

INBLICK

i WM-data

Nummer 4 • År 2003



TeliaSonera Sveriges Marie Ehrling
sätter kunden i fokus som aldrig förr.

”Vi ska bli
ett genuint
serviceföretag!” Sid 4

Multiutility hos Eksjö Energi

Eksjö Energi hanterar inte mindre än sex olika nyttigheter i sitt debiterings-system. Vatten, som är den senaste, tog man hand om i år.

Sid 8

Lithells fasar in Raindance

Livsmedelsföretaget Lithells fasar in Raindance och ut Movex när verksamheterna från nyförvärvade Samfoods integreras.

Sid 17

SCB van vid outsourcing

WM-data har övertagit ansvaret för SCB:s driftverksamhet. Båda har erfarenhet av outsourcing sedan 90-talets början, men inte med varandra. Det borgar för ett väl genomtänkt avtal.

Sid 22



Storslam inom löne- och PA

WM-data vann nio och av tio ramavtal om löne- och PA-system som ESV har upphandlat för den statliga sektorn.

Sid 25

Digitaliserat på sågverk

AssiDomän Timber har implementerat FAGUS Såg, som ger en rakt igenom digitaliserad hantering, från produktion till utlastning av sågade produkter.

Sid 31

Julhälsning

I år är det stiftelsen Friends som WM-data skänker julkortspengarna till.

Sista sidan

innehåll

Ledare	2
Mer för fler och mer med mindre.	
Notiser	3
Målet: Det genuina serviceföretaget	4-7
TeliaSonera skiftar fokus – från teknik till tjänster.	
Notiser	8
Multiutility en enkel match för Eksjö Energi	9
Eksjö Energi hanterar sex nyttigheter i samma debiteringssystem.	
Proaktivitet avgjorde valet av leverantör	10
Sydskraft SAKAB har byggt ett system i Navision för uppföljning av avfallsströmmarna från början till slut.	
Energiarkivet löser åtkomsten av gamla fakturor	12
När Sydkraft går över till SAP:s Industrilösning för energi – IS/U och SAP R/3 behövs system för gemensam åtkomst av historisk kundinformation.	
Sydskraft skapar SAP Competence Center	13
Väljer WM-data som partner.	
Nytt affärssystem för medelstor industri	13
WM-data lanserar Industrial-One som baseras på mySAP Business Suite.	
Lyckad serverflytt och överföring av kompetens	14
Handelsbankens köp av SPP innebar att outsourcingansvar flyttades från WM-data.	
Nationell kunskapsbank om ohälsa minskar sjukfrånvaron	15
Förutsättningarna för digitalt samarbete kring arbetsmiljö och arbetsliv har utretts.	
Minskar handläggningen en kvart per ärende	16
Länsförsäkringar genomför pilotprojekt för hantering av glasskador på bil.	
Inga lastpallar blir kvar på bryggan	17
Dagab inför ett handdatorsystem för att öka effektiviteten och säkerheten vid distribution.	
Elektronisk bokföringsorder med många pluseffekter	18
TeliaSonera bygger vidare på det elektroniska fakturahanteringssystemet PAFF.	
Raindance vägde tyngst	19
Lithells bytte Movex mot Raindance när Samfood skulle fusioneras.	
Målarna går i bräsch bland hantverkarna	20
Måleriindustrin tar stora steg mot en digitaliserad framtid.	
Databas för kommunala jämförelser	21
Hundratals nyckeltal om alla kommuners verksamheter i öppen databas på Internet.	
Erfarna parter ställer rätt krav på varandra	22-23
Både SCB och WM-data har erfarenhet av outsourcing sedan tidigt 90-tal.	
Egenrapportering navet i PRV:s nya löne- och PA-system	24
Varje medarbetare ökar sin delaktighet.	
Storslam för WM-data	25
Nio av tio ramavtal i ESV:s upphandling av löne- och PA-system tecknades med WM-data.	
Beslutsstödsystem för budgetansvariga	26-27
VA-verket i Malmö har byggt ett beslutsstödsystem som förenklar vardagen för 35 budgetansvariga och ekonomerna inom förvaltningen.	
För blixtnabb probleminsikt krävdes kraftfull projektledning	28-29
Det SMHI trodde var ett tekniskt problem visade sig vara mer komplext.	
Fokus på innehållet	30
Från fokus på organisation till fokus på innehåll ger Försvarsmakten enhetlig form på hundratals externwebbar.	
Besluten har flyttats ut i sågverket	31
Med FAGUS Såg har AssiDomän Timber kunnat decentralisera en lång rad beslut i sågverken.	



Foto: Kristian Pobl

Mer för fler och mer med mindre.

Så här års är det många som försöker sja om vad framtiden har att bjuda. Slutsatserna i det oändliga antalet marknadsundersökningar varierar, men nog känns det som om vi har en del gott att vänta av det nya året.

I IT-barometerns undersökning har WM-data för andra året i rad utsetts till idealleverantör av 800 tillfrågade företag och myndigheter. Enligt IT-barometern har WM-data marknads största förtroende inom områdena strategi, skräddarsydda system, outsourcing samt verksamhets- och plattformsimplementering. Vi känner både stolthet och ödmjukhet inför utmärkelsen. Vi hoppas att det är en bekräftelse på vår vilja att lyssna till dig och vår förmåga att omvandla våra erfarenheter till nytta i din verksamhet.

En annan studie – från World Economic Forum – visar att Sverige är ett av världens mest konkurrenskraftiga länder. Under det senaste decenniet har förutsättningarna för det svenska näringslivet ändrats dramatiskt. Successiv avreglering, teknikgenombrott, snabb globalisering och drastiskt skärpta krav från olika intressenter – kunder och ägare inte minst – gör att verksam-

heter och processer omprövas i grunden. I mångt och mycket handlar det om att åstadkomma mervärden med minskande resurser, att skapa mer för fler och mer med mindre.

Den offentliga sektorn står inför minst lika stora utmaningar. Hur skapar man den service som vi medborgare förväntar oss, samtidigt som man genom effektivare strukturer och processer får lägre kostnader?

IT är förstås inte det fullständiga svaret på frågan, men kanske en av de viktigaste möjligheterna. För nu, näst intill i det tysta, har vi passerat porten till nästa fas i IT-utvecklingen. Den fas som handlar om att integrera systemen i alla gränssnitt med varandra och automatisera affärs- och verksamhetsprocessernas olika delmoment så långt det är möjligt.

Med hopp om att du ska få en stunds inspirerande läsning,

Helen Ekstam
Marknadsansvarig, Sverige.

INBLICK

WM-data Inblick speglar genom reportage, intervjuer och fackartiklar utvecklingen på WM-datas marknad. WM-data är ett av Nordens ledande IT-företag. WM-datas affärsidé är kund-

nytta genom kompletta design- och IT-relaterade tjänster. Det innebär att WM-data erbjuder lösningar inom hela IT-området.
Ansvarig utgivare:
Leif Carlsson
WM-data AB, Box 27030, 102 51 Stockholm.

Telefon 08-670 20 00. Internet: www.wmdata.se
e-post: wmdatab@wmdata.com
Produktion:
Anderberg Information AB
ISSN 1651-4572
Papper: Accello Print 90 g.

NOTISER

Atea övertar verksamhet

WM-data och Atea har träffat ett avtal som innebär att Atea övertagit den svenska verksamheten inom WM-data System Platforms. Huvudsakligen arbetar System Platforms med produktbaserade server- och lagringslösningar. Genom avtalet övergår verksamheten, inklusive 31 medarbetare till Atea.

"Syftet med övertagandet är att vi i ännu högre grad ska möta våra kunders krav och vara en komplett leverantör av infrastrukturprodukter och relaterade tjänster. Idag har vi en mycket stark position på volymprodukterna. Vi har det senaste året successivt även förstärkt vår kompetens och våra resurser som rådgivare avseende server- och datalagringslösningar. Genom övertagandet av WM-data System Platforms får vi nu ytterligare en förstärkning inom såväl försäljning som konsult- och rådgivning, vilket både våra kunder och våra samarbetspartners kommer att uppskatta", säger Thomas Keifer, koncernchef, Atea.

Skaffa konkret beslutsunderlag!

Det är ett önsketänkande att tro att man kan lägga följande beställning: Ett affärssystem med plugg'n'play-funktion, tack!

Verkligheten är annorlunda. En investering i ett nytt affärssystem, eller utveckling av befintliga system, kräver noggrant kartlagda verksamhetsprocesser – där kopplingen till IT är tydlig. Eftersom WM-data hjälpt kunder att implementera affärssystem i mer än trettio år finns kunskaper om både möjligheter och svårigheter. En är att utan kartlagda verksamhetsprocesser blir inte kraven realistiska och genomförbara när systemet väl ska sättas på plats. Som ett brev på posten följer att den effektivisering man räknat med uteblir.

Med actionMAPPS hjälper WM-data kunden att analysera, kartlägga och förädla befintliga processer och ser till att de stöds av IT på bästa möjliga sätt. Kunden får ett konkret beslutsunderlag som går att använda oavsett framtida beslut.



Samarbete med Marakanda inom affärsresesektorn

WM-data har tecknat ett samarbetsavtal med Marakanda i syfte att tillsammans möta marknadens ökade behov av helhetslösningar inom elektronisk affärsreshantering. Inom affärsresesektorn är antalet användare som gör många köp och bokningar via Internet mycket stort och kraven på förenklade processer för reshantering ökar. Samarbetsavtalet mellan WM-data och Marakanda innebär att kunderna nu får tillgång till en fristående kombination av Marakandas ledande reseportal och WM-datas ledande reseräkningssystem Resax.

"Travel Managers har länge sökt ett verktyg som kan knyta ihop hela den komplicerade processen av olika system hos leverantörer och partner", säger Lars Ringsby, vice verkställande direktör på Marakanda. "Genom detta avtal kan vi erbjuda en lösning som möter kraven på flexibilitet."

WM-data och Novo Group skapar ett ledande nordiskt IT-företag

Styrelsen för WM-data AB har beslutat att lämna ett offentligt erbjudande att förvärva samtliga utestående aktier i det finska bolaget Novo Group, noterat på Helsingforsbörsen.

Bland de industriella motiv som finns för förvärvet nämns att man genom sammanslagningen skapar en nordisk ledande koncern inom IT-tjänster. Det sammanslagna bolaget uppnår en omsättning på cirka 1,1 miljarder euro och kommer att ha 8 300 anställda.

Industriella fördelar, som nämns är att sammanslagningen innebär kompletterande geografisk täckning och kompletterande kundsegment, utökad förmåga att tillhandahålla tjänster till nordiska företag och organisationer över hela regionen, ledande marknadsposition i Finland med stark lokal närvaro och konkurrenskraftigt utbud av tjänster inklusive mjukvarulösningar, systemintegration, vertikal industriell kompetens samt tjänster inom outsourcing.

När det gäller kostnads- och intäkts synergier förväntas årliga kostnadsbesparingar om minst 6 miljoner euro med full effekt från och med 2005 och att det blir betydande intäkts synergier.

WM-datas avsikt är att anmälningsperioden startar omkring den 24 november 2003 och löper till och med omkring den 15 december 2003. WM-data förbehåller sig rätten att förlänga anmälningsperioden.

Globalt CRM-system till Alfa Laval

Alfa Laval har valt WM-data som leverantör av ett heltäckande globalt CRM-system som ska användas som stöd för samtliga säljenheter inom Alfa Laval. Parterna har tecknat ett avtal för uppdraget som omfattar utveckling, leverans och förvaltning av systemet.

Alfa Laval är en världsledande leverantör av specialiserade produkter och lösningar inom separering, värmeöverföring och flödeshantering. Alfa Lavals globala organisation arbetar med kunder i närmare 100 länder och har idag cirka 9 100 medarbetare. Under ett flertal år har Alfa Laval sökt ett heltäckande CRM-system som specifikt passar deras organisation och med kapacitet att kunna användas på global nivå av samtliga säljenheter. WM-data, med samlad kompetens från både Sverige och Danmark, fick uppdraget att leverera ett komplett CRM-system enligt kravspecifikationerna från Alfa Laval.



Partneravtal med Ålandsbanken

WM-data och Ålandsbanken har under sex månader bedrivit ett samarbete avseende Ålandsbankens IT-system, som är ett bas-system för mindre och medelstora banker och för banker med stark kundorientering. Systemet används i Ålandsbankens egen verksamhet och har också erbjudits till några banker i Finland. Samarbetet mellan Ålandsbanken och WM-data fördjupas nu i ett partneravtal som syftar till att tillsammans forma ett erbjudande till bankkunder på den nordiska marknaden.

Erbjudandet ska baseras på Ålandsbankens system och verksamhetskompetens i kombination med WM-data som systemintegratör och förvaltare.

"Vi har under flera år utvecklat vår banklösning genom att lyssna på kunder och medarbetare, och har också haft andra banker i Finland som kunder till lösningen", säger Anders Ingves på Ålandsbanken.



Vi startar exempelvis nu inom den svenska verksamheten med ett projekt vi kallar "Sveriges bästa kundtjänst".

Målet: Det genuina serviceföretaget

TeliaSonera skiftar fokus – från teknik till tjänster.

"In search of excellence" – jakten på mästerskapet – var framför allt på 80-talet ett begrepp som stod för ett innehåll som många företag såg som sin ledstjärna, ett mål att uppnå. Kunden ställdes i centrum som aldrig förr. Oavsett var i världen han eller hon köpte en produkt av ett företag som hade uppnått "excellence" skulle leveransen hålla samma kvalitet. Det skulle inte bero på personliga kontakter, kvaliteten på underleverantörernas produkter etc, utan kvalitetstänkandet skulle vara så grundmurat i företagets väggar att det var företaget i sig som levererade kvaliteten.

TeliaSonera har lagt fast sin kurs. Senast år 2010 ska företaget ha omvandlats från telekomoperatör till ett genuint serviceföretag.

TeliaSonera ser marknaden i kundsegment i stället för produktområden. När företaget vid årsskiftet omorganiserades var man en av de första telekomoperatörerna som organiserade sig på det sättet.

Den svenska "jakten på mästerskapet", det genuina serviceföretaget, leds av Marie Ehrling, verkställande direktör för TeliaSonera Sverige.

TeliaSonera är ett folkkärt företag, som alla tycks ha någon slags relation till. Det är många som vill prata med Marie Ehrling. WM-data Inblick fick möjlighet att göra det under en sen eftermiddag i början på november, veckan

efter presentationen av delårsrapporten. Det blev ett samtal som både handlade om teknikens möjligheter och om TeliaSoneras nya ledstjärnor "enkelhet och service".

TeliaSonera är ett företag som alla tycks bryr sig om!

Ibland känns det så. Det beror naturligtvis också på att vi är på en marknad där det händer något hela tiden. Vi har också många aktieägare, över 800 000 i Sverige och en miljon totalt. Det skapar engagemang för företaget. Jag brukar säga att nästan alla på den svenska marknaden har en relation till Telia.

Vilken är TeliaSoneras kärnaffär?

Vi är idag Nordens största telekomoperatör. Vi har stora hemmamarknader, men vill också skapa tillväxt i en större geografisk marknad.

Kärnaffären är telekom på olika sätt, men det är viktigt att komma ihåg att TeliaSonera i dag består av en internationell verksamhet med delägda bolag i exempelvis Ryssland och Turkiet, TeliaSonera finns också i Norge, Danmark, Baltikum, Finland och Sverige. Den svenska delen motsvarar ungefär hälften av TeliaSonera-koncernen.

Kärnaffären är alltså telekom, men eftersom service

blir en allt viktigare del i de produkter vi erbjuder marknaden vill vi se oss som något mer än ett telekomföretag, nämligen som ett genuint serviceföretag.

I samband med att delårsrapporten presenterades pekade koncernchefen Anders Igel på problemet att "vi fortfarande talar om GPRS i stället för tjänster". Vem äger problemet, ni, tjänsteleverantörerna eller kunderna?

Det gör alla, men som företag har vi tidigare varit relativt teknikorienterade liksom hela branschen, men nu är tiden kommen att tala om det på ett nytt sätt. Vi levererar service och tjänster, vi skapar kommunikation mellan människor och företag. Det är det som är vår produkt. Då måste vi börja tala mycket mer om nyttan och nöjet med de tjänster vi erbjuder i stället för att tala om vilken teknik vi använder för att åstadkomma det. I grunden handlar det ju om att tillfredsställa ett behov av kommunikation.

Nämn några tjänster som alla borde ha nytta och nöje av med som "alla" inte har upptäckt ännu?

Det finns mängder. I början på 80-talet hade marknaden inte riktigt tagit till sig vad vi skulle använda mobiltelefonen till. Tio år senare funderade man på vad det



var som var så bra med Internet och nu frågar sig många: Vem har nytta av mobilt data? Om några år är det något som vi alla kommer att använda mycket.

Jag tror att det är många kunder som ännu inte har upptäckt vad de redan idag kan göra med sin utrustning. SMS börjar bli en allt vanligare använd tjänst, men fortfarande finns det många kunder som ännu inte insett nyttan av den. MMS, som används för att skicka både text och bild mellan mobiltelefoner, används idag inte av många, men det kommer vi att försöka ändra på.

Vi försöker informera våra kunder om hur lätt det är att via sina mobiltelefoner till exempel får information om väder, nyheter, guidning, vägbeskrivningar, positionering. Mycket av detta har vi samlat i TeliaGo, som är en förprogrammerad tjänst i mobiltelefonen där tjänsterna är lättillgängliga och enkla att använda. Kunderna efterfrågar i allt större utsträckning enkelhet, de har varken vilja eller tid att lägga ner på hur man ska göra för att själv programmera in tjänsterna. I stort sett vill de bara behöva trycka på en knapp för att få reda på vädret, läsa SMS, ringa, läsa e-post.

Sen handlar det också om mobilitet, d.v.s. att kunna välja var man vill vara tillgänglig. De flesta av oss rör oss under en arbetsdag mellan olika platser och har samlat det mesta vi behöver i våra bärbara personatorer. Då ska vi också enkelt få trådlös kontakt för att komma ut på Internet, läsa e-post. Mobilt data blir ett

stort användningsområde i framtiden, inte minst när vi öppnar för den tredje generationens mobiltelefoni.

Betyder det att TeliaSonera flyttar sig framåt i värdekedjan, mot den slutliga lösningen hos kunden?

En del tjänster kan vi utveckla själva, andra med partner. Det talas mycket om innehållstjänster, och de som arbetar med detta kan förmodligen bättre bedöma vilket intresse det finns för tjänsterna än vi. Vi är däremot möjliggöraren, vi har redskapen. Detta är en del av vår verksamhet som utvecklas starkt. Vi har också möjlighet att arbeta tvärsöver koncernen med dessa frågor. Vi behöver inte uppfinna allt själva, det viktiga är att vi gör det vi är bra på och mest lämpade för.

"Enkel och service" är TeliaSonerans två ledstjärnor mot framtiden. Har det varit tvärtom innan?

Allt är egentligen fråga om grader. Våldigt många av våra kunder är mycket nöjda med den service vi ger, men kundernas krav och beteende förändras. De har idag större förväntan på att den service de efterfrågar ska ges snabbt och flexibelt. Toleransen hos kunderna för service som avviker mot den förväntade har minskat. Därför måste vi vässa vår servicegrad, ta oss upp på nivåer som det tidigare inte fanns behov av i vår bransch.

I takt med förändringarna måste vi ha större lyhörd-

het för vad våra kunder faktiskt efterfrågar. När vi vet det kan vi också ge dem bättre service. Det handlar om bättre precision i leveranserna, att kunna ta hand om kunderna i den takt de önskar, att ta hand om kunden i hela kundkedjan från mottagande till utförd tjänst av till exempel en samarbetspartner till oss.

Vilka företag jämför ni er med när ni ska bli bättre på service?

Det är inte bara med telekomoperatörerna, utan med de ledande företagen inom den europeiska tjänstesektorn såsom flygbolag, hotell och restauranger.

När vi talar om att bli ett genuint serviceföretag handlar det om att sätta ribban högre än hittills. Vi ska ha *excellent* kundservice. Vi tror det är en mycket viktig parameter i kundernas val av kommunikationslösning.

Enligt er vision ska TeliaSonera vara ett genuint serviceföretag år 2010. Varför tar det så lång tid?

Inom företaget har vi arbetat sedan i våras med en visions- och värderingsprocess. Vi har försökt se in i framtiden, vad är det för marknad vi har år 2010? Om det dröjer ända till 2010 kan diskuteras, men vi har också internt satt kvantifierbara mål som ska uppnås år 2005. Det är mål som är mycket viktiga att uppnå för att vi ska ta oss fram till vår vision. Men att gå från att vara en telekomoperatör till ett genuint serviceföretag är en resa som tar sin tid. Vi ska försöka ta oss fram så snabbt vi kan.

Hur går processen till?

Vi startar exempelvis nu inom den svenska verksamheten med ett projekt vi kallar "Sveriges bästa kundtjänst". Det handlar om att på alla områden inom kundtjänst fundera på hur vi ska åstadkomma ökad kundfokusering, ännu bättre service samt utveckla en gemensam syn på vilket kundbemötande vi på TeliaSonera Sverige ska stå för. Alla som arbetar inom kundtjänst ska engageras och vara delaktiga i denna process. Det handlar om att införa en ny anda, en ny kultur.

Går ni i takt inom koncernen eller utvecklas ni olika beroende på förutsättningar?

TeliaSonera-koncernen är indelad i olika profitcenter. Sverige och Finland är de två största. Danmark, Norge och Baltikum bildar ett och det fjärde profitcentret är övriga internationella verksamheter. Alla ska bidra till att vi når vår önskade position år 2005, men det är klart att det är skillnad att agera på våra två stora hemmamarknader, Sverige och Finland, i förhållande till exempelvis Baltikum där vi har både hel- och delägda bolag. Visionen, andan och värderingsgrunden är emellertid samma i hela koncernen. Alla i koncernen, ner i minsta avdelning, kommer att ha projekt om hur de i sin verksamhet kan uppnå enkelhet.

Du kom från SAS, ett serviceföretag, till ett telekomföretag. Var omställningen stor för dig?

Både ja och nej. Det är två helt olika branscher med

olika förutsättningar, men det finns också en hel del likheter. Båda har till exempel fått sin verksamhet konkurrensutsatt i ett sent skede av sin historia och båda har en stolt historia att bygga på där man med framstående produkter, framsynighet och insikt om att ta vara på möjligheter kommit långt. Det är viktigt att vara stolt över sin historia.

Nu ökar konkurrensutsattheten hela tiden. Det är också verksamheter som är beroende av hur den faktiska avregleringen går till. Som en stor aktör är det viktigt att vara observant på att inte bli utsatt för snedvriden konkurrens. Det är nämligen en risk att avregleringar leder till påregleringar för att reglera avregleringen. Det kan hämma de aktörer som finns på marknaden. På svenska marknaden finns exempel på snedvriden konkurrens som drabbar TeliaSonera och som vi anser bör rättas till. Det kämpar vi hårt för.

Kan du ge exempel?

På den svenska marknaden på mobilsidan har till exempel TeliaSonera kostnadsbaserade termineringspriser* i vårt mobila nät, som gör att våra stora konkurrenter Vodafone och Tele2 – som har fri prissättning – har möjlighet att ta ut mycket högre avgifter för terminering i sina nät än vad TeliaSonera kan. Det drabbar våra kunder på ett oriktigt sätt, och är ett flagrant exempel på den obalans som finns på marknaden. Våra konkurrenter kan samtidigt tycka att vi har en för stark ställning när det gäller de fasta accesserna som i stor utsträckning bara TeliaSonera har tillgång till. Där ser vi också förändringar på gång p.g.a. den nya lagstiftningen. Vi kommer inte att försvåra den utvecklingen. Vi bejakar konkurrensen.

Både SAS och Telia har genomgått stora förändringar. Finns det många likheter?

Ja, båda är stora komplexa företag som i olika skeden har genomfört stora förändringsprocesser. Under de tio år som gått sedan Televerket blev Telia har det hänt väldigt mycket.

Tekniksjälen måste väl sitta starkt i väggarna hos er. Vad gör ni för att minska dess framtoning?

TeliaSonera bygger på teknik. Att vi talar om kundorientering och serviceföretag får inte missförstås som att teknik inte vore viktigt. Tvärtom, teknik är oerhört viktigt för oss. Det är basen för vår verksamhet, men vi får inte låta den styra oss. Vi måste förstå hur den kunskap, skicklighet och kompetens som finns om tekniken kan användas för att skapa produkter som våra kunder efterfrågar och på ett sätt som de vill ha dem levererade.

Har ni också organiserat företaget efter detta?

Vi har organiserat oss så att vi kan rikta oss specifikt mot den grupp vi satsar på. Fram till årsskiftet var TeliaSonera Sverige indelat i produktområden – mobilt, fast, internet. Idag ser vi inte vår värld i produktområden, utan i hur kunden uppfattar oss. Därför är vi organiserade i kundsegment – privatkunder, små och medelstora

företagskunder och stora företagskunder – och tar fokus på hur våra erbjudanden kommer in i en kommunikationslösning. Några kunder vill bara ha en produkt, andra vill ha flera. För oss handlar det om att skapa helhetslösningar inom kommunikation.

Vi är bland de första telekomoperatörer som organiserar sig på det sättet. Det har bidragit till en helt ny medvetenhet i företaget och förståelse om hur marknaden fungerar samt vilken som är vår huvuduppgift.

En annan sak om hur vi förändrat synsättet gäller fast och mobilt. Förr såg vi det som två separata områden. Nu är alla som arbetar med nät och produktion i samma organisation. Vi talar mer och mer om att det är röstsamtal vi levererar än att lägga betoning på om det sker via fast eller mobilt nät. För användaren spelar det ju ingen roll, han eller hon vill ha ett röstsamtal med högsta kvalitet. Och det är det vi ska leverera.



Hur mycket engagerar du dig själv i teknikutvecklingen?

Ganska mycket, det är ju grunden för vår verksamhet. Jag kommer från ett företag där teknik också var basen för verksamheten och har stor förståelse för att om inte den delen fungerar och att vi har gjort rätt investeringar då har vi inte allt vi vill erbjuda kunden.

Vilka är de viktigaste trenderna inom teknikutvecklingen för er verksamhet?

För tre år sedan ansågs UMTS, som den mobila nätetknik som skulle ge högre hastigheter. Idag ser vi kompletterande tekniker. I Finland kommer vi att använda Edge-tekniken, en förädling av GSM-tekniken som ger högre kapacitet.

Teknikutvecklingen handlar också mycket om hur vi kan använda det fasta nätet. Idag har vi en ADSL-

teknik som används för bredband i vårt fasta nät, och det kommer nya möjligheter i det fasta nätet i framtiden.

Sen handlar det mycket om hur man kan kombinera olika tekniker. Om man ska vara uppkopplad hela tiden måste man använda olika tekniker. Vi försöker skapa sömlösa övergångar så att kunden inte behöva vidta åtgärder varje gång han förflyttar sig.

Hur ser du på möjligheterna med 3G?

Vi har tillsammans med Tele2 byggt ett nät och har ett av Europas mest vältäckande nät vid årsskiftet. Vi räknar med att snart komma upp i den kvalitet vi kräver för att kommersiellt lansera nätet. Men det måste också finnas 3G-telefoner. När allt detta har uppnåtts är vi beredda att öppna vårt nät kommersiellt för våra kunder. Jag räknar med att det sker i början på år 2004.

Möjligheterna med 3G är en fortsättning på det vi redan nu håller på med, d.v.s. ökad användning av mobila tjänster. 3G tillför framför allt ökad hastighet, vilket möjliggör videotelefoni och överföring av mobilt data på ett snabbare sätt än via dagens GSM och GPRS.

IT-sektorn har börjat få fart efter några års stiltje. Vad tycker du IT-tjänstföretag bör inrikta sig på för att stödja era kunder?

Jag tror att branschen kommer att ha en stark utveckling genom att hitta nya kombinationer, nya affärsmodeller och ny affärslogik där man tillsammans hittar lösningar åt kunderna. Marknaden gentemot storföretagen fungerar till viss del så idag. Vi talar till exempel om *managed services*, d.v.s. att göra totallösningar för stora företag, med telekomdelar, datordrift osv. Där ser vi olika kombinationer att erbjuda marknaden.

En fråga som blivit allt viktigare för alla verksamheter är hanteringen av de stigande ohälsotalen. Hur hanterar ni den?

Den är en mycket aktuell fråga för oss. I vissa delar av företaget har vi för hög sjukfrånvaro och arbetar aktivt med att se vad vi kan göra för de arbetsplatserna när det gäller till exempel rehabilitering. Men mycket viktigt är också att arbeta med detta i förebyggande syfte.

Jag tror att en faktor för att minska ohälsotalen är att medarbetarna har en framtidstro och känner engagemang och delaktighet. För att nå de mål vi har satt för verksamheten måste vi ha medarbetare som trivs där. Vi vill vara attraktiv som arbetsgivare och dra till oss den bästa kompetensen. ■

*Samtrafiksavgift, d.v.s. den avgift operatörer betalar till varandra när ett samtal skickas mellan operatörernas nät. TeliaSonera får betala dubbelt så hög avgift som övriga operatörer.

NOTISER



Nytt avtal med Sveaskog

WM-data och Sveaskog AB har tecknat ett nytt heltäckande avtal avseende leverans av tjänster inom kundstöd, drift och förvaltning.

WM-data levererar sedan många år IT-tjänster till Sveaskog, som är Sveriges största skogsägare och oberoende virkesleverantör till sågverk- och pappersindustrin. Genom detta avtal förlängs samarbetet som syftar till att ta fram långsiktiga IT-lösningar för att stödja Sveaskogs verksamhet.

"I början av 2002 gick Sveaskog ihop med AssiDomän och verksamheterna har nu samordnats inom Sveaskog. Vårt förtroende för WM-datas branschkunskap och verksamhetsförståelse gör att vi gärna fortsätter samarbetet", säger Claes Håkan Holm, IT-chef på Sveaskog.

Öresundskraft integrerar nya kunder

Öresundskraft har övertagit Fjordkrafts svenska elkunder. Öresundskraft har anlitat WM-data som samarbetspartner i övertagandeprocessen. WM-data ska genom uppdraget ansvara för att hantera leverantörbytet för de nya kunderna, samt säkerställa att fakturering och kundtjänst fungerar i en övergångsperiod för att sedan integreras i Öresundskrafts egen organisation.

Öresundskraft är ett expansivt energibolag som förser närmare 240 000 kunder med el, fjärrvärme, naturgas och fjärrkyla. Förvärvet av Fjordkrafts svenska elkunder är ett led i Öresundskrafts expansion och övertagandeprocessen är nu påbörjad.

"Öresundskraft har växt snabbt de senaste åren. För att säkerställa ett bekymmersfritt leverantörbytte och en god kundservice för berörda kunder valde vi att låta WM-data avlasta vår egen organisation under en övergångsperiod", säger Anders Mathiasson, verkställande direktör för Öresundskraft Marknad AB.

Övervakningssystem till Song Networks

WM-data har tecknat ett avtal med Song Networks Svenska AB om att leverera ett övervakningssystem för mätning och uppföljning av taltrafiken i Song Networks nät. Systemet, som möjliggör såväl kapacitetskontroller som analysverktyg, är sedan tidigare installerat hos Song Networks i Finland. Avtalet som nu är tecknat avser leverans till Song Networks i Sverige och Norge.

"Det system som WM-data utvecklat ersätter de befintliga system vi har för att mäta och analysera trafiken som våra telefonitjänster genererar. Nu integrerar vi även Sverige och Norge i systemet och på sikt inkluderas också Danmark. Detta gör att vi kan effektivisera trafikövervakningen och få en mer samlad nordisk överblick", säger Boris Lindberg, Nordic Application Manager, Song Networks.

Distansapoteken får nästa generations logistiksystem

Apoteket har valt WM-data som huvudleverantör av ett komplett lager- och logistiksystem för Distansapoteken i Sverige. Det standardsystem som Apoteket valt bygger på Oracles E-business Suite, ett affärssystem som omfattar stöd för samtliga affärs-, leverans- och logistikprocesser. För utskrifts- och etikethantering kommer Streamserve att användas. I Distansapotekens uppgift är att sköta expeditioner av leveranser åt Apotekets distanskunder. Till dessa kunder räknas de som av olika skäl inte har möjlighet att besöka de lokala Apoteken för sina inköp. Distansapoteken hanterar också leveranser till sjukhus, kommunala sjukhem, vårdcentraler, läkarmottagningar och andra kunder.

Lösningar för dokument- och ärendehantering till Katrineholm

WM-data har genom ett avtal med Katrineholms kommun fått uppdraget att utveckla lösningar för dokument- och ärendehantering. För projektet valde Katrineholms kommun WM-datas system LEX, som är utvecklat för att passa den kommunala verksamheten och en viktig del i WM-datas erbjudande inom 24-timmars-myndigheten.

LEX är ett dokument- och ärendehanteringssystem som ger ett heltäckande IT-stöd för handläggningsarbete inom offentlig sektor. I systemet finns alla regler och lagar implementerade i förväg, vilket gör att användarna kan koncentrera sig på att få sina ärendeprocesser så effektiva som möjligt inom de ramar lagstiftningen ger. Detta medför att det går snabbt att komma igång med sitt IT-stöd till en kontrollerbar kostnad.

"Vi ville ha ett färdigt system som snabbt kunde implementeras i verksamheten och samtidigt hjälpa oss att strama upp och ställa krav på gemensamma rutiner", säger Therese Renåker, projektledare inom kommunstyrelsens förvaltning.

Verksamhetssystem till Västerbottens Läns Landsting

WM-data och Västerbottens Läns Landsting har tecknat ett avtal avseende implementering, utveckling och förvaltning av dokument- och ärendehanteringssystemet Platina. Systemet utgör ett heltäckande IT-stöd för handläggare och beslutsfattare och syftar till att effektivisera hela handläggningsprocessen. I Västerbottens Läns Landsting arbetar idag 10 000 personer. En framtida vision är att flertalet ska ha tillgång till systemet.

"Dokument- och ärendehanteringssystemet utgör en grund för vårt framtida sätt att arbeta och hantera information och kommer att ge ett effektivt processtöd", säger Birgitta Åström, kanslichef på Västerbottens Läns Landsting. "Att enhetligt samla information och göra den tillgänglig för så många som möjligt främjar vår arbetskultur som syftar till att dela med sig och samarbeta."



Annelie Carlsson och Jan Holmqvist vid Eksjö Energi arbetar med debitering av sex nyttigheter i samma system. "Med K-plus känner vi oss aldrig oroliga för att det ska bli fel", säger Annelie Carlsson, ansvarig för debiteringen i företaget. Foto: Jan-Olof Anderberg.

Multiutility en enkel match för Eksjö Energi

Eksjö Energi hanterar sex nyttigheter i samma debiteringssystem.

För Eksjö Energi var det ingen match att lägga till ytterligare en nyttighet i debiteringssystemet K-plus när den politiska instansen i kommunen hade bestämt att bolaget även skulle ansvara för debiteringen av vatten.

"För oss som har arbetat med debitering av flera nyttigheter i samma system sen slutet av 80-talet var det inga problem. För de medarbetare som följde med över från VA-verket var det naturligtvis en omställning, eftersom de nu skulle hålla kontroll på sex nyttigheter i stället för en, men det lärde de sig snart", säger Annelie Carlsson, ansvarig för debiteringen vid Eksjö Energi.

Förutom vatten hanterar Eksjö Energi debitering av elnät, elförsäljning, fjärrvärme, renhållning och bredband. Totalt har man 10 000 kunder, varav många utnyttjar flera nyttigheter. Störst är man på elsidan med 6 000 kunder och minst på bredband med 500 kunder.

Vinsterna

"Vinsten av att debitera många nyttigheter i samma system finns både på kundsidan och hos oss", säger Jan Holmqvist ansvarig för elnät och IT inom Eksjö Energi.

"För kunderna blir det betydligt billigare och enklare att betala allt på en faktura i stället för på sex. De som betalar fakturan i kassan på bank eller post gör mycket stora besparingar med tanke på de avgifter som tas ut. Och för dem som betalar över Internet blir

det enklare att registrera OCR-numret för en faktura än för sex."

"Dessutom", tillägger Annelie Carlsson, "har kunderna nu bara en part att vända sig till, oavsett om det gäller frågor om el, elnät, bredband, renhållning, fjärrvärme eller vatten så ringer de till oss."

En annan vinst ur företagets synvinkel har uppstått genom synergieffekter av att slippa underhålla mer än ett system och att man nu har en server som har samma plattform som dokumentations- och fileservrarna.

Behövde ny plattform

Erfarenhet av att arbeta med fler nyttigheter än för sin kärnverksamhet hade Eksjö Energi sedan slutet på 80-talet då man tog över debiteringen av renhållning. I slutet på 90-talet hade fler nyttigheter tillkommit och man såg behov av att se över sin tekniska plattform.

"Vi hade många olika system och många olika plattformar. Det fanns system på såväl minidatorer som personatorer. Vi behövde renodla vår IT-miljö och sökte ett debiteringssystem för elsidan som kunde gå i personatormiljö", berättar Jan Holmqvist.

"Det var då vi kom i kontakt med WM-datas K-plus, som var förberett för att kunna hantera nyttigheter av flera slag. Vid det tillfället hade vi behov av att kunna debitera el, renhållning och fjärrvärme."

K-plus installerades under 1999. Två databaser konverterades till K-plus.

"Med det gamla systemet var vi ibland rädda för att oväntade fel skulle uppstå i debiteringen. Med K-plus har alla sådana tankar försvunnit. Vi känner oss aldrig oroliga för att fel ska inträffa", säger Annelie Carlsson.

Sen K-plus installerades har ytterligare tre nyttigheter lagts till – elförsäljning, bredband och vatten.

"För exempelvis elförsäljning behövde vi bara öppna en modul. Kunddatabasen var samma som vi redan arbetade mot. När det gäller vatten krävdes mer arbete, eftersom det skulle konverteras från ett annat system."

Vattendebiteringen övertogs av Eksjö Energi vid senaste årsskiftet och första faktureringen i K-plus gjordes i maj. Allt har fungerat som planerat.

"Vi känner att det är ett system som ligger i framkanten med möjligheter till hantering av autogiro, betalningskrav, elektronisk fakturering mm", säger Jan Holmqvist. "Allt finns för att användas ihop med K-plus, det är upp till oss som användare att bestämma vad vi vill utnyttja." ■

För mer information

Richard Rossborg 040-256398
richard.rossborg@wmdata.se

Proaktivitet av valet av leverera

Sydkraft SAKAB har byggt ett system i Navision för uppföljning av avfallsströmmarna från början till slut.

Sydkraft SAKAB i Kumla har byggt ett nytt uppföljningssystem för sin avfallshantering.

Det nya systemet följer avfallsströmmarna från början till slut, d.v.s. från kundförfrågan till offerering, inplanering, mottagning, lagring, debitering och återkoppling via faktura.

”Det är en integrerad informationskedja som går rakt igenom organisationen och med modernt gränssnitt som alla ska känna sig hemma i,” säger Lars Melander, chef för staben för administration och IT på Sydkraft SAKAB.

Uppföljningssystemet eMIL (Marknadsinformations- och Logistisksystem) ersätter ett terminalbaserat system och en rad Excellösningar i olika sidosystem.

Sydkraft förvärvade SAKAB år 2000. Sydkraft SAKAB har genom anläggningen utanför Kumla en komplett anläggning för miljöriktigt omhändertagande av alla sorters farligt avfall med kapacitet att ta emot cirka 200 000 ton farligt avfall per år. Dessutom har man sju omlastningsstationer spridda över hela landet.

Kunderna är både kommuner, privata insamlingsbolag samt direktkunder inom exempelvis kemi- och verkstadsbranschen. Verksamheten växer ständigt, bland annat har den ökade miljömedvetenheten i samhället gjort att fler typer av produkter genom nya regleringar klassas som farligt avfall.

Navision bästa alternativet

För att skaffa underlag för det nya uppföljningssystemet gjorde SAKAB en omfattande och detaljerad förstudie över sina processer och önskvärda arbetsflöde. Vid utvärderingen av systemstöd fann man att traditionella standardssystem var för stelbenta för att kunna anpassas till företagets verksamhet, och att ut-



Med WM-datas hjälp har Sydkraft SAKAB byggt ett uppföljningssystem i Navision. ”Det viktigaste kravet på leverantören i ett sådant uppdrag är att han förstår vår affärsprocess. Systemet ska ju underlätta medarbetarnas vardag”, säger Lars Melander, chef för staben för administration och IT på Sydkraft SAKAB. Foto: Kristian Pobl

gjorde ntör

veckla ett helt skräddarsytt system var inte försvarbart ur ekonomisk synvinkel. I stället valde man att utgå från ett ERP-system och bygga ett företagsanpassat system.

”Vi fann att Navision var bästa alternativet för oss. Många av standarddelarna i Navision kunde ingå i vår lösning samtidigt som det var lätt att utveckla egna moduler från denna grundnivå”, säger Lars Melander.

Tre leverantör ställdes mot varandra vid utvärderingen.

”WM-datas lösningsförslag visade att de både hade tagit egna initiativ och lämnade ett offensivt förslag. De andra leverantörerna lutade sig mer mot vad vi ville ha och anpassa sin lösning till det. Men när man går in i ett sådant här projekt är det inte som kund-leverantör, utan som parter i en affärsrelation som man ska leva med länge”, säger Lars Melander.

WM-data fick uppdraget att göra en fördjupad förstudie med mycket detaljerad processkartläggning sett ur ett affärsperspektiv.

”Det behövdes. Det är lätt att som beställare ställa specifika krav i projektet, till exempel ”att det ska blinka rött där och där”, men för att få det fördjupade kravställandet krävs kompetent projektledning från en leverantör som kan ge förslag till en lämplig lösning.”

Systemet har nu varit i drift sen 1 oktober förra året, men fortfarande pågår utveckling av nya funktioner.

Alla användare

Alla medarbetare som arbetar i någon av företagets huvudprocesser ska effektivt och säkert i systemet kunna hantera och följa ett kundärende och tillhörande avfallsdeklaration genom samtliga huvudprocesser. Marknadsorganisationen ska kunna hantera alla rutiner kring försäljningsarbetet i systemet, till exempel vad det är för slags avfall, när det ska planeras in för omhändertagande. Laboratorierna ska för sina analyser få information om avfallet. De som tar mot och lagrar avfallet ska få sin information för att kunna hantera och lagra det på korrekt sätt. Marknadsenheten ska få återkoppling av fel eller problem om vad som hänt, vikter och egenskaper samt analysresultat för att få underlag för debitering av kunden. Och kunden ska med fakturan få tillhörande statistik.

”Kunden har två behov, att bli av med avfall och att få statistik över vad han blivit av med. Även hans verksamhet är ju tillståndsstyrd och måste redovisas.”

Förståelse viktigast

Vad är viktigaste kravet på leverantören när man bygger denna typ av system?

”Att han förstår vår affärsprocess. Det är det absolut viktigaste kravet. Systemet ska ju underlätta medarbetarnas vardag. Därför kan inte leverantören komma med ett färdigt lösningsförslag. Bakom utvecklingen av eMIL ligger en omfattande iterativ process”, säger Lars Melander.

Den fördjupade processkartläggning som WM-data ledde resulterade därför inte i ett färdigt lösningsförslag.

”Nej, den innebar ett förtydligande av vissa grundregler men det innebar inte på något sätt att vi hade klart för oss exakt hur systemet skulle se ut. Tvärtom,

det var mer ett underlag för den iterativa processen, exempelvis arbetade vi med prototypning för att stegvis utveckla deklara-tions- och inleveransmodulerna.

I samband med införandet av eMIL har även Navision-moduler för redovisning, reskontra, projekt-redovisning och anläggningsreskontra implementerats.

”Det var inte med i de ursprungliga kraven, men blev en naturlig följd för att uppföljningssystemet ska fungera i en integrerad lösning. I samband med Sydkrafts förvärv av SAKAB blev vi ändå tvungna att byta affärssystem. Nu har vi en fullt integrerad lösning mellan fakturering och redovisning”, framhåller Lars Melander.

I höst har SAKAB även dragit igång utvecklingen av ett kapacitetsplaneringssystem i Navision. Det är samma

Det är lätt att som beställare ställa specifika krav i projektet, till exempel ”att det ska blinka rött där och där”.



Vid Sydkraft SAKAB:s anläggning utanför Kumla är en komplett anläggning för miljöriktigt omhändertagande av alla sorters farligt avfall. ”Verksamheten växer ständigt, bland annat har den ökade miljömedvetenheten i sambandet gjort att fler typer av produkter genom nya regleringar klassas som farligt avfall”, berättar Lars Melander.

WM-datakonsulter från Malmö som leder detta projekt som de tidigare.

”Syftet med det är att vi ska kunna styra avfallet rätt från början och på så sätt bättre klara våra åtaganden mot kund. Om vi på ett tidigt stadium kan bedöma vad som kommer in och koppla det till den avverkningskapacitet vi har kan vi betydligt bättre styra vår verksamhet.”

”Det ska vara enkelt att vara kund till SAKAB”, citerar Lars Melander företagets slogan. ■

För mer information

Johnny Olsson 040-142648
Johnny.olsson@wmdata.se
Mikael Carle 040-552823
Mikael.carle@wmdata.se

Energiarkivet löser åtkomsten av gamla fakturor

När Sydkraft går över till SAP:s Industrilösning för energi – IS/U och SAP R/3 behövs system för gemensam åtkomst av historisk kundinformation.



Nu kan Yvonne Svensson och hennes kollegor på kundserviceenheterna i Sydkraft tack vare Energiarkivet bämta upp gammal fakturainformation, oavsett från vilken region den har sitt ursprung. Ingela Bjerrliden har koordineringsansvaret för Energiarkivet. Foto: Berne Lundkvist.

Sydkraftkoncernen håller på att införa ett integrerat affärssystem, SAP IS/U. Samtidigt förändras organisationen, bland annat kommer det bara att finnas ett telefonnummer till de fem kundserviceenheterna i landet.

”Efterhand som bolag inom koncernen går över till SAP IS/U, och gamla faktureringsystem släcks, överförs historisk information till ett gemensamt system”, berättar Ingela Bjerrliden, som har koordineringsansvaret för att bland annat alla gamla fakturor ska bli tillgängliga för kundservice i det nya systemet Energiarkivet.

Olika krav på Energiarkivet

Energiarkivet, som utvecklats av WM-data enligt Sydkrafts kravspecifikationer, togs i drift i somras och har under hösten fyllts på med allt mer historisk kund- och avtalsinformation. Kraven på Energiarkivet

formulerades av olika enheter inom Sydkraft. Kundservice la privatkundernas aspekter på det, säljsupport hade företagskundernas önskemål i fokus. Kreditenheter, reskontraavdelningar och Sydkrafts nätbolag var andra enheter som formulerade kraven.

”Systemet är uppbyggt så att det är logiskt att söka i utifrån de behov som finns hos respektive intressent”, säger Ingela Bjerrliden.

Sydkraft går från ett läge då faktureringsystemen var lokalt förankrade i Malmö, Kalmar, Norrköping, Örebro och Sundsvall där de fem regionerna för kundservice finns. Fick kundservice i Norrköping ett samtal som rörde en faktura i södra Sverige fick man koppla om samtalet till Malmö. Med Energiarkivet kan kundservice själv med hjälp av fakturanummer eller kundnummer söka rätt på gamla fakturor, oavsett var i landet de hör hemma.

Energiarkivet nås via Sydkrafts intranät.

Via intranätet

Hittills har Sydkraft Försäljning, Sydkraft Nät och Sydkraft Gas implementerat SAP IS/U och överfört historiska fakturor till Energiarkivet. Till våren kommer Sydkraft Värme att göra samma övergång.

I Energiarkivet finns historik så långt tillbaka som krävs för att uppfylla de legala kraven, i vissa fall ännu äldre. En del äldre fakturor från förvärvade bolag görs tillgängliga i annan form, exempelvis CD-romskivor eller särskilda system. Alla fakturor kan tas upp såväl på bildskärm som skrivas ut.

”När vi förvärvar företag görs en plan för när vi ska plocka in kundstocken i SAP IS/U. Samma sak gäller för att lägga in den historiska informationen i Energiarkivet.

Hur lång tid det tar innan informationen finns i arkivet beror på exempelvis förutsättningar i driftsavtal av de gamla systemen, tid för arbete med reskontra mm”, berättar Ingela Bjerrliden.

Många söker

Behovet att söka gammal information är större än man hade förväntat sig på Sydkraft. Totalt är det hittills närmare 900 000 kunder och 25 miljoner fakturor som lagts in i Energiarkivet.

”Vi trodde Energiarkivet främst var en lagringsplats, men vi har omkring 600 användare om dagen



som tittar på gammal fakturainformation. Det är många som ringer till kundservice med frågor.”

”En viktig uppgift för oss nu är att se över begreppsfloran mellan olika system. Eftersom kundservice kan terminologin i SAP IS/U måste vi skapa en översättning så att det inte blir några oklarheter när kundservice ska läsa data i arkivlösningen, som dessutom har sitt ursprung i flera olika system”, säger Ingela Bjerrliden. ■

För mer information

Christer Mårtensson 040-256453
christer.martensson@wmdata.se

Sydkraft skapar SAP Competence Center

Väljer WM-data som partner.

WM-data investerar i uppbyggnaden av ett SAP Competence Center i Malmö, som erbjuder användare av affärssystemet SAP kostnadseffektiva och heltäckande support- och förvaltningstjänster.

Samtidigt har WM-data träffat ett avtal med Sydkraft om att transferera Sydkrafts befintliga SAP Support Center in i den nya strukturen hos WM-data. Sydkraftkoncernen, som befinner sig i slutfasen av en omfattande SAP-installation, har beslutat att helpdesk och support ska läggas ut på entreprenad. WM-data har anlitats som huvudansvarig för entreprenaden.

På entreprenad

”Nu när införandet av SAP inom Sydkraft går in i ett slutskede ser vi att våra affärs- och verksamhetsbehov bäst tillgodoses genom att lägga ut supporten på entreprenad till en professionell extern leverantör”, säger Jan Bengtsson vice verkställande direktör på Sydkraft.

”Det innebär att vi överläter till WM-data att ansvara för helpdesk och applikationsstöd avseende såväl standardmodulerna i SAP som de branschspecifika programmoduler för energisektorn (IS/U) som vi inom Sydkraft använder oss av. WM-data kan vår bransch och känner väl till Sydkrafts verksamhet och tillsammans med sina samarbetspartner Atos Origin och Ementor har WM-data tydligt påvisat att de har den erfarenhet och kunskap som krävs för att möta våra behov.”

Tillväxtpotential

”Vi ser en stor tillväxtpotential inom området support och förvaltning av affärssystem”, säger Crister Stjernfeldt, VD och koncernchef i WM-data.

”Många företag och större organisationer har redan valt standardlösningar såsom SAP och behovet avseende support



”Nu när införandet av SAP inom Sydkraft går in i ett slutskede ser vi att våra affärs- och verksamhetsbehov bäst tillgodoses genom att lägga ut supporten på entreprenad till en professionell extern leverantör”, säger Jan Bengtsson, Sydkraft.



”Vi ser en stor tillväxtpotential inom området support och förvaltning av affärssystem”, säger Crister Stjernfeldt, WM-data.

och framtida uppgraderingar kommer att bli betydande. Det blir dock kostsamt och resurskrävande att hantera vidareutveckling och förvaltning i egen regi och dessutom svårt att upprätthålla den kompetens som krävs. Med affärsverksamhetens krav på stöd, kvalitet och tillgänglighet börjar alltför ofta efterfråga färdiga, kostnadseffektiva entreprenadlösningar och med denna satsning flyttar vi fram positionerna i en intressant och växande marknad.” ■

För mer information

Mats Larsson 040-25 64 01
mats.larsson@wmdata.com

Nytt affärssystem för medelstor industri

WM-data lanserar Industrial-One som baseras på mySAP Business Suite.



Industrial-One är anpassat för medelstor tillverkande industri.

WM-data har lagt in alla sina erfarenheter och kunskaper om affärssystem och industriell verksamhet i ett nytt affärssystem för medelstor tillverkande industri. Industrial-One bygger på mySAP Business Suite och har ett antal färdigutvecklade processer som kunden enkelt och snabbt kan anpassa till sina förutsättningar.

”Genom detta får vi ner både kostnader och tid för implementering”, säger Mats Nilsson Hahne, som arbetar med marknadsföring på WM-data.

Oavsett om företaget arbetar med en kundorderstyrd process, projektstyrd process eller en lagerstyrd process får det stöd i sina affärsprocesser av Industrial-One.

Industrial-One är en konkretisering av den filosofi WM-data generellt arbetar med när det gäller affärssystem, nämligen att minimera tiden mellan analys av system till genomförd implementering.

Håkan Klang, som ansvarar för SAP inom WM-data, poängterar att kraven från marknaden ökar när det gäller att snabbt få nytta av investeringar i affärssystem.

”Detta möter vi upp genom vår satsning på Industrial-One.”

WM-datalösning

Industrial-One bygger på mySAP Business Suite, men är rakt igenom en unik WM-datalösning, som bygger på kunskaper om vilka processer som är vanligast i medelstora tillverkande företag. Det omfattar färdiga processer för produktion, logistik, ekonomi, försäljning, inköp, service och lagerhantering. Om kunden behöver utveckla någon av processerna har han tillgång till hela SAP-världen. Det är också lätt att integrera befintliga specialsystem med Industrial-One.

”Om den lösning vi tagit fram stämmer väl med företagets verksamhet kan man ta det nya affärssystemet i bruk på mycket kort tid”, säger Mats Nilsson Hahne, ”men oftast behövs mindre anpassningar.”

WM-data erbjuder dessutom ett helhetsåtagande kring Industrial-One, från förstudie och implementation till drift och förvaltning. Även dokumentation är klar för användning i utbildningen. Jämfört med traditionella implementationer av affärssystem är kostnader och tidsåtgång cirka 30-40 procent lägre när det gäller Industrial-One. På mindre än ett halvt år kan det vara i drift. ■

För mer information

Mats Nilsson Hahne 08-6711523, mats.nilsson-hahne@wmdata.se

Lyckad serverflytt och överföring av kompetens

Handelsbankens köp av SPP innebar att outsourcingansvar flyttades från WM-data.

När Handelsbanken för cirka tre år sedan förvärvade försäkringsbolaget SPP blev det starten för ett mycket stort omflyttningsprojekt av distribuerade system. För WM-data blev det också ett annorlunda projekt, eftersom man nu skulle lämna ifrån sig det outsourcingansvar som man sedan flera år hade haft för SPP:s drift och helpdesk.

”Det har fungerat mycket bra med överföringen från WM-data till oss”, säger Christer Andersson, supportchef på Handelsbankens centrala dataproduktionsenhet. ”Att flytta servrar och helpdesk är kanske inte särskilt avancerat, men i det här fallet gällde det ytterligare en komponent som gjorde helheten mer komplicerad. Det handlade också om att överföra kompetens om SPP:s IT-miljö från WM-data till oss.”

Logistik

När WM-data hade outsourcingansvaret för SPP:s IT-

produktion fanns cirka hälften av de 170 NT-servrarna i WM-datas datahall på Liljeholmen i Stockholm och den andra hälften i SPP:s egen datahall i Stockholm. Helpdesken fanns hos WM-data i Bromölla.

”Vi har nu flyttat allt till våra egna lokaler, både servrar och helpdesk”, säger Christer Andersson. ”Det skulle inte ha gått utan WM-datas hjälp. Nu har vi stor erfarenhet av WM-data sedan tidigare, men trots allt handlar det om att en part mister ett antal arbetsuppgifter. Då är det viktigt att man snabbt hittar fram till varandra för att ha en bra dialog och diskussion när överflyttningen ska ske. Det var dessutom flera enheter från WM-data som blev involverade i uppdraget.”

För WM-data handlade det om två konkreta arbetsuppgifter. Den ena gällde att flytta de 170 NT-servrarna, det andra att överföra sina kunskaper om SPP när det gällde system, teknik, drift och support.

”Flyttprojektet blev ett mycket stort logistik-

projekt som skulle genomföras under begränsad tid. Det behövde ske relativt snabbt av flera skäl, inte minst kostnadsskäl och för att undvika den oro som lätt infinner sig i en organisation när ett flyttskede blir utdraget i tiden”, säger Christer Andersson.

Kompetensöverföringen gjordes genom att respektive applikationsdriftansvarig på WM-data gick igenom verksamheten med Handelsbankens ansvariga för system, drift och teknik. För de mest affärskritiska systemen fungerade WM-data även som support en tid efter att systemen var i drift.

Ett system i taget

Planeringen av flyttningen började förra hösten och strax efter senaste årsskiftet gjordes den första flytten. I slutet på september i år var allt klart.

Parallellt med flytten tog Handelsbanken över SPP:s helpdesk från WM-data i Bromölla.

Totalt blev det ett tiotal flyttar. Man flyttade ett system i taget. En del system gick på bara en server medan andra gällde serverkomplex på 12-15 stycken.

I en del fall byggdes en parallell servermiljö upp på Handelsbanken för att kunna ta över systemen innan servrarna släcktes ned hos WM-data för att därefter kunna flyttas i lugn och ro.

”Det gjorde vi bland annat för att korta ner ställtiden och minska sårbarheten. Skulle något gå snett när vi kopplade in användarna kunde vi alltid slå om till servrarna på WM-data medan vi rättade till det som var fel”, säger Christer Andersson.

I andra fall stängdes systemen under någon dag och servrarna flyttades fysiskt. WM-data hade ansvaret för den fysiska flytten fram till att servrarna tekniskt fungerade hos Handelsbanken.

”Med äldre servrar, som aldrig varit avstängda, finns en viss osäkerhet. Dessutom skulle de transporteras på lastbil. Några incidenter inträffade, men i samtliga fall kunde WM-data reparera felen.”

”Det märktes att WM-data har stor erfarenhet av flyttprojekt. Det var också därför vi valde dem”, säger Christer Andersson. ■



I samband med Handelsbankens förvärv av SPP genomfördes ett omfattande flyttprojekt av servrar och helpdesk från WM-data till Handelsbanken. ”Det belä komplicerades av att även kompetens om SPP:s IT-miljö skulle överföras från WM-data till oss”, säger Christer Andersson, supportchef på Handelsbankens centrala dataproduktionsenhet. Foto: Kristian Pobl

För mer information

Peter Karlsson 08-6702000
peter.karlsson@wmdata.se



"I 30 år har vi i AFA registrerat alla sjukdomsfall och arbetsskador och sitter därför med ett register som är unikt i världen", säger Gunnar Söderberg, vice verkställande direktör i AFA och ansvarig för den förebyggande verksamheten. Foto: Kristian Pobl

beslutet att göra en förstudie finns en lång rad organisationer som arbetar med arbetsmiljö och arbetslivsfrågor, såväl statliga som privata.

"Det har varit ett stort intresse för att hitta gemensamma arbetsformer kring det här", säger Gunnar Söderberg.

WM-data, som AFA sedan tidigare har långa och goda erfarenheter av, engagerades för att ge en ny aspekt på det underlag som tagits fram sedan tidigare. Förstudiearbetet tillsammans med WM-data avslutades i september i år och mynnade ut i ett förslag om hur en webbportal kan skapas för att både möta allmänhetens informationsbehov och ge olika medlemsorganisationer mervärden till sina medlemmar. Uppdraget har dock inte varit att ta fram tekniken för en portal, utan att ge

Nationell kunskapsbank om ohälsa minskar sjukfrånvaron

Förutsättningarna för digitalt samarbete kring arbetsmiljö och arbetsliv har utretts.

En nationell kunskapsbank om ohälsa och med erfarenheter om hur olika arbetsplatser löst ohälsoproblem är på väg att byggas upp i Sverige. Första steget har tagits genom en förstudie där WM-data haft projektledarrollen och lämnat ett konkret förslag om hur kunskapsbanken kan byggas upp med innehåll, tillgänglighet via webbportal etc.

Initiativet kommer från AFA, som ägs av Svenskt Näringsliv, LO och PTK, och som ansvarar för de kollektivavtalade försäkringarna på arbetsmarknaden när det gäller sjukdom, arbetsskador, dödsfall och arbetslöshet. Både Svenskt Näringsliv, LO och PTK har uttalat värdet av en digital kunskapsbank som en hörnsten i arbetet med att komma tillrätta med de höga ohälsotalen.

30 års erfarenheter

"I 30 år har vi i AFA registrerat alla sjukdomsfall och arbetsskador och sitter därför med ett register som är unikt i världen", säger Gunnar Söderberg, vice verkställande direktör i AFA och ansvarig för den förebyggande verksamheten.

"Vi kan ta fram sannolikheter för att olika branscher och yrken drabbas av olika typer av arbetsskador såsom fallskador, klämskador etc om inga åtgärder vidtas."

Totalt är det drygt tre miljoner försäkringstagare som omfattas av minst en av AFA:s försäkringar. För några år sedan började sjukfrånvaron stiga kraftigt i landet. Mot bakgrund av detta beslutade ägarna att det var dags att återföra de investeringar som gjorts i forskning för att förebygga stigande ohälsotal. Fram till år 2007 satsar man därför 300 miljoner kronor i kommuner och landsting och 155 miljoner på den privata sidan för att starta program som motverkar sjukfrånvaron. Man vet att 80 procent av all sjukfrånvaro relateras till något av diagnosområdena rygg och nacke, hjärta och kärl, astma/kol samt stress.

Behandlingsmetoder och rehabiliteringsmodeller, information och utbildning samt etablerande av en nationell kunskapsbank är tre åtgärder som AFA satsar på för att minska sjukfrånvarotalen.

Digital kunskapsbank

AFA är initiativtagare till kunskapsbanken, men bakom

AFA en bild av hur olika organisationer ser på behovet av en gemensam kunskapsbank. WM-data har varit projektledare och genom workshops och intervjuer tagit fram förslag om visioner, mål, strategisk plan, samverkansformer, nyttoeffekter, kostnader etc.

"Att hitta lagar, regler och avtal inom arbetsmiljöområdet har vi redan idag verktyg för. Med en portal vill vi i stället skapa en interaktiv process. Om en arbetsmiljöansvarig vill veta hur han kan hjälpa en kollega med alkoholproblem, eller tio personer som vill sluta röka, eller hur han ska göra för att tillvarata medarbetarnas intresse i en viss arbetsmiljöfråga, beskriver han sitt problem i kunskapsbanken och får veta hur andra gjort i motsvarande situationer", berättar Gunnar Söderberg.

"Förändringsprocessen startar alltså i och med att man går in i kunskapsbanken."

I december i år ska AFA:s styrelse besluta om fortsättningen. ■

För mer information

Sofie Andersson 08-6702000
sofie.andersson@wmdata.se

Minskar handläggningen en kvart per ärende



"Med bara några få knapptryckningar har vi registrerat en skada, registrerat inkommande faktura, betalat den och avslutat skadan", konstaterar Bo Berggren, Länsförsäkringar. "Allt har gjorts i ett enda moment." Manuellt tar samma arbete minst en kvart. Foto: Kristian Pobl.

Länsförsäkringar genomför pilotprojekt för hantering av glasskador på bil.

Länsförsäkringar hanterar cirka 60 000 försäkringsärenden per år som gäller glasskador på bilar. Varje ärende tar 15-20 minuter att hantera manuellt. Kuvertet med skadeanmälan och fakturan från glasmästaren ska tas emot, öppnas och registreras. Alla kontroller om fakturorna är rätt prissatta etc. görs manuellt.

"Även när det går enkelt och snabbt tar det så lång tid", säger Bo Berggren på Länsförsäkringar Sakskador Privat. "Dessutom består Länsförsäkringar av 24 länsbolag, vilket innebär att varje länsbolag till viss del har egna rutiner för det här arbetet."

Centralt i Länsförsäkringar finns ett stordatorsystem som all information ska registreras i när det gäller skadeanmälningar och utbetalningar, men det är "vägen dit" som varierar.

"Exempelvis skulle kostnadskontrollen bli effekti-

vare om den gjordes i samma system och på samma sätt i alla bolag", menar Bo Berggren.

För att undersöka om en digitaliserad hantering



skulle ge de besparingar i tid och ökad säkerhet i kontrollen som man kalkylerade med har Länsförsäkringar

sedan i maj i år ett pilotprojekt som omfattar två länsbolag, Stockholm och Bergslagen.

Testar WM-datasystem

"Vi testar ett system som WM-data tagit fram. I det finns bland annat kostnadskontrollen inbyggd."

Förutsättningen är att glasmästaren har ett system installerat i vilket han både kan göra skadeanmälan och ställa ut faktura till försäkringsbolaget. I Länsförsäkringars pilotprojekt har glasmästarna installerat glasmästarbranschens eget system.

Så här fungerar det när en glasskada inträffar.

En kund som fått en glasskada på sin bil kör till glasmästaren för att få rutan utbytt. Glasmästaren fyller i skadeanmälningsblanketten direkt på bildskärmen. Till systemet finns kopplat ett faktureringsystem som prissätter rutan, arbetstider etc. När detta är klart skickas skadeanmälan och fakturan elektroniskt till WM-data där de läses in och avstäms mot register som Länsförsäkringar har specificerat när det gäller timpriser, rabatter som avtalats med glasmästarna, hur många fakturor som Länsförsäkringar vill kontrollera manuellt etc.

Efter kontrollen sänds en fil till Länsförsäkringars länsbolag där den automatiskt tas upp och läses in i det centrala stordatorsystemet och slutligen genererar en utbetalning till glasmästaren.

Målet är en helt automatiserad funktion

"Med bara några få knapptryckningar har vi registrerat en skada, registrerat inkommande faktura, betalat den och avslutat skadan", konstaterar Bo Berggren. "Allt har gjorts i ett enda moment."

Pilotprojektet pågår till december, men enligt Bo Berggren pekar det mesta på – även om den sista utvärderingen inte har gjorts – att gå vidare med digitaliserad hantering till övriga länsbolag.

"Att vi sparar mycket tid är helt klart. Och användarna är mycket positiva, eftersom de kan jämföra med den manuella hanteringen. Idag gör de fyra knapptryckningar, förr närmare 50 för varje skadeanmälan och faktura."

"Vi kommer att anpassa programmet. Själv anser jag att vi i framtiden bör sträva efter en helt automatiserad funktion, men för att komma dit handlar det inte om teknik, utan om att organisationen först måste vara mogen för det", säger Bo Berggren. ■

För mer information

Anders Lundström 08-6702000
anders.lundstrom@wmdata.se



Dagab har infört ett handdatorsystem för sin distribution. "Vi behövde bättre kontroll på våra lastbärare, d.v.s. lastpallar med varor till våra butiker", säger Per Brolin, transportchef för Dagab i Sydvästra Sverige. Foto: Anders Wejrot

Inga lastpallar blir kvar på bryggan

Dagab inför ett handdatorsystem för att öka effektiviteten och säkerheten vid distribution.

När man arbetar med papper och penna är det lätt att fela. Mänskliga faktorn kan spela en stor roll.

Det var ett viktigt skäl för Dagab när man beslutade att införa ett handdatorsystem för att chaufförerna i samband med lastning av varupallar skulle bli effektivare.

"Vi behövde bättre kontroll på våra lastbärare, d.v.s. lastpallar med varor till våra butiker", säger Per Brolin, projektledare för införandet av handdatorsystemet och numera transportchef för Dagab i Sydvästra Sverige.

Med papper och penna fanns risk att lastbärare blev kvarglömda på lastterminalen, vilket innebär försenade leveranser till kunderna. I värsta fall kunde det innebära att lastbärare inte gick att återfinna.

"Vi behövde bättre kontroll på flödet från att lastbäraren plockades på lagret till att den levererades till kunden."

Säkrare

Med handdatorsystemet, som införs under hösten med början vid Dagab i Borlänge, ökar säkerheten. När en lastbärare är färdigplockad skriver plockaren ut en streckkodsetikett och fäster den på lastbäraren. Samtidigt går lastbärarens identitet in i det centrala produktions-systemet och uppdaterar handdatoren.

Transportledaren har planerat vilka ytor som reserveras för olika kunder. När lastbäraren ska lastas på lastbilen hämtar chauffören en handdator på terminalen, registrerar sitt användarnamn och vilken lastbil han ska köra. På displayen på handdatoren får han veta vilka lastbärare

som ska lastas, i vilken ordning det ska ske och var lastbärarna står. Chauffören skannar etiketterna på lastbärarna med hjälp av handdatoren. Är allt som det ska får han ett okej på datorn, men uppstår fel eller han glömmer bort någon lastbärare får han meddelande om detta via datorn. Inget faller mellan stolarna.

Det sista chauffören gör innan han lämnar lagret är att uppdatera handdatoren med den information han behöver lokalt när han distribuerar lastbärarna till kunderna.

Borlänge först

Dagab i Borlänge var först ut med att få systemet installerat. Man började med fyra handdatorer och kommer under hösten att ta systemet i full drift med ytterligare ett 20-tal handdatorer. I



Handdatorerna ger Dagabs chaufförer information om de varor som ska distribueras.

februari nästa år kommer det att rulla ut till övriga orter i Sverige. Totalt rör det sig om ett 90-tal handdatorer.

Lösningen har levererats av WM-data i konkurrens med flera leverantörer.

"Vi ville ha ett helhetskoncept. WM-data står därför både för mjuk- och hårdvara", berättar Per Brolin.

Handdatorerna i lösningen kommer från Symbol. ■

För mer information

Martin Lundqvist 08-6702000
martin.lundqvist@wmdata.se

Elektronisk bokföringsorder med många pluseffekter

TeliaSonera bygger vidare på det elektroniska fakturahanteringssystemet PAFF.



På TeliaSoneras enhet Networks har byggts ett system för att hantera bokföringsorder, PAFF Bokföringsorder. "Vi vill skapa samma effektivitet vid hanteringen av bokföringsorder som vi har för fakturor", säger Karl Wetterlund, redovisningsansvarig inom Networks. Foto: Ralf Bergman.

TeliaSonera fasar ut olika fakturahanteringssystem utom ett – PAFF Faktura. Det, liksom flera andra system, har funnits i koncernen sedan slutet av 90-talet. Nu har man på koncernnivå bestämt att det är det enda system som ska finnas för hantering av leverantörsfakturor inom den svenska verksamheten.

På TeliaSoneras enhet Networks har man på redovisningsenheten tagit initiativ till att med PAFF som grund bygga ett system för att även hantera bokföringsorder, PAFF Bokföringsorder.

"Vi vill skapa samma effektivitet vid hanteringen av bokföringsorder som vi har för fakturor", säger Karl Wetterlund, redovisningsansvarig inom Networks.

Decentraliserad

Networks driver och utvecklar det fasta telefoninätet. I första hand är TeliaSonera-koncernen kund, men även andra operatörer och så kallade Service Providers köper Networks tjänster.

Networks har en mycket stor organisation och en gigantisk balansomslutning. Ekonomerna inom enheten finns spridda över hela landet. Om en ekonom i Luleå vill se en faktura och dess fakturaunderlag kan han göra det elektroniskt. Med PAFF Bokföringsorder ska han lika enkelt kunna hämta bokföringsorder och det beräkningsunderlag som finns till dem.

Idag använder Networks två olika sätt för att hantera bokföringsorder. Antingen skickas underlaget i en Excel-fil till en e-postlåda där det hämtas och registreras i ekonomisystemet Raindance, eller utnyttjar man en tilläggfunktion till ett analysverktyg som Networks använder. I det första fallet måste registreringen göras två gånger, i det andra kan inte beräkningsunderlag i form av bilagor läggas in i systemet.

"Det är därför vi i PAFF Bokföringsorder eftersträvar en bokföringsorder som i princip ser ut som vår pappersblankett, men där man både kan skriva in verifikationstext, förklarande texter och lägga till bilagor", berättar Karl Wetterlund.

Idag är dessutom bilagorna lagrade på olika ställen, till exempel hos den som upprättat bokföringsunderlaget eller på en gemensam server för en redovisningsgrupp.

"Med PAFF Bokföringsorder kan vi lagra allt elektroniskt på ett ställe inklusive alla beräkningsunderlag. Vi vet var alla bilagor finns och får god ordning på materialet", menar Karl Wetterlund.

WM-data som har utvecklat PAFF Faktura har även byggt PAFF Bokföringsorder enligt en kravspecifikation som tagits fram i samarbete mellan Networks, TeliaSonera Ekonomiservice och WM-data.

Nyttvinster

Vinsterna med PAFF Bokföringsorder uppstår både genom effektivare hantering och säkrare attestrutiner.

När det gäller effektiviteten finns vinster i att alla bokföringsunderlag blir elektroniskt sökbara, allt dubbelarbete elimineras, det blir ett enhetligt flöde av bokföringsorder och man kan lagra alla beräkningsunderlag till en bokföringsorder.

"Med systemet styr vi också upp attestrutinerna. Det blir tydligare roller när det gäller kontroll- och beslutsattester, eftersom dessa är inbyggda i systemet", säger Karl Wetterlund.

Ett exempel visar vad det innebär i praktiken, till exempel i samband med månadsbokslut.

"Då arbetar vi alltid under stor tidspress, vilket innebär att "siste man" kan bli tvungen att både kontroll- och beslutsattestera samma bokföringsorder. För att hantera detta har vi byggt in en funktion med tillfällig beslutsattest som gör att man kan arbeta vidare och i efterhand göra beslutsattesten."

PAFF Bokföringsorder togs i drift i november. ■

För mer information

Gösta Lilja 0733-98 99 78
gosta.lilja@wmdata.se



Raindance vägde tyngst

Lithells bytte Movex mot Raindance när Samfood skulle fusioneras.

Vid midsommar förra året blev det klart att livsmedelskoncernen Lithells AB skulle förvärva Samfood AB. Redan den 1 september skulle fusionen äga rum.

Lithells producerar och säljer livsmedel inom flera områden och under olika varumärken. En del av verksamheten var i stort sett identisk med verksamheten i Samfood när det gäller produktion, försäljning, inköpsorganisation och management, och det blev ett logiskt beslut att lägga samman de två verksamheterna. Ett problem var att Samfoods hade affärssystemet Movex för sin ekonomi och produktion, medan Lithells hade Raindance ekonomisystem och ett unikt produktionssystem som man hade utvecklat i Raindance.

Lithells stod vid ett vägskäl: Skulle man fasa ut Movex eller Raindance? Svaret blev att man skulle ersätta Movex med Raindance.

”Att byta ut ekonomidelen i Movex mot Raindance var inga problem. Att byta produktionssystemdelarna var betydligt svårare”, säger Björn Widegren, ekonomi- och IT-direktör på Lithells.

Egenutvecklat

Vid Lithells fabrik i Sköllersta hade man sedan några år kört ett produktions-

system som utvecklats i Raindance. Det var helt anpassat till fabriken behov.

”Grundtanken var att det också skulle fungera i Samfoods fabriker i Fosie och Årsta, men verkligheten tvingade oss till några avsteg”, säger Björn Widegren.

Vid fabriken i Sköllersta tillverkar man framför allt korv. Vid fabriken i Fosie tillverkas köttfärs, färdigmat och rullpack, d.v.s. gröt etc. i ”plastkorv”. I Årsta arbetar man med köttpack, d.v.s. förpackning av färskt kött i tråg som sen säljs i butikernas köttdiskar.

”Det som fungerar för korvtillverkning fungerar inte alltid för köttpack och färs”, säger Björn Widegren. ”Vi skulle bli tvungna att göra en del anpassningar och nyutveckling av Raindance för att passa produktionen vid Samfoods fabriker.”

Raindance och Movex ställdes nu mot varandra. Till stöd för Movex fanns att Lithells finska moderbolag ev. skulle införa systemet i den finska verksamheten och såg fördelar med ett gemensamt nordiskt system.

”Men skulle vi behålla Movex hade vi ändå fått göra om installationen i Samfood, eftersom den hade mycket stora brister.”



Vid årsskiftet fasas Movex ut och Raindance in som produktionssystem vid Samfoods fabriker i Fosie och Årsta, som Lithells förvärvade förra året. ”Det var när vi fick kostnaderna klara för oss som beslutet blev enkelt. Med Raindance blev drift och vidareutvecklingen mycket billigare än om vi skulle fortsatt med Movex”, säger Björn Widegren, ekonomi- och IT-direktör på Lithells. Foto: Kristian Pohl.

Till Raindance fördel talade att Lithells hade egen, mycket god IT-kompetens om Raindance, bland annat har man två personer som kontinuerligt utvecklar i Raindance plus ytterligare två som varit med om att bygga Sköldestas produktionssystem från början.

”För att väga upp den risk vi löper om någon av dem slutar har vi ett utvecklingsavtal med WM-data, som garanterar att två konsulter ska vara uppdaterade om utvecklingen hos oss för att snabbt kunna gå in så inga avbrott uppstår i driften”, säger Björn Widegren.

Driftkostnaderna var en annan parameter i vägskålen. Förtroendet för Raindance bland användarna i produktionen i Sköldesta var också grundmurat. Till Movex fördel talade att det var ett standardssystem där funktionaliteten kontinuerligt utvecklas för livs-

medelsindustrin, medan Lithells själv får stå för utvecklingen av nya funktioner. Nackdelen för Movex var att det var komplext och därmed tungrott, enligt Björn Widegren.

”Allt detta försökte vi vikta för att komma fram till ett beslut. Vi hade innan dess bestämt att göra en svensk lösning. Det fanns inte några synergieffekter av en gemensam nordisk lösning.”

”Men det var när vi fick kostnaderna klara för oss som beslutet blev enkelt. Med Raindance blev drift och vidareutvecklingen mycket billigare än om vi skulle valt Movex”, säger Björn Widegren.

Vid årsskiftet 2003/2004 fasas Movex ut och Raindance in vid Samfoodfabrikerna i Fosie och Årsta. ■

För mer info

Niclas Wijkström 0733-983208
niclas.wijkstrom@wmdata.se

Målarna går i bräschen bland hantverkarna

Måleribranschen tar stora steg mot en digitaliserad framtid.

Målerifakta AB, arbetsgivarnas och facket gemensamma branschföretag, har stakat ut framtiden. Det blir en framtid som kantas av digitala lösningar på ett sätt som är unikt för hantverksbranscherna. Det ska inte bara göra Målerifakta effektivare, utan också attraktivare som arbetsplats.

Målerifakta kommer att gå från dagens serviceleverantör till morgondagens kunskapsleverantör. Idag levererar man mätning av måleriarbeten, i morgon levererar man exempelvis kunskap om hur de som idag beställer mätningssupdrag till viss del själva kan utföra det med digitala hjälpmedel.

Första projektet

Det första projektet för den utstakade framtiden har fått projektnamnet FTF, Först till framtiden, och gäller ett digitaliserat system för Målerifaktas kärnverksamhet – mätning och administrativ behandling av utförda måleriobjekt, som ska ligga till grund för att beräkna målarnas ackordslöner och måleriföretagens fakturering.

Tekniken som används i den nya lösningen ligger i framkanten. Det är en så kallad rollbaserad processdriven webbplats som kan förändras i takt med att kraven ökar, både vad gäller funktionalitet och för att möta intressenternas behov, d.v.s. måleriföretagen, målarna och Målerifaktas mätare.

Målerifakta och WM-data, som byggt lösningen baserad på Content Management-systemet Content M, har en affärsrelation sedan slutet av 70-talet. I och med detta projekt har WM-data ett helhetsåtagande, som bland annat innefattar webbdesign,



Lars Eklundb, regionchef för Målerifakta, är som projektledare med om att föra Målerifakta in i en digitaliserad värld som är ovanlig för hantverksbranscherna. Foto: Kristian Pobl

systemutveckling, utbildning samt drift- och förvaltningsansvar.

Kostnadseffektivitet

Målerifakta finns på 42 orter, totalt är man cirka 100 anställda. I de större städerna finns kontor med flera anställda, medan en del kontor i landet bara har en anställd mätare.

Hittills har tumstock, lasermätare, penna och papper varit mätarens viktigaste verktyg för att mäta upp ett målningsobjekt. Målningsbehandlade ytor som mäts i kvadratmeter, löpmeter och styck, är ett mycket detaljerat arbete som kräver yrkeskunskap. Mätningss-

underlagen har tidigare skickats med post till Målerifaktas kontor i Linköping eller Luleå där registreringspersonal lagt in dem i ett beräkningssystem. Resultatet har sedan skickats till mätaren, målaren och måleriföretaget.

”Detta är omständligt, tar tid, kräver mycket personal för inskrivning och kostar mycket. Vi hade krav på oss att bli kostnadseffektivare och gjorde med WM-datas hjälp en förstudie för att ta fram en digitaliserad lösning, där mätaren själv kan utföra dessa arbetsuppgifter digitalt mot sin kund”, säger Lars Eklundb, regionchef för Målerifakta och företagets projektledare.

Medelåldern på Målerifaktas personal var 53 år när beslutet om att bygga det nya systemet togs år 2001. Av företagets anställda var det bara sex som arbetade med persondator.

”Vi insåg att datamognaden i företaget var låg. Men det var inte så konstigt, mätarna är ju i botten hantverkare, inte kontorspersonal”, säger Lars Eklundb. ”Behovet av utbildning var därför stort.”

Utbildningen var inledningsvis på en mycket grundläggande nivå. Därefter har mätarna utbildats i Internet och Outlook samt det program som de utför sina mätningssupdrag med.

”Det senaste var nästan lättast. Där kände de igen sina arbetsrutiner”, säger Lars Eklundb.



Den här latbunden om Målerifaktas digitaliserade sätt att hantera mätuppgifter har skickats till alla målare och målaremästare för att de lättare ska kunna sätta sig in i de nya möjligheterna.

Projektet delades in i tre delar – infrastruktur, utbildning och webb. Bland annat upphandlades över hundra persondatorer, servrar, bredbandslösningar, virusprogram och en utvecklingsmiljö.

Lösningen, som togs i full produktion i oktober i år, omfattar både en extern webbplats, ett extranät som mätarna kan använda för att kommunicera med målare och måleriföretag, samt ett intranät för Målerifaktas interna behov.

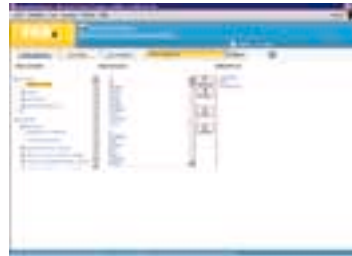
Nästa steg

Nästa digitaliserade steg kan bli ett systemstöd för en ny mät- och prislista, som gör det enklare för parterna att mäta mindre arbeten och arbeten som annars kräver att mätarna reser långa sträckor mellan kontor och måleriarbetsplats.

”Då kan det också bli aktuellt att titta närmare på användning av handdatorer”, säger Lars Eklundb. ■

För mer information

Peter Frode 08-6711645
peter.frode@wmdata.com
Bobbie Baars 08-6712936
bobbie.baars@wmdata.com



Gösta Nilsson, SCB, är projektledare för uppbyggnaden av kommunaldata-basen. Foto: Kristian Pobl.

Databas för kommunala jämförelser

Hundratals nyckeltal om alla kommuners verksamheter i öppen databas på Internet.

Kommunerna står för en femtedel av BNP i landet. Optimal användning av pengarna är av intresse för alla, men trots att kunskapen inom vissa områden är både djup och bred bygger styrningen av kommunerna ibland på bristfällig information. Kommunerna vet helt enkelt för lite om sin verksamhet.

Öppen databas

För två år sedan föreslog en utredning från finansdepartementet att Rådet för kommunala analyser och jämförelser skulle inrättas med bland annat uppdraget att förnya, utveckla och utvärdera innehåll och användning av en kommunal databas.

Den databasen håller nu SCB, Statistiska centralbyrån, på att bygga med hjälp av WM-data.

Kommunaldata-basen bygger på en uppsättning nyckeltal som beskriver kommunernas verksamheter i volym-, ekonomi- och kvalitetsmått. Sammanlagt handlar det om närmare ett par hundra nyckeltal från barnomsorg och skola, vård och omsorg om äldre, omsorg om funktionshindrade samt individ- och familjeomsorg.

Databasen är avgiftsfritt tillgänglig för alla på Internet. Användare är allt från kommunledningar, riksdag och regering, sektorsmyndigheter, forskningsinstitutioner och media till allmänhet.

Byggt i .net

SCB, som fick uppdraget av Rådet för kommunala analyser och jämförelser, har egen omfattande applikationsutveckling, men för att bygga kommunaldata-basen har man anlitat WM-data.

”Inom SCB har vi under många år använt Microsoft Visual Basic för vår applikationsutveckling. I framtiden kommer vi att använda Microsoft .net som utvecklingsplattform. När vi skulle ta tag i utvecklingen av kommunaldata-basen hade vi varken tillräckligt med resurser eller kompetens på .net och anlidade därför WM-data”, berättar Gösta Nilsson, SCB:s projektledare för kommunaldata-basen.

”Det var naturligt att vi vände oss till WM-data, dels för att det är en av våra ramavtalsleverantörer, dels för att WM-data skulle överta ansvaret för driften av SCB:s datorplattform och att vi skulle drifva kommunaldata-basen. Vi skulle också byta databashanterare till Microsoft SQL Server.”

”Allt passade, vi kunde få en leverantör som hade kompetens inom såväl .net och SQL Server som internetbaserade applikationer och systemarkitektur.”

Samlad databas

Ett viktigt krav var att kommunaldata-basen utgjorde en samlad databas, d.v.s. den skulle inte länkas till olika databaser. Idag är det SCB, Skolverket och Socialstyrelsen som levererar data till databasen. I framtiden kan det bli fler myndigheter.

I juni i år lanserades den första versionen av kommunaldata-basen och i oktober den andra. Enligt planen ska det göras versionsbyte en gång per halvår. Utvecklingen är planerad att pågå till år 2005.

”Kraven på ökad funktionalitet ökar hela tiden. Vi har en aning om var vi kommer att landa, men helt säkra är vi inte. Vi har ett par år till på oss”, säger Gösta Nilsson.

I den version som nu ligger på Internet under adress www.kommunaldata.se är användandet inriktad på jämförelser. I de mest avancerade lösningar som diskuterats i utvecklingsgruppen, som består av SCB:s projektledare, en IT-arkitekt och en systemutvecklare från WM-data samt en representant för Rådet för kommunala analyser och jämförelser, handlar det om simuleringar. Vad händer i en kommun om en verksamhet förändras?

”Men dit är det långt kvar”, säger Gösta Nilsson. ■

För mer information

Thomas Petersson 016-155861
thomas.petersson@wmdata.se



"Operativt upplever jag att WM-data är mycket ambitiösa, både på tekniknivå och ledningsnivå. De uppfyller absolut de krav vi ställer på proaktivitet", säger Fredrik Hård af Segerstad och Hans Sjöberg på SCB. Foto: Kristian Pobl.

Erfarna parter ställer

Både SCB och WM-data har erfarenhet av outsourcing sedan tidigt 90-tal.

Den 1 juli i år övertog WM-data outsourcingansvaret för Statistiska centralbyråns, SCB, driftverksamhet vilket omfattar helpdesk, övervakning, teknikstöd och närservice. Både WM-data och SCB har erfarenhet av outsourcing sedan början på 1990-talet. WM-data som leverantör och SCB som kund, men aldrig med varandra.

"Vi visste därför vilka krav vi kunde ställa på en outsourcingleverantör och WM-data visste hur man som leverantör möter dessa krav", säger Fredrik Hård af Segerstad, ansvarig för IT-infrastrukturen inom SCB.

"Det handlar om leverantörens organisation, finansiella ställning, kompetens, resurser, tjänsteutbud mm."

Upphandling

SCB har outsourcat sin drift sedan 1992. Den 1 juli i år skulle ett nytt avtal finnas, vilket i enlighet med de regler som gäller för statlig verksamhet måste föregås av en ny upphandling.

"Vi gjorde en mycket omfattande kravspecifikation och ställde upp ett antal utvärderingskriterier som vi viktade och summerade för utvärdering av varje leverantörs anbud. Priset var en tung faktor vid viktningen. Det motsvarade nästan hälften av vikten", berättar Fredrik Hård af Segerstad.

Nio offerter kom in. WM-data föll bäst ut i utvärderingen och SCB tecknade ett avtal på fyra år med möjlighet till två års förlängning.

SCB har en mycket IT-intensiv verksamhet. Datorn är i stort sett det enda verktyg som används för att fullfölja arbetsuppgifterna. Totalt har man 200 servrar fördelade ungefär lika mellan Stockholm och Örebro. Alla servrar finns i SCB:s lokaler. Det finns inte heller några planer på att flytta dem.

Tidigare fanns även stordatordrift, men den är numera utfasad ur IT-miljön.

Eftersom SCB:s verksamhet helt bygger på hante-

ring av information har man ett omfattande datalager på 13 terrabyte att arbeta med. Det som speciellt särpräglar SCB:s verksamhet är det mycket stora antalet databaser, 2 500, och 2 000 applikationssystem plus en stor mängd enskilda applikationer. Totalt har man 1 500 PC-klienter och 1 300 användare. Nätverket är gemensamt för båda verksamhetsorterna Stockholm och Örebro.

Fördelen med outsourcing

Eftersom SCB själv svarar för all applikationsutveckling och inköp av utrustning och programvaror har man många som arbetar med IT inom myndigheten. Centralt är man ett 30-tal personer varav drygt en tredjedel arbetar som beställare gentemot WM-data. Dessutom har man cirka 110 personer, som arbetar med IT på avdelningarna.

"Fördelen med att outsource är framför allt en fråga om resurser", säger Fredrik Hård af Segerstad.

”Och då menar jag inte bara möjligheten att spara pengar. En organisation som vår kan inte ensam övervaka all utrustning dygnet runt. Det skulle bli för dyrt. Inte heller kan vi hålla den nivå på en helpdesk som vi får genom outsourcing.”

”Dessutom”, säger han, ”har en stor outsourcing-leverantör många som arbetar inom samma kompetensområde och kan ge stöd och hjälp till varandra.”

Frågan om kontinuitet i projektet var därför en viktig för SCB.

”Den gick vi in på i detalj. Leverantören måste kunna garantera kontinuitet i sin leverans. När man byter konsulter måste det ske så att kunskapen om vår verksamhet överförs på ett strukturerat sätt.”

Mot bakgrund av SCB:s långa erfarenhet av outsourcing tvekar inte Fredrik Hård af Segerstad på svaret när han får frågan: Vilken är det viktigaste kravet som en outsourcing-leverantör ska leva upp till i en upphandlings-situation?

”Att vara tydlig, nästan övertydlig. Både vad gäller sättet att formulera sitt erbjudande på och hur det presenteras. WM-data var mycket tydlig i sitt sätt att beskriva sina tjänster. Det gynnade dem under upphandlingen. Jämfört med sina konkurrenter stod WM-data i särklass när det gällde detta.”

Överföring av kompetens

Hur har då överföringen av kompetens och rutiner från förra outsourcingleverantören till WM-data gått till?

”Det har fungerat mycket bra”, säger Hans Sjöberg. ”Jag tror knappast att användarna märkte någon skillnad.”

Tekniker på plats

Eftersom SCB:s servrar finns i egna lokaler har WM-data tekniker, som arbetar med serverdrift och närservice-tjänster mot användarna, på plats i Stockholm och Örebro. Åtta tekniker på varje ort.



Fredrik Hård af Segerstad ansvarar för IT-infrastrukturen och Hans Sjöberg för IT-driften på SCB. ”Vi visste vilka krav vi kunde ställa på en outsourcingleverantör och WM-data visste hur man som leverantör möter dessa krav.” Foto: Kristian Pohl.

samt att inga databaser är ”döda”. Databaserna är kritiska i olika skeden, exempelvis är valstatistik oerhört viktig i samband med val, men inte mellan valperioder. För konsumentprisindex är själva publiceringsögonblicket det mest kritiska, eftersom det påverkar den ekonomiska bedömningen av ett land. Det är ett krav att alla får tillgång till den samtidigt. Totalt har SCB drygt 200 statistikprodukter.

Proaktivitet

I avtalet mellan SCB och WM-data finns implicit i så kallade SLA, d.v.s. servicenivåer, att WM-data ska ha en proaktiv inställning till sitt uppdrag.

”Man ska helt enkelt försöka fånga felet innan de ställer till skada”, säger Fredrik Hård af Segerstad.

Kontakterna mellan parterna sker på olika nivåer. I den Service Management-organisation som skapats finns tre beslutande nivåer: operativ driftsnivå, taktisk nivå (avtalsnivå) och strategisk nivå (företagsledningsnivå).

”På den operativa nivån finns alla avdelningar inom myndigheten representerade”, säger Hans Sjöberg.

Det finns även sidoordnade möteskonstellationer av rådgivande karaktär. De tittar framåt för att se hur infrastrukturen och IT-miljön kan förändras. Det handlar också om säkerhetsfrågor, databashantering och lokala driftfrågor.

”Det är en väl genomtänkt struktur. Vi

rätt krav på varandra

”Under första halvåret 2003 genomfördes ett så kallat övertagandeprojekt, omfattande fyra delprojekt för att överföra kompetens och rutiner från den dåvarande driftsleverantören till WM-data”, berättar Hans Sjöberg, som ansvarar för IT-driften inom SCB.

Ett delprojekt gällde helpdesken, som nu finns hos WM-data i Mariestad och delas med Riksskatteverket och Kronofogdemyndigheten. Det är den huvudsakliga kontaktytan mot WM-datas driftorganisation, d.v.s. det är dit alla ska ringa från SCB om fel, problem eller frågor som har med driften att göra.

Överföringen av helpdesken till WM-data gjordes genom att WM-data fick god insyn i de förra leverantörens upplägg och ärendedatabas.

”Utöver samverkansmöten med SCB fick WM-data huvudsakligen läsa sig till hur den förra leverantören hade levererat helpdesktjänsten”, säger Hans Sjöberg.

Sista helgen i juni skiftades telefonnummer och e-postadresser så när användarna kom till sin arbetsplats på måndagen var det WM-data som tog emot ärendena.

Ärenden som inte helpdesken kan åtgärda går vidare till *second line*. Vissa applikationer tas om hand av SCB:s egen IT-personal, andra av WM-datas närservice-tekniker eller arbetsplatsdriftsfunktion, som finns hos WM-data i Eskilstuna. Arbetsplatsdriften kan på distans ta över en arbetsplats och åtgärda fel.

”När servicen med åtta tekniker på vardera orten fungerar också mycket bra. De kommer snabbt ut till användare som behöver stöd på sin arbetsplats. De svarar också för att serverparken fungerar och att rapporter som övervakningsfunktionen lämnat om status på servrarna blir omhändertagna”, säger Hans Sjöberg.

När serviceteknikerna ansvarar för installationer, driftsättningar av nya system som den centrala IT-enheten anskaffat och för att fel åtgärdas eller felanmälan lämnas till de leverantörer som SCB har supportavtal med.

Övervakningen av SCB:s IT-miljö sker från WM-data i Bromölla, och är en mycket viktig uppgift för att kontrollera att kommunikation och servrar mår bra

arbetade rätt länge med detta innan vi var nöjda”, säger Hans Sjöberg.

Outsourcingavtalet har i skrivande stund varit i kraft fyra månader. Hur har det gått?

”Operativt upplever jag att WM-data är mycket ambitiösa, både på tekniker- och ledningsnivå. De uppfyller absolut de krav vi ställer på proaktivitet”, säger Hans Sjöberg. ■

För mer information

Angneta Engman-Ericsson 0733-98 00 02
angneta.engman-ericsson@wmdata.se
Claes Westberg 08-6702000
claes.westberg@wmdata.se

Egenrapportering navet i PRV:s nya löne- och PA-system

Varje medarbetare ökar sin delaktighet.



"Det har varit ett tufft jobb att byta system", säger Pamela Lund Bergström, personaldirektör på PRV. "Vi har vänt på många stenar, haft många diskussioner och tagit en mängd små och stora beslut för att nå fram dit vi vill." Foto: Kristian Pobl

Patent- och Registreringsverket håller på att byta löne- och PA-system. Lönedelen är redan klar. Första lönerna utbetalades i september förra året. Vid kommande årsskifte är det dags att ta fler personaladministrativa funktioner i bruk.

"Det har varit ett tufft jobb att byta system", säger Pamela Lund Bergström, personaldirektör på PRV och projektledare för systembytet. "Vi har vänt på många stenar, haft många diskussioner och tagit en mängd små och stora beslut för att nå fram dit vi vill. Det här är en kulturell förändring på myndigheten."

Nu är det inte det nya löne- och PA-systemet Palasso i sig som skapar förändringen, men det ger förutsättningarna för att bygga löne- och PA-rutiner på ett sätt som inte tidigare varit möjligt.

Plockar det bästa

"När vi i början på år 2000 började se över hur vi ville utforma vår löne- och personaladministration arbetade vi med lönesystemet SLÖR/PIR, som vi var mycket nöjda med när det gällde lönedelen. Statistik och annan information fick vi ta fram på annat sätt, vilket krävde en stor del av våra resurser", säger Pamela Lund Bergström.

PRV bestämde sig därför att plocka det bästa ur SÖR/PIR och ställa upp en kravspecifikation över vad man mer ville kunna göra i ett nytt system.

PRV, som hanterar ärenden kring bolagsregistreringar, patent samt design och varumärken, har kontor på tre orter – Stockholm, Sundsvall och Söderhamn. Totalt arbetar tusen personer på myndigheten. Många engagerades för att ställa upp kraven på det nya systemet, från verksledningen till den enskilde användaren.

"Det arbetet pågick i cirka ett år. Under den resan bestämde vi att vi skulle satsa på egenrapportering,

d.v.s. i stället för att ha särskild administration som hanterade vissa löne- och PA-frågor skulle varje anställd själv sköta detta i samarbete med sin chef", berättar Pamela Lund Bergström. "Vi vill öka chefers och medarbetares engagemang i dessa frågor samtidigt som chefsrollen behöver stärkas."

De som i det gamla systemet hade arbetat på lönekontoret med att rapportera in lönehändelser i lönesystemet ska under projektet få en förändrad roll och framöver fungera som internkonsulter för löne- och vissa PA-frågor.

Egenrapportering

De nya rutinerna innebär till exempel att den anställda söker sin ledighet, den atteras av chef och går direkt, utan någon administratör, till lön. PRV har dessutom en TID-modul där samtliga "flexar", d.v.s. registrerar sin arbetade tid. Här kan både medarbetare och chef se flex- eller semestersaldo. På chefsnivå ger systemet möjligheter att följa upp olika PA-statistik, till exempel löneutveckling, sjukfrånvaro, ledighetsdagar etc. Medarbetaren och chefen behöver inte kontakta lönekontoret för att få veta om en anställd har semesterdagar kvar. Det kan han/hon själv ta fram i systemet.

Hur mycket ansvar kan man lägga ut när det gäller denna typ av frågor?

"Det är en knäckfråga, men vi vill inte att chefer och medarbetare ska uppleva att de nu blir administratörer och kontrollanter. Vi har försökt sälja in projektet genom att peka på de möjligheter systemet ger den enskilde."

PRV fastnade för Palasso från WM-data efter att ha tagit fram en kravspecifikation och gjort olika utvärderingar kring de system som passade in på kraven. Ett viktigt krav på systemet är att det följer de lagar

och avtal som gäller för staten. Det sköts av WM-data.

I mars 2002 startade implementeringen och i september utbetalades första lönen i nya systemet. Därefter drog ett antal delprojekt igång, exempelvis för att integrera det befintliga tidflexsystemet med Palasso, utveckla analysdelen för statistik och nyckeltal samt utveckla hanteringen av rekryteringsprocessen från att en tjänst blir vakant till att första lönen betalas ut.

"Vägen dit bestod av mycket arbete och oförutsedda händelser, exempelvis att behovet av resurser vid vissa tillfällen var större än vad som fanns tillgängliga och att WM-data och PRV talade "förbi" varandra, vilket resulterade i "omtagningar", men allt löstes med god vilja från båda parter", säger Pamela Lund Bergström.

Är ni hårt styrda av systemet eller finns utrymme för att anpassa det till era rutiner och behov?

"Både och, det finns mycket i Palasso som är specifikt för systemet och som man inte kan ändra på grund av att det är ett standardsystem, men det finns flexibilitet i det. Till exempel kan vi lägga in anställningsavtal med vår egen logotype och egen text."

Nyttan av det nya systemet och de nya rutinerna sammanfattar Pamela Lund Bergström så här:

"Löneadministratörerna blir konsulter, medarbetarna inom PA-funktionerna får bättre teknik och redskap att arbeta i, cheferna får högre kompetens inom PA, deras arbete med och ansvar för att fatta beslut i personalfrågor kommer att bli mer tydligt och fysiskt och varje medarbetare i PRV ökar sin delaktighet och sitt engagemang". ■

För mer information

Jan Pedersen 08-6710347
jan.pedersen@wmdata.se



Bo Svanlind, ansvarig för ESV:s ramavtalsupphandling av löne- och PA-system: "Ett löne- och PA-system byter man inte särskilt ofta. Därför måste vi vara så säkra som det överhuvudtaget går, att de affärsöverenskommelser vi träffar bär över en lång tidsperiod."
Foto: Kristian Pobl.

Storslam för WM-data

Nio av tio ramavtal i ESV:s upphandling av löne- och PA-system tecknades med WM-data.

Ekonomistyrningsverket, ESV, gjorde inför sin ramavtalsupphandling av löne- och PA-system ett sällsynt grundligt arbete för att fastställa vilka krav svenska myndigheter ställer på ett nytt löne- och PA-system. Ramavtalen kan utnyttjas av samtliga myndigheter och försäkringskassor. Cirka hälften av dem, ungefär 150, förväntas byta system under de närmaste åren.

"De system vi skulle skriva ramavtal om skulle alltså täcka alla myndigheters behov, från de med få anställda till de största med tiotusentals anställda", säger Bo Svanlind, ansvarig för ramavtalsupphandlingen på ESV.

Alla tillfrågades

ESV gick ut med en enkät till alla myndigheter för att få reda på vilka krav de hade på ett nytt PA-system. 132 kom tillbaka med svar. 48 av dem engagerades därefter av ESV i totalt åtta heldagsworkshops för att specificera kravbilderna.

Arbetet ledde fram till att man skulle söka efter system inom tre kategorier för att möta alla myndigheters behov – enklare stöd till lågt pris, mer

stöd till högre pris samt omfattande stöd som tillåts kosta mer.

Utvärderingskriterierna var pris och prestanda. Varje system skulle uppfylla ett antal "skall-krav" och "bör-krav". Dessutom erbjöds leverantörerna att offerera tekniskt driftservicestöd.

"Eftersom upphandlingen avsåg verksamhetskritiska system, som ska fungera under lång tid, lade vi ner mycket tid på att formulera avtals-

kraven så att de skulle passa just denna upphandling", förklarar Bo Svanlind.

Det gällde såväl de systemtekniska kraven som de kommersiella villkoren och kraven på leverantörerna.

"Ett löne- och PA-system byter man inte särskilt ofta. Därför måste vi vara så säkra som det överhuvudtaget går, att de affärsöverenskommelser vi träffar bär över en lång tidsperiod. Leverantören måste till exempel ha resurser

för egna kvalitetssystem, de ska satsa på utveckling, och inte minst ha erfarenhet av området."

WM-data var redan innan ramavtalen tecknades den 17 juli i år den största leverantören av löne- och PA-system på den statliga marknaden. Vid årsskiftet 2002/2003 använde inte mindre än 198 myndigheter något av WM-datas löne- och PA-system, d.v.s. Palasso eller SLÖR/PIR.

Ett ramavtal – en leverantör

För att få konkurrenskraftiga offerter bestämdes att högst två ramavtal skulle tecknas för varje systemalternativ, d.v.s. totalt högst tolv ramavtal.

När utvärderingen av inkomna offerter var slutförd konstaterade ESV bland annat att skillnaden mellan det bästa och näst bästa alternativet i den "enklaste systemkategorin" var så stor, att man för denna kategori endast tecknade ramavtal med WM-data.

"Tvåan var mer än fyra gånger dyrare än WM-datas anbud och hade dessutom färre bör-kravspöng. Och det säger sig själv att ingen kommer att köpa ett system som är fyra gånger dyrare och har mindrefunktionalitet", säger Bo Svanlind.

WM-data tog hem nio av de tio ramavtalen.

"WM-data hade offererat Palasso i alla sex systemalternativen. Att samma systemkoncept skulle kunna vinna i alla klasserna hade nog inte många trott skulle inträffa", säger Bo Svanlind.

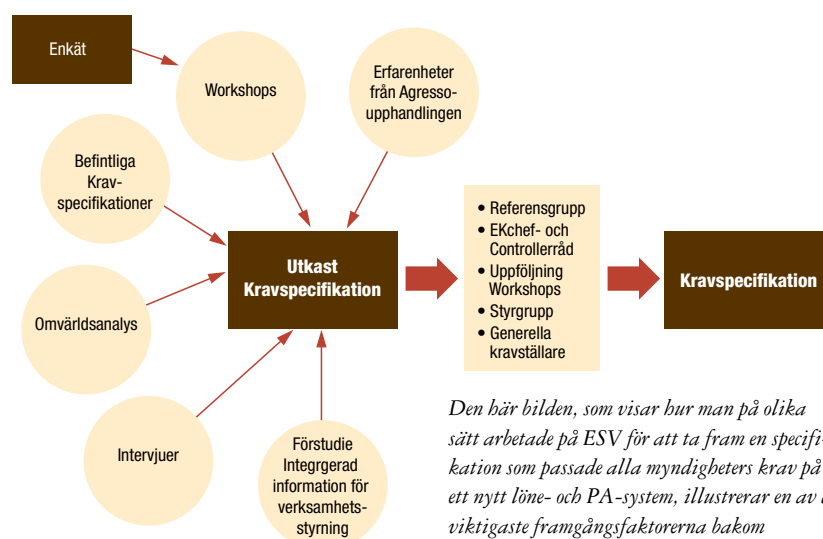
Palasso

Ramavtalen med WM-data omfattar olika kombinationer av löne- och PA-systemet Palasso, analysverktyget Cognos och tekniskt driftservicestöd (ASP) för att stödja både det dagliga och långsiktiga arbetet inom HR-området. I Palasso finns redan ett analysverktyg inbyggt, men genom att integrera analysverktyget Cognos med Palasso ges ännu mer avancerade möjligheter till analyser.

Att överlåta mer av rapporteringen till systemet på de anställda blir allt vanligare. I Palasso finns en webbaserad egenrapporteringsmodul som blir en viktig komponent för en myndighets verksamhetsutveckling inom HR-området.

Ramavtalen gäller tre år med möjlighet till två års förlängning. ■

Framtagning av funktionell kravspecifikation



Den här bilden, som visar hur man på olika sätt arbetade på ESV för att ta fram en specifikation som passade alla myndigheters krav på ett nytt löne- och PA-system, illustrerar en av de viktigaste framgångsfaktorerna bakom ramavtalsupphandlingen.

För mer information

Jan Pedersen 08-6710347
jan.pedersen@wmdata.se

Beslutsstödsystem för

VA-verket i Malmö har byggt ett beslutsstödsystem som förenklat vardagen för 35 budgetansvariga och ekonomerna inom förvaltningen.



Det nya beslutsstödsystem BLÖT har underlättat vardagen för både budgetansvariga och ekonomer inom Malmö VA-verk. Jörgen Lindberg på Klagsbarnsverket är en av de 35 budgetansvariga som arbetar med budgetuppföljning och prognoser. Margareta Jeppsson är ekonomichef på Malmö VA-verket och projektledare för BLÖT. Foto: Berne Lundkvist

Margareta Jeppsson, ekonomichef på VA-verket i Malmö och projektledare för ett beslutsstödsystem, som gör arbetet betydligt enklare för de budgetansvariga, tvekar inte när hon värderar samarbetet med WM-data.

”Vi har haft en suveränt bra dialog med WM-data.”

VA-verket arbetar med två verksamheter. Det ena är vatten och avlopp, det andra är avfall. Juridiskt måste enheterna vara åtskilda när det gäller den ekonomiska förvaltningen. Den lösning som WM-data hjälpt VA-verket med avser den verksamhet som arbetar med vatten och avlopp. Lösningen kommer senare att kopieras till avfallsenheten.

Ville ha förslag

WM-data valdes efter sedvanlig upphandling som samarbetspartner för att bygga beslutsstödsystemet BLÖT.

”Vi tog fram ett mycket bra upphandlingsunderlag, som vi haft nytta av under hela projektets gång. Framför allt skrevs det så att vi inte bara fokuserade på priset vid valet av leverantör. Vi sa tidigt i projektet att vi inte behövde en leverantör som gjorde exakt det vi hade tänkt. Vi behövde en leverantör som kunde hjälpa oss fram till en bra lösning, men vi satte också ett maxpris på uppdraget.”

”Det var framför allt referenserna som avgjorde att

vi valde WM-data”, säger Margareta Jeppsson. ”Vi fick en leverantör som hade erfarenheter från andra kunder.”

Innan projektet för BLÖT drogs igång hade VA-verket under ett par år funderat på hur arbetet skulle effektiviseras mellan ekonomienheten på huvudkontoret i centrala Malmö och de reningsverk, pumpstationer, vattenverk och vattentorn som finns spridda i Malmö.

Totalt arbetar 30 personer inom VA-verket som budgetansvariga för driftsbudgetar och ytterligare fem med investeringsbudgetar. För fyra år sedan var det med internposten som ekonomiska rapporter, rapporter från PA-systemet, budgetar och prognoser distribu-

budgetansvariga

erades mellan budgetansvariga och ekonomienheten. Det gjordes åtta gånger per år i samband med boksluten.

Mellan boksluten hade budgetansvariga ingen ekonomisk uppföljning. De hade visserligen behörighet till ekonomisystemet, men eftersom merparten av dem är tekniker, inte ekonomer, var ekonomisystemet ett mentalt hinder att ta sig förbi först. Dessutom var risken stor att siffror feltolkades och missförstånd uppstod. Rapportsammanställning och distribution tog därför mycket tid i anspråk på ekonomienheten.

Ersätter flera system

För några år sedan implementerades ett kommunikationsnät i VA-verket. En budgetmodell i Access byggdes och i Excel byggdes tabeller för daglig uppföljning i kommunens gemensamma ekonomisystem A+. Dessutom skapades i Excel prognosformulär som budgetansvariga skulle leverera sina prognoser på till ekonomienheten.

”De budgetansvariga var tvungna att gå in i många system beroende på vad de skulle göra, och ekonomerna fick manuellt mata in siffror i Excel, vilket alltid är en felkälla. Vi ville ersätta allt detta med ett enda system för ekonomisk uppföljning och rapportering. Systemet skulle dessutom förbättra möjligheten att förse ledningsgruppen och hela VA-verket med lämplig information inom ekonomi och PA.”

”En annan möjlighet, som vi inte hade insett vidden av innan, är alla de analysmöjligheter vi får med datalagret, som ligger i en SQL Server-databas.”

BLÖT är därför även ett operativt system genom möjligheten att aggregera information till olika nivåer.

Lösningen bygger på Microsofts standardprodukter för att bygga upp databaser och OLAP-kuber (flerdimensionell modell). Att använda Microsoft som plattform gör att man kan komma åt data på ett standardiserat sätt.

Systemet nås via VA-verkets intranät och med ett gränssnitt som användarna är vana vid. Analysverktyget som används är ProClarity. Det kopplas till Excel-modulen Business Reporter, som gör det möjligt att de-

signa rapporter i Excel och uppdatera dem via ProClarity.

Arbetet med att utveckla BLÖT gjordes förra året. Det handlade om att skapa de kuber i ProClarity som analyserar data ur ekonomisystemet A+, att utveckla prognosformulär och budgetlösning, att koppla in kommunens elektroniska faktureringsystem, att göra webbdesign, beställa filer från löne- och PA-systemet etc.

”Och så testa, testa, testa”, säger Margareta Jeppsson.

Tillägg

Eftersom VA-verket ville ha en leverantör som drev en utvecklingsprocess där erfarenheter från andra installationer togs tillvara kom den slutliga lösningen att på olika punkter skilja sig från det ursprungliga upphandlingsunderlaget. Dessa utbyten har förhandlats fram mellan WM-data och VA-verket och beslutats i form av tilläggsbeställningar. Exempelvis har man plockat bort reskontror, men utvidgat budgeteringsdelen i lösningen och förfinat inrapportering av prognoser och periodiseringar.

”Budgetansvariga har inget intresse av reskontror. De vill kunna se redovisade poster, fakturor, följa upp sina lönekostnader, göra budget och lämna prognoser på ett säkert och smidigt sätt. Det är på dessa områden som det är interaktivitet gentemot ekonomienheten”, förklarar Margareta Jeppsson.

Alla kodplaner och objektplaner underhölls tidigare

manuellt i Excel-ark. De har nu lagts in i BLÖT och är därmed alltid uppdaterade.

”En annan möjlighet, som vi inte hade insett vidden av innan, är alla de analysmöjligheter vi får med datalagret, som ligger i en SQL Server-databas. Den innehåller data från ekonomisystemet, PA-systemet och anläggningsregistret men även prognos och budgetdata som registrerats in via webbformulär.

I drift

I februari i år togs BLÖT i drift och de budgetansvariga



Det nära samarbetet mellan IT, ekonomi och slutanvändarna är nyckeln till att projektet blev så lyckat och att systemet har fått så god acceptans i förvaltningen. ”Det är viktigt att förankra ett projekt hos dem som berörs för att få acceptans för systemet när det väl börjar användas och påverkar vardagen för alla”, säger Margareta Jeppsson, ekonomichef på Malmö VA-verket. Foto: Berne Lundkvist

kunde börja arbeta med prognoser och analyser ur ekonomisystemet. Efter justeringar, som ofta krävs när nya system tas i bruk, gjordes första bokslutet utan back up av gamla rutiner i augusti i år.

”Det gick perfekt”, säger Margareta Jeppsson.

Och en stor anledning till det lyckade projektet menar hon beror på det nära samarbetet mellan IT-, ekonomi och slutanvändarna inom förvaltningen.

”Det är viktigt att förankra ett projekt hos dem som berörs för att få acceptans för systemet när det väl börjar användas och påverkar vardagen för alla.”

Under hösten har man vidareutvecklat möjligheterna med BLÖT, bland annat genom att skapa fler standardrapporter, framförallt på PA-sidan.

Just nu arbetar man på att skapa samma lösning för den andra av VA-verkets verksamheter, Avfall.

”Vi kommer att ta en kopia på hela lösningen och lägga över den på Avfall. Eftersom vi har samma kodsträng kostar detta väldigt lite”, säger Margareta Jeppsson. ■

För mer information

Lars-Göran Larsson 040-142430
lars-goran.larsson@wmdata.se



För blixtsnabb probleminsikt krävdes kraftfull projektledning

Det SMHI trodde var ett tekniskt problem visade sig vara mer komplext.

SMHI har en stor och mycket komplex IT-miljö med allt från persondatorer till superdatorer. I våras skulle man installera en ny kraftfullare dator och program i god tid inför vinterproduktionen.

”Men vi misslyckades, och inte visste vi vad det berodde på”, säger Göran Ryne, stf. generaldirektör på SMHI. ”Vi visste inte heller när vi skulle kunna få den installerad.”

Tiden var knapp, semesterperioden var nära. Verksledningen såg med oro på att den nya datorn inte var på plats, vilket kunde äventyra vinterproduktionen, och be-

slutade därför att omedelbart dra igång ett projekt som löpte över hela sommaren. Både semestrar och annan ledighet kom i andra hand. Det viktigaste var att SMHI var rustad inför vinterproduktionen med alla de prognoser som måste tas fram om energibehov, halka, snö o.s.v., inte minst för att tillgodose Vägverkets behov.

”Vi insåg att vi inte hade egna projektledaresurser för att driva projektet, utan vände oss till de leverantörer som vi har ramavtal med”, säger Göran Ryne.

Projektledarens uppdrag var att säkra vinterproduktionen.

Snabba beslut

Nu gick det snabbt!

IT-chefen Håkan Borg skulle intervjua kandidater från olika ramavtalsleverantörer. Hos WM-data hamnade förfrågan i projektspecialistgruppen, som är en mindre gruppering inom WM-data med mycket hög kompetens och erfarenhet av att leda och utveckla både stora och små projekt. Flertalet av gruppens medlemmar är certifierade enligt PMI:s PMP-certifiering.

”Kraven på projektledaren var att det var en

erfaren person med förmåga att med kraft driva den här typen av projekt. Det var viktigt att snabbt kunna analysera situationen och driva fram en lösning. Det var många människor och avdelningar som berördes”, säger Håkan Borg.

En av dem som intervjuades var K-G Lundquist, PMP-certifierad specialist från WM-data.

Klockan 15.00 den 17 juni åkte han till SMHI i Norrköping för en intervju, klockan 17.30 fick han besked att dagen efter infinna sig på sitt första styrgruppsmöte kl 08.30.

”Han formligen kastades rakt in i problemet”, säger Göran Ryne. ”Någon introduktion, som vi brukar ha av nya konsulter, fanns det inte tid för.”

”För projektledaren handlar det om att ha grundförståelse för denna typ av driftssystem och att snabbt förstå problembilden”, säger K-G Lundquist. ”Verksamhetskompetens kan jag få av organisationen. Detalj-specialisterna finns ju på SMHI.”

Inget tekniskt problem

Redan efter första styrgruppsmötet och några intervjuer med nyckelpersoner på SMHI insåg K-G att det handlade om mer än ett tekniskt problem för att få datorn i drift. För att lösa problemet krävdes att verksamheten och IT kopplades ihop.

”Det var då vi också insåg att problemet var större än bara installation av en dator”, säger Göran Ryne, som är ordförande i styrgruppen.

Första styrgruppsmötet handlade mycket om teknik, men det slog K-G Lundquist ifrån sig. Den kompetensen fanns, menade han, inom SMHI. Det behövde han inte fokusera på. Han började i stället nysta i en annan ände – att ta reda på verksamhetens behov av IT.

”Jag identifierade ganska snart brister inom IT-verksamheten och i samarbetet mellan IT och verksamheten”, säger K-G Lundquist.”

K-G övertog projektledarrollen i det befintliga installationsprojektet. Projektets fokus var att installera den nya datorn för att starta upp vinterproduktionen, men också att parallellt skapa ett alternativ för att säkra vinterproduktionen.

Ont om tid

Tiden fram till semesterperioden var mycket knapp.

”För att lösa problemet tillämpade jag en teknik som kallas Task Force. Den används när man på kort tid måste åstadkomma resultat av svåra problem”, berättar K-G Lundquist.

Ett särskilt ”war-room” etablerades, alla idéer och lösningar synliggjordes på väggarna i rummet. Nyckelpersoner från verksamheten drogs samman i krigsrummet för att skapa en tät kommunikation. Arbetet fokuserade på styrning mot problemlösningen, att identifiera problemet, ta fram fakta och att göra praktiska prov.

”Det var viktigt att snabbt få fram verksamhetens syn på problemet för att förstå vad som var viktigt.”

Efter 96 timmar var problemområdena definierade, första lösningsförslaget hade tagits fram och ett ”provskott” hade gjorts.

”Och vi kunde konstatera att det fungerade”, säger K-G Lundquist.

Lugnare tempo

Projektet gick in i ett lugnare tempo och delades i två faser. Den första gällde att höja prestanda på befintliga datorer, så att de kunde leverera vinterproduktionen medan arbetet med att installera den nya kraftfullare datorn pågick. Den fasen är nu slutförd och driftsattes i början på oktober.

Den andra fasen, som pågår, innebär att man skapar en systemtestmiljö där allt prövas noggrant innan det görs tillgängligt för användarna. Det är verksamheten, inte IT-enheten, som ur affärsmässig synvinkel bedömer vad som ska prioriteras när det gäller nytt systemstöd.

Kompetens överförs

K-G Lundquist uppdrag är också att dela med sig av sina specialisterfarenheter till SMHI. En person från SMHI arbetar därför som biträdande projektledare.

I projektet har också tagits fram modeller som införs i den dagliga verksamheten.

”När vi i framtiden driver förändringsarbeten arbetar vi med dessa modeller”, berättar Håkan Borg.

”Vi är mycket glada att vi hittade K-G”, säger Göran Ryne. Hans arbete har lett till en avsevärd förbättring av SMHI:s verksamhet. K-G:s styrka är inte bara analytisk, utan också förmågan att entusiasmera.”

Det är också något av grundbulten i en kvalificerad projektledares roll, menar K-G själv.

”20 procent av uppdraget handlar om att komma på idéerna, 80 procent att genomföra dem”, säger han. ■



K-G Lundquist (sittande) från WM-data engagerades i somras som projektledare för ett projekt på SMHI som krävde både snabba och kraftfulla åtgärder. IT-chefen Håkan Borg och stf. generaldirektör Göran Ryne ser många positiva följd effekter av projektet. Foto: Kristian Pohl.

TCO-analys av IT-kostnaderna

I somras gjorde WM-data en TCO-analys på SMHI:s IT-miljö. TCO står för Total Cost of Ownership och innebär en fullständig genomgång av befintlig miljö och förslag till förändringar.

”Vi behöver uppgradera vår klientplattform och såg ett stort värde i att få en grundlig genomgång av vad vi har och en rekommendation om vad uppgraderingen bör omfatta”, säger Håkan Borg, IT-chef på SMHI.

Analysen beskriver vilka persondatorer och programvaror som finns i verksamheten, hur standardiserad den är, etc. Den belyser också arbetssätt och rutiner när det gäller inköp, installationer, support mm. Analysen pekar också på vad som är bra, vad som inte är bra, var man kan spara pengar etc.

”TCO-analysen gav oss indikationer på vilken besparingspotential som finns om vi vidtar olika åtgärder.”

Analysen resulterade i en handlingsplan.

”Vi har nu tagit första steget i den genom en workshop med användarna för att få fram vilka krav de ställer på IT-stödet”, säger Håkan Borg. ”Detta ger oss underlag för beslut om hur vi ska förändra vår IT-miljö.” ■

För mer information

Garcia Montoya Patric 08-6702000
garcia.montoya-patric@wmdata.se

För mer information

K-G Lundquist 08-6702000
k-g.lundquist@wmdata.se



Fokus på innehållet

Från fokus på organisation till fokus på innehåll ger Försvarmakten enhetlig form på hundratals externwebbar.

Försvarmakten var tidigt på banan för att dra nytta av det nya mediet "webben" när det kom i mitten på 90-talet. Varje förband och enhet utvecklade egna webbplatser, oberoende av varandra. För besökarna på webbplatserna kunde det resultera i olika faktauppgifter om utrustning som används inom Försvarmakten. Den grafiska designen spretade åt olika håll, varje förband hade sin egen lösning, budskapen som fördes ut varierade och servrarna som webbplatserna låg på kunde finnas var som helst i världen. Säkerhetstänkande var också lågt när det gällde webbplatser.

Paraply

Redan 1997 började WM-data i liten skala arbeta med Försvarmakten för att utveckla formerna för en ny gemensam webbplats, men det var inte förrän år 2000 som utvecklingsarbetet tog fart. Försvarmakten skulle den 1 juli år 2000 få ny organisation och ny överbefälhavare. Detta datum sattes som startdatum för lansering av den nya webben.

"Vi hade bestämt att den nya webbplatsen skulle fungera som ett paraply under vilket alla webbplatser skulle finnas. Den stora utmaningen för oss var: Hur skulle det gå till? Det fanns över 300 externwebbar inom Försvarmakten", säger Patrik Winnfors, officer och webbmaster.

Tillsammans med Peter Svensson, som var anställd som journalist, och Peter Österdahl, konsult från WM-data började Patrik Winnfors uppbyggnaden av den nya webbplatsen.

"Vi var helt på det klara med att innehållet skulle vara i fokus", säger Patrik Winnfors.

Men eftersom det fanns flera hundra webbplatser inom Försvarmakten bestämde man att den nya webbplatsens design och inriktning inte skulle tvingas på förbanden.

"I stället lanserade vi bara en start-sida på mil.se. Vi lät allt gammalt vara



"Vi var helt på det klara med att innehållet skulle vara i fokus för nya mil.se", säger Patrik Winnfors, officer och webbmaster. Foto: Kristian Pobl.

kvar. Vi skapade länkar till detta och gjorde det strukturmässigt enklare för besökarna att från mil.se hitta ut till de olika förbandens hemsidor."

Den nya hemsidan för mil.se väckte snabbt intresse hos förbanden och frågor om när de fick de nya mallarna kom som ett brev på posten. Centralt ordnades

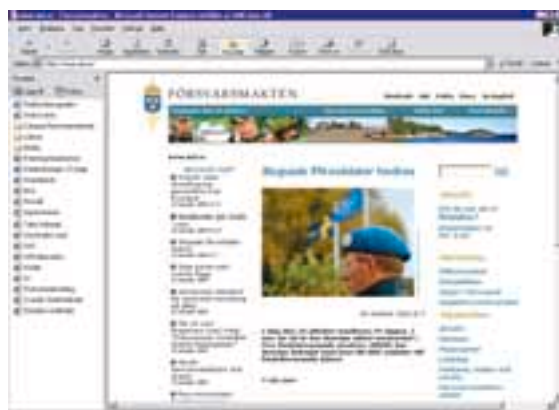
som var intresserade. Det var verksamheten som stod i fokus, inte den tekniska lösningen", säger Patrik Winnfors.

Tolv deltagare per utbildningsomgång fick under en och en halv dag kunskap om den nya hemsidan. 80 procent av tiden handlade om vilken nytta användaren hade av den, 20 procent om tekniken bakom den.

Nyhet blev morot

Det är tre sidor som karaktäriserar hemsidan – nyhetssidan, söksidan och ämnessida. Nyheterna kommer både från högkvarteret och förbanden. Vilka nyheter som ska lyftas fram på mil.se bestäms centralt av chefredaktören, Lena Billung. De skiftas varje dag.

"Förbanden märkte att när de fick in en nyhet på mil.se ökade trafiken på deras egen hemsida. Det blev en morot för ökad aktivitet", säger Patrik Winnfors.



utbildning i hur den nya hemsidan var uppbyggd.

"Men det var inte IT-folk vi ville utbilda, utan informatörer och andra

Efter ett halvår hade ett femtontal förband flyttat in sin information till den centrala servern och idag, tre och ett halvt år senare, är det drygt 200 hemsidor inom försvarmakten som är samlade i samma tekniklösning, till exempel hemsidor för förband och skolor, men även temawebbsplatser såsom tjejsajt, ungdomssajt och NBF (nätverksbaserat försvar).

Totalt arbetar 375 personer inom försvarmakten med webbpublicering, en del på heltid, andra på deltid. Flera förband har anställt journalister för att få ökat fokus på innehållet.

"Externa byråer har ersatts. Kostnaderna för drift och underhåll har försvunnit lokalt, eftersom det nu sköts centralt. Det har sparat mycket pengar åt Försvarmakten", konstaterar Patrik Winnfors. ■

För mer information

Peter Österdahl 08-7888480
peter.osterdahl@wmdata.se



Besluten har flyttats ut i sågverket

Med FAGUS Såg har AssiDomän Timber kunnat decentralisera en lång rad beslut i sågverken.

Det är två år sedan AssiDomän Timber införde FAGUS Såg fullt ut vid sitt sågverk i Malå. Nu finns det även i full skala vid Kastet sågverk och till "hälften" vid Hemmingssons Trä i Vimmerby.

"I Vimmerby har vi bara produktionsdelarna, ingen hantering i truckar som vi har på de andra ställena", säger Ulf Westerberg, IT-application Manager i AssiDomän Timber.

FAGUS Såg är utvecklat av WM-data i nära samarbete med AssiDomän. Det är ett produktionsnära system som integreras uppåt med affärssystem och nedåt mot olika styrsystem.

Införandet av FAGUS Såg har inneburit en omvälvande situation för alla i sågverket, från de som arbetar i produktionen till de som arbetar med utlastningen av färdiga paket. I FAGUS Såg hanteras hela flödet från att tillverkningsorderna tas emot från det centrala planeringssystemet till att virket görs klart för utlastning.

"De operativa besluten har lyfts ut i produktionen" säger Ulf Westerberg.

Ingen detaljstyrning

Den detaljstyrning som tidigare gjordes i det centrala produktionsplaneringssystemet har överlåtits till produktionen på respektive sågverk. FAGUS Såg är ett system för det enskilda sågverket. När tillverkningsorder frisläpps tas det emot i PC-klienter i produktionen. Med utgångspunkt från vad som ska produceras, vilken

råvara det gäller, tillgången på råvaran, när tillverkningen ska vara klart o.s.v. beslutar förstemen i produktionen i vilken ordning orden ska tas för att produktionen ska flyta bra.

"En stor fördel med detta är att sågning och torkning, som är två produktionsavsnitt som är mycket beroende av varandra, nu har tillgång till samma system och lättare kan skapa ett effektivt flöde. Detta gör att en större del av flödet går direkt från sågning in i torken, utan att mellanlagras, vilket ger en mer kontrollerad torkprocess", säger Ulf Westerberg.

All information från styrsystemen i produktionen, mätdata om dimensioner och fuktkvoter, materialbalanser och processdata registreras i ett datalager.

"Det har gett oss ett analysunderlag som produktionsplanerare, produktionsoptimerare och underhållspersonal aldrig tidigare haft tillgång till."

Allt sköts från trucken

Nästa led i användningen av FAGUS Såg är truckförarna som registrerar alla lagertransaktioner, vilka paket de tar emot, var de ställs, när de ställs in i tork och tas ut ur tork samt förbrukas i justerverket.

"Vi har överlägsen information när det gäller lagerstatus", säger Ulf Westerberg. "Vi vet exakt var allt finns."

I trucken finns en PC och på taket en streckodsläsare som hanteras med en joystick för avläsning av paket.



"Vi har gjort en nyttoanalys av vad FAGUS Såg har betytt för verksamheten. Resultatet blev så intressant att vi vill gå vidare till andra sågverk, men just nu tar vi en paus medan AssiDomän Timber slås ihop med Mellanskog Industri AB och bildar Sveriges största trävaruindustri", säger Ulf Westerberg, IT-application Manager i AssiDomän Timber.



Truckarna är utrustade med datorer som truckförarna använder för att ta emot informationen från FAGUS Såg.

Nästa steg i hanteringen gäller lastorder, d.v.s. arbetsinstruktioner till utlastningspersonalen. Lastorderna skapas i affärssystemet och går in i FAGUS Såg när de frisläppts för utlastning. Truckförarna får upp alla lastorder på sin PC, kategoriserade efter leveranssätt lastbil, järnväg och olika hamnar.

"De har mycket god överblick innan de ens har åkt ut i lagret för att genomföra utlastningen. Allt det arbete med registrering av paket som tidigare gjordes av kundservice gör truckförarna själva."

Fraktsedlar, följesedlar och andra dokument skrivs ut från trucken.

"Vi har gjort en nyttoanalys av vad FAGUS Såg har betytt för verksamheten. Resultatet blev så intressant att vi vill gå vidare till andra sågverk, men just nu tar vi en paus medan AssiDomän Timber slås ihop med Mellanskog Industri AB och bildar Sveriges största trävaruindustri", säger Ulf Westerberg. ■

För mer information

Bernt Lömäng 023-84323
bernt.lomang@wmdata.se

PORTO BETALT B

Avsändare: WM-data Inblick, Box 27030, 102 51 Stockholm

Meddela oss din adressändring via e-post! Får du tidningen till rätt adress? Om inte vill vi be dig att omgående meddela oss rätt adress via e-post. Samma sak om du får fler än ett exemplar av tidningen, men bara vill ha ett. Meddela oss detta via e-post. Om du inte vill ha Inblick vill vi att du meddelar oss det via e-post. Ange gärna anledningen till att tidningen skickas i retur. Skicka e-post till anneli.frisk@wmdata.se

God Jul och Gott Nytt År!



God jul och gott nytt år önskas alla genom Crister Stjernfelt, WM-data samt Caroline Stiernstedt och Paul Löfstedt från Friends.

WM-data önskar kunder, leverantörer, övriga samarbetspartner och medarbetare en riktigt God Jul och ett Gott Nytt År.

I år skänker vi julkortspengarna till Friends, en organisation vars verksamhet och syfte vi sympatiserar med.

Friends är en svensk stiftelse, som arbetar med att mobilisera barns och ungdomars egen kraft för att skapa

en trygg miljö för alla. Det sker genom utbildning av barn och vuxna i förebyggande arbete mot mobbning och kränkande behandling samt genom att skapa opinion i samhället mot mobbning. Friends vänder sig i första hand till Sveriges grund- och gymnasieskolor, målgrupperna är barn/ungdom, skolpersonal och föräldrar. Friends avsikt är att bredda sin verksamhet och anpassa konceptet och tjänsterna till barn- och ungdomsidrotten.

