

## Framgångsrika kunder.

Det är nu snart tio år sedan Monica Lindstedt grundade företaget Hemfrid AB, som säljer hushållsnära tjänster. Idén sprang ur Monicas egna behov, att som flerbarnsmor i karriären skapa en acceptabel balans mellan förvärvs- och hushållsarbete. Ett behov som hon delar med många yrkesverksamma kvinnor och mödrar. Idag omsätter företaget 50 miljoner kronor, sysselsätter ca 350 anställda på hel- och deltid, och erbjuder tjänsterna till både företag och privatpersoner främst i storstadsregionerna Stockholm, Göteborg, Malmö, Västerås och Uppsala. Men i takt med att företaget växte så växte också de administrativa sysslorna med tonvikt på fakturor och logistik. I september 2004 bestämde man sig för att implementera ett nytt affärssystem, SAP Business One, som skulle råda bot på flaskhalsarna och stödja en dubbelning av bolagets omsättning fram till 2010.



## ENKLA TJÄNSTER MEN AVANCERAD VERKSAMHETSLOGISTIK

- Vi erbjuder en till synes enkel tjänst, men ur ett verksamhetsperspektiv handlar det om rätt avancerad logistik, att ha rätt person, på rätt plats i rätt tid, med rätt utrustning och rätt nycklar, säger Monica Lindstedt.

Lägg därtill allt som kan hända, t ex att kunden glömmer att larma av eller blir sjuk strax före ett planerat servicetillfälle. Idag ansvarar totalt 12 områdeschefer för att all logistik fungerar. Uppdragen kommuniceras till personalen via veckoscheman postalt. Varje områdeschef ansvarar för ca 150 kunder och ca 20 s.k. "hemfridare", vilket är benämningen på personalen i frontlinjen. Till sin hjälp har områdescheferna ett kundcentrum som kan besvara frågor av mer kritisk karaktär då de inte går att nå.

- Vi har idag en andel på 30% av den än så länge lilla "vita" marknaden för hushållsnära tjänster. Det är tyvärr en lågmarginalbransch med höga krav på volymer för att nå skalfördelar och lönsamhet och vår största konkurrent är fortfarande den svarta sektorn som omsätter flera miljarder, säger Monica.

En hög beläggningsgrad är en förutsättning för att nå lönsamhet. På Hemfrid ligger den på över 90% i genomsnitt.

### Branschanpassat system

- För att driva ett tjänsteföretag som detta krävdes ett bra IT-stöd. Det vi hade tidigare krävde tyvärr alltför mycket dubbelarbete och handpåläggning, säger Monica.



Monica Lindstedt  
 Grundare av Hemfrid AB

### Våren 2004 anlätade Hemfrid därför en oberoende upphandlingskonsult .

- Vi letade efter ett affärssystem som kunde ersätta flera av våra befintliga system och som kunde anpassas till vår verksamhet utan alltför dyra anpassningar. I praktiken handlade det om ett system som kunde hantera schema- och massorderläggning och som administrerade drygt 3000 fakturor i månaden, kommenterar Monica.

Valet föll på affärssystemet SAP Business One. Uppdraget gick till affärs- och implementationspartnern Arete Affärssystem (numera Ciber Sweden AB) som under loppet av tre månader införde SAP Business One i sitt standardutförande samt utvecklade en skräddarsydd modul för schemaläggning på toppen av standardsystemet.

Men som Monica framhåller är den egna IT-kompetensen avgörande både i upphandling och egenutveckling av ett branschspecifikt system. I Hemfrids fall var och är regionchefen Mia Andersson denna resurs.

### Visuellt verktyg

- I dag är det främst områdescheferna samt personal på ekonomi och i kundtjänst som arbetar i systemet, säger Mia.

En konkret fördel enligt Mia är strukturen i systemet vad gäller den generella hanteringen av kundinformation.

- I SAP Business One är all information kring kund samlad på ett ställe. Vi slipper en uppsjö av fönster, för att registrera nya kunder, komplettera med ny information och ta fram kundinformationen, säger Mia, som upplever systemet som intuitivt och visuellt på många sätt.

- Systemet ger oss en bättre kontroll över verksamheten, med mer förfinade metoder att analysera och utveckla den befintliga kundstocken och möjligheten att öka beläggningsgraden ytterligare på sikt, säger Monica.

Ett konkret exempel på detta är de förhållandevis nya stycke-tjänsterna, såsom enstaka tjänster i form av vårstädning, flyttstädning mfl.

- Med hjälp av affärssystemet får vi nu en bättre överblick och kan matcha tillfälliga behov med ledig personal på ett mer strukturerat sätt, säger Monica.

- Schemaläggning, fakturering och löneunderlag är idag integrerade i ett system vilket spar oss både tid och pengar i manuell handpåläggning och dubbelarbete jämfört med tidigare. Tidigare hanterade vi dessutom schemaläggningen separat i Microsoft Excel, säger Mia.

- För snart tio år sedan då vi lanserade idén till företag att erbjuda sina anställda städhjälp som ett alternativ till tjänstebilen, var mottagandet svårt. Idag är ca 70 procent av vår kundstock företagskunder - inom främst bank, försäkring och konsultverksamheter - som valt att underlätta vardagslivet för sina medarbetare genom att erbjuda hemservice som löneförmån. Debatten om sjukfrånvaron, balans i livet och de ständigt återkommande förslagen om kvotering för att få in fler kvinnor på ledande positioner och i styrelserummen, talar också långsiktigt i vår sak. Hemfrid är en enkel idé om ett bättre liv för fler.

- Och - utan den ordning och reda som vi nu skapar i vår administration med hjälp av SAP Business One, skulle vi inte klara av att växa. Det skulle vara omöjligt att fördubbla vår omsättning med lönsamhet till 2010, vilket är vårt mål, avslutar Monica Lindstedt.

#### HEMFRID AB

<b>Tjänster:</b>	Hushållsnära tjänster
<b>Huvudkontor:</b>	Lundagatan, Stockholm
<b>Filialkontor:</b>	Göteborg, Malmö, Västerås och Uppsala
<b>Omsättningen 2004:</b>	50 miljoner kronor
<b>Antal anställda:</b>	350
<b>Implementationspartner:</b>	Ciber Sweden AB