

A close-up photograph of a computer keyboard. The keys are dark grey with a textured surface. One key in the foreground is clearly visible, featuring the logo for Riksförsäkringsverket (RFV). The logo consists of the letters 'RFV' in a stylized, bold font, with 'RIKSFÖRSÄKRINGS' and 'VERKET' written in smaller letters below it. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows, creating a sense of depth and texture.

årskrönika 2001

expansion med fokus på det nya IT-stödet för pension

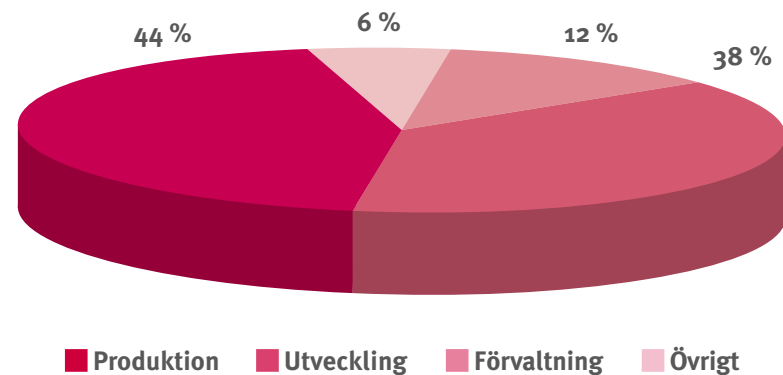
RFV Data 851 93 Sundsvall
Södra Järnvägsgatan 41 Sundsvall
Tel 060-18 70 00 Fax 060-18 73 49

Idé & produktion ReklamMakarna 2002
Foto Anna Gullmark, Torbjörn Bergqvist, Olle
Melkerhed **Tryck** Daus Tryck & Media

RFV Data starkare än någonsin	sid 4-5
Vi ska bli bäst på offentlig service!	sid 6-7
Siktet inställt på nya pensionsreformen	sid 8-9
Internettjänster för föräldrar	sid 10
Papperslös ärendehantering	sid 11
Ordning och reda med Förvaltning RFV	sid 12-13
Värdefulla stordatorinvesteringar	sid 14-15
Tillbyggnad samlar medarbetarna	sid 16
Mötesplats ska öka gemenskapen	sid 17
IT-tjänster för 600 miljoner	sid 18
Kompetensutveckla för lärande arbetsplats	sid 19
Kommunikation på rätt sätt	sid 19
Resultat	sid 20-22

Omsättning i mnkr per tjänsteområde

	2001	Andel %	2000	Andel %	1999	Andel %
Förvaltning	134,9	12 %	131,3	15 %	171,4	20 %
Utveckling	419,5	38 %	249,3	29 %	182,2	21 %
Produktion	472,8	43 %	434,4	51 %	425,2	49 %
Övrigt	64,9	6 %	44,6	5 %	11,7	1 %
Totalt	1092,1		859,6		790,5	



Tjänsteområdet Utveckling har ökat kraftigt under perioden 1999-2001, såväl nominellt som andel av omsättningen. Drivkrafterna för detta är nya IT-stöd för pensionsreformen, ärendehanteringssystem för försäkringskassorna samt självbetjäningstjänster för allmänheten inom telefoni och internet. Den kraftiga utvecklingen under 1999-2001, som planar ut 2002, förväntas ge en ökning av tjänsteområdet Förvaltning under de närmaste åren. Tjänsteområdet Produktion har, och förväntas ha, en måttlig nominell ökning och som andel av den totala omsättningen understiga 50 procent.

Flera medarbetare

RFV Data har under 2001 fortsatt med en aktiv nyrekrytering. Antalet nyanställda uppgick till 154 stycken, 42 medarbetare slutade under året. Personalomsättningen var 9 procent vilket är en ökning jämfört med 2000. Vid årets utgång hade RFV Data 520 medarbetare jämfört med 408 vid årets början.

Nyckeltal	2001	2000	1999
Nettoinvesteringar, Mnkr	10,4	14,7	45,4
Medarbetare periodens slut	520	408	380
Personalomsättning %	9	8,4	5,9
Personalkostnad per medarbetare (medeltal)	493	468	451
Andel konsultkostnader av total personalkostnad %	59	74	67
Avtalens omslutning %	85	95	51

Med nettoinvesteringar avses investeringar-avskrivningar-utrangeringar. Personalomsättning avser den andel av de fast anställda medarbetarna vid periodens början som under perioden ersatts med nya medarbetare.



RFV Data bygger för dig och mig

Riksförsäkringsverket, RFV, svarar för det centrala arbetet med samhällets grundläggande trygghetssystem. Tillsammans med försäkringskassorna administrerar vi socialförsäkringarna och svarar för huvuddelen av samhällets ekonomiska skyddsnät.

Arbetet med socialförsäkringarna ställer höga krav på IT-stöd, för en säker och effektiv hantering av ett försäkringssystem som omfattar alla socialförsäkrade i Sverige. I dag handläggs försäkringarna och förmånerna ute på landets försäkringskassor, men vi kommer allt närmare en tid då du och jag själva kan söka, lämna och handlägga information som rör oss som försäkrade. Därför är kraven på säkerhet stora och den teknik vi använder, utvecklar och förvaltar måste svara mot högt ställda krav.

Effektivt, rättssäkert och tillförlitligt

Riksförsäkringsverkets IT-avdelning, RFV Data, ansvarar för utveckling, förvaltning och produktion av IT-stöd. Det ger stöd för ett stort antal försäkringar, används av cirka 14 000 handläggare på försäkringskassorna och omfattar alla socialförsäkrade. RFV Data är en unik arbetsplats. Kraven på socialförsäkringen kommer från riksdag och regering och det är vår uppgift som IT-leverantör att utveckla det IT-stöd som hela socialförsäkringen behöver. Ett IT-stöd som sätter medborgaren i fokus, ger förutsättningar för mänskliga möten, bra service och korrekt bedömning. Effektivt, rättssäkert och tillförlitligt.

Spännande teknikmiljö

Vi arbetar med allt från stordatorer till client/serverteknik och internetlösningar. Med modern teknik, objektorienterad systemutveckling och ett komponentbaserat sätt att bygga IT-stöd. Vi bygger för en förnyelse av arbetet med socialförsäkringarna.

Barnbidrag och pension

På RFV Data arbetar cirka 550 människor med utveckling, förvaltning och produktion av IT-stödet för socialförsäkringens administration, SFA, som bland annat gör att barnbidraget betalas ut och att din mormor får sin pension i tid. De allra flesta av oss arbetar i Sundsvall, men vi har också verksamhet i Kalix, Karlskrona, Stockholm och Söderhamn. Genom den satsning på förnyelse av försäkringskassornas och Riksförsäkringsverkets IT-stöd som sker, är nyanställningsbehovet cirka 100 medarbetare per år de närmaste tre åren.



RFV Data starkare än någonsin

RFV Data växte sig nästan en fjärdedel större under 2001, då organisationen rustade för den kommande beställningen av IT-stöd enligt pensionsreformen. Samtidigt skulle den dagliga driften klaras av, tillsammans med en rad åtgärder för att ytterligare höja kvaliteten på arbetet. Avdelningschef Sture Hjalmarsson berättar om det gångna året.

År 2001 handlade mycket om uppbyggnad och förberedelser inför framtiden. RFV Data kraftsamlade inför utvecklingen av IT-stöd för pension, som startade i slutet av året och kommer att dominera utvecklingsverksamheten under 2002. Över 150 nya medarbetare anställdes och nya kontor etablerades i Karlskrona och i Kalix. En kolossal expansion.

– Vi har ökat personalstyrkan med över 20 procent, vilket aldrig har hänt tidigare, säger Sture Hjalmarsson. Viktigare är dock att vi nådde våra kvalitativa mål med nyrekryteringarna; att var tredje nyanställd har minst tre års erfarenhet inom sitt område.

Framgångsrik expansion

De omfattande rekryteringarna har gett RFV Data positiv uppmärksamhet i media, vilket i sin tur har lett till en ökad tillströmning av attraktiv arbetskraft.

– RFV Data kommer att växa också under 2002. Vi kommer att fortsätta med nyanställningarna på våra nya orter och i Sundsvall kommer fler att få plats på samma adress i och med tillbyggnaden på Södra Järnvägsgatan, säger Sture Hjalmarsson.

Mitt i den starka tillväxten vill avdelningschefen stanna upp och sätta saker i sina rätta sammanhang. Han påpekar att det är viktigt att se hela RFV Data, även om pensionsprojektet för tillfället dominerar verksamheten.



Balansräkning

Tillgångar (tkr)	2001-12-31	2000-12-31
Immateriella anläggningstillgångar	57 192	45 176
Materiella anläggningstillgångar	141 895	143 458
Fordringar	196 560	139 026
Förutbetalda kostnader	47 676	37 336
Räntekonto, kassa	120 238	86 164
Summa tillgångar	563 561	451 160

Kapital och skulder

Myndighetskapital	-126 429	-90 069
Skulder m.m.	-413 675	-338 365
Upplupna kostnader, förutbetalda intäkter	-23 457	-22 726
Summa skulder	-563 561	-451 160

Anläggningstillgångar i tkr

	IB 2001-01-01	Ansk. 2001	Avskr. enl. plan 2001	Utrang. 2001	Bokfört värde 2001-12-31
Inventarier	5 589	9 071	-2 260	-25	12 375
Datorer	132 696	69 191	-72 028	-3 661	126 198
Datorprogram	45 176	43 715	-25 389	-6 309	57 192
Leasingavtal	2 585	875	-2 041	-133	1 287
Fastighet	2 406		-508		1 899
Bil	181		-45		136
Totalt	188 634	122 852	-102 270	-10 128	199 087

Våra anläggningar består till största delen av datorer, datorprogram och inventarier. Från och med fjärde kvartalet 1998 började datorprogram aktiveras. Datorprogram avser huvudsakligen systemprogramvaror i våra produktionsmiljöer och utvecklingsverktyg.

Resultat

Resultaträkning

Verksamhetens intäkter (tkr)	2001	2000
Intäkt från fakturering RFV	1 062 789	831 753
Intäkt från fakturering FK	24 725	24 877
Intäkt från fakturering statliga myndigheter	1 367	995
Intäkt från fakturering utomstatliga kunder	7 245	7 459
Övriga intäkter	1 364	1 589
Finansiella intäkter	2 881	995
Totalt	1 100 371	867 668
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader	-226 810	-186 860
Lokalkostnader	-33 292	-30 259
Övriga driftkostnader	-691 943	-521 452
Finansiella kostnader	-9 696	-10 075
Totalt	-961 741	-748 646
Avskrivningar	-102 270	-93 910
Årets kapitalförändring	36 360	25 112

Årets kapitalförändring

RFV Data redovisar under räkenskapsåret ett överskott på nästan 36,4 mnkr. Förklaringen till det positiva resultatet 2001 är huvudsakligen att vi levererat cirka 93 500 fler timmar i projekt än vad vi kalkylerat. De timpriser som fastställdes inför 2001 baserades på en förväntad volym på 565 000 timmar men det faktiska utfallet blev 658 428 timmar. Överskottet härrör också från uppdrag till externa kunder på motsvarande 5,5 mnkr.

Intäkter

RFV Datas totala intäkter under 2001 uppgick till nästan 1 100,4 mnkr. Fördelningen av vår fakturering på olika kunder är 97 procent till RFV, 2 procent till försäkringskassorna och 1 procent till övriga kunder.

Kostnader

RFV Datas totala kostnader under 2001 uppgick till cirka 1 064 mnkr. Kostnaderna för medarbetarna ökade under 2001, vilket beror på att RFV Data fortsatt med en aktiv nyrekrytering. Till följd av att vi har fler medarbetare så har även lokalkostnaderna ökat. Kostnader för konsulter och främmande tjänster blev för räkenskapsåret 14,1 mnkr över budget. Detta kan bland annat förklaras av att vi levererat mer timmar med konsulter till projekt än vad vi hade kalkylerat.

Anledningen till att datorkostnaderna blev lägre beror bland annat på att kostnaderna för serviceavtal blivit lägre och att kostnader för den nya stordatorn inte kommit i takt med förväntat. Avskrivningskostnaderna ökade jämfört med 2000 till följd av ökat investeringsbehov.

– Vi talade mycket om prioriteringar under förra året, men vi blandade ibland ihop utveckling med förvaltning och produktion. När det gäller våra utvecklingsresurser så är pensionsprojektet högst prioriterat, men vi får inte glömma den dagliga driften. Att vi tar ansvar för de uppdrag vi redan tagit på oss gentemot de försäkrade kommer alltid att vara vår högsta prioritet.

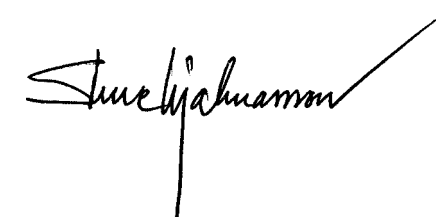
Tydliggöra beställar- och leverantörsrollerna

Förra året gjordes en stor investering i Bull-miljön, som ombesörjer de flesta av RFV:s IT-produkter. En annan aktivitet var att upprätta förvaltningsplaner för alla IT-produkter, något som bland annat har skapat ett mer ordnat beställar- och leverantörsförhållande mellan RFV Data och RFV Försäkring. Skötseln och vidareutvecklingen av IT-produkterna har därmed underlättats.

I december gjorde RFV Data den första utbetalningen från Premiepensionsmyndigheten, PPM. Under året skickades också pensionsbrevet ut för tredje gången. Ärendehanteringssystemet, ÄHS, rullades ut i juni med mindre lyckat resultat. Det andra försöket i december fungerade bättre.

– Det blev för många nyheter på en gång i den första versionen av ÄHS. Det är olämpligt att byta teknik och regelverk samtidigt, vilket vi fick erfa i juni. Det är en lärdom vi tar med oss till kommande utmaningar. I januari 2003 får vi skörda frukterna av vårt hårda utvecklingsarbete inom pensionsprojektet, men vi kan varje dag ge oss en klapp på axeln för vår högkvalitativa drift av de system som varit sjösetta sedan länge, avslutar Sture Hjalmarsson.

År 2002 blir spännande för RFV Data, som nu är större och starkare än någonsin.





Vi ska bli bäst på offentlig service!

Våren 2000 blev det uppenbart att det uppstått ett trendbrott i efterfrågan på utvecklingsresurser. RFV Data hade problem att säkerställa tillgången till kärnkompetens, de mest erfarna systemutvecklarna fick dra det tyngsta lasset och konsultberoendet bara ökade. Möjlighet att koordinera och leveranssäkra äventyrades.

Behovet av expansion började initialt som en utbildning i konsultativt beteende för medarbetare på Utvecklingsenheten. Under diskussionerna ställdes frågan var RFV Data skulle befinna sig om några år. Svaret kom som en överraskning, berättar projektledare Rolf Johansson.

– När vi blev medvetna om tillväxttakten de kommande åren insåg vi att något drastiskt måste göras för att säkra behovet av kompetent IT-personal och vår ställning som IT-leverantör inom RFV. Vi hade tidigare en stor andel externa resurser, fast vi jobbade febrilt för att minska beroendet. Målet är att minska andelen konsulter till en verksamhets- och kostnadsmässigt sund nivå.

24-timmarsmyndighet

I RFV Datas ledningsgrupp fattades beslut om att äska pengar till ett expansionsprojekt och i november 2000 inleddes arbetet som ska leda till cirka 400 nya medarbetare under en fyraårsperiod. RFV Data har flera stora uppgifter som kräver en expansion i antal medarbetare. Det nya pensionsstödet ska vara i drift 1 januari 2003 och målet att bli en 24-timmarsmyndighet handlar bland annat om att göra tjänster internetbaserade. Det ska bli möjligt för medborgarna att via internet sjukskriva sig, anmäla vård av barn samt räkna ut sin föräldrapenning och pension.

Enormt intresse

Tidigare var Sundsvallsregionen känd för att ha en överhettad IT-marknad men sedan våren 2001 har det varit lättare för RFV Data att anställa. Det har även upprättats en professionell rekryteringsprocess med fasta anställnings- och introduktionsrutiner.

– Intresset var enormt när vi drog i gång rekryteringen. Vi hade 600 sökande bara första halvåret, många med flera års arbetslivserfarenhet. Under 2001 anställdes cirka 150 IT-personer till orterna Kalix, Karlskrona, Sundsvall och Söderhamn, förklarar Rolf Johansson.

Kompetensutveckla för lärande arbetsplats

I dag kräver vår omvärld ständig förändring och utveckling. Hur skapas motivation och effektivitet? Vilken kompetens behöver jag som medarbetare för att kunna leva upp till verksamhetens krav och mina egna önskemål? Genom ett kontinuerligt arbete med RFV:s kompetensanalysmodell KALAS, kompetensutveckla för lärande arbetsplats, hoppas vi få svar på dessa frågor.

Arbetet med KALAS inleddes 1999 och 2001 var det dags att gå från ord till handling. Marie Larsson, KALAS-coach vid RFV Data, berättar att det blev en mycket intensiv höst 2001.

Närmare 70 procent av grupperna vid RFV Data startade processarbetet genom att specificera kompetenskraven i nuläget. Därefter sammanställdes materialet i en enkät som ska fungera som ett diskussionsunderlag vid utvecklingssamtal mellan medarbetare och chef. KALAS-processen består av fyra workshopar där medarbetarna själva arbetar fram sin enkät genom att diskutera verksamhets-, yrkes- och personlig kompetens.

– Det som är bra med att ha enkäten som underlag är att vi diskuterar flera dimensioner av kompetens, säger Marie Larsson. Det är lätt att fastna i yrkeskompetensen och glömma bort att prata om vikten av verksamhetskunskap och personliga egenskaper.

Kartläggningen tydliggör inom vilka områden det finns behov av kompetenshöjande åtgärder. Därefter skapas en individuell utvecklingsplan för varje medarbetare och vid Campus RFV Data sker olika aktiviteter allt eftersom behoven blir klarlagda. Tanken är att enkäterna ska ses över varje år för att hållas aktuella. Just nu har flera grupper kommit till utvecklingssamtalen och därför har det startats en kurs om utvecklingssamtal vid Campus RFV Data för alla chefer.

– Det är roligt och spännande att se effekterna av vårt långsiktiga arbete med att skapa en lärande arbetsplats, avslutar Marie Larsson.

Kommunikation på rätt sätt

Under 2001 genomförde RFV Data en undersökning för att ta reda på hur medarbetare och chefer uppfattar den interna och externa kommunikationen. Samtliga medarbetare fick möjlighet att besvara enkäten via webben och 73,5 procent valde att delta. Svaren visade bland annat att den interna informationen inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Undersökningsresultatet ligger till grund för arbetet med en kommunikationsstrategi, som påbörjades 2001, och som är kopplad till RFV Datas strategi och RFV:s vision.

Under året genomförde RFV och RFV Data en översyn av de interna intranäten, Rita samt delintranätet, vilket resulterade i en sammanslagning av kanalerna. Ett omfattande profileringsarbete påbörjades även under 2001 för att göra RFV Data till en attraktivare arbetsplats.



På bild Göran Bodén, inköpschef



På bild Fredrik Ekwurtzel och Helena Karlsson, Campus RFV Data

IT-tjänster för 600 miljoner

Den myndighetsgemensamma upphandlingen av IT-konsulttjänster är slutförd. Förutom RFV är det CSN, PRV Bolag och SPV som tecknat ett gemensamt ramavtal med totalt 38 leverantörer. Det här är första gången de fyra verken lokalt i Sundsvall gör en gemensam upphandling. Många av de IT-konsulter som avtal tecknats med finns i Sundsvall och det ses som en fördel ur många aspekter.

Upphandlingen startade i februari 2001 och avslutades med slutförhandlingar i december. Ramavtalen som gäller från årsskiftet och två år framåt beräknas omsätta 300 miljoner per år, eller nästan 1 miljard på tre år. Genom att göra en myndighetsgemensam upphandling kan de fyra verken få en större volym och därmed också bättre villkor.

Tuffare avtalsvillkor

– Vi har utformat avtalen med en prismodell à la Statskontoret med fem kompetensområden och fem nivåer. Detta för att lättare kunna precisera om konsulter ligger rätt i pris. Dessutom har vi utformat tuffare avtalsvillkor som bör betyda att vi kommer att spara rätt mycket pengar. Det vi nu kommit överens om är ett takpris. Sedan får givetvis varje verk förhandla med konsulterna när de ska anlitas, berättar inköpschef Göran Bodén.

Minska behovet av IT-konsulter

Ramavtalen omfattar tjänster inom verksamhetsutveckling och strategi, projektledning, systemutveckling/systemförvaltning, dator drift och teknik. Förutom timarvodet är ersättning för övertid, restid och reseersättning tuffare. RFV Data har köpt mycket konsulttjänster under de senaste två åren, men har under 2001 anställt över 150 nya medarbetare. Därför kommer behovet av IT-konsulter att minska för vår del men vi tror ändå att avtalet är bra för oss, säger Göran Bodén.



Campus RFV Data

Den 18 juni invigdes Campus RFV Data i Sundsvall. Via Campus sker samordning av kompetensutvecklingsinsatser för RFV Datas medarbetare. Fokus har under hösten främst varit på introduktion av de nyanställda. Under introduktionsperioden, som är en till tre månader, lotsas de nya medarbetarna in i den avancerade datormiljön, under handledning av RFV Datas erfarna systemutvecklare. Helena Karlsson är ansvarig för Campus RFV Data. Hon berättar att cirka 100 kursdeltagare genomgått introduktionsprogrammet och att deras åsikter bidragit till olika förbättringsåtgärder.

– Vi har haft skriftliga och muntliga utvärderingar, både under och efter avslutade kurser. Före jul ringde vi runt till några projekt som tagit emot nya medarbetare för att få deras synpunkter. Vi har kompetensutveckling inom tre områden men försöker hitta inriktningar som täcker fler roller.

Nya etableringsorter

Ursprungligen var det tänkt att RFV Data skulle etablera sig på tre nya orter under 2001, men rekryteringsresultatet överträffade alla förväntningar på två av orterna, så valet föll slutligen på Kalix och Karlskrona. På orterna fanns ett aktivt samarbete mellan näringsliv, kommun samt högskola och tillgång till erfarna systemarkitekter, analytiker, designers, implementörer, testare och projektledare. I oktober 2000 invigdes kontoret i Karlskrona och i januari 2002 klipptes bandet i Kalix.

Intressant arbetsplats

Allmänhetens bild av RFV Data har förändrats och varumärket upplevs i dag med större igenkänningsgrad. Ökad grad av profilering och aktivare pressbearbetning är några förklaringar. Det har även skett en rad förändringar för att få verksamheten att anpassa sig till rådande förutsättningar. Med fem kontor utspridda i Sverige är det viktigt för RFV Data att hitta en teknisk infrastruktur som fungerar och arbetsformer som ger ett effektivt projektarbete.

Expansionen fortsätter

I slutet av året hölls en workshop för ledningsgruppen om hur expansionen ska fortlöpa. Lennart Sundling är projektledare för den fortsatta expansionen. Han berättar att målet för 2002 är att rekrytera 100 nya medarbetare, minska andelen externa konsulter och vid behov starta ett nytt kontor. RFV Data ska också fortsätta arbetet med att stärka sitt varumärke och image på marknaden.



Siktet inställt på nya pensionsreformen

Cirka 2,2 miljoner personer får den 1 januari 2003 sin pension utbetald enligt de nya pensionsreglerna och med hjälp av ett nytt handlägningsstöd. I kronor räknat rör det sig om cirka 20 miljarder i månaden. Sedan 1 november 2001 pågår ett intensivt arbete för att ta fram de nya handlägningsstöden som ska vara utvecklade och testade 15 maj 2002.

Den 1 november 2001 etablerades en huvudprojektledning på RFV Data med uppdraget att inrätta ett sammanhållande projekt. Pensionsprojektet RFV Data är nödvändigt för att klara leveranserna av de nya pensionsstöden och ambitionen är att så långt det är möjligt involvera RFV Datas medarbetare för att skapa ett nära och integrerat arbetssätt med den övriga verksamheten. Och för att säkerställa ett lyckat genomförande.

Kort utvecklingstid

Erik Granström är huvudprojektledare för pensionsprojektet RFV Data. Han berättar att det omfattande projektarbetet, på grund av den korta utvecklingstiden, innebär stora ansträngningar för berörda medarbetare. Utvecklingen sker i tio parallella projekt under våren 2002. All systemutveckling ska vara testad och klar till den 15 maj 2002. Därefter ska allt sättas ihop till ett gemensamt pensionsstöd och samtestas för att verifiera att allt fungerar tillsammans.

– Vi har tagit fram ett antal milstolpar med sluttidpunkter som nu är beslutade av styrgruppen för pensionsprojektet. Tiden mellan den 15 maj och 15 augusti 2002, då generalrepetitionen startar, ska samverkans tester genomföras mellan delprojekten. För RFV Datas Produktionsenhet innebär det att pensionsstöden redan i början av maj, i praktiken, måste hanteras som en produktionsmiljö, förklarar Erik Granström.



Mötesplats ska öka gemenskapen

Förutom tillbyggnad av nya kontor satsar RFV Data på en trivsamt samlingslokal som ska fungera som en daglig samlingspunkt för medarbetarna. – En chans att mötas över enhets- och gruppgränser, berättar Åke Rönnberg, chef för Intern Service.

Projekteringen påbörjades 2001 och bygget startar under mars 2002 och beräknas vara klart sommaren 2002. Lokalen kommer att ligga på plan 1 i kvarteret Måsen 8 (Jungfrun) och blir lätt att nå både via det första och andra trapphuset. Trapporna i första trapphuset kommer att öppnas då det i dag endast går att komma ner till lokalen via hissen.

Vinterträdgård

– Vi har lagt ner mycket arbete på att få till en så bra och tilltalande miljö som möjligt, berättar Åke Rönnberg. Vi ska bland annat bygga en ljusgård som släpper in dagsljus och som även kommer att fungera som en vinterträdgård.

Samlingslokalen kommer att utrustas med en pentrydel innehållande mikrovågsugnar, spis, kyl, diskmaskin, automater för varma och kalla drycker samt godsaker. Medarbetarna ska kunna fika eller äta medhavd lunch och det ska även gå att köpa en smörgås eller fikabröd och göra beställningar till sammanträden. Podium, högtalare och A/V-utrustning kommer också att finnas.

Levande musik och dans

– Vi planerar att anlita en entreprenör som sköter om den här verksamheten, förklarar Åke Rönnberg. Det är givetvis tänkt att lokalen också ska användas vid större tillställningar som informationsträffar, enhetsmöten och föreläsningar. Även enhetsfester, med levande musik och dans, ska kunna arrangeras i lokalen. Bokningen ska ske via RFV:s intranät och de tider som samlingslokalen är bokad är det tänkt att de vanliga pausrummen ska användas.

– Vi har lagt ner mycket möda på att få till en trivsamt interiör och nu hoppas vi på att samlingslokalen kommer att utnyttjas så mycket som möjligt, avslutar Åke Rönnberg.



Tillbyggnad samlar medarbetarna

RFV Data är inne i en expansiv period. För Åke Rönnberg, chef för Intern Service, är en av utmaningarna att hitta långsiktiga och bra lokallösningar. Under 2001 påbörjades tillbyggnaden av ytterligare en våning på Södra Järnvägsgatan i Sundsvall.

RFV Data finns i dag på sex olika besöksadresser i Sundsvall och har dessutom kontor i Karlskrona, Stockholm, Söderhamn och Kalix. Förutom Södra Järnvägsgatan 41 finns arbetsplatser på Fredsgatan 5, Kungsvägen 17, Köpmangatan 10, Bergsgatan 130 och Kyrkogatan 3. Campus RFV Data hyr sedan i somras lokaler på Köpmangatan och RFV Data kommer att lämna lokalerna på Kungsvägen (Norrliden) sommaren 2002.

Färre adresser

– Att ha sin verksamhet på så många olika adresser i Sundsvall är ingen långsiktig lösning. Därför ser vi fram emot tillbyggnaden på Södra Järnvägsgatan. Den ursprungliga tanken var att samla alla medarbetare i Sundsvall under ett och samma tak, men den snabba expansionen gör det svårt. Vi arbetar på att långsiktigt samla verksamheten på färre adresser, förklarar Åke Rönnberg.

Utvecklingsenheten har tillsatt ett projekt för att styra och organisera omflyttningarna. Projektet har ett stort uppdrag framför sig då det totalt är cirka 230 nya kontorsarbetsplatser som ska fyllas.

Stort sett problemfritt

Åke Rönnberg berättar att det genomgående har satsats på öppna lösningar, så kallade projektkontor i de nya lokalerna. Tidplanen för tillbyggnaden håller fortfarande. Ett orosmoment var när betong på datorhallstaken behövde bilas bort. Det fanns farhågor om att datorerna skulle skadas av vibrationerna så arbetet skedde under kontinuerlig vibrationsmätning och det hela fortlöpte i stort sett problemfritt. Arbetet genomfördes kvälls- och natttid under två månader.

– Jag vill passa på att ge alla medarbetare en eloge för att de har haft förståelse för problematiken och stått ut med oljudet under bilnings- och borrningsarbetena. Trots alla olägenheter har det varit väldigt få missnöjesyttringar och klagomål och det är vi mycket tacksamma för.



Generalrepetitionen

Generalrepetitionen görs precis som om det skulle vara fråga om skarp drift. Ärendehandläggningen sker dock på en "lätsas-försäkringskassa" och med påhittade, men realistiska handläggningsfall. Systemmiljön blir lika omfattande som den kommande produktionsmiljön och data som används kommer att vara kopior av riktiga person- och pensionsdata. Det enda som inte kommer att göras under generalrepetitionen är att betala ut pengar till pensionstagare. Gunnar Olausson är ansvarig för utvärderingen av de nya pensionsstöden.

– Generalrepetitionen har inte som främsta syfte att testa att systemen räknar rätt, även om några stickprovsmässiga kontroller av detta kommer att göras. Tester av sådant slag ska vara avklarade redan innan generalrepetitionen. Inte heller är syftet att räkna fram rätta förmånsbelopp inför januari 2003, vilket är omöjligt eftersom vissa basdata inte finns tillgängliga vid tidpunkten då generalrepetitionen startar.

Ur en handläggares synvinkel

Gunnar Olausson berättar att huvudsyftet är att utvärdera om de nya pensionsstöden ger "flyt" i handläggningen. Det innefattar bland annat manuella rutiner och stödfunktioner som driftorganisation hos RFV Data, HelpDesk, uppbackningen från produktansvariga och IT-produktansvariga.

– När generalrepetitionen är genomförd ska vi ha en organisation kring systemen, som är förberedd inför driftstart. Vi ska också veta vilka eventuella åtgärder som måste genomföras före driftstart för att pensionshandläggningen ska fungera på ett bra sätt, avslutar Gunnar Olausson.



På bild Ingrid Eklöf, enhetschef för Produktenheten

Internettjänster för föräldrar

Den 16 februari 2001 fastställdes en internetstrategi för SFA. Målet var att utveckla en interaktiv tjänst för föräldrar där de ska kunna anmäla och begära ersättning för vård av barn samt föräldrapenning. Det ska också vara möjligt att ändra uppgifter direkt samt simulera uttaget av föräldrapenning.

I september 2001 kopplade 63,8 procent av alla svenskar i åldrarna 17-79 år upp sig på internet minst en gång. Vi har blivit vana användare av en teknik som ger oss möjlighet att själva styra över vår tid.

– Internettjänsterna ska ge en snabbare och enklare service under den tid på dygnet som kunden själv väljer. Detta är en del i satsningen på att bli en 24-timmarsmyndighet, berättar Ingrid Eklöf, enhetschef för Produktenheten på RFV Data.

Västra Götaland blir pilotområde

Utvecklingen av tjänsterna startade 15 augusti 2001 och skedde under hösten i flera små delleveranser. I april 2002 startar en intern pilot inom SFA i Västra Götaland. Under några veckor ska anställda testa internettjänsterna för föräldrar. Därefter utvärderas resultaten och eventuella rättningar görs. Går allt bra är tanken att en ny pilot ska starta i augusti, där kunderna hämtas bland riktiga föräldrar.

Elektronisk underskrift

För att driva frågor gällande 24-timmarsmyndigheten har RFV, RSV, PRV och Statskontoret identifierat ett behov av en ordnad formell utgivning av elektroniska certifikat, Statens CA (Certification Authority). CA kan översättas till utgivande instans av certifikat. Signering motsvarande lagkrav kan endast åstadkommas med certifikat som likställer elektronisk underskrift med handskriven.



Installation i två steg

Under 2001 skulle supporten gradvis upphöra för befintlig hårdvara för utvecklingssystemet och operativsystemversion så installationen gjordes i två steg. Våren 2001 uppdaterades operativsystemet för både produktion och utveckling, men produktionssystemet låg fortfarande kvar i gamla systemet. Det nyanskaffade OLYMPUS användes i detta läge för utveckling.

– Det var ett stort jobb med att byta operativsystemversion och användarna drabbades av två driftstörningar på grund av detta, berättar Gerd Welin.

Steg 2 skedde under hösten 2001 då byte av hårdvara mellan produktion och utveckling gjordes, det vill säga produktionssystemet lades på OLYMPUS och utvecklingssystemet flyttades till gamla systemet.

Plan inför framtiden

RFV Data gör regelbundna kontroller av behovet av processorkraft utifrån verksamhetens krav, systemets resurser, pågående projekt och applikationsförändringar. Transaktionsvolymen ökade med ytterligare cirka 20 procent 2001, så beslut om anskaffning av ytterligare en processor till produktionssystemet har tagits. Dessutom har arbete med att ta fram en plan avseende framtiden för utvecklingssystemet startat.





Värdefulla stordatorinvesteringar

RFV Data har under 2001 investerat 19,4 miljoner i sin befintliga stordatormiljö. Köpet av det nya Bull/GCOS8-systemet OLYMPUS gjordes bland annat för att klara kapacitetskraven på produktionssystemet inför årsskiftet 2001/2002.

Gerd Welin, gruppchef Centrala System, berättar att de analyserat kapacitetsbehovet i produktionssystemet och tittat på åtgärder för att säkra produktionen på befintligt Bull/GCOS8-system. Det fanns behov av mer processorkraft då transaktionsvolymen ökat med cirka 18 procent under 2001. Det totala primärminnesuttaget låg högt i systemet och har så gjort under en längre tid. I genomsnitt har medelvärdet legat på cirka 94 procent och maxvärdet på cirka 97 procent.

Att utöka med nya funktioner eller fler databaser skulle innebära problem, eftersom det befintliga produktionssystemet redan hade maximalt primärminne installerat. Detta resulterade i ett beslut om att under 2001 uppgradera operativsystemet och byta hårdvara för produktionsmaskinen för att kunna öka processor- och minnesresurserna.

Lägre underhållskostnader

– Inköpet gjordes under våren 2001 då vi även köpte in kompletterande disksystem. Affären slutade på 19,4 miljoner varav diskar för 2,4 miljoner, berättar Gerd Welin. Utan investeringen hade vi inte kunnat få godkända svarstider för transaktionerna vid årsskiftet 2001/2002. Med den nya plattformen har vi fått lägre underhållskostnader och vi har ett system som kan kompletteras för att klara ökat kapacitetsbehov.

– Tjänsterna ställer mycket höga säkerhetskrav. Som användare måste du kunna identifiera dig själv och för att IT-stödet ska vara tillräckligt bra måste det fungera med elektronisk underskrift, avslutar Ingrid Eklöf.

Papperslös ärendehantering

Under 2001 startade ärendehanteringsprojektet, ÄHS, med utvecklingen av ett IT-stöd som ska stödja papperslös hantering av förmånerna sjukpenning, rehabilitering och tillfällig föräldrapenning. ÄHS bygger på att alla dokument i ett ärende scannas och lagras i elektroniska akter.

På försäkringskassorna har arkivering och hantering av ärendakter varit ett huvudbry men med ÄHS blir detta ett minne blott. Med det nya handläggarsstödet blir det lättare att hitta ärenden och handlingar, då allt finns i datorn, och dessutom blir det mindre pappershantering. Kollegor kan även ta över varandras ärenden.

Många intryck

I början av november 2001 kördes en skarp pilot i Blekinge. Resultatet har visat att de flesta är nöjda med ärendehanteringssystemet men att det finns vissa inkörningsproblem. Ingrid Eklöf, enhetschef för Produktenheten på RFV Data, berättar att upplösningen på de inscannade dokumenten i vissa fall varit för låg och gjort de svåra att läsa. En del handläggare anser även att de blir mer bundna till skärmen och styrda i sitt arbete.

Nya arbetssätt

Det tar inte lång tid att lära sig tekniken, men det är en omställning att arbeta enbart med elektroniska dokument. Det är nya rutiner och det tar lite tid att känna sig säkra på hanteringen. Stor vikt kommer därför att läggas vid själva förberedelsearbetet som bland annat innebär att utbilda de som ska använda sig av systemet.

Samtliga försäkringskassor

Utvecklingsprojektet arbetar nu för högtryck för att förfina systemet och göra det utrullningsbart för hela landet. Tanken är att utrullningen ska påbörjas i maj 2002 och avslutas i oktober samma år. Håller tidplanen ska samtliga försäkringskassor vara anslutna till ÄHS innan årsskiftet 2002/2003.

Kvalitet i ärendehantering

Under 2001 har det även pågått utvecklingsarbete kallat Qben-projektet. Qben är ett system för att mäta kvaliteten i ärendehandläggningen på försäkringskassorna. Oavsett om den försäkrade bor i Kiruna eller Simrishamn ska ärendet bedömas på ett likformigt och rättssäkert sätt. Systemet driftsattes vid årsskiftet och kommer under 2002 att vidareutvecklas i olika steg.



Ordning och reda med Förvaltning RFV

Modellen som talar om hur vi ska arbeta med förvaltningen av våra IT-stöd ger både beställare och leverantörer en gemensam grund för förvaltningsarbetet. Den klargör vem som ansvarar för vad i arbetet, vilket resultat som förvaltningen ska leda till och bidrar även till ett effektivt resursutnyttjande på kort och lång sikt.

IT-verksamheten inom SFA utgör en stor del av resursförbrukningen inom RFV. Det är därför viktigt att såväl medel som personella resurser styrs så att de gör största möjliga nytta för verksamheten. Förvaltning RFV är en del i arbetet med att förtydliga relationen mellan beställaren RFV Försäkring och leverantören RFV Data. Förvaltningsplanen är även ett underlag till de avtal som sluts mellan beställare och leverantör. Modellen utvecklades under 2000 och beslutades i februari 2001 och ersätter den förvaltningsmodell som togs fram 1996.

Bättre styrning

– Hela förvaltningen styrs av uppställda mål. Det var något som inte fanns med i gamla modellen, förklarar Ingrid Eklöf, enhetschef för Produktenheten. Nu är hela året planlagt från början till slut och med en fastställd budget. Vi ser fortlöpande hur vi ligger till och får givetvis en bättre styrning. Med den nya förvaltningsmodellen har vi fått ett betydligt bättre resursutnyttjande.

Affärsmässighet skapar förtroende

Begreppet affärsmässighet ligger i fokus. Detta innebär att beställare och leverantör ansvarar för olika delar i arbetet och att affären är tydligt beskriven. Målen ska dessutom kunna mätas och som slutresultat ska givetvis både beställare och leverantör vara nöjda med resultatet. För att säkerställa affärsmässigheten i förvaltningsarbetet arbetar RFV med två typer av dokument, förvaltningsplaner och avtal för förvaltning och produktion.

– Tydlighet skapar förtroende och det är viktigt att vi lever upp till vår roll som professionell leverantör, säger Ingrid Eklöf. Det är därför ett måste att arbetet präglas av ett affärsmässigt förhållande mellan alla inblandade parter.

Grunden för förvaltningsarbetet

Förvaltningsplanen är grunden för förvaltningen av ett IT-stöd. Planen är plattformsoberoende och passar alla förvaltningsobjekt, både egenutvecklade och köpta. Den är också tillämplig på andra objekt som exempelvis helpdesk. Förvaltningsplanen tas fram vid ett arbetsseminarium där både beställare och leverantör deltar. Seminariet innehåller fem arbetssteg:

- Definiera förvaltningen: Vilka aktiviteter ingår i förvaltningsarbetet?
- Identifiera förvaltningsobjektet: Vad är det som ska förvaltas?
- Målstyra förvaltningen: Vilka mål ska vi ha för arbetet?
- Klargöra ansvarsroller: Vem ska ansvara för vad?
- Bygga rutiner: Hur ska vi arbeta, steg för steg?

Styrgrupp och förvaltningsgrupp för effektiva beslut

För att göra förvaltningsarbetet effektivt med information och beslut på rätt nivå bildas beslutsgrupper. Enligt förvaltningsmodellen finns en styrgrupp och en förvaltningsgrupp.

– I styrgruppen sitter produktägaren och IT-produktägaren. I förvaltningsgruppen sitter produktansvarig och IT-produktansvarig, förklarar Ingrid Eklöf. Dessa är obligatoriska för en affärsmässig förvaltning, andra grupper kan skapas beroende på förvaltningsobjektets behov. Genom att personer med olika roller är med och fattar beslut i förvaltningen av ett IT-stöd skapas förutsättningar för att besluten blir effektiva.