

Fixa mer flyt med självservice

Självservice finns nu i stort sett alltid på agendan när användningen av pa- och lönesystem ska förändras. Men för att kunna använda självservice och få flyt i systemet, gäller det först att veta hur arbetsprocessen ska omformas och förankras.

TEXT HELENA DOVIER ILLUSTRATION JOHANNES WESSMARK

Bengt Kangas är konsult på det leverantörsoberoende konsultföretaget Systematisk PA. När han får frågan om vad som är på gång på marknaden för pa- och lönesystem nämner han bland annat en fortsatt konsolidering bland leverantörerna. Sedan i våras har Carat och Softone gått ihop.

– Företagen vill växa värdemässigt och kunna erbjuda tjänster runt omkring, till exempel outsourcing av lönetjänster. Att finnas med långs med hela kedjan blir ett sätt att skapa mervärde, säger Bengt Kangas.

Han nämner också att webbifieringen av systemen fortsätter, och att stödet för den operativa verksamheten (till exempel rekrytering och operativ bemanningsplanering) fortsätter att utvecklas.

SJÄLVSERVICE är nu ett inslag i nästan alla uppdrag som Bengt Kangas får. Men självservice innebär stora förändringar i arbetssättet.

– Det är en lång väg från att ha ett önskemål om självservice till att verkligen införa det. Man måste veta hur

man ska omforma arbetsprocessen.

Som exempel nämner han den chef som, när självservice och ett servicecenter skulle införas, ställde frågan: "Nu när lönekontoret försvinner, vem ska då skriva min reseräkning?" Självservice innebär alltså att både chefsrollen och andra roller tydliggörs.

– Det finns arbetsuppgifter som ligger invävda i kulturen och som kommer fram när man ser över rutiner och inför självservice, säger Bengt Kangas.

ARBETSGIVARE MÅSTE också fundera på om verksamheten är mogen för självservice och om infrastrukturen för IT är på plats.

– Det är en sak att ha självservice i ett kontorslandskap, och en annan sak när verksamheter är ambulering som till exempel i en kommun eller hos servicetekniker. Varje individ kan inte ha tillgång till självservice, men det kan lösas med hjälp av arbetsledare.

Självservice innebär också en upp-



lärningsprocess när chefer och anställda ska lära sig mer av regelverket. Då gäller det att tro att de klarar av att lära sig det.

– När arbetsgivare lägger ut regelverket är de inte alltid hundra på att verksamheten klarar av att hantera det, trots att de ska kunna det. Det är en del utbildning förknippat med det hela. Men självservice är ett sätt att bli en attraktiv arbetsgivare genom att erbjuda moderna verktyg, säger Bengt Kangas.

KONSULTFÖRETAGET CEDAR gjorde 2004 (för sjunde året i rad) en världsomspännande undersökning bland företag med fler än 500 anställda. Undersökningen visar att självservice nu är det normala, och att verksamheterna lägger krut på att få mer funktionalitet via portaler. Målet är att personalfunktionen ska kunna ge strategiskt värde till organisationen och ge möjlighet att mäta och planera för framtida rekryteringsbehov. Chefernas acceptans för självservice har ökat, och personalfunktionen kan därmed lägga mer uppmarksamhet på att jobba strategiskt.

