

INBLICK



DIGITAL PATIENTINFORMATION
**En fråga om
liv och död**

Taiga satsar på
vattentäta lösningar

Nytt HR-system
sparar tid i domstolarna

Bakom kulisserna i
Application Center

Bo Dahlbom

IT-VISIONÄREN SOM VILL LYFTA SVERIGE

Utmaningar och visioner

EN VANLIG DAG i Stockholms län besöker drygt 30 000 personer sjukvården – det blir drygt en miljon besök per år.

Informationsflödet i vården är närmast ofattbart stort. Och det lär knappast minska framöver, tvärtom. Samtidigt minskar skatteunderlaget.

För att klara vårdens stora framtida utmaningar krävs det effektiva och samordnade it-lösningar. Det är viktigt inte bara för att öka effektiviteten och klara ekonomin, utan framför allt för att öka patientsäkerheten. Rätt information vid rätt tid på rätt plats kan rädda liv. Och därför är förslaget om samordnade patientjournaler – det som kallas den obrutna vårdkedjan – så angelägen. Den nationella it-strategin för vård och omsorg, som presenterades i våras, har lagt grunden för en positiv utveckling inom det här området.

WM-data ligger i täten när det gäller att utveckla integrerade lösningar för vården, och det är vi stolta över. I det här numret av Inblick berättar vi mer om vårdens utmaningar, som naturligtvis inte bara är en fråga om teknik. Läs mer på sid 6-11

IT-PROFESSOR Bo Dahlbom – regeringsrådgivare i it-frågor – berättar i vår stora intervju (sid 13-16) om hur viktigt det är att företagen och myndigheterna vässar sin omvärldsbevakning och ser över sina it-verktyg för att klara sig i den hårdnande konkurrensen som väntar. Han efterlyser fler visioner och vill se Sverige som en global mötesplats i framtiden.

I detta nummer får vi även se hur pappersföretaget SCA Packaging effektiviserar sin verksamhet genom att outsourca it-driften och hur Varbergsföretaget Taiga använder integrerade it-lösningar (och ett spännande klimatlab) för att utveckla sina högfunktionella kläder. Och så får vi även följa med in i WM-datas Application Center. Det är härifrån vi sköter många av de spännande outsourcinguppdrag som vi har förmånen att hantera, så att många svenska företags och organisationers vardagliga verksamhet fungerar.

SYFTET MED Inblick är att ge dig tankar och idéer som du kan ha nytta av i ditt arbete. Tveka inte att ta kontakt med oss eller våra kontaktpersoner i tidningen om du har synpunkter eller frågor om innehållet eller någon av våra tjänster.

Hoppas att du får mycket trevlig läsning!

STEFAN GARDEFJORD
VD, WM-data Sverige



FÖRST & FRÄMST

4 **Kampen om kompetensen**

Stärk varumärket på ditt företag så blir det lättare att hitta rätt kompetens. Det säger rekryteringsexperten Daniel Sonesson på Universum Communications.

5 **Bloggar och sms-kragar**

Bloggarna på Internet växer i betydelse och kan påverka valutgången. Läs också om sms-kragar, mobilladdare med vatten och intelligenta lampor.

INBLICK

ANSVARIG UTGIVARE

Stefan Gardefjord, WM-data

REDAKTÖR

Frida Koci, frida.koci@wmdata.se
08-671 02 18

REDAKTIONELL PRODUKTION

Intellecta Publicisterna
Johan Wickström (projektledare)
Ewa Lindström (formgivare)
www.intellecta.se

OMSLAGSBILD: Andreas Lundberg

Tryck: Åtta.45 Tryckeri AB, Solna
ISSN 1651-4572

Inblick ges ut av WM-data. Tidningen speglar genom reportage och intervjuer utvecklingen på WM-datas marknad. Tidningen kommer ut med tre nummer per år. Du kan prenumerera utan kostnad.

Box 27030,
102 51 Stockholm
Tel: 08-670 20 00
www.wmdata.se





13



24



16

INNEHÅLL nr 2_06

REPORTAGE

6 Samordnade it-system kan rädda liv

Rätt information vid rätt tid på rätt plats. Framtidens vård måste ha mer samordnade it-lösningar för att öka patientsäkerheten. Resan dit är lång, men i Stockholms läns landsting står man i startgroparna – med hjälp av WM-data.

18 Pappersföretaget där it blev en nyckelfaktor

När SCA Packaging Sweden outsourcade den interna it-driften fick de både en stabilare drift och en mer utvecklingsbar och flexibel it-miljö.

24 Integrerade it-lösningar stärker Taiga

Varbergsföretaget Taiga är ledande på hög-funktionella kläder. Till sin hjälp har de ett integrerat it-system för hela kedjan från skisser till kundvård.

28 Snabb feedback i global portal

Hur följer man upp reklamationer i en global produktionsverksamhet? För den svenska maskintillverkaren Dynapac blev lösningen en global portal skapad av WM-data.

30 HR-systemet sparar tid i domstolarna

När Sveriges domstolar införde HR-systemet Palasso blev det betydligt mindre pappersarbete för de anställda.

ALLTID I INBLICK

12 Notiser om it

Den virtuella världen lockar många människor, men deras världsbild kan vändas upp och ned, visar ny forskning.

13 Porträttet – Bo Dahlbom

Glöm folkhemmet. Vi måste bygga ett nytt, mer utåtvänt Sverige med hjälp av ny it-teknik, hävdar professor Bo Dahlbom.

16 WM-data och jag

Med högriskprojekt som Turning Torso och Botniabanan krävs det en säker it-partner. Sedan 1995 sköter WM-data all datakommunikation åt byggföretaget NCC.

23 Åsikten: Lotten Bergman

Allt började med det trådlösa nätverket. Nu är författaren Lotten Bergman en veritabel datormissbrukare.

32 Expertis: Application Center

Allt fler företag outsourcar sina affärs- och verksamhetssystem. På WM-datas Application Centers förvaltar och utvecklas systemen för kundernas räkning.

34 Nytt från WM-data

Nya affärer, smarta tips och spännande mässor – i stort som smått.

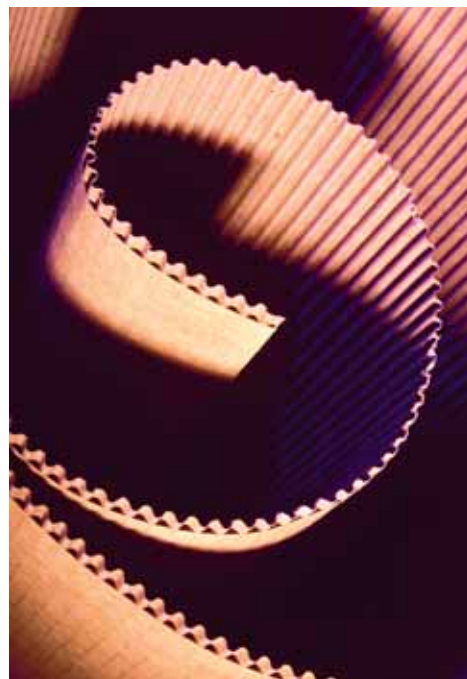
36 10 snabba på fem röda

Valoraklet Sören Holmberg laddar upp inför ännu en valvaka i tv och berättar om sina förberedelser inför den 17 september.

18

»Målet med vår it-drift är att stödja processerna och kunderna på bästa sätt. Det är vad vi gör med systemen som är det intressanta, inte systemen i sig.«

HÅKAN ANDERSSON, IT-CHEF PÅ SCA PACKAGING



Nu hårdnar kampen om kompetensen

Företag som vill rekrytera de mest kompetenta personerna måste stärka sitt arbetsgivarvarumärke. Det menar Daniel Sonesson på Universum Communications.

NAMN: Daniel Sonesson.

ÅLDER: 28 år.

JOBB: Sweden Manager för it-segmentet på Universum Communications.

KARRIÄR: På Universum sedan 2005, innan dess Venture Cup och Ogilvy & Mather.

PÅ GÅNG: Arbetar med den årliga Young Professionals-undersökningen samt employer branding generellt på Universum.

I SPÅREN AV 40-talisternas pensionsgång spås brist på arbetskraft, samtidigt som det sällan funnits så många kompetenta personer ute på marknaden. Allt fler akademiker kommer också att utexamineras i framtiden, men samtidigt blir de ideala talangerna färre.

Det hävdar Daniel Sonesson på Universum Communications som jobbar med employer branding, det vill säga att öka företagets attraktionskraft gentemot potentiella medarbetare.

– Medarbetare med rätt kompetens, inställning och personlighet som brinner för just ditt företag, det är de som är rätt. Tidigare har det handlat om att veta var man söker rätt kompetens, i framtiden handlar det om att rätt kompetens ska hitta dig. Ett starkt arbetsgivarvarumärke är ofta det som avgör, säger Daniel Sonesson.

FÖRETAGEN MÅSTE börja analysera vad de personer som passar just ditt företag egentligen attraheras av – vad de har för värderingar, personligheter, passioner – och sedan anpassa sin kommunikation till det.

Många företag hänvisar till värdeord som inte utgår ifrån vad som egentligen finns innanför väggarna på företaget. Det kan bli dyrt.

– Tre-fyra år brukar man räkna på för att få en ordentlig ”pay-off” av en nyutexaminerad. Om någon stannar kortare tid betyder det oftast att det inte var rätt person, eller att medarbetaren inte fått rätt möjligheter att utvecklas, säger Daniel Sonesson.

VISSA BRANSCHER kommer att få uppleva hårdare konkurrens om kompetensen än andra, bland annat it-branschen. Tendensen går däremot mot att inte söka särskilda branscher, utan snarare roller med unika möjligheter och utmaningar. Utvecklingen mot korta projektanställningar har lärt arbetskraften att alltid söka nya utmaningar, och det har blivit ett naturligt inslag hos den unga generationens akademiker, menar Daniel.

Utmaningar och varierande arbete ligger också i topp på prioriteringslistan som i hög grad signalerar ”individualism”. Framtidens unga akademiker är inte beredda att ta vilka jobb som helst för att komma upp sig senare, de söker mening och utveckling från första början.

– Strax efter utveckling kommer etik och moral och ett förtroendeingivande ledarskap. Efter de senaste årens företagsskandaler vill man kunna känna sig stolt över sin arbetsplats. Det man säger om jobbet till sina vänner över ett glas vin på helgen är det som egentligen betyder något, förklarar han.

TINA ARWIDSON

Nu fyller Internet 15 år

DAGS ATT uppmärksamma ett födelsedagsbarn: den 6 augusti 1991 öppnade Internet för allmänheten då adressen <http://info.cern.ch> lanserades. Tidigare var det endast forskare och militärer som kunde nå det strikt reglerade nätet.

Upphovsman var engelsmannen Tim Berner-Lee, vars mål var att skapa länkar till information över hela världen. Berner-Lee skapade systemet med hypertext, då material i texten är länkade med nyckelord. Detta öppnade helt nya möjligheter för Internet.

Berner-Lees vision gick i uppfyllelse, efter en ganska trög start. Idag närmar sig antalet webbsajter 100-miljoners-strecket med stormsteg.

Bloggen kan påverka valet

DET POLITISKA SAMTALET förs inte bara på gator och torg längre. Internet har vuxit som diskussionsforum, och bloggen har blivit en allt viktigare källa till politisk debatt.

Åtminstone 5 000 svenskar har idag egna bloggar och antalet växer hela tiden. Även de politiska partierna har upptäckt potentialen. Ibland i tveksamma syften: skvallret om statssekreterare Lars Danielsson och hans eventuella kärleksaffärer var till exempel registrerad av politiska motståndare på bloggen.

Men den seriösa politiska diskussionen finns också. En av de första ut var Svenska Dagbladets ledarskribent PJ Anders Linder som startade sin blogg (PJ Just Nu) hösten 2004. Även en del politiker har startat bloggar, till exempel Stockholms finansborgarråd Annika Billström, miljöpartiets Peter Eriksson och EU-kommissionären Margot Wallström.

I USA är bloggen ännu viktigare. Ett bra exempel är Markos Moulitsas Zúniga som dagligen har cirka 750 000 besökare på sin blogg Daily Kos och som strävar efter att påverka den amerikanska politiken för att stötta demokraterna. Även i Kina blommar bloggen och har blivit en allt viktigare politisk påtryckare. Flera miljoner kineser har idag egna bloggar.



Lampman som läser av marknaden

MED DEN KLOTRUNDA LAMPAN Stock Orb på skrivbordet slipper du läsa av börskurvorna i tid och otid. Lampman, som är kopplad till datorn, gör jobbet: gult ljus indikerar oförändrat medan den gröna betyder att marknaden går upp. Och rött är förstås ingen positiv signal.

Det smarta med denna lampa är att du kan skraddarsy vad du vill ha utläst: din egen börsportfölj eller varför inte väderutsikterna.

LADDA MOBILEN MED VATTEN

VI ÄR VANA VID alternativa energilösningar när det gäller transporter och industriproduktion. Men i mikroformatet har det inte varit lika vanligt förekommande.

Nu har den japanska mobiloperatören NTTDoCoMo i samarbete med företaget Aquafairy tagit fram en bränslecellsbaserad mobilladdare i miniformat (7 x 2 x 2 centimeter). Laddaren tankas med en deciliter vatten som via en katalysator omvandlas till vätgas som bildar elektricitet.

Laddaren, som ännu bara finns som prototyp, väger 45 gram och ger effekten 2 watt.



SMS-KRAGE GER BJÖRNKOLL

NU ÄR DEN AVANCERADE positioneringstekniken även på väg in i skogen. 2002 inleddes projektet "Ny teknik för viltforskning" i syfte att förbättra verktygen som håller reda på hur och var vilda djur rör sig. Med hjälp av en krage som björnarna har på sig skickas SMS med positioneringsinformation till en mottagarstation, vilket ger viltforskare detaljerad insyn i de vilda djurens beteende.

WM-data har varit med om att utveckla denna lösning med GSM och GPS, som är säkrare än tidigare använda positioneringssystem. För tillfället planeras vidareutveckling och produktifiering av projektet.



Ökade krav på samordnade it-lösningar i vården

INFORMATION PÅ LIV OCH DÖD

Ibland handlar det om sekunder mellan liv och död. Rätt information vid rätt tid på rätt plats kan rädda liv. Nu vill regeringen skynda på arbetet att bygga upp en samordnad digital patientinformation.

TEXT: JOHAN WICKSTRÖM FOTO: SCANPIX ILLUSTRATION: BARRY CRUSELL



NATIONELL IT-STRATEGI FÖR VÅRD OCH OMSORG

Den nationella it-strategin för vård och omsorg, som presenterades i mars 2006, ska lägga grunden för en fördjupad samverkan kring it-frågor på nationell nivå. Målet är att öka it-användningen inom vården och utnyttja de befintliga lösningarna på ett mer samordnat och effektivt sätt.

Detta ger fördelar i många led:

- Patienterna får en säkrare vård och kan lättare ta kontakt med vårdgivarna.
- Personalen får effektivare it-stöd som underlättar deras arbete.
- Ansvariga inom vård och omsorg kommer att kunna följa upp verksamheten på ett tydligare sätt vilket höjer vårdkvaliteten.

It-strategin har tagits fram av en grupp med representanter från Socialdepartementet, Sveriges Kommuner och Lands-ting, Socialstyrelsen, Läke-medelsverket, Apoteket samt Carelink.

Under hösten kommer andra etappen i gruppens arbete. Då ska omfattning, tidsplaner, finansiering och beslutsformer diskuteras. En rapport kring detta ska lämnas våren 2007.

Hela strategirapporten kan laddas hem på: www.regeringen.se

TÄNK DIG FÖLJANDE SCENARIO: du är på semester 100 mil från hemmet och ser fram emot ett skönt sommaräventyr.

Plötsligt drabbas du av en väldig smärta i bröstet. Du blir inkörd på närmaste akutsjukhus där du omgående blir inlagd.

Den ansvarige läkaren loggar in med sitt e-tjänstekort, trycker in ditt personnummer och får tillgång till hela din hälsohistorik: dina tidigare hjärtproblem, läkemedelsanvändning och eventuella allergier. Bilden är klar och tydlig och du får snabbt och effektivt rätt behandling.

Egentligen låter det självklart, men så här fungerar det inte idag. Det ena sjukhuset kan inte få tillgång till det andra sjukhusets information på ett enkelt sätt. Det krävs telefonsamtal och faxande. Ibland är det till och med vatten-täta skott mellan avdelningarna inom ett och samma sjukhus.

Detta innebär dubbeljobb för de vårdanställda

med att skriva in uppgifter och ibland till och med risk för patientens liv och hälsa.

Den svenska vården är en av de mer it-intensiva i hela världen (till exempel är nästan 100 procent av primärvården redan digitaliserad), men problemet är tillgången till uppgifter om patientens tidigare vård och behandling. It-systemen har byggts upp lokalt och successivt utan krav på att det även ska fungera regionalt eller nationellt.

Det har troligen varit rationellt för den enskilda avdelningen och sjukhuset, men det har knappast varit bra ur samhällsekonomisk synvinkel – eller för patienten.

I takt med att samhället blivit alltmer rörligt och digitaliserat ställs det nu betydligt större krav på patientdokumentationen. Även EU har pressat på och kräver att samtliga medlemsstater ska ha en handlingsplan för så kallad e-hälsa.

Detta är en viktig bakgrund till den Natio-

nella it-strategin för vård och omsorg som lämnade sin slutrapport i mars i år. (se faktaruta). Tidigare var det vårdgivarnas arbetssätt som it-utbyggnaden baserades på – men i det nya strategidokumentet är det i stället patientens intressen som ligger i fokus.

MED HJÄLP AV it ska vården både bli säkrare och mer lättillgänglig för patienterna, är tanken.

– It är inte bara teknik, det är ett strategiskt instrument för att utveckla och förbättra vården, säger Daniel Forslund, departementssekreterare på Socialdepartementet och ansvarig för att samordna arbetet i den nationella ledningsgruppen för it i vård och omsorg som har utarbetat strategin.

– Landsting och kommuner har under många år bedrivit en omfattande it-utveckling på egen hand, men för att möta dagens krav på effektiv och säker informationshantering inser alla nu behovet och mervärdet av en ökad nationell

»Det handlar om att hitta informationsmodeller för all information som om den inte var känd skulle hota patientens liv eller hälsa.«

samverkan. Med it-strategin har vi en gemensam målbild, vilket är en grundförutsättning för att kunna gå vidare.

Strategin handlar inte bara om att vårdpersonalen ska ha tillgång till all relevant patientinformation oavsett var den är lagrad. Även patienterna ska kunna hitta all viktig information om sin hälsosituation (medicinering, laboratorieresultat etc) via en egen ingång eller portal på webben. Här ska man också kunna ändra tider och ta en enklare kontakt med vårdgivaren oavsett var man befinner sig.

– Det betyder inte att alla vårdgivare behöver ha samma teknik men det måste finnas en gemensam grundstruktur, säger Daniel Forslund.

Man kan göra en jämförelse med Internet: informationen finns spridd överallt och går att hämta upp men alla behöver inte ha samma webbläsare, det går lika bra med till exempel

Mozilla Firefox som Internet Explorer.

För landstingen väntar stora utmaningar. Många har redan kommit en bra bit på väg att realisera it-strategins visioner.

Ett föregångslän när det gäller journalsystemen är Norrbottens läns landsting. Här satsade man tidigt på ett integrerat it-system, med alla uppgifter inkluderade.

I Stockholms läns landsting (SLL) har man under årens lopp byggt upp en mängd olika journalsystem. Men här pågår en process för att minska antalet system och samtidigt bygga upp en gemensam lagringstjänst. Lagringstjänsten, som kallas GVD (Gemensam vårddokumentation) och byggts upp av WM-data, samlar upp information från många olika system och lagrar informationen på ett standardiserat sätt. (Läs mer på sid 10).

I Västmanlands län satsar man på ett annat

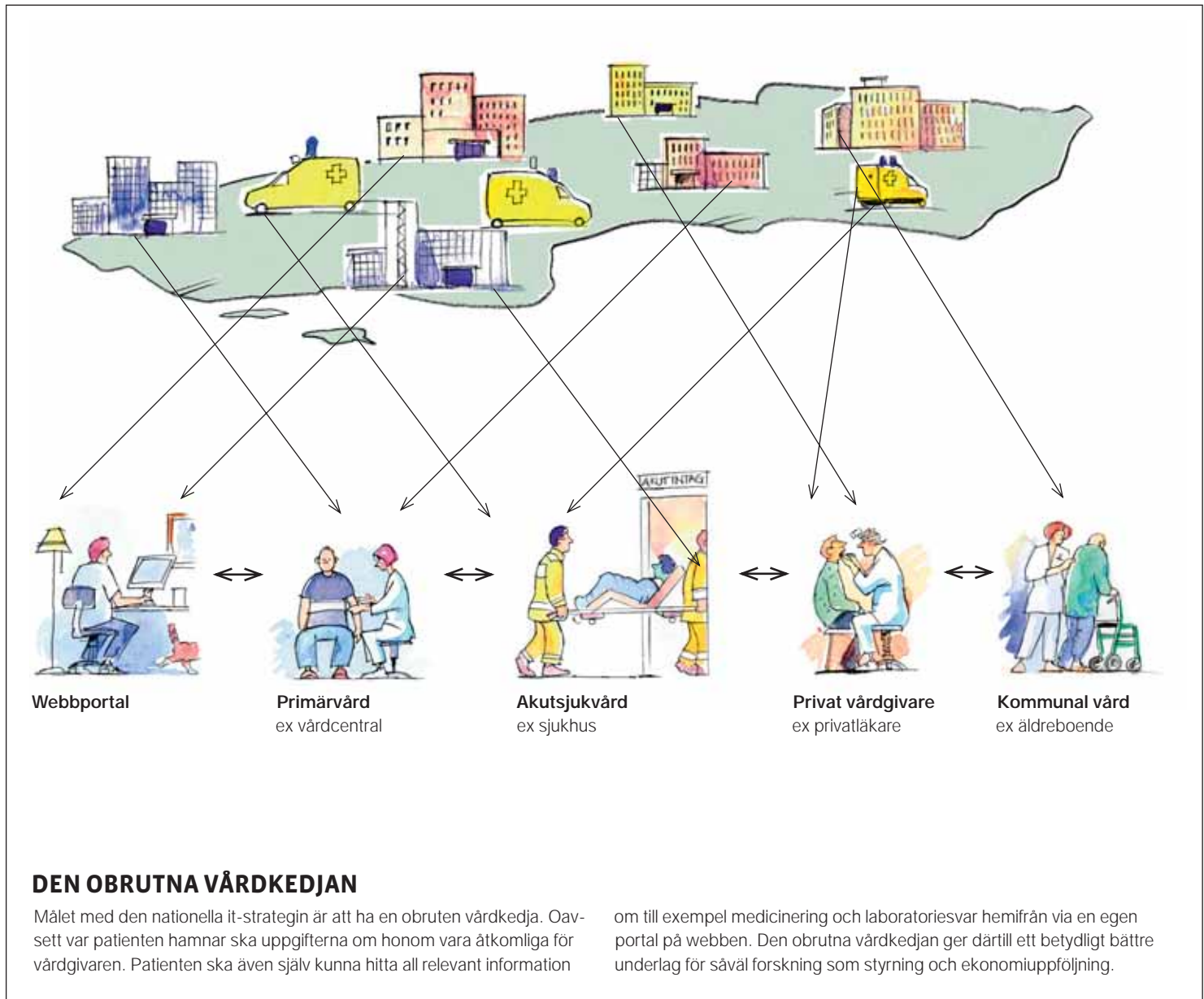
system. Här har WM-data byggt upp en portallösning som gör att vårdpersonalen kan hämta information från olika journalsystem. GVD och portallösningen i Västmanland skiljer sig åt på flera sätt. Den största skillnaden är att det inte sker en gemensam strukturerad lagring av informationen i Västmanlands läns landsting. Portalen är en teknisk lösning för att titta på och sammanställa information från olika källor.

– Förutsättningarna ser väldigt olika ut i landstingen, men vi har både kunskap, erfarenheter och verktyg för att tillgodose vårdens olika behov av integrationslösningar. Vi satsar hårt på



Ingemar Ståhl,
WM-data.

FOTO: ANETTE ANDERSSON



att vara den självklara integratören för hälso- och sjukvården, säger Ingemar Ståhl, Senior Expert Healthcare på WM-data och tidigare projektledare på Carelink.

MEN TEKNIKEN är egentligen det minsta problemet med samordningen av patientuppgifter. Betydligt knepigare är det med juridiken och terminologin. Juridiken kanske är den svåraste nöten att knäcka. Sex olika lagar inverkar på patientdokumentationen! Lagstiftningen tillåter inte elektroniskt informationsutbyte mellan olika myndigheter, vilket försvårar en effektiv vårdkedja där patientinformationen är oerhört viktig. En möjlighet att komma runt problematiken är att använda sig av patientens samtycke. Det betyder att patienten godkänner att hans/hennes information också blir tillgänglig för en annan vårdgivare.

För att klara de stora visionerna i den nationella it-strategin – att informationen ska följa patienten genom hela vårdkedjan – krävs det att dagens lagstiftning förändras för att bättre kunna möta verksamhetens behov av en effektiv informationshantering samtidigt som integritet och sekretess kan bevaras. Effektiviteten och säkerheten i vården går inte alltid att kombinera med kraven på personlig integritet.

–Systemet är grundat på att man lämnar ut pappershandlingar. Juridiken har inte hängit med tekniken, säger läkaren Rikard Lövström som suttit med som representant för Läkarförbundet i en referensgrupp till den nationella ledningsgruppen.

Men juridikens kvarnar mal långsamt. Nu pågår dock Patientdatautredningen, som ser över hela lagstiftningen inom det här området. Utredningen ska lägga sitt förslag hösten 2006.



– Vår uppgift är att trygga patientsäkerheten men samtidigt säkra integriteten. Utredningen kommer att vara synkroniserad med målsättningarna i den nationella it-strategin, säger Daniel Forslund som sitter med i båda grupperna.

Den andra knäckfrågan är terminologin: att samordna och översätta all information på ett standardiserat sätt.

– Terminologin och begreppen i journalerna måste stå för samma saker. Om det till exempel står varning så betyder det att man är allergisk mot en medicin. På ett annat sjukhus kan det stå att man är överkänslig. Detta kan naturligtvis få allvarliga konsekvenser, säger Ingemar Ståhl.

Även här kan begreppsförvirringen handla om detaljer som utgör skillnaden mellan liv och död.

Rikard Lövström arbetar med terminologin kring allergier.

– Det handlar om att hitta informationsmodeller för all information som om den inte var känd skulle hota patientens liv eller hälsa. Vi ligger långt fram inom området läkemedelsallergier. Förhoppningsvis kan arbetet här snart vara så bra att Socialstyrelsen kan använda det i kommande föreskrifter, vilket skulle innebära en tydligare nationell enhetlighet vid utformandet av it-system, säger Rikard Lövström.

Socialstyrelsen har regeringens uppdrag att ta fram standardiserade begrepp och gör nu en konsekvensutredning av en eventuell svensk anslutning till det internationella begreppssystemet SNOMED.

DIGITALISERINGEN och samordningen av journalsystem och andra uppgifter handlar således långt ifrån bara om teknik. Tvärtom, den tekniska biten är troligen den enklaste. Och det finns mycket som går att förbereda redan nu.

I våras kom en arbetsgrupp som representerar alla landstingen överens om att gemensamt satsa en miljard kronor på sju prioriterade it-projekt under 2007–09. Framför allt handlar det om att bygga en gemensam it-arkitektur.

Även den nationella ledningsgruppen för it i vård och omsorg ska leverera en mer detaljerad handlingsplan för det fortsatta arbetet.

– Våren 2007 ska vi lämna en rapport om ansvarsfördelning och tidsplaner, säger Daniel Forslund.

– Det är landsting och kommuner som även fortsatt ska ha huvudansvaret för att finansiera vårdens it-utveckling, men staten är öppen för en diskussion om att skjuta till stimulansmedel om vissa processer behöver snabbas upp. Det gäller att hålla uppe trycket.

JOHAN WICKSTRÖM



– Vi börjar i liten skala för att se hur det fungerar och fånga upp de eventuella fel som kan uppstå, säger programchefen Barbro Naroskyin om Stockholms läns landstings satsning på GVD (Gemensam vårddokumentation).

Barbro Naroskyins vision:

”EN JOURNAL – HELA LIVET”

Högre patientsäkerhet och enklare rutiner för vårdpersonalen. I höst börjar Stockholms läns landsting införa ett nytt samordnat it-system för patientinformation, GVD, som byggs upp av WM-data tillsammans med flera leverantörer.

1,9 MILJONER INVÅNARE. 40 000 vårdanställda och ett 20-tal olika journalsystem. Stockholm läns landsting (SLL) har en tuffare utmaning än de flesta när det gäller att samordna patientinformationen. Men SLL har ändå kommit en bra bit på väg för att realisera de visioner som den nationella it-strategin målar upp (se sid 7).



FOTO: ANETTE ANDERSSON

»Dels handlar det om patientsäkerheten – det ger en bättre vård och färre felbehandlingar. Dels får personalen mer effektiva it-stöd.«

PROGRAMCHEF BARBRO NAROSKYIN.

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Stockholms läns landstings (SLL) huvudsakliga uppdrag är att se till att länets 1,9 miljoner invånare har tillgång till hälso- och sjukvård och kollektivtrafik. SLL har en budget på 51,6 miljarder kronor, varav cirka 38 miljarder kronor går till hälso- och sjukvård. Drygt 40 000 personer arbetar inom SLL:s vårdområde. Under 2004 var drygt en miljon personer i kontakt med primärvården i Stockholms län.

EN VANLIG DAG I STOCKHOLMS LÄN:

- föds 60 barn
- besöker 32 300 personer sjukvården
- träffar 17 200 personer en läkare
- opereras 490 personer
- behandlas 134 akuta hjärtinfarkter
- läggs 745 patienter in på sjukhus.

Källa: www.sll.se

För mer information om WM-datas vårdlösningar:

Ingemar Ståhl, 073-398 33 81, E-post: ingemar.stahl@wmdata.se
www.wmdata.se/healthcare

– Vår vision är ”En patient, en journal – hela livet”. Det innebär bland annat att behöriga vårdgivare ska ha tillgång till en gemensam vårdokumentation, säger programchef Barbro Naroskyin på SLL.

För att klara denna utmaning har SLL satsat på en lösning som heter GVD (Gemensam vårdokumentation) och som WM-data bidrar med lagringstjänsten till. GVD ska tillgodose fyra perspektiv: patienten, vårdgivaren, finansören och kunskap/utveckling. I höst börjar de första pilottesterna av GVD-systemet, i Hallstaviks vårdcentral i Norrtälje kommun.

– Vi börjar i liten skala för att se hur det fungerar och fånga upp de eventuella fel som kan uppstå. Först plockar vi in labbsvaren, därefter övriga bitar successivt, säger Barbro Naroskyin.

Bakom hennes rygg – på kontoret i ett 1700-talshus i hjärtat av Kungsholmen – finns en hel vägg med lappar som beskriver de olika processerna i GVD-systemet.

Barbro tar fram ett papper och ritar upp GVD-systemet. Lagringsfunktionen som WM-data

bygger är grunden i systemet och den lägger hon längst ned som en bas. Runtomkring finns alla funktioner som ska anslutas: stödtjänster, administrativa tjänster med mera. Vissa av dagens it-system kommer att bytas ut successivt mot gemensamma moduler som anpassas till lagringstjänsten.

Överst på skissen finns portalen eller gränssnittet ut mot användarna. Där blir det ingen skillnad – det är under skalet som förändringarna kommer att ske.

– Det finns oerhörda fördelar med GVD. Dels handlar det om patientsäkerheten – det ger en bättre vård och färre felbehandlingar. Dels får vårdpersonalen mer effektiva it-stöd

– Idag ska de ibland skriva in uppgifter, skriva ut dem och sedan faxa över. Det är otroligt omständligt.

MÅNGA TROR ATT informationen följer med dig automatiskt som patient. Nyligen fick Barbro följa med sin pappa till akutvården då han hade problem med hjärtat.

– Den som tog emot honom hade inte den grundläggande informationen från andra besök inom vårdsystemet. Då berättade jag hur läget var. Först då förstod pappa vad jag jobbade med.

Patienterna ska även märka av skillnaderna innan man kontaktar vården. De ska kunna logga in via en portal på vardguiden.se och kontakta läkare, boka tider och få tillgång till den egna patientinformationen på ett enkelt sätt.

Men innan allt detta är klart finns det juridiska knäckfrågor. Liksom många andra i vård-Sverige väntar Barbro Naroskyin spänn på Patientdatautredningens slutbetänkande i höst som troligen kommer att föreslå uppmjukade sekretessregler kring patientdokumentationen.

Men införandet av GVD-systemet kommer hur som helst sätta igång 2007 enligt en noggrann utställningsplan. I takt med ändrade lagar kan mer funktionalitet byggas på – vilket gynnar både patienter och anställda.

– Det är faktiskt fantastiskt roligt att jobba med detta program, säger Barbro Naroskyin.

JOHAN WICKSTRÖM



SMART NAVIGERINGSSTÖD NÄR LARMET GÅR

VID EN BRAND eller ett drunkningspåbud handlar det ibland om minuter för att insatsen ska gå bra. När larmet går gäller det att snabbt hitta den bästa färdvägen för att rädda liv.

I Hässleholm testar räddningstjänsten ett nytt navigeringsstöd i sina utryckningsfordon. Navigeringsjanten körs på en server och anropas via webben. Räddningspersonalen skickar in sin position och får tillbaka den optimala färdvägen på en karta.

Stödet, som WM-data utvecklat, baseras på

Vägverkets nationella vägdatabas (NVDB). På så sätt är det alltid uppdaterad information i systemet. I navigeringsstödet är alla vägar indelade i klasser, där till exempel huvudleder tillhör en högre klass än övriga vägnätet. När färdvägen skrivs ut i systemet används huvudsakligen de vägar som tillhör den översta klassen så att utryckningsbilarna i möjligaste mån kan styra förbi tättbebyggda områden. Den bästa vägen är som bekant inte alltid den kortaste vägen – särskilt inte när det handlar om utryckningar.

Snabbare karthantering på Lantmäteriet

STORA KARTOR OCH BILDER tar mycket minne och datakraft. På Lantmäteriet kräver kartapplikationen mycket resurser, vilket resulterade i att övriga it-funktioner gick trögt.

Nu har WM-data åtgärdat detta genom att installera produkten AppSense Performance Manager hos Lantmäteriet. Med hela 80 serverar är det Sveriges största datainstallation.

AppSense Performance Manager är en mjukvara som automatiskt övervakar och kontrollerar minnesutnyttjandet. För Lantmäteriets personal har det inneburit en arbetsmiljö som är betydligt snabbare och har högre tillgänglighet.



Nya certifikat för informations säkerhet

DJÄRVA OCH SPÄNNANDE affärsidéer kräver säker informationshantering. Med öppna system finns risken att underleverantörer och kunder får alltför mycket insyn och att företagskänsliga uppgifter kommer till konkurrenterna.

För att hantera säkerhetsfrågorna i organisationen börjar nu en global säkerhetsstandard ta form: ISO 27000, Ledningssystem för informationssäkerhet. Serien består av sju delar varav två redan införts. I standarden ingår allt från säkerhetspolicy och organisation till styrning av kommunikation, systemutveckling och underhåll.

Standarden finns tillgänglig hos SIS (Swedish Standards Institute). Läs mer på www.sis.se



Suggestiva miljöer i World of Warcraft, som har sju miljoner användare.

VIRTUELLA VÄRLDAR RUCKAR VÅR VÄRLDSBILD

ATT TRÄFFAS OCH umgås i virtuella världar blir allt vanligare. Framför allt den yngre generationen sitter bänkade framför alla handa onlinespel som till exempel World of Warcraft. Men hur umgås man i dessa miljöer?

Det har Umeåforskaren Mikael Jakobsson tagit reda på i sin avhandling "Virtual Worlds and Social Interaction Design".

I den verkliga världen kan rätt arbete och utseende spela en avgörande roll för personens status. Men i den virtuella världen är det engagemang och förmåga att kommunicera som är avgörande för en persons anseende, enligt Mikael Jakobsson.

Även Jakobssons kollega Anna Croon

Fors har studerat hur virtuella gemenskaper och vår ökade användning av Internet påverkar oss. Slutsatsen i hennes avhandling "Being-with Information Technology" är att dagens informationsteknik smälter samman tidigare skilda sammanhang och begrepp. Till exempel förändrar tekniken människors uppfattningar om tid och rum, vad som är offentligt och privat samt vad som är centralt och perifert. Att bara betrakta informationsteknik som ett verktyg för att effektivisera och kontrollera sociala aktiviteter är inte längre tillräckligt. Det behövs mer forskning kring hur informationstekniken kan tjäna det "goda livet", hävdar Anna Croon Fors.

HAN VILL TA MAKTEN ÖVER FRAMTIDEN

Vässa it-verktygen och öka omvärldsbevakningen. Bara så kan företag och organisationer klara morgondagens utmaningar, menar it-professorn och regeringsrådgivaren Bo Dahlbom. Han varnar för allt hårdare konkurrens och ökande klyftor i framtiden.

200 KOSTYMKLÄDDA HERRAR (och några kvinnor) har bänkat sig i Berns salonger för en stadig frukost. In på scenen stegar en göteborgare med grå kostym och svart tröja och målar upp en ny vision av Sverige år 2020.

– Vi kan inte ha folkhemmet som ideal längre. I framtiden ska vi se Sverige som ett företag. Vi måste gå från ett inåtvänt land till att bli en global aktör, säger Bo Dahlbom.

– Sverige ska bli en mötesplats, en plats i världen. Vi ska bygga ett nytt samhälle och behöver nya visioner.

Efter 30 minuter har Bo Dahlbom gett oss de viktigaste dragen i den framtidsbild som regeringens it-politiska strategigrupp utarbetat. Han har själv varit medlem i gruppen sedan starten 2003.

Ett framgångsrikt globalt Sverige kräver konkreta åtgärder enligt gruppen – ökade satsningar på infrastruktur, effektivare offentliga tjänster, kommersiell kompetens och ständiga innovationer.

Och som en röd tråd genom detta finns den nya tekniken, it-verktygen som nu utvecklas i en rasande takt och som vi måste hantera på rätt sätt.

Några timmar senare möts vi på en mer neutral plats för att diskutera vart teknikutvecklingen leder oss och hur vi kan dra fördel av den. Bo Dahlbom har mobilen i ena handen och trycker på laptopen i knät och försöker få tillgång till ett trådlöst nät. Han ska kolla mailen och beställa biljetter till Berlin.

Han lever som han lär. 1997 startade han Viktoriainstitutet vars syfte var att forska kring mobila tjänster.

– På den tiden lyfte man på ögonbrynen när jag tog upp mobilen och sa att det här är framtidens dator. I dag är det ingen som ifrågasätter detta, säger Bo Dahlbom.

FÅ I FORSKNINGSVÄRLDEN har tyngre meriter när det gäller it än Bo Dahlbom. Han har hållit på med samhällsanalys och tekniska förändringar sedan mitten av 1980-talet, blev vikarierande pro-



»I framtiden ska vi se Sverige som ett företag. Vi måste gå från ett inåtvänt land till att bli en global aktör.«

fessor i ADB 1990, skrev några böcker och avancerade till ordinarie professor i informatik 1994. Efter det har han även hunnit med att vara vd och forskningschef för Svenska it-institutet.

Han är fortfarande it-professor, men jobbar nu även som scientific director vid Interactive Institute och föreläser med egen firma. En ny bok är också på gång, om det globala Sverige, uppföljaren till "Makten över framtiden" (2003).

Även denna gång handlar det om hur vi ska styra utvecklingen själva istället för att låta oss styras. Det är tekniken som driver utvecklingen – politiska beslut kan påverka riktningen, menar Bo Dahlbom, men bara om vi förstår de grundläggande drivkrafterna i samhällsutvecklingen.

Bo Dahlbom listar fem styrande begrepp eller processer:

Globalisering, automatisering, kommersialisering, systemisering och rationalisering.

Det pågår en ständig femkamp i dessa grenar – inom och mellan länder. Just nu får femkampen en väldig fart av it-utvecklingen och Internet. Svenskarna är duktiga i fyra av grenarna: automatisering, globalisering, systemisering (att samhällen organiseras i allt tätare informations- och kontrollsystem) och rationalisering (att vi med nya kunskaper ifrågasätter och konkurrensutsätter gamla vanor). Men tyvärr är vi inget vidare på kommersialisering, enligt Dahlbom, och en stor offentlig sektor gör det inte lättare för oss.

Vad får utvecklingen för konsekvenser i näringslivet?

–Vi går mot ett tuffare och mer utpräglat marknadssamhälle. Vi har ett produktionsöverflöd och nu gäller det att få avsättning för produkterna. Då krävs det ännu mer av marknadsföring och försäljning.

–Alla i företaget måste bli säljare och i varje stund fråga sig: "What's in it for my company?" Till exempel servicekillen som lagar något hos en kund. Han ska ju direkt notera om det finns merförsäljning att göra. Alla förstår detta, men ändå händer det inte.

För företagen väntar tuffare tider och hårdare konkurrens:

–Alla företag måste effektivisera och rationalisera. Och där kommer it-lösningar att vara en avgörande faktor. Företagen jobbar inte tillräckligt med it idag. De måste uppdatera affärssystem, använda fler mobila lösningar, outsourca om det behövs – i en allt intensivare effektiviseringsjakt.

Sedan räcker det inte med att titta på den inhemska marknaden. I framtiden blir det allt viktigare att även bevaka den internationella marknaden, att tänka globalt och fundera på globala samarbeten och nätverk.

–Företagen måste satsa resurser på ständig omvärldsbevakning av konkurrenter och marknad, men också ställa sig frågor

som: Hur förändras samhället, vart är vi på väg och vilken väg ska vi välja i denna utveckling?

I HANS NYA BOK finns ett belysande exempel: I dag finns det 6 miljoner forskare, de flesta i USA. Om 30 år finns det enligt färsk prognos 40 miljoner forskare, de flesta i Sydostasien. Vad får detta för konsekvenser?

Framtidsarkeologi kallar Bo Dahlbom detta – att lyfta fram trender i nuet som kommer att skapa omvälvningar i framtiden.

Trots att han har sysslat med de här frågorna de senaste 30 åren blev han ändå överrumplad av kraften i Internet.

–Jag var inte förberedd, det var ingen. Ändå satt jag och mailade redan i mitten av 80-talet. Utvecklingen har gått betydligt snabbare än väntat.

I boken ger han tre exempel för att visa hur snabbt tekniken förändrar vardagen: 1984 gjorde persondatorn oss till ordbehandlare, 1994 gav Internet oss e-posten, och 2004 gjorde Google oss till omvärldsbevakare. Och ändå har it bara börjat.

–Samtidigt har vissa saker gått mycket långsammare än jag trodde, till exempel it-användningen i skolan. Läroböckerna i skolan är fortfarande lika tråkiga – här finns massor att göra för att väcka inspiration och lust hos eleverna med interaktiva verktyg. För att inte tala om att med it:s hjälp integrera utbildningen i samhället.

–Även de mobila tjänsterna har gått långsamt, men nu börjar det hända ganska mycket även på detta område.

Det känns som ett ganska elitistiskt storstadsperspektiv som Dahlbom målar upp (det är Stockholm och storstadsregionerna som lyfts fram i framtidsbilden). Vad händer med lågutbildade personer i landsortskommunerna?

–Det korta svaret är väl att de försvinner. It-utvecklingen skapar större klyftor lokalt, men genom att ha insikt och kunskap om denna utveckling, och därför om framtiden, kan vi skaffa oss valmöjligheter.

–Visst, stressen i arbetslivet ökar, tempot ökar. Men du får välja: Vad är viktigt i ditt liv? Vad ger resultat? Och sedan får du välja väg. Det låter kanske lite som Dr Phil, men jag är ju filosof från början och har ett existentialistiskt credo: Du väljer själv ditt liv och du måste ha kunskap för att välja.

SJÄLV HAR Bo Dahlbom valt en egen karriärväg. Började doktorera i filosofi i det udda ämnet kognitionsvetenskap, som knappast fanns i Sverige i början av 70-talet. Åkte över till USA där den framtida portalfiguren på området befann sig, Daniel Dennett. Dennett blev förtjust och bjöd på både bostad och



BO DAHLBOM

UTBILDNING: Fil. doktor i teoretisk filosofi.

YRKE: Professor i informationsteknologi, It-universitetet i Göteborg. Scientific director, Interactive Institute, Stockholm

ÅLDER: 57 år.

FAMILJ: En fru och fyra söner.

BOR: Bromma, förortsbo för första gången.

PÅ NATTDUKSBORDET: Roger Mörtvik, "Turboekonomin", och Klas Östergren, "Gangsters".

SENASTE FILM: "Walk the Line" (Johnny Cash).

TEKNISK FAVORITPRYL: Trådlös router.

»Företagen jobbar inte tillräckligt med it idag. De måste uppdatera affärssystem, använda fler mobila lösningar, outsourca om det behövs – i en allt intensivare effektiviseringsjakt. «





»It är ett fantastiskt verktyg för att förbättra och underlätta tillvaron för oss människor om vi använder det rätt.«

handledning. Det blev ett samarbete som pågår än.

Efter avhandlingen var Bo Dahlbom forskarassistent i vetenskapsteori innan han i slutet av 80-talet värvades till Linköping för ett lektorat i teknik och social förändring.

– Jag hann bli dryga 30 innan jag såg teknikens kraft, hur den formade idéer och samhälle, säger han.

Som medlem av regeringens it-politiska strategigrupp har han också haft möjlighet att påverka utvecklingen mer konkret. Sex gånger per år har gruppen gett råd till it-minister Ulrica Messing – en slags löpande rådgivning ("hon har inte avbokat en enda gång"). Och regeringen har påverkats, åtminstone lite – it har kommit upp på agendan i regeringskansli och departement, säger Dahlbom.

Ändå är han kritisk mot takten. Sverige ligger långt fram när det gäller it, menar han, men de senaste fem åren har det hänt för litet.

– Det saknas visioner om framtiden och förståelse för it:s kraft, säger han. Efter Carl Bildt har vi inte haft någon politiker av vikt som förstått teknikens betydelse och det straffar sig.

Bo Dahlbom vill ha en mycket tydligare och starkare styrning av centrala myndighetsfunktioner så att det går att genomföra stora förändringar.

– Hur ska man kunna skapa ett sammanhållet it-system i vården med dagens decentraliserade system. Staten måste spela en större roll för samordning och gemensamma grundfunktioner. Samma med säkerhetsfrågorna. De är utspridda lite överallt utan ett tydligt centrum. Det skapar förvirring, maktkamp och ineffektivitet, säger han.

Hanteringen av tsunamikatastrofen är ett exempel på hur handfallna våra myndigheter är, hävdar han. Enskilda människor förstår mycket väl vad som måste göras, men hindras av ett system anpassat efter gamla förutsättningar.

De offentliga tjänsterna måste standardiseras och automatiseras, myndigheterna integreras, i ett helt nytt system för tjänsteutövning. Även om det finns positiva undantag som till exempel Skatteverket, så går utvecklingen onödigt långsamt menar Bo Dahlbom.

– Vi ska bygga ett nytt samhälle, inte bara bygga vidare på det gamla. Det blir ett samhälle i ständig förändring, men där vi kan få trygghet med nya medel. It är ett fantastiskt verktyg för att underlätta och förbättra tillvaron för oss människor, om vi använder den rätt, säger Bo Dahlbom.

VI HAR FÖRFLYTTAT oss till en lunchrestaurang och när kaffet kommer in börjar Dahlbom kika på klockan. Om en kvart börjar hans nästa möte några kvarter bort.

Hinner han med nåt annat än jobb?

– Jodå. Barnen får mer tid nu. Jag har äntligen förstått hur enkel meningen med livet är. Vi är apor med uppgiften att göra fler apor. Det insåg jag inte när mina äldre barn var små.

Han har hunnit bli 57 men ser yngre ut. Kanske ettåringen hemmavid håller honom ung.

– Jag skulle skriva ett remissvar till en utredning förra veckan, men sköt på det. Jag ville hellre vara med barnen. Man måste prioritera och ibland också välja bort, säger Bo Dahlbom.

JOHAN WICKSTRÖM

Ett samarbete att bygga vidare på

Komplexa projekt kräver stabila samarbetspartners där förmågan att ta ett helhetsåtagande och svara upp mot de mest skiftande behov i olika miljöer är viktig. Samarbetet mellan NCC och WM-data är definitivt inget undantag.

PÅ NCC:s byggarbetsplatser är behovet av datakommunikationsutrustning omfattande; platschefer, arbetsledare, planerare och projektledare är beroende av att på plats kunna hantera och utbyta stora mängder information digitalt.

– Våra medarbetare har ett stort behov av datakommunikationslösningar ute på siterna. Det kan röra sig om allt från att hantera digitala ritningar och dokumenteringshanteringsystem till att kunna godkänna och attestera fakturor. Allt ska kunna ske ute på byggarbetsplatserna, förklarar Lars-Erik Åhlin, chef för it-infrastruktur på NCC i Sverige.

Med högprofilprojekt som bland annat Turning Torso, Kista Science Tower, Öresundsbron och Botniabanan bland NCC:s många byggupdrag är kraven högt ställda på WM-data som samarbetspartner.

– Utmaningen för oss som leverantör och partner är att tillhandahålla bästa möjliga utrustning vid varje givet tillfälle för NCC. Det handlar om att ta fram den effektivaste lösningen vad gäller datakommunikation utifrån varje specifik situation och varje specifikt byggprojekt, säger Thomas Jansson, säljare på WM-data.

SEDAN 1995 har WM-data ansvarat för att leverera effektiva och flexibla lösningar för datakommunikation till NCC:

– Vi har ett helhetsåtagande gentemot NCC och ansvarar för att tillhandahålla all utrustning och alla tjänster när det gäller datakommunikation till deras många byggarbetsplatser runt om i landet. Vi tar fram de tjänster och produkter som behövs och utgör också Helpdesk för NCC:s alla dataanvändare ute på byggarbetsplatserna, förklarar Thomas Jansson.

Just WM-datas Helpdesk utgör ett exempel på helhetsåtagandet: den bemannas av ett team som bara arbetar med NCC och därför också innehar en omfattande kompetens om bolagets verksamhet och de system som NCC använder. Detta gör det möjligt för Helpdesk att snabbt och effektivt lösa en stor del av ärendena i "first line".

Det faktum att NCC och WM-data har samarbetat i olika former i drygt tio år är naturligtvis något som successivt stärkt samarbetet. I takt med att man lärt sig varandras verksamheter, kompetenser och behov har också samarbetet effektiviserats ytterligare.

– Vi har givetvis lärt av varandras processer för att lättare kunna effektivisera och optimera vårt samarbete. Men vi har också utvecklat en gemensam process för att snabbt kunna leverera datakommunikation till våra olika byggarbetsplatser, säger Lars-Erik Åhlin.

– Med över 300 nya byggarbetsplatser varje år som behöver datakommunikationslösningar är vi beroende av ett starkt partnerskap med en stabil leverantör som också har en rikstäckande organisation.

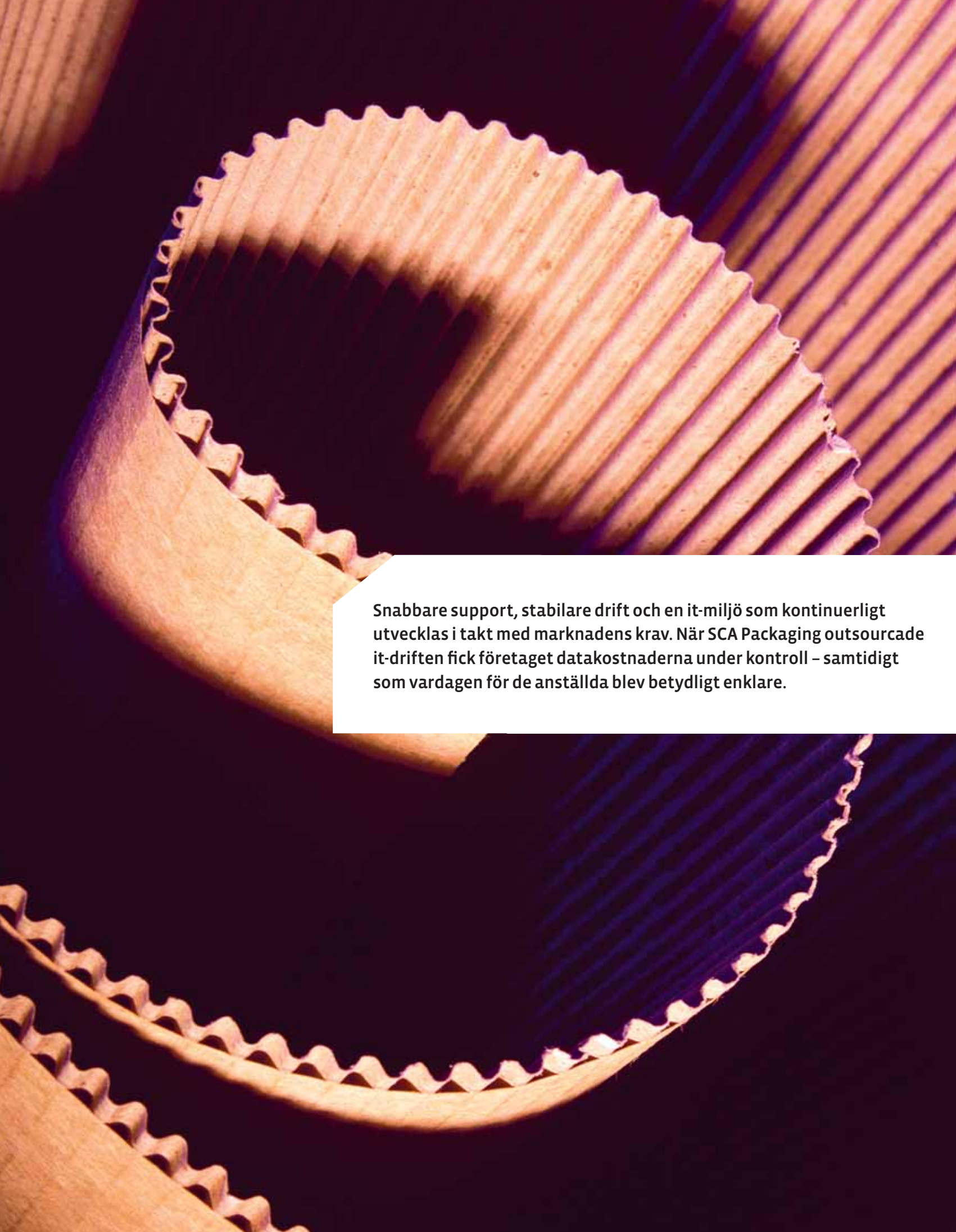
Närmast på agendan för hela byggbranschen vad gäller datakommunikation står trådlösa lösningar och mobilitet. Lokala trådlösa nät och trådlöst bredband till byggnadsarbetsplatserna kan snart vara verklighet.

– Även i det perspektivet känns det bra med en så utvecklingsinriktad partner som WM-data, förklarar Lars-Erik Åhlin. NCC tecknade nyligen ett nytt, tvåårigt avtal med WM-data kring datakommunikationstjänster.

GUNNAR VRANG

För mer information:

Peter Rodenstam 0708-51 35 88
peter.rodenstam@wmdata.se
www.wmdata.se

A close-up photograph of a roll of corrugated cardboard. The cardboard is light brown and has a distinct wavy, fluted pattern. The roll is partially unrolled, showing the inner layers. A white rectangular text box is overlaid on the lower right portion of the image, containing Swedish text. The background is dark, making the cardboard stand out.

Snabbare support, stabilare drift och en it-miljö som kontinuerligt utvecklas i takt med marknadens krav. När SCA Packaging outsourcade it-driften fick företaget datakostnaderna under kontroll – samtidigt som vardagen för de anställda blev betydligt enklare.

SCA Packaging outsourcade it-driften

NÄR IT BLIR EN NYCKELFAKTOR

TEXT: JUHA HARTOMAA FOTO: CURT EKBLOM, SCANPIX

I SMÅLÄNDSKA VÄRNAMO har en av Europas ledande wellpaptillverkare sin svenska verksamhet. Från SCA Packaging Sweden AB:s huvudkontor, som ligger i centrum av det lilla samhället, leds verksamheten som årligen producerar 200 miljoner kvadratmeter wellpapp eller drygt 200 miljoner lådor i olika former på 12 enheter runtom i landet. Ingenting verkar vara omöjligt att producera, vilket de otaliga kundunika lösningarna som wellpappen formas till är tydliga bevis på. I fyra divisioner skapas allt från vanliga standardförpackningar, reklamskyltar i spårvagnar, fuktavstötande emballage för fisk till förpackningar som kan formas om till butiksdisplayer.

På andra våningen i byggnaden som huserar huvudkontoret sitter it-chefen Håkan Andersson. Till min förvåning möts vi inte bara av honom, utan även av en leende Frans G Wellman. Frans G, med smeknamnet Frasse, är en seriefigur och maskot av märkbar storlek och visar sig faktiskt vara en konsekvens av anledningen till vårt besök hos förpackningstillverkaren i det småländska samhället.

– Frasse här är ett exempel på saker vi har haft tid att skapa tack vare WM-datas hjälp att utveckla och upprätthålla våra it-rutiner. Han har blivit ett kommunikativt medium som på ett roligt sätt förmedlar it-relaterad information till våra medarbetare, som annars lätt kan uppfattas som tråkig och riskera att inte bli läst av alla, säger Håkan Andersson.

Tipsen och informationen som syftar till att underlätta vardagen för SCA Packagings datoranvändare kommer vanligtvis med e-posten i form av korta serier med Frasse som huvudperson i olika situationer.

I FYRA ÅR HAR WM-data bistått SCA Packaging med en rad tjänster kring företagets interna it-drift. Liksom många andra förhållanden har även denna relation sökt nya vägar för att fördjupas. Nyligen förlängde parterna avtalet med tre år och det nya kontraktet ger WM-data ett större helhetsansvar för SCA Packagings it-drift.

Håkan Andersson har ända sedan han kom till företaget 1994 arbetat för att förbättra och effektivisera den infrastrukturella it-miljön i företaget. Vägen till dagens it-standard i organisationen har krävt en hel del förändringar.

SCA Packaging har huvudsakligen vuxit genom uppköp. Det innebär att varje ny organisation som har tillkommit ofta också har fört med sig ett eget it-system. Den första utmaningen var därför att bygga en central organisation med samtliga servrar på en och samma plats och en gemensam standard för datorarbetsplatser till de några hundra användarna runtom i landet. Initialt fanns dock fortfarande lokala tekniker som svarade för driften, supporten och gjorde manuella installationer av de program som varje användare behövde. Samtidigt förstod man redan under detta förändringskedje att den centrala organisationen och de interna resurserna en-

SCA PACKAGING

SCA Packaging Swedens affärsidé är att utveckla, marknadsföra och tillverka förpackningar, huvudsakligen av wellpapp, i avsikt att rationalisera inpackning, hantering, transport och försäljning av produkter.

Eftersom företaget vanligtvis söker en total lösning på kundens förpackningsproblem kan allt som rör kundens hantering av produkt och förpackning ingå i den. Förslutning, stötskydd, och exponering är variabler som beaktas. I anslutning till fabriker finns så kallade DesignCentres där förpackningslösningarna tar form.



SCA Packaging har idag en marknadsandel på cirka 13 procent av den europeiska marknaden. Nästan 70 procent av försäljningen går till industri- och kapitalvarubranschen samt dagligvarusektorn. Av hela koncerns omsättning står SCA Packaging idag för ungefär en tredjedel.

Antal anställda totalt: ca 800.
Omsättning: ca 1 520 miljoner kr.



– Målet med vår it-drift är att stödja processerna härinne, säger Håkan Andersson, it-chef på SCA Packaging Sweden, när han blickar ut över produktionslokalerna i företagets fabrik i Värnamo.

»Vi har fått en mer stabil drift och flexibel lösning som kan möta varierande behov och komplexitet i verksamheten.«

dast skulle räcka till en viss gräns, utan att kräva dygnet runt-drift och förstärkning av styrkan.

För att kunna kvalitetssäkra och fortsätta att utveckla it-servicen i verksamheten bestämde sig SCA Packaging för att se över möjligheterna att outsourca den interna it-driften. Efter omkring ett års kartläggning av marknaden föll

valet år 2001 slutligen på WM-data och framför allt dess standardiserade BASE-plattform som grund. I stora drag fick datakonsulten ansvar för it-drift och den infrastrukturella miljön med support, användarstöd och arbetsplatsdrift huvudsakligen från en central servicedesk.

– Genom WM-datas spetskompetens inom

dessa områden har vi fått en mer stabil drift och flexibel lösning som kan möta varierande kapacitetsbehov och komplexitet i verksamheten. Det ger oss också ökad kontroll på kostnadsutvecklingen, berättar Håkan.

INNAN WM-data togs in för bland annat support av plattformen utvecklades en automat-installerande plattform med installationskit för de omkring 35 vanligaste applikationerna i organisationen. Därmed kunde varje ny användare inom några minuter få de viktigaste programmen endast genom att slå på datorn första gången – utan manuell installation av lokala tekniker.



Roligare sätt att informera om it-lösningar. På SCA Packaging känner alla till seriefiguren Frasse, som finns på varje musmatta.

Det nya avtalet med sina många byggstenar ingicks innan sommaren i år och är en förfining av det gamla. Det bygger på de erfarenheter parterna förvärvat under de tre första samarbetsåren.

WM-data strävar nu att i än högre grad anpassa leveransen utifrån SCA Packagings verksamhet genom att utgå mer från sammanhang än från tekniska lösningar. De största skillnaderna är att tiden för åtgärd efter en felanmälan minimeras från maximalt två dagar till blotta fyra timmar och att WM-data agerar som enda kontakt gentemot underleverantörer. Det möjliggörs främst av att WM-datas Service Desk idag fungerar som den enda kontaktytan för it-supportärenden för SCA Packaging Swedens samtliga 480 användare. Det ger också rakare kommunikationsvägar.

– Förhoppningen med det nya avtalet är även att vi ska kunna öka proaktiviteten, vilket vi inte lyckades med fullt ut under de tre första åren. Därför tillsätter vi en ny roll, en så kallad ”application manager”, som övervakar våra system för att skapa effektivare problemhantering i datormiljön och därigenom förhoppningsvis än mer nöjda kunder, säger Håkan Andersson.

SCA PACKAGING har också successivt gjort sig av med sina egna servrar och köper nu all kapacitet av WM-data, vilket ytterligare ökar stabiliteten och flexibiliteten.

Dessutom ger mätningar om hur den enskilde

WM-datas HELHETSÅTAGANDE

WM-data ansvarar för SCA Packaging Swedens interna it-drift och infrastrukturella miljö. Det första avtalet från 2001, som bland annat innefattade införande av en standardiserad och automatiserad arbetsplatsmiljö, förlängdes i våras och ger WM-data ett större helhetsansvar. I avtalet ingår ansvar för kontakten gentemot SCA Packagings underleverantörer och mer genomgripande ansvar för applikations- och serverdrift, kapacitetstjänster, klientsupport etc. WM-data ska också fortlöpande utveckla och effektivisera SCA Packagings it-miljö.

Det förlängda avtalet sträcker sig i första hand mellan 2006 och 2009 och därefter finns option på ytterligare två år.

TJÄNSTER SOM INGÅR

- 1. Service Desk** – Användarens naturliga kontaktyta vid problem eller frågor gällande sin it-miljö. Innefattar bland annat ärendehantering, support och felavhjälpning. För SCA Packagings del får servicedesken en viktigare roll som i större utsträckning ska garantera tillgänglighet i applikationerna.
- 2. Serverdrift** – Helhetsgrepp på servermiljön och säkerställande av funktion, hastighet, tillgänglighet och uppdateringar. SCA Packaging har precis gått över till att helt och hållet köpa serverkapacitet genom bladserverar.
- 3. Närservice** – När på-platsen-support krävs vid hårdvarufel och tekniken inte tillåter fjärrstöd återställs förväntad funktion genom WM-datas rikstäckande serviceorganisation med närvaro på 35 orter i Sverige.
- 4. End to End** – Automatisk insamling av svarstidsdata i hela kedjan mellan användare och applikationsserver. Mätmetoden ger rapporter som speglar verkligheten så som användaren upplever den. SCA Packaging får via en kundportal tillgång till ett rapportpaket med detaljerad information om de transaktioner som har gjorts mot applikationerna.

För mer information:

Ulrik Karlsson, 0733-98 18 43
ulrik.karlsson@wmdata.se
www.wmdata.se/outsourcing

IT-CHEFENS BÄSTA TIPS

SCA Packagings it-chef, Håkan Andersson, ger fem goda råd inför köpet av it-tjänster.

- Outsourca inte dina problem.
- Tänk igenom vad du vill innan du tar extern hjälp.
- Specificera tjänsterna och dela in dem i undertjänster för att undvika klumpkostnader. Klumpkostnader gör det svårt att konkurrenssetta de specifika tjänsterna och följa upp kostnaderna.
- Prispressa inte leverantören mer än hälsosamt. Förstå att leverantören också bedriver affärsverksamhet.
- Hitta nya rutiner tillsammans. Kräver lyhördhet av båda parterna.



MED ANVÄNDAREN I CENTRUM

När Heléne Thituson får problem med datorn får hon hjälp direkt över telefonen och via fjärrhantering från WM-datas Service Desk.

HELÉNE THITUSON har arbetat på SCA Packaging i 26 år, varav närmare 20 år som säljassistent.

Ordermottagning, leveransbesked och inläggning av olika kundnära aktiviteter är arbetsuppgifter som innebär att arbetsdagen tillbringas framför datorn med program som Caesar.

– Det är stor skillnad att sköta arbetet idag jämfört med tidigare. Arbetsverktygen har inte enbart blivit bättre och smidigare med tiden, utan systemen verkar på något sätt mer stabila och säkra att arbeta i, är hennes sammanfattande kommentar om det egna arbetet i företagets it-miljö.

De konkreta effekterna kanske inte är så lätta att peka på för en slutanvändare. Framför allt inte när allt fungerar som det ska.

Däremot kommer svaret snabbt på tal om agerande vid datorproblem av något slag.

– Då ringer jag dit, säger Heléne och pekar på sin musmatta där Frasse ler brett och visar telefonnumret till WM-datas Service Desk.

– Det är mycket smidigt eftersom de oftast löser problemet över telefonen och genom fjärr-

hantering. Det finns mer kunnsighet där om it-frågor. Tidigare ringde vi internt och då kom det alltid en tekniker hit för att titta, förklarar hon och uppskattar att hon ringer ett par gånger om året till servicedesken, som månatligen får omkring 400 samtal från SCA Packaging.

ATT DET MESTA fungerar väl och att användarna upplever en större tillfredsställelse med användningen av sina datorer och support vid behov är också tydligt i de användarundersökningar som SCA Packaging har genomfört. De visar på successiva förbättringar såväl vad gäller tillgänglighet och snabbhet som förmåga till felavhjälpling.

– Användarna har steg för steg gett bättre snittbetyg, trots att vi inte kunde se någon markant förbättring direkt efter att vi outsourcade it-driften till WM-data. Förmodligen hängde det samman med att alla rutiner ännu inte var på plats och att parterna inte hade hunnit vänja sig vid varandra. Idag är dock snittbetyget på en klart acceptabel nivå, förklarar SCA Packagings it-chef Håkan Andersson.



– Det finns mer kunnsighet om it-frågor nu, säger säljassistenten Heléne Thituson.

För att också säkerställa prestandan på servrar och nätverk ska företaget nu genomföra automatiska mätningar på tillgänglighet genom att samla in svarstidsdata i hela kedjan mellan användare och applikationsserver. Med hjälp av ”svarta lådor” kan SCA Packagings it-organisation få kontinuerliga rapporter om hur användaren upplever tillgängligheten till olika applikationer.

– Det är viktigt att vi följer upp de förändringar vi genomför i så stor utsträckning som möjligt för att garantera att de faktiskt är till gagn för verksamheten, konstaterar Håkan Andersson.

användaren uppfattar plattformen tydligare uppföljningsmöjligheter.

Fördelarna med det förlängda och utökade avtalet är alltså många. Förutom fortsatta förbättringar av driftkvalitet, support och användarstöd samt tillgänglighet till systemen blir även kostnadsnivåerna tydligare att följa.

– Det nya avtalet med WM-data har speglat rådande förutsättningar för vår verksamhet. Det är helt enkelt en naturlig konsekvens av dem, menar han.

Trots alla förbättringar i det nya avtalet återkommer Håkan Andersson gång på gång under vårt samtal till SCA Packagings verksamhet. Han är tydlig med att arbetet med it-frågorna helst ska vara verksamhetsdrivet och att önskemålen om förändringar bör komma därifrån.

Därför åker vi till SCA Packaging Swedens flaggskepp. Endast några minuters bilfärd från

huvudkontoret ligger Wellvägen, där fabriken för wellpappförpackningar står. Produktionen är orderstyrd och de högautomatiserade maskinerna kan varje minut spotta ut upp till 400 meter wellpapp som bearbetas och formas till den slutprodukt som kunden har beställt. Kanske är de otaliga pallarna med wellförpackningar som står i det helt automatiserade mellanlagret därför ett tecken på den växande orderingen och produktionsvolymen som för närvarande kännetecknar svensk industri.

PRODUKTIONEN KRÄVER att alla delar av flödet klaffar och att wellpappspallarna inom några timmar hämtas med lastbilar för att fraktas till slutkunderna. På fabriksgolvet blir det tydligt med betydelsen av exempelvis kundstödsystemet Caesar. Att inte få ut fraktsedlar ur systemen skulle nog skapa kaos både i den frekventa last-

bilstrafiken och i produktionen.

Håkan Andersson är inne på samma linje och pekar ut över fabriken.

– Det är här man förstår vad vår verksamhet går ut på. Målet med vår it-drift och de förändringar vi gör är att stödja processerna härinne och i förlängningen hjälpa till att betjäna kunden på bästa sätt. Det är vad vi gör med systemen som är det intressanta, inte systemen i sig.

– Vår relation med WM-data – som kund och leverantör – kräver att vi hela tiden utmanar varandra för att komma framåt. Men det måste göras med en stor portion ödmjukhet hos båda, vilket också kännetecknar vår relation. Med WM-datas hjälp har vi kunnat frigöra tanken till annat, vilket förstås är mycket värt på lång sikt. Frasse är bara ett av flera exempel som återspeglar det mervärde som vårt samarbete har gett oss, avslutar Håkan Andersson.

Tankar från en datormissbrukare

– **ALLA SOM KAN** söka på Google samtidigt som de sitter på toa räcker upp en hand! Men släpp inte datorn! (Duns.)

Fast nu tar vi det från början. Jag är en i sanning sju-särdeles stökig person. Denna stökighet är dock – tack och lov – kombinerad med en längtan efter ordning och jag vinglar därför omkring på en smal avsats mittemellan totalt kaos och ... accepterat slarv. Detta gäller även i datorvärlden.

Mitt skrivbord i datorn påminner om min källare och är belamrat med skärmdumpar, artikelutkast, pdf-filer som jag av misstag har laddat ner samt bilder som "kan vara bra att ha". Ibland rensar jag upp i skrivbordsträsket och sorterar allt i mappar, som dock får så ologiska namn att jag aldrig hittar tillbaka till dem.

Skrivbordet i den riktiga världen är av ek och min farfars från 1920-talet. Det är täckt av skoputs, handväskor, osorterad tvätt och några hantlar eftersom jag faktiskt inte använder mig av skrivbord längre. Eller skoputs. Eller handväskor för den delen.

Den forna platsen för pappershögar, temugg och pennställ har alltså förvandlats till en avstjälpningsplats och ett lagringsutrymme för antika tingestar som hållslag, häftapparat, och ... pennor. Farfars bord degraderades på detta okänsliga sätt samma dag som vi skaffade trådlöst nätverk.

OM SKRIVBORDET kunde tala, skulle det stöna:

– Skrivbordskränkande är vad det är. En sorgens dag för alla skrivbord i världen. Visa mig ett enda skrivbord som inte anser att alla trådlösa nätverk har orsakat ett livslångt trauma i fanéren!

Handväskan skulle hålla med:

– Ja, sannerligen! Här ligger jag med grus i fodret och kan inte annat eftersom jag anses vara för liten och ha ett skavande spänne i axelpartiet. Bara för att hon ska kunna släpa på datorn istället för läppstift och astma-medicin som vanligt folk!

Pennorna skulle i detta läge skriva – förlåt – skrika i korus:

– Än vi då? Som ligger här i drivor och inte hinner användas innan vi torkar ihop och vittrar sönder! Och som sedan får kollektivt skäll bara för att vi inte är uppvärmda när det väl gäller där borta vid telefonen! Far och flyg, fula tangentbord, flyg!

«Den följer mig överallt och får skrapmärken, bulor, sprickor och krackeleringar»

I och med att det trådlösa nätverket installerades i vårt hus försvann behovet av ett datorbord, en datorhörna ... tja, av hela behovet att ha tillgång till en stationär dator. Datorn blev istället en bärbar, liten vit skönhet som jag älskar så innerligt att kunde jag, skulle jag banne mig knyta rosetter på den och ha den under huvudkudden.

Jag erkänner således härmed att jag är datormissbrukare – men inte missbrukare så att jag är beroende och riskerar att överdosera. Nej, jag menar att jag brukar datorn okänsligt och respektlöst. Den följer med mig överallt och får skrapmärken och bulor, sprickor och krackeleringar. Missbrukas.

NU VÄNDER VI blicken rakt över gatan, till min granne. Och bästa vän – även kallad Bästis-grannen. Hon har

ett beigebrätt tröskverk från 1998, modem och dammig tangentbord i en skrubbsom kallas datorrum. Till yttermera visso har hon handväska och läppstift, men det hör ju inte hit. Vi diskuterar tid:

– Men hur har du tid att leka med datorn hela tiden?

– Jag leker inte, jag jobbar!

– Jobbar du när du sitter med datorn i knät framför en fotbollsmatch på tv:n? När du ligger i sängen med datorn på magen? När du lagar mat med datorn på lökskärbrädan?

– Japp. Och mejlar!

– Men jag vill inte vara datoriserad, jag vill leva i nuet och prata med folk och se dem i ögonen och inte sitta och vänta på att en dator ska reagera! Jag har inte tid med datorer! Nu ska jag hänga tvätt!

– Nej, vänta! (Jag känner paniken bubbla upp.) Inte hänga tvätt! Nätverket räcker inte till din tvättstuga!

– Men till toan, va? Tänk om folk visste ...

Ok, nu vet ni.



LOTTEN BERGMAN ÄR FÖRFATTARE OCH KRÖNIKÖR



Integrerat it-system ger Taiga

VATTENTÄT



Övergången från sommar till höst märks inte hos klädtillverkaren Taiga – här råder som vanligt regn, rusk och kyla. I företagets avancerade klimatlabb sätts de högfunktionella kläderna på hårdast möjliga prov. Bland kunderna finns militärer, poliser och brandmän.

LÖSNING

HUVUDKONTORET LIGGER visserligen i pittoreska sommarstaden Varberg men hos Taiga står sommarväder inte särskilt högt i kurs. Byggnaden, som även rymmer lager och syateljé, är delvis inredd som en mysig fjällstuga och för snabbt tankarna till ett aktivt utomhusliv. Och mycket riktigt – i 25 år har Taiga utvecklat och sålt högfunktionella klädsystem till yrkesgrupper som poliser, brandmän och militärer.

– Vindstilla och regnfritt är inte bra. Vi vill att det ska vara väder, fastslår Martin Lindblad, ekonomi- och it-ansvarig på Taiga.

Och med väder menas ösregn, snålblåst och sträng kyla. Taigas klädsystem måste klara hårda förhållanden och i testsammanhang står de svenska årstiderna sig slätt. Lösningen på det problemet är testmiljön Taiga Climate Lab som byggdes för sex år sedan.

– Anläggningen är unik i Sverige. Här gör vi egna tester men framför allt utbildar vi våra kunder. Klimatlabbet är väldigt uppskattat, säger Martin.



Martin Lindblad, ekonomi- och it-ansvarig på Taiga.

Labbet består av två kammare: en som utsätter kläder och besökare för veritabelt ösregn och en som chockar kroppen med polarkyla. De 16 munstyckena i regnkammaren har kapacitet att släppa ifrån sig hela 260 liter vatten i minuten. Kylkammarens aggregat pressar ned temperaturen till -30°C samtidigt som tre stora fläktar skapar en pinande vindkyleffekt. Med hjälp av motionscyklar demonstreras klädernas förmåga att transportera bort kroppsfukt och överskottsvärme vid fysisk ansträngning. Andra aktiviteter visar hur människokroppen fungerar i fukt och kyla.

– Vi har till exempel lagt pussel i regnkammaren. Att hålla sig varm och torr är viktigt för tankeverksamheten. Kyla försämrar omdöme och koncentrationsförmåga och det ökar risken för olycksfall och skador, förklarar Martin.

Men Taigas kläder är redo för hårdare väderlek än så. Redan nu finns funderingar på nya testmiljöer, däribland en vindtunnel med snökanoner.

TAIGA

AFFÄRSIDÉ: Att utveckla klädsystem för arbete i kyla, regn och vind. Som grund för systemen ligger flerskiktprincipen – att man bör klä sig i flera lager för att nå maximal komfort när man jobbar. Bland kunderna märks Rikspolisstyrelsen, Kustbevakningen och Fjällräddningen.
GRUNDADES: 1982 av Paul Rydholm.
KONTOR: Varberg och Stockholm.
ANTAL ANSTÄLLDA: 18.
OMSÄTTNING: 37,3 miljoner kronor.

Många av plaggen som hänger på klädställningar runt om i lokalerna känns välbekanta. Idag tillverkar Taiga klädsystem för bland annat utryckningspersonal, militära förband och personal inom kraft- och anläggningsindustrierna. Grunden för Taigas kläder har från start varit flerskiktprincipen. Genom åren har en mycket stor kunskapsbas byggts upp om material- och klädkonstruktion. Utvecklingsarbetet sker i



260 liter vatten i minuten sprutar ut i Taigas klimatlabb samtidigt som tre fläktar skapar en pinande kyl-effekt. Här sätts kläderna på hårda prov.

nära samarbete med kunder och materialtillverkare men också med forskarvärlden.

– Vår kärnkompetens är produktutveckling och vi ligger långt fram även i ett internationellt perspektiv. Om vi inte hittar tillräckligt bra material försöker vi utveckla ett tillsammans med leverantören, säger Martin.

IDAG FINNS ETT växande intresse för kläder som skyddar vid CBRN-händelser, det vill säga händelser som involverar skadliga kemikalier, sjukdomsalstrande mikroorganismer eller joniserande strålning. Taiga har tillsammans med amerikanska W.L. Gore & Associates bland annat utvecklat TMB Block (Taiga Micro Biological Block). Ytterplagg märkta med TMB-symbolen innehåller materialet Gore Crosstech som skyddar mot vätskeburen smitta, bensin, batterisyra, hydralolja, klor och släckskum.

– Vi producerar just nu en stor order, vår största någonsin, som gäller kemställ åt polisens insatsstyrka. Ställen tillverkas i material som

bland annat stänger ute skadliga gaser, berättar Martin.

Han hoppas att ryktet om dessa egenskaper ska spridas utanför Sveriges gränser. Idag går 90–95 procent av Taigas försäljning till kunder i Sverige men siktet är inställt på en ökad exportandel.

– Vi ska satsa på Skandinavien i första hand. Holland och Tyskland är andra exempel på intressanta länder. Vi borde kunna dubbla omsättningen utanför Sverige, säger Martin och tillägger att den totala försäljningen ligger på cirka 40 miljoner kronor per år.

Utveckling, tillverkning, lagerhållning och distribution. Det är en komplex process att driva klädföretag. Roland Iwanow (bild 1) arbetar med utveckling av nya kläder som huvudsakligen tillverkas i Litauen och Polen. Jörgen Gustafson packar de färdiga produkterna som sedan står leveransfärdiga på pallen bakom Martin Lindahl och Roland Iwanow (bild 4).



1



2



3



4



– Vi ligger långt fram även internationellt och borde kunna dubbla omsättningen utomlands, säger Martin Lindblad, när han visar runt på kontoret i Varberg.

I sortimentet finns även kläder som är bekväma och skyddar i varmt klimat. Med hjälp av invävd silvertråd hålls bakterietillväxt och andra otrevligheter i schack. Svenska FN-styrkor är en kundgrupp och kanske kan kläderna också vara intressanta för oljeföretag med verksamhet på sydligare breddgrader.

Många av Taigas klädsystem har sett dagens ljus i Roland Iwanows rum. Blandningen av tyger, mönster, pappershöggar och datorer skvallrar om att det pågår innovativ verksamhet.

I LIKHET MED ANDRA företag i textil- och konfektionsbranschen hanterar Taiga en stor mängd information om produkter i många olika utföranden, färger och storlekar.

Med ett stort antal varianter följer gärna en tungrodd administration genom hela kedjan – från produktidé till produktionsplanering, inköp, försäljning och lagerhållning. Taiga har valt att använda WM-datas integrerade it-system för företag inom mode, textil och konfektion.

– Man strävar hela tiden efter att få så bra information som möjligt. Utan ett integrerat it-system tappar du mycket information, förklarar Martin.

Med hjälp av produktutvecklingsystemet Gerber WebPDM, som är en del av den integrerade lösningen, kan Roland och hans medarbetare hantera alla detaljer om plaggen på ett strukturerat sätt.

– Vi har byggt upp en bra bank som vi kan hämta information från. Det kan exempelvis handla om att hämta kragen från en tidigare modell eller modifiera ett plagg som redan finns.

När Roland har utvecklat och testat ett

grundplagg används WebPDM:en för att ta fram mönster och instruktioner för själva sömnaden. Informationen skickas vidare till i huvudsak Polen och Litauen för tillverkning.

– Vi får fram snygga skisser med pedagogiska pilar och förklaringar. Om underlaget till produktionsenheten är ottydligt riskerar vi att få tillbaka en bristfällig produkt, säger Roland.

Kläderna tillverkas i avancerade och kostsamma material och det är viktigt att rätt mängd skickas till fabriken. Med bra produktunderlag blir leveranserna mer precisa och det sparar pengar.

Taiga har inga återförsäljare utan sköter all försäljning till slutkund och det innebär ett stort orderflöde. Varje år kommer beställningar från 5 000–6 000 kunder, allt från storföretag till det lilla garageföretaget.

Det är WM-data som leverar Taigas integrerade it-system.

– Vi har nästan daglig kontakt med WM-data. Det kan handla om stöd för att skapa rapporter eller plocka ut en viss typ av information, säger Martin.

– Kunderna uppskattar att vi kan ta hand om allt från strategi- och idékonsulting till utveckling, drift, förvaltning och support, säger Petter Sångberg, ansvarig för WM-datas branschlösningar gentemot Fashionindustrin.

– Vi vill göra det enkelt för våra kunder med helhetslösningar och ge dem möjligheter att växa och utveckla sina verksamheter med WM-data som partner. Därigenom kan de ägna sig åt det som ligger dem närmast om hjärtat.

LOTTA SJÖBERG

HELHETSLÖSNINGAR FÖR FASHIONBRANSCHEN

WM-data samarbetar idag med cirka 200 kunder inom den nordiska fashionbranschen. Kunderna spänner från traders, tillverkare, butikskedjor till grossister som hanterar exempelvis arbetskläder, skinn och underkläder.

WM-data har satt samman en helhetslösning för den växande fashionbranschen. Lösningen innehåller PDM/PLM-, CRM- och affärssystem för produktutveckling, verksamhetshantering respektive kundvård. Den är anpassad för de utmaningar och behov som företag inom textil, mode och konfektion har. Produkterna kan också levereras som enskilda system.

PRODUKTUTVECKLING

Gerber WebPDM samlar, skapar och förmedlar produktinformation internt och mot tillverkare till exempel skisser, materiallistor, måttlistor och provkommentarer. WebPDM körs lokalt eller via Internet och är väl integrerat med de flesta designsystem.

AFFÄRSSYSTEM

För att möta dagens utmaningar för textila företag arbetar WM-data med tre olika affärssystem: Microsoft Dynamics AX (Axapta) och Dynamics NAV (Navision) samt WM-data DAFO. Samtliga lösningar är utvecklade i egen regi och i samarbete med våra Fashionkunder och går att integrera i helhetslösningar.

Grundinformation registreras på produktnivå och därefter kan man ange olika varianter (som färg, storlek och kvalitet). Systemen hanterar säsonger, matris, pack, etc.

KUNDVÅRD

Kundregister och kontakthantering är grundläggande komponenter i ett kundvårdssystem. WM-data arbetar med MBM och Microsoft CRM där informationen är enkel att uppdatera, utan onödigt klickande fram och tillbaka. I systemen finns verktyg för att ta fram listor och rapporter.

För mer information:

Petter Sångberg 073-398 17 39
petter.sangberg@wmdata.se
www.wmdata.se/fashion



Rullande affärer för Dynapac

DIREKT FEEDBACK MED GLOBAL PORTAL

Världsomspännande verksamheter kräver effektiva informationssystem. Ett bra exempel är Dynapac. Den svenska tillverkaren av anläggningsmaskiner har samlat all reklamationshantering och distribution av maskinkort i en global webbportal.

MED FÖRSÄLJNING PÅ världens alla viktiga marknader är kommunikationen med säljbolag och distributörer en central fråga för Dynapac,

inte minst inom eftermarknaden. Snabbt och enkelt måste serviceorganisationerna på de olika marknaderna kunna rapportera in reklamationer

och service rapporter. Lika viktigt är det för Dynapac att snabbt kunna sammanställa statistik och införa korrigerande åtgärder.

Sedan drygt ett år tillbaka stavas lösningen för Dynapacs eftermarknadshantering DSSA, (Dynapac Support System Aftermarket). Systemet, som är utvecklat av WM-data och baserat på lösningen WebChange, har inneburit radikala förändringar för Dynapac.

– Tidigare skedde inrapporteringen från våra

»Systemet måste fungera över hela världen och att det var integrerat med en webbportal var mycket viktigt för oss på Dynapac.«

BENGT JANSSON, PRODUCT MANAGER SERVICE, DYNAPAC

olika serviceorganisationer i reklimationsärenden nästan helt manuellt. Informationen kom bland annat i enklare statistikrapporter och vi lade ned mycket arbete på att ställa samman all information, berättar Bengt Jansson, Product Manager Service på Dynapac.

– Med DSSA har vi ett modernt rapportsystem som gör att vi kan ge snabb feedback och agera direkt i reklimationsärenden. Vi har en fullständig statistik för våra maskiner och utrustning vilket underlättar vårt analysarbete betydligt.

DSSA erbjuder varje serviceorganisation tillgång till enskilda maskinkort för varje produkt som Dynapac levererat. Via maskinkorten har Dynapac full kontroll på alla maskiner som levererats under de senaste tio åren, vilket medför nya möjligheter i arbetet att penetrera eftermarknaden.

Att införandet av DSSA har medfört förändringar och förbättringar i Dynapacs eftermarknadshantering har även Bengt Larsson, kundansvarig för Dynapac på WM-data, kunnat konstatera.

– Vinsten med systemet tror jag främst ligger i att man får en bättre överblick och kontroll. Tidigare har informationen kring reklimationsärenden varit spridd mellan olika system och informationsbärare. Nu finns all information samlad på en enda plats, tillgänglig för intressenter över hela världen genom en webbportal.

JUST ATT SYSTEMET ÄR INTEGRERAT i en webbportal var också en förutsättning när WM-data fick i uppdrag att utveckla systemet för Dynapac. Tillgänglighet och enkelhet utgjorde på ett vis ledorden när lösningen utvecklades.

– Systemet måste fungera över hela världen och att det var integrerat med en webbportal var mycket viktigt för oss på Dynapac. På så sätt undviker man onödiga installationer lokalt för användarna och det blir enklare och mer tillgängligt, säger Bengt Jansson.

DSSA är frukterna av en relativt långvarig

kundrelation mellan Dynapac och WM-data. WM-data hade tidigare implementerat ett dokumenthanteringssystem för Dynapac och i samband med detta arbete kom också en förfrågan upp kring utvecklandet av ett system för eftermarknadsstöd.

Den lösning som WM-data föreslog bygger på WM-datas kvalitetsledningssystem WebChange och med detta som grund utvecklades ett webbaserat system för Dynapac. Till skillnad från många andra leverantörer valde WM-data att bygga systemet på en ECM-plattform och inte på något nischat specialsystem. Det valet möjliggör framtida utvecklingsmöjligheter.

– ECM-plattformen är ett så pass generellt verktyg och går att använda på så många olika sätt. Det gör att vi kan använda grundstommen och vidareutveckla allt eftersom behov uppstår. Applikationen, som hanterar avvikelser, går egentligen att applicera på vilket område som helst, alltifrån reklamationer till kvalitetsledningssystem, förklarar Bengt Larsson.

SAMARBETET MELLAN Dynapac och WM-data beskriver både Bengt Jansson och Bengt Larsson som nära och intensivt i vissa faser och mer förvaltande i andra faser. Allt beror givetvis på i vilket skede av ett projekt man befinner sig. Men att den kontinuerliga kontakten – bollandet av idéer och uppslag – är viktig är båda överens om. – Bengt har ju en långsiktig plan för hur han vill utveckla Dynapac vad gäller informations- och it-system för eftermarknaden och här kan vi utgöra ett stöd, inte minst på utvecklingsidan. En av våra uppgifter som it-leverantör är att vara ett bollplank och det är ofta saker av utvecklingskaraktär som vi bollar mellan varandra, säger Bengt Larsson.

Men även den vardagliga kontakten mellan Dynapac och WM-data är viktig. Som en del i detta samarbete har Dynapac en medarbetare på WM-data som fungerar som en sambandspunkt mellan de två företagen.

DYNAPAC

Dynapac är en ledande global leverantör av utrustning och maskiner för kompression, till exempel asfaltmaskiner och vältrar. Företaget, som har huvudkontor i Malmö, har produktionsenheter i Sverige, Tyskland, Frankrike, Brasilien, USA och Kina. Dynapacs produkter säljs i mer än 115 länder över hela världen.

EFTERMARKNADSSTÖDET DSSA

DSSA (Dynapac Support System Aftermarket) är ett globalt, webbaserat system för eftermarknadsstöd vars utvecklingsplattform är ett ECM-system från Stellent. Med detta som grund och med WM-datas lösning för kvalitetsledning, WebChange, har DSSA utvecklats och tagits fram.

För mer information:

Bengt Larsson, 073-398 86 60
bengt.larsson@wmdata.se
www.wmdata.se/industrial

Med DSSA på plats och med systemet implementerat har Dynapacs eftermarknadshantering förenklats och förbättrats. Det har blivit enklare för företaget att snabbt få reklamationer inrapporterade och vidta åtgärder, att sammanställa statistik och få in och förmedla information till Dynapacs många serviceorganisationer. Men DSSA har också gett resultat i reda pengar.

– Vi befinner oss för närvarande i slutfasen av införandet av DSSA, men vi förväntar oss redan en halvering av de kostnader vi hade för reklimationsärenden jämfört med innan vi tog DSSA i bruk, säger Bengt Jansson.

GUNNAR VRANG



Domstolsverket införde HR-systemet Palasso

EGEN RAPPORTERING

Bra information i god tid var A och O när Sveriges Domstolar införde HR-systemet Palasso. Nu får myndigheternas anställda själva ansöka om semester, rapportera vård av sjukt barn och göra frisk-anmälningar via sina datorer. Det ställer stora krav på användarvänlighet.

SVERIGES DOMSTOLAR omfattar närmare 100 domstolar över hela landet. Dessutom ingår hyres- och arrendenämnderna, Rättshjälpsmyndigheten samt Domstolsverket som är central förvaltningsmyndighet. Lönerna sköts centralt, men viss rapportering sker även lokalt på domstolarna. Organisationen är riksomfattande och det ställer höga krav på att administrationen fungerar.

– I början av 2001 meddelade WM-data att de inte längre skulle utveckla det system som vi då använde. Efter en utvärdering bestämde vi oss för deras nya HR-system Palasso som erbjöds via det ramavtal staten slutit med WM-data, säger Stefan Bertilsson på Domstolsverkets personalavdelning.

– Vi tyckte att Palasso var mest användarvän-

ligt. Det hade också många utvecklingsmöjligheter och funktionen med egenrapportering innebär att vi kunde få ett bättre administrativt flöde.

I början av 2005 inleddes ett pilotprojekt på Domstolsverket. De cirka 200 medarbetarna på Domstolsverket fick testa och utvärdera det nya systemet.

– Det var oerhört värdefullt. Vi fick klart för oss hur vi på bästa sätt skulle lägga upp utbildningen för alla användare. Vi kunde också testa hur olika lönehändelser fungerade i egenrapporteringen.

EFTER PILOTPROJEKTET var det dags för domstolarna ute i landet. De började använda systemet i april i år.

– Vi insåg tidigt att bra information är avgörande för att lyckas. Ett halvår innan lanseringen reste jag och en kollega på en turné i landet för att förankra det nya arbetssättet med egenrapportering. Vi träffade myndighetscheferna och chefsadministratörerna för de olika domstolarna. Det var väldigt uppskattat, säger Stefan Bertilsson.

Därefter utbildades den lokala administrativa personalen. Totalt utbildades cirka 225 administratörer vid 29 olika tillfällen. Löneadministratörerna vid Domstolsverket fick totalt fyra dagars utbildning.

Funktionen med egenrapportering lärde sig medarbetarna på egen hand.

– Att egenrapportera är mycket enkelt, man lär sig själv det man behöver veta på 20 minuter. Som hjälp finns en lathund och en användarhandbok. Vi har utgått från det material vi fått från WM-data och sedan anpassat innehållet efter vår verksamhet.

Domstolsverket har också tagit fram en interaktiv utbildning. Den finns på intranätet liksom allt annat informationsmaterial.

– Vi har varit ganska offensiva när det gäller



Reseräkningar, flexledighet och semesteransökningar. Domstolsverket räknar med att de 5 500 anställda kommer att göra uppemot 80 000 egna digitala rapporteringar per år i HR-systemet Palasso.

Myndigheterna väljer Palasso

2003 slöt WM-data ett ramavtal med staten som gällde avrop av HR-systemet Palasso. I dag har de flesta statliga myndigheter köpt in systemet.

PALASSO ÄR SÄRSKILT utvecklat för att hantera personaladministration hos statliga myndigheter. I dag används systemet bland annat av Domstolsverket, Polisen, Försvarsmakten, Arbetsmarknadsstyrelsen och Skatteverket.

– Kunskap om kundens arbetssätt och kultur är viktig för oss, säger Jan Säll, utvecklingsansvarig för Palasso på WM-data.

Avtal, pensioner, regler för arbetstid och resevillkor är exempel på områden där staten ställer särskilda krav. Statliga myndigheter har också ofta behov av att redovisa statistik till riksdagen och olika departement på ett enhetligt sätt.

En viktig del av Palasso är egenrapporteringen. Den innebär att den enskilda medarbetaren via sin PC kan ta hand om enklare administrativa rutiner. Det kan vara att plocka fram lönespecifikationer, tidsredovisa, eller fylla i ansökningar om semester och barnledighet.

– Hanteringen av ärenden blir enklare och mer effektiv. Det spar tid för användarna och ger stora vinster för organisationen, säger Jan Säll.

De flesta användare är positiva till förändringen. Men förändringar innebär alltid en viss oro.

– De administratörer som ser sina arbetsuppgifter bli bortrationaliserade är inte alltid positiva. Vår ambition har varit att engagera dem i arbetet med information och utbildning. Förhoppningen är att de sedan kan bli en resurs för andra uppgifter inom HR-området.

SUSANNE GLENNEGÅRD

SPARAR TID

vad den enskilde medarbetaren själv får rapportera. Till exempel finns möjlighet att söka flexledighet och att göra friskanmälan, säger Stefan Bertilsson.

Hittills har reaktionen från medarbetarna huvudsakligen varit positiv.

– En del var rädda för att det skulle bli krångligt. Men nu tycker de flesta att det går snabbt och smidigt. Att kunna gå in och se sin lönespecifikation på skärmen några dagar innan utbetalning är också populärt, säger Stefan Bertilsson.

MAGNUS PATRIKSSON, rådman på domstolen i Mariestad, tycker att egenrapporteringen underlättar tillvaron.

– Det blir mindre pappersexercis. Jag slipper printa ut en massa papper och blanketter. De har ju också en tendens att försvinna eller bli ligande på skrivbordet, säger han.

Magnus har hittills ansökt om semester och flyttledighet via Palasso.

– Det är smidigt jämfört med att behöva lämna en blankett till någon som ska attestera och som kanske inte är på plats. Nu trycker jag på en knapp och sedan kan jag släppa ärendet. Det spar

tid för mig, tid som jag kan lägga på annat.

Sveriges Domstolar räknar med att de 5 500 anställda under ett år kommer att göra mellan 75 000 och 80 000 rapporteringar. Det ställer höga krav på användarvänlighet.

– Ett fåtal administratörer kan möjligen få stå ut med att vissa delar i ett system är krångligt. Men 5 500 anställda gör det inte. Ett system som inte är enkelt och smidigt att använda skulle aldrig accepteras, säger Stefan Bertilsson.

Något som förenklar åtkomsten är funktionen "Singel Sign On, sso".

– Det innebär att man kommer direkt in i Palasso utan att ange något lösenord till systemet. Via inloggningen till PC:n känner Palasso av vilken anställd det är som har loggat in. Genom att vi använder sso slipper den anställda att hålla koll på ytterligare ett lösenord.

Någon ekonomisk uppföljning av om Palasso bidrar till minskade kostnader har Sveriges Domstolar än så länge inte genomfört.

– Det är mycket svårt att beräkna. Den stora vinsten är en väl fungerande verksamhet och en mer effektiv organisation.

SUSANNE GLENNEGÅRD

PALASSO

Palasso är ett datoriserat system för personaladministration med moduler för löneadministration, reseadministration, lönerrevision, schema/bemanning, PA-processer, analys och rapporter samt egenrapportering.

Palasso kan installeras i organisationen eller köpas som tjänst i WM-datas driftservice. Uppstår fel eller frågor erbjuder WM-data support via en helpdesk och en kundwebb.

För mer information:

Peter Jansson, 073-98 12 49
peter.jansson2@wmdata.se
www.wmdata.se/hr



FOTO: DENNY LORENTZEN

Kluriga uträkningar omsätts till smarta lösningar på WM-datas Application Center i Stockholm. Här tar medarbetarna ett helhetsansvar för applikationerna – från vaggan till graven.



Högt tempo i WM-datas Application Center

EXPERTERNA TAR HAND OM APPLIKATIONERNA

Det händer grejer på alla håll i det stora landskapet. Några jobbar koncentrerat vid sina skärmar. Möten pågår i andra delar av lokalerna. Och bakom stora glasväggar surrar en oändlig mängd datorer. Följ med till WM-datas Application Center i Stockholm.

LOGISTIKSYSTEM FÖR Schenker, förmånssystem för Försäkringskassan och receptsystem för Apoteket. Det är bara några av de applikationer som hanteras på WM-datas Application Centers.

– Vi jobbar med Application Management, alltså utveckling och förvaltning av applikationer ur ett livscykelperspektiv. Det innebär att vi tar ett helhetsansvar för applikationen – från vaggan till graven, berättar Patrik Fransson som

är ansvarig för Application Centers Sverige.

– Det här är en del av WM-datas outsourcing-verksamhet, andra exempel är drift och BPO (Business Process Outsourcing).

Men inte utan att kunden har insyn i arbetet. WM-data använder sig av verktyg och gränssnitt som medger full insyn för uppdragsgivarna i allt som görs.

– Vi använder bland annat ett verktyg som

heter PrimePortal, en webbportal som är något av navet i varje uppdrag. Genom PrimePortal kan all information som behövs göras tillgänglig för de nyckelmedarbetare hos kunden som har behov av den, säger Patrik Fransson.

– Här kan kunden kolla att leveranstider håller och var olika delprojekt befinner sig. Givetvis går det också att få fram ekonomiska uppgifter av olika slag.

Att det handlar om ett brett spektrum av arbetsuppgifter står helt klart när vi hälsar på. Ett par personer håller på med något vid ett högt rack med datorer. En grupp medarbetare är djupt inbegripna med att klura ut en ny lösning för en kund. Någon jobbar intensivt med den månatliga statusrapporten. Och där vid whiteboarden tänks det stort...

»Våra lösningar innebär att kunderna betalar för just den kapacitet de utnyttjar och slipper binda upp fasta kostnader.«

PATRIK FRANSSON, ANSVARIG FÖR APPLICATION CENTERS SVERIGE.

Förvaltning och utveckling av applikationer är dock inget nytt för WM-data. Det är snarare något av en kärnverksamhet som funnits i alla år. Men då har arbetet främst skett ute hos kunderna. Nu är verksamheten mer "industrialiserad", och samlad i fem Application Centers i landet, från Kiruna i norr till Göteborg i söder. Därtill finns också verksamheter i Estland och Indien.

– Vi kommer in i bilden när en kund bestämt sig för att outsourca delar av sin it. Inom våra Application Centers kör vi applikationer för ett antal stora företag och organisationer. Vi hantear nästan mellan 400 och 500 applikationer idag, säger Patrik Fransson.

Trenden med outsourcing av applikationer ökar just nu. Varför är det så?

– Jag tror många företag ser över sina verksamheter och vill koncentrera sig på sin kärna. It är ju förstas en nödvändighet för alla idag, men för exempelvis Schenker är ju transporter kärnan. Då kan det vara effektivare att lägga ut it-verksamheten.

KOSTNADERNA ÄR FÖRSTÅS också en viktig bit. It kan vara dyrt och om valet står mellan att utveckla själv och bygga en egen it-organisation, eller att lägga ut på it-proffs, kan det senare många gånger bli mer kostnadseffektivt.

– Våra lösningar innebär att kunderna betalar för just den kapacitet de utnyttjar. På så sätt blir det mer flexibelt, och de slipper binda upp stora fasta kostnader, säger Patrik Fransson. Och om en kund vid något tillfälle behöver extraresurser, för exempelvis ett utvecklingsprojekt, har vi alla möjligheter att hjälpa till.

Det finns också trygghetsaspekter i att outsourca. Den tekniska kompetensen säkras, och övergångar från gamla till nyare system går ofta smidigare.

Inom Application Center jobbar bland annat projektledare, leveransansvariga och systemutvecklare. Totalt rör det sig om cirka 300 medarbetare. Ofta kommer medarbetarna från uppdragsgivarsidan.

– Ja, det är ganska vanligt att vi tar över it-medarbetare från kunden när vi får ett uppdrag, säger Patrik Fransson. Först kan det vara lite oroligt, men många gånger går det ganska snabbt över. Hos oss blir ju medarbetarna en del av kärnverksamheten, vilket de flesta uppskattar.

Finns det inga negativa aspekter på outsourcing av applikationer?

– Jag talar förstas i egen sak, så jag menar ju

att fördelarna överväger, inte minst i och med ökad affärsmässighet, säger Patrik Fransson. Men ibland förekommer det reaktioner som att det kan bli "formellare" med vårt upplägg. Vi arbetar strukturerat, och det kan emellanåt upplevas som begränsande bland nyckelpersoner hos kunden. Det brukar dock gå över med tiden, när fördelarna blir mer uppenbara. Initalt kan det förstas också uppstå oro bland kundens it-medarbetare att de ska bli av med jobben och att man ska tappa kontrollen över sin it-verksamhet. Så är det ju med all förändring.

NÄR ETT NYTT UPPDRAG kommer in till ett Application Center drar en händelsekedja i flera steg igång.

– Det första är att vi gör ett formellt övertagande av den aktuella applikationen, berättar Patrik Fransson. Då tar vi fysiskt över maskiner, medarbetare och applikationer. Nästa steg kallar vi transformering. Här genomför vi de förändringar som krävs för att hantera Application Management enligt våra standarder. Vi arbetar exempelvis med RUP, Rational Unified Process för systemutveckling, och enligt ITIL, IT Infrastructure Library, när det gäller support, drift och förvaltning.

Kontakten med kunden sker sedan på flera nivåer: strategiskt, taktiskt och operativt.

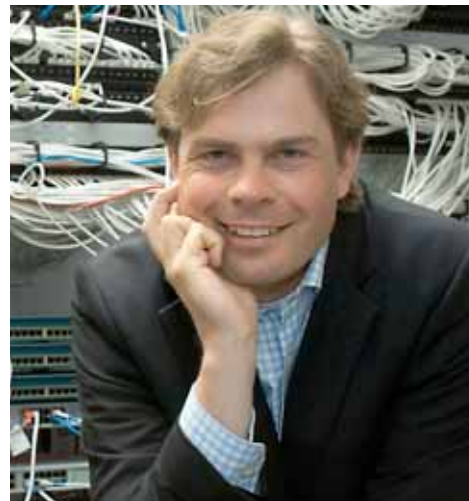
– Det övergripande ansvaret för kundrelationen har våra affärsansvariga, berättar Patrik Fransson. Hon eller han arbetar ofta direkt gentemot kundens högsta ledning. På taktisk nivå finns våra affärsansvariga som ofta har it-chefen eller motsvarande hos kunden som sin huvudsakliga kontakt. Slutligen har vi objektansvariga som jobbar direkt operativt, nära kundens verksamhet.

Utöver själva it-kompetensen satsar WM-data mycket på att medarbetarna också ska ha rätt branschkunskap.

– För att vi ska kunna göra ett bra jobb är det helt nödvändigt att våra medarbetare förstas kundens affär, menar Patrik Fransson. Därför arbetar vi också utifrån fem klart definierade branscher: Banking & Insurance, Retail & Logistics, Industrial & Utilities, Telecom samt Public & Healthcare. Inom Application Center sker mycket av arbetet över branschgränserna.

– Just den här kombinationen – it i nära symbios med branschkunskaper – är nyckeln till framgångsrik Application Management, säger Patrik Fransson.

JOHAN HÅRD



– It i nära symbios med branschkunskaper är nyckeln till framgångsrik Application Management, säger Patrik Fransson, ansvarig för Application Centers Sverige.

APPLICATION MANAGEMENT

WM-data arbetar med Application Management inom fyra tydligt definierade områden. Antingen i en samverkande helhetslösning, eller med varje del för sig.

- Drift – skapar tillgänglighet.
- Support – säkerställer användandet.
- Förvaltning – säkerställer funktionen.
- Utveckling – tillför nya funktioner.

VERKTYG

CuRe

En processororienterad förvaltningsmodell som ger stöd för strukturerat övertagande och effektiv förvaltning. Modellen stödjer ITIL-processer som täcker lösningens hela livscykel. CuRe skapar tydliga strukturer och är enkel att använda. Modellen medger också en avtalsmässigt reglerad, budgeterad, planerad och målstyrd förvaltning.

PrimePortal

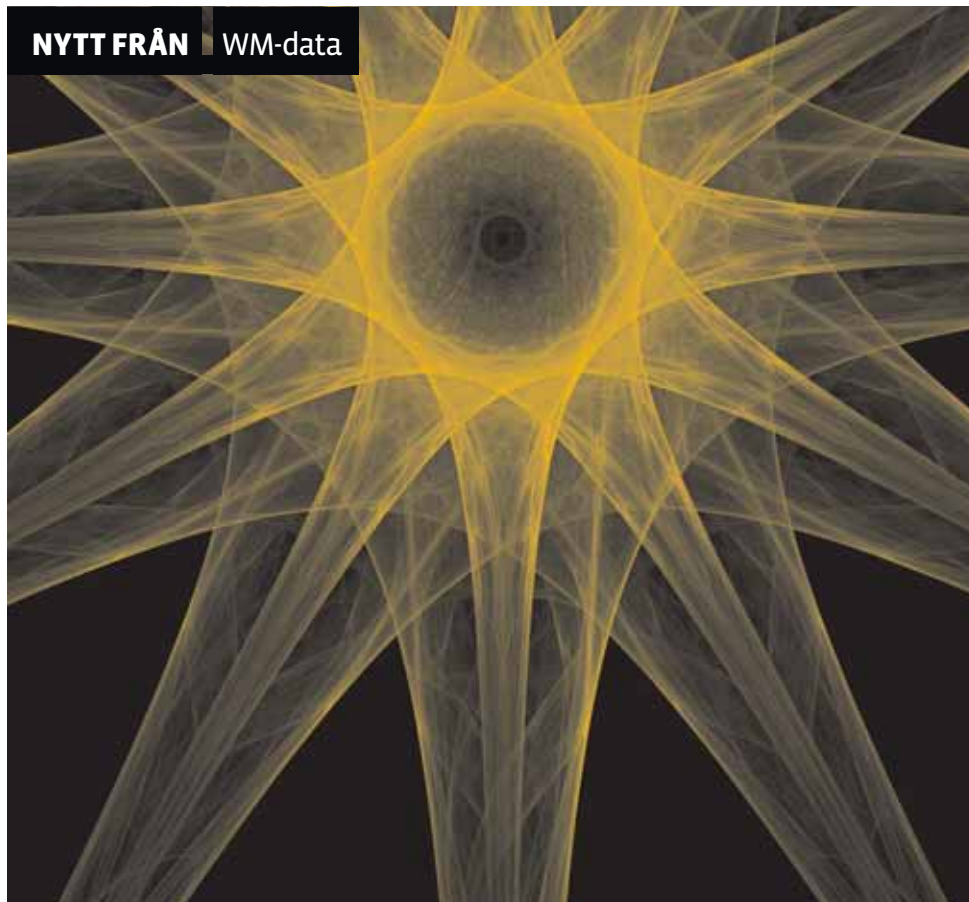
Navet i den totala it-leveransen. Relevant information görs tillgänglig och överskådlig för alla användare i organisationen som behöver den.

#define

Ett verktyg för effektiv utveckling och förvaltning. #define innehåller bland annat ärendehantering och versionshantering för dokument och kod, något som underlättar kommunikation och samverkan inom hela leveransen.

För mer information:

Patrik Fransson, 073-398 34 03
patrik.fransson@wmdata.se
www.wmdata.se/applicationmanagement
www.wmdata.se/outsourcing



SKYDDA FÖRETAGETS NÄTVERK

LÄNGE VAR DET RELATIVT ENKELT att spåra virusattacker. De tog ett kompakt grepp om cyberrymden och spred sig snabbt över världen. Och antivirusföretagen kunde ganska raskt komma med motåtgärder.

Idag är hoten mer subtila och svåråtkomliga. It-bedragarna skapar virus som sprider sig mer begränsat för att det inte ska kunna gå att spåra lika snabbt.

– Det handlar om program som går in i datorer och tar över kontokortsnummer och annan viktig information, säger Klas Schöldström, säkerhetsexpert på WM-data.

– Ett annat hot är när programmen går in i nätverket och sätter upp egna webbsidor och använder datakraft och bandbredd.

It-bedragarna har ofta datorer i flera olika länder som informationen går igenom, vilket gör det extra svårt att komma åt dem: Internet är till sin karaktär internationellt medan lagarna är nationella.

Klas Schöldström har föreläst om antivirusåtgärder sedan Internets barndom och vet det mesta om detta ämne. Men grundreglerna är egentligen ganska enkla:

– Givetvis krävs det brandvägg och antivirusskydd. Men det viktigaste är att den enskilda användaren surfar försiktigt och inte laddar hem en massa program.

– Så fort du laddar hem ett program ger du detta program tillgång till all information i din dator och till hela nätverket. Det finns så otroligt mycket gratisprogram. Men man ska fundera lite på varför de är gratis. Oftast hänger det med olika program på köpet som kan skada datorn, säger Klas.

Klas grundtips till alla företag är att skapa en tydlig policy för hur medarbetarna får använda Internet och att ge alla på företaget utbildning i hur Internet fungerar och vad som händer när man surfar.

VILL DU VETA MER? Klas Schöldström kommer under hösten att hålla två tvådagarskurser om hur du bekämpar spyware, zombier, phishing, rootkits och andra hot mot ditt företags it-miljö.

KURSTILLFÄLLEN: 18-19/9 och 6-7/12.

Läs mer på: www.wmdata.se

Microsoft utsåg WM-data till årets främsta partner

MICROSOFTS BUSINESS SOLUTIONS har utsett WM-data till årets främsta partner i Europa inom verksamhetssystemen Microsoft Dynamics AX och Microsoft Dynamics NAV. Enastående försäljningsprestation, föredömlig teknologisk expertis och en genomgående hög kundnöjdhet är skälen till utmärkelsen. WM-data vann priset i konkurrens med tusentals partners och utmärkelsen mottogs i Boston den 12 juli.

– WM-data är en värdig vinnare av utmärkelsen. De har arbetat engagerat och konsekvent med fokus på utvalda branscher och på kvalitet i införandeprojekten, säger Thomas Laine, affärsområdesansvarig för Microsoft Business Solutions.

NYA AFFÄRER

WM-data växer inom BPO

ÖVERTAGANDET AV affärsprocesser

– Business Process Outsourcing – är ett snabbt växande affärsområde för WM-data. Nu växer området ytterligare då WM-data i somras köpte Proffice Service Centers, ett bolag inom Profficekoncernen med inriktning på outsourcing av löne- och ekonomitjänster. Verksamheten har drygt 100 medarbetare i Sverige och Norge och omsätter cirka 100 miljoner kronor.

WM-data har genom ett antal förvärv de senaste åren stärkt sin position inom området Human Resource Management. Totalt hanterar WM-data idag två och en halv miljoner löner åt cirka 5 000 kunder inom WM-datas HRM-verksamhet.

Skatteverket outsourcar it-driften

SKATTEVERKET HAR tecknat avtal med WM-data angående drift, förvaltning och utveckling av verkets plattform för informationsförsörjning, till exempel e-post och intranät.

Uppdraget är ett så kallat funktionsåtagande, vilket innebär att WM-data kommer att säkerställa och utveckla den nuvarande tekniska plattformen som är baserad på Lotus Notes/Domino.

– För oss innebär avtalet att vi konso-liderar och reducerar antalet tekniska plattformar för att minska Skatteverkets totala it-kostnader och därmed sparar in på skattebetalarnas pengar, säger Karin Westling Palm, överdirektör på Skatteverket.



Traineeprogram ger jobb åt ingenjörer

I somras startade traineeprogrammet Aquaris som ger 13 ingenjörer en biljett in på arbetsmarknaden. Under fyra månader ska deltagarna få en utbildning på WM-data i Karlskrona och förhoppningen är att kunna erbjuda jobb i företaget till samtliga. Projektet är ett samarbete mellan Blekinge tekniska högskola, WM-data, Telecom City och Länsarbetsnämnden.

Håkan är Sveriges bästa helpdeskmedarbetare



Håkan Johansson.

Service Desk i Bromölla. Den 10 maj fick han priset Helpdesk award under Helpdeskforum som arrangerades av IRR.

Juryns motivering löd:

”Det är i kontakten med kunden och användaren som Helpdeskens kvalitet och effektivitet avgörs. Genom att hantera kundfrågor och incidenter effektivt skapas kundytan.”

ATT GUIDA användarna rätt i datavärlden kräver inte bara stor kunskap utan även ett stort mått av pedagogisk finess och tålmod. Bäst i Sverige på denna svåra konst är WM-datas medarbetare Håkan Johansson som arbetar på företagets

WM-data växer i hela landet

Nu ökar efterfrågan på it-tjänster över hela landet. Ett exempel är den gamla industristaden Norrköping som nu upplever nu en ny it-boom. På WM-datas kontor i Norrköping har personalstyrkan ökat från 6 till 18 på ett år. Och samma läge råder i ett stort antal orter runt om i Sverige. WM-data söker nya medarbetare över hela landet. Läs mer på www.wmdata.se.

Treserva – WM-datas nya omsorgskoncept

WM-datas nya omsorgskoncept heter Treserva. Inom Treserva finns kompletta lösningar för alla delar av omsorgsverksamheten såsom äldre-, handikapp-, individ- och familjeomsorg samt kommunal hälso- och sjukvård. Idag använder 130 av Sveriges kommuner ett omsorgssystem från WM-data.



Hallå där Ingemar Ståhl!

Sedan den 1 mars är Ingemar Ståhl Senior Expert Healthcare på WM-data. Ingemar kommer närmast från organisationen Carelink där han ansvarade för pilotprojektet Nationell patientöversikt. Tidigare har han även bland annat varit it-chef i Jämtlands läns landsting.

Hur känns det att börja på WM-data?

– Det känns bra. Det ska bli roligt att jobba på leverantörssidan med samma frågor som jag arbetat med tidigare.

Vilka blir dina viktigaste uppgifter?

– Att vara expert och rådgivare inom hälso- och sjukvårdsområdet och se till att hitta bra lösningar till våra kunder när det gäller samordnad patientinformation.

Varför valde du WM-data?

– WM-data är ett företag som visat på höga ambitioner och ligger i framkant när det

gäller hälso- och sjukvårdsfrågor. Och det var viktigt för mig – jag brinner för de här frågorna.

Vilka erfarenheter tar du med dig från ditt gamla jobb?

– Att det finns många hinder och utmaningar inom mitt område och att det kommer att ta tid. Men det finns bara en väg att gå och det krävs hårt arbete.

(Läs mer om utmaningarna inom hälso- och sjukvårdsområdet och WM-datas lösningar på sid 6–11.)

KALENDARIUM

WM-data Healthcare Roadshow September

WM-data arrangerar seminarier där vi visar lösningsområden för vård och omsorg. Malmö 20/9, Göteborg 21/9, Linköping 22/9, Stockholm 25/9, Uppsala 26/9, Umeå 27/9. Läs mer på www.wmdata.se

WM-datas Försäkringsdag 2006 21 september, Stockholm

För mer information, kontakta Johan Kull, WM-data 070-714 66 76.

FSS studiedagar

27–29 september, Åre

Föreningen Sveriges Socialchefer arrangerar årligen ett möte för beslutsfattare inom landets socialtjänst. www.socialchefer.org

Användarträff för Dynamics AX och NAV 28–29 september, Ängelholm

WM-data presenterar aktuella och kommande lösningar för båda systemen.

SAPSA impuls 2006

3–4 oktober, Lidingö/Stockholm

Sveriges Användarförening för SAP-användare anordnar den årliga konferensen SAPSA Impuls. I år behandlas användareffektivitet. www.sapsa.info

Användarmöte Oracle E-business Suite

3 oktober, Berns salonger, Stockholm

WM-data bjuder in befintliga och nya Oracle E-business Suite-användare. Läs mer på www.wmdata.se

Forum Affärssystem

11–12 oktober, Upplands Väsby

Forum Affärssystem är Nordens största evenemang inom affärssystem. WM-data medverkar som utställare och presenterar bl a Microsoft Dynamics AX och Dynamics NAV. Läs mer på www.forum4it.se

Bekämpa spyware, zombier, phishing och rootkits

18–19 september, 6–7 december

Praktisk tvådagarskurs om hur du skyddar dig och ditt företag. Läs mer på [sidan 34](http://sidan.34).

ESV-dagen 2006

24 oktober, Stockholmsmässan Älvsjö

WM-data medverkar som utställare och presenterar tjänster och produkter som ingår i ESV:s ramavtal. www.stockholmsmassan.se

VM-datas HR-dagar

26–27 oktober Stockholm

WM-datas HRM-kunder bjuds in till årets användarmöte i Stockholm. Ämnen som rekrytering, löneförhandling och jämställdhet kommer att behandlas. www.wmdata.se/hrdagar

PORTO BETALT B

AVS: WM-data INBLICK, BOX 270 30, 102 51 STOCKHOLM

10 SNABBA PÅ FEM RÖDA

Sören Holmberg, professor Göteborgs universitet

Sedan 1979 har Sören Holmberg kommenterat valsiffrorna i tv-studion. I år är det dags igen för den trygga Göteborgsprofessorn att guida tittarna rätt i den digra sifferskörden.

Hur kommer det att gå i valet?

– Jag tror att det blir väldigt jämnt för första gången på 20–30 år. S-blocket har vunnit klart de senaste tre valen och borgarna vann med god marginal 1991 med hjälp av Ny demokrati.

Vilken är den viktigaste valfrågan?

– Jag tror det är sysselsättningen. I förra valet var det vårdfrågan. Men det är hela tiden en kamp om dagordningen.

Är det spännande att vara med i valstudion?

– Att några sekunder innan få in siffror som flera miljoner sitter och väntar på är – milt sagt – väldigt spännande. Då stiger adrenalinhalten.

Hur har arbetet förändrats sedan du började?

– Sedan vallokalundersökningen infördes 1991 har vi ju fått väldigt bra prognoser och analysmaterial direkt. Tidigare satt vi och gissade och visste inte alls. Det kunde dröja 40 minuter innan det kom någon halvsäker prognos.

Brukar ni ha rätt i era bedömningar?

– Vi har haft tur hittills och kunnat pricka in valvinnarna – fast det har ju varit överlägsna segrar. Men det är inte så jäkla kul om vi säger att Persson vinner och så blir det en Reinfeldtseger. Då blir vi hängda.

Hur har it påverkat ditt arbete i valstudion?

– Vi kan göra mycket mer än tidigare och så har det blivit enklare. Tidigare kunde vi få in 200 sidor och sitta och räkna för hand. Systemet hjälper dig på traven. Men att allt går snabbare innebär också en ökad stress – det är så mycket information att hantera och kommentera.

Hur förbereder du dig?

– Jag läser in mig på alla fakta innan – till exempel vem som vann valet i Norge 1993 och hur kvinnor röstar. Jag har ju bara en sekund på mig om en journalist kommer fram, och då måste jag kunna svaren på en gång.

Tröttnar du inte på att forska om valresultat?

– Nej, tack vare it-utvecklingen har vi fått nya data från en mängd länder. Vi kan göra spännande tidsserier och internationella jämförelser. Det finns hur mycket som helst att göra. Och så skriver jag ju om andra saker också, om demokrati frågor och sådant.

Vad tror du om e-demokrati?

– Det är många länder som funderar på det och det har gjorts vissa försök. Men det är problematiskt också. Om valdeltagandet inte känns så märkvärdigt så är det frågan om röstningen blir lika väl övervägd. Det är ju viktigt att man lyssnar på alla argument

och sätter sig in i frågorna. Om det blir för enkelt att rösta kan det vara en fara för demokratin.

Tar du med jobbet hem?

– Ja, men hemma läser jag krigshistoria och memoarer, inte träig statistik. Fast på natten jobbar jag med analyser, och då lyssnar jag alltid på Rachmaninov.

NAMN: Sören Holmberg.

ÅLDER: 62.

LÄSER: Historia.

SURFAR: Mycket sällan.

SER PÅ TV: Faktaprogram, till exempel om djur och natur.

ÄTER HELST: Husmanskost som bruna bönor och fläsk och Janssons frestelse.