

SUCCESS STORY



Effektivare arbetssätt med "Jobbhjälpen"

För att samla och tillgängliggöra verksamhetskritisk information för Wasa Kredits personal tog Peritum fram konceptet Jobbhjälpen. Jobbhjälpen är en portal med aktuella rutiner och instruktioner som kundnära personal använder i sitt dagliga arbete. En oberoende utvärdering bedömer att Jobbhjälpen sänker kostnader med minst 5 mkr per år hos Wasa Kredit.



Utmaningen

Wasa Kredit behövde hitta nya former för att skapa och dokumentera rutiner i deras IT-applikationer. De utmaningar som vi identifierade hos Wasa Kredit var bl.a. stort beroende av enskilda medarbetares kunskap i verksamhetskritiska frågor, avsaknad av standardiserade arbetssätt och bristande informationskvalitet. Genom att hitta en lösning för detta skulle verksamheten kunna öka kvaliteten i kundkontakten och förkorta tiden för ärendehantering, vilket skulle göra verksamheten mer flexibel och minska beroendet av enskilda individer.

Lösningen

Vi tog fram ett koncept för att samla verksamhetskritisk information och göra den lätt tillgänglig för personal. Konceptet fick namnet Jobbhjälpen, som är en webbportal där medarbetarna enkelt kan hitta instruktioner, rutiner och annan viktig information som stöd i sitt dagliga arbete. Materialet på Jobbhjälpen består av tydliga instruktioner, rutiner och basdatabeskrivningar som tillsammans beskriver Wasa Kredits arbetssätt i olika



delprocesser och IT-applikationer. När projektet var avslutat fanns drygt 250 instruktioner och 330 rutiner förklarade i Jobbhjälpens portal.

Resultatet

Jobbhjälpen har blivit ett stöd i det dagliga arbetet för medarbetarna på Wasa Kredit. Från att informationen funnits spridd på flera platser kan man nu hänvisa kollegor, nyanställda och extrapersonal till en plats med korrekt information. En utvärdering beräknar att Jobbhjälpen sänker kostnaden hos Wasa Kredit med minst 5 miljoner SEK per år.

"Peritum levererar konkret, verklig nytta. De kan vara ett bollplank för idéer, men vågar också ifrågasätta och gå in och styra om det krävs. Peritum håller vad de lovar."

MARIE ÅGREN

PROJEKTSAMORDNARE, WASA KREDIT



Malmö

Peritum AB

Lilla Nygatan 11

SE-211 38 Malmö

+46 40 43 46 00

info@peritum.se

Göteborg

Peritum AB

Stora Ävägen 21

SE-436 34 Askim

+46 40 43 46 00

info@peritum.se

Stockholm

Peritum AB

Kommendörsgatan 33A

SE-114 58 Stockholm

+46 40 43 46 00

info@peritum.se