågan att hålla isär dem, säger Marlene Wikström.



Marlene Wikström, Pro4u-konsult