

## Om Svenska Spel

Svenska Spel bildades 1997 efter en sammanslagning mellan Tips-tjänst och Penninglotteriet. Dotterbolaget Casino Cosmopol startade sin verksamhet 2001. Svenska Spel har närmare 2 100 anställda och bland varumärkena hittar man bland annat Lotto, Triss, Stryktipset och Oddset.

# Hur man får med hela bolaget i en stor och komplex förändring

Svenska Spel bedriver verksamhet med en stor kundbas som hanteras på olika sätt för olika syften. GDPR-programmet startades med målet att säkra att företaget arbetar enligt dataskyddsförordningens regler. Man fick anstränga sig för att hålla styrning, riktning och fart i detta program som involverade hela bolaget. Kunde man genom tydlig målbild, verktyg, kommunikation och riktlinjer ro iland programmet och få alla att delta?

När Svenska Spel skulle anpassa verksamheten efter dataskyddsförordningen insåg man snabbt att det skulle bli ett mycket stort och komplext arbete eftersom det påverkade hela verksamheten med många olika personuppgiftsgrupper, system och processer. Svenska Spel startade därför ett program som skulle leverera alla dessa delar. I den första fasen nådde programmet en bra bit på väg men inför fas 2 valde man att ta in en extern erfaren konsult för att säkerställa att man nådde ända i mål.

Helene Cedertorn, chef för Koncernsäkerhet & Compliance på Svenska Spel berättar om programmet.

Inför fas 2 i programmet behövde vi en ny struktur för att göra det tydligt hur vi skulle arbeta för att ta programmet hela vägen i mål. Vi anlätade Maria Wirlée från Pro4u som programledare. Hon hade drivit andra regelverksprojekt hos oss och kände verksamheten samt visste hur man kunde driva program som spänner över hela verksamheten. Vi är ett transaktionsintensivt IT-bolag som är beroende av väl fungerande IT-lösningar, där kom Maria in och styrde upp på ett utmärkt sätt. Hon satte upp en ny programorganisation, tydliggjorde målbilden och effektiviserade beslutsprocessen.



*"Sättet vi arbetade på skapade stort engagemang både hos styrgrupp och deltagare."*

Marias programstyrningsgrupp bestod av uppdragsledare för de olika uppdragen samt några specialister. Som stöd för programmet fanns en strategisk styrgrupp som kunde engagera sig i vissa områden när vi behövde uppmärksamma frågor på bred front eller få igång ansvariga chefer

eller ledare. Maria formade också en taktisk beslutsgrupp som var mer kunnig inom området och representerade olika delar av verksamheten. Det var ett bra sätt att snabbt kunna hantera frågor och lösa saker. Vi fick en effektivitet i besluten som skulle fattas.

Den taktiska gruppen gick igenom och fattade beslut om hur vi ska hantera frågeställningar i verksamheten i förhållande till dataskyddsförordningens regler och våra egna riktlinjer. Detta lyftes sedan upp till styrgruppen som kunde arbeta mer strategiskt. Det blev ett väldigt effektivt sätt att jobba tycker jag. Man slösar inte tid på att fel personer försöker fatta beslut och frågor börjar snurra runt istället för att lösas direkt. Att vi har haft en taktisk beslutsgrupp med expertkompetens har varit väldigt bra poängterat Helene. Detta är ett arbetssätt som vi ska använda inom fler områden.

Maria har haft järnkoll och drivit frågor på ett mycket bra sätt. Hon har också tagit upp problem som kommit upp och inte varit rädd att ta upp saker som varit besvärliga. Precis så där som man vill att det ska vara helt enkelt.

*"När Maria kom in kunde jag känna mig helt trygg och kunde släppa utan att vara orolig."*

Den största utmaningen var hur vi skulle få med alla. Att få alla förvaltningsområden inom organisationen att vara delaktiga i genomlysningen, hitta gap och åtgärda dem. Här lyckades vi på kort tid att få till ett bra arbetssätt där förvaltningsområdena fick driva sina egna förändringsprojekt med utbildning och expertstöd från programmet och kontinuerlig uppföljning. Vi jobbade mycket med processen och tillsatte även en intern koordinator med kunskap om organisationen. Vi skapade kartläggningsformulär som i sin tur hjälpte till att ge en tydlig kravbild att ta ställning till. Alla kunde sedan i en gemensam digital dashboard se status i ärenden i realtid med trafikljus för att kunna följa progressen mellan förvaltningsområdena. Det blev ett enkelt och transparent sätt för alla att se vilka som hade saker på gång och vad som var färdigt. Internt uppskattades denna struktur.



Vi har försökt möta utmaningar internt med kommunikation som är konkret och engagerande. Ett exempel är när vi införde automatisk gallring av e-post. Det lanserades internt med reklamfilm, GDPR-spray och städhjälp. Det har varit mycket lyckat där medarbetarna kunnat tillämpa kompetensen

och visat stort engagemang. Det är en stor framgång för programmet, hur medarbetare tagit till sig det här. Numer skulle jag vilja påstå att alla här känner till dataskyddsförordningen och har den med sig i bakhuvudet. Vi får frågor både internt och externt som visar på det. Det är roligt att se engagemanget internt och på köpet har vi fått lite ytterligare ordning och reda.

*"Hur alla medarbetare tagit till sig det här internt är en stor framgång för programmet."*



## Framgångsfaktorer:

- ✓ Effektiv styrning av programmet
- ✓ Förankring genom att ta fram och synliggöra mål
- ✓ Konkret och engagerande intern kommunikation

### Pro4u-konsulten Maria Wirlée

har de senaste 20 åren arbetat som konsult med ledning av IT- och verksamhetsutvecklingsprojekt. Hon har lång erfarenhet av förändringsledning, utveckling och införande av nya arbetssätt/processer i organisationer, strategisk kompetensförsörjning samt AML4 och GDPR.

Maria har verkat i roller som VD, programledare, projektledare och kvalitetsansvarig.

