

# Å lykkes med Workplace by Facebook

Christian Kamhaug  
Social Media & Digital Channels Director

**intrum**

# Om Intrum.



- Verdensledende innen inkasso og kredittjenester
- Hovedkontor i Stockholm
- Mer enn 800 ansatte
- Tilstede i 23 land
- Omtrent 100 lokasjoner
- Dannet gjennom fusjonen av Intrum Justitia og Lindorff sommeren 2017
- Bruker fremdeles navnet Lindorff i Norge
- Røtter tilbake til 1898
- Omsetter for mer enn 10 milliarder kroner

# Hva er Workplace?

# Workplace by Facebook

- En ny generasjon Internkommunikasjonsverktøy
- Basert på Facebook – men fullstendig adskilt
- Trenger ikke være på Facebook for å bruke Workplace
- Proprietært system – for selskaper
- Vi eier dataene
- Lansert i 2015 som Facebook at Work
- Brukes i dag av mer enn 30.000 selskaper verden over



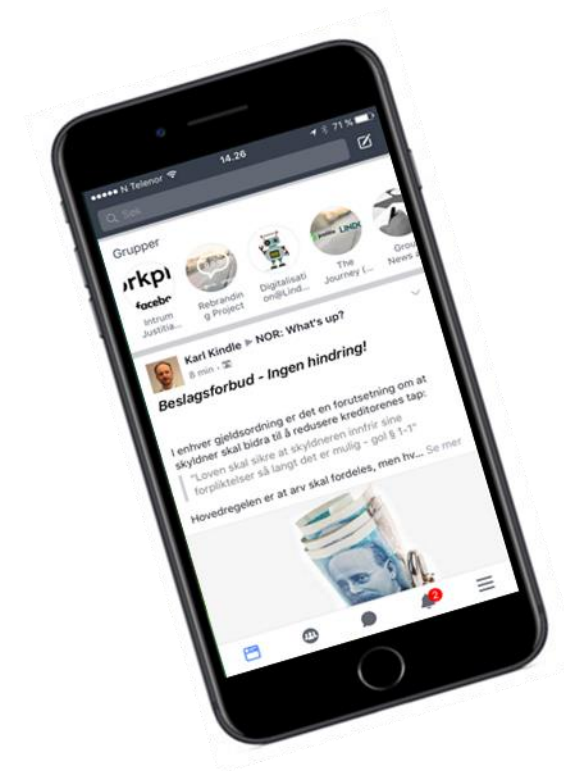
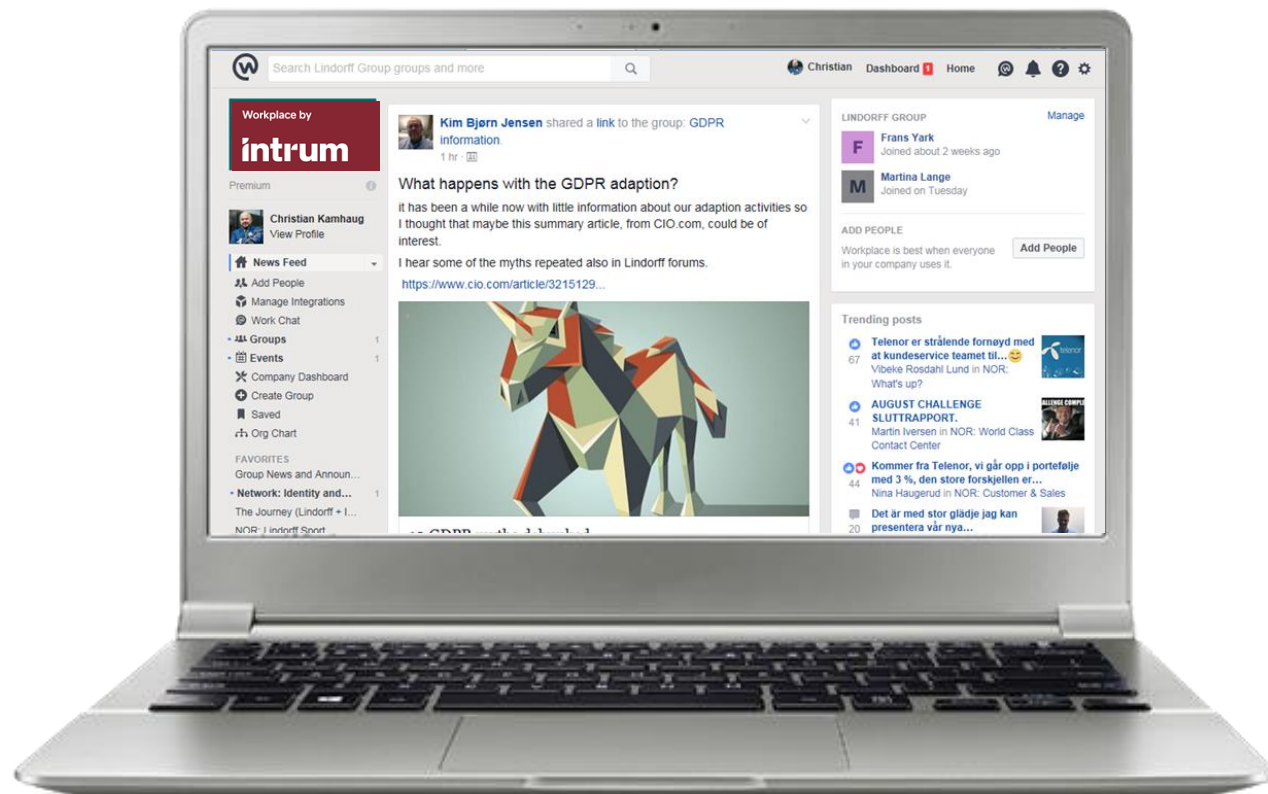
# Som Facebook ....

## ...men ikke helt

- Det er i gruppene alt skjer
- Brukere må ikke være på Facebook
- Ingen sammenheng mellom Facebook og Workplace
- Newsfeed bygget på algoritmer – som Facebook
- Egen Workplace app for mobile enheter
- Super-enkelt brukergrensesnitt



# Workplace by Intrum



# Effekter.

## Hva vi ville at Workplace skulle gjøre for oss.

- Skape én felles selskapskultur
- Redusere avstand – i geografi og hierarki
- Strømlinjeforme kommunikasjonen
- Styrke samarbeid og kunnskapsdeling over landegrensene





## Ting vi kan gjøre nå som vi ikke kunne gjøre tidligere

- Enkelt å finne bilder og informasjon om kolleger
- Enklere å kontakte kolleger i andre avdelinger eller land
- Umiddelbar feedback fra medarbeiderne
- Enklere å se hva som foregår rundt i selskapet
- Folk leser faktisk internnyhetene – og diskuterer dem offline også
- Mye enklere for internkommunikasjon å plukke opp gode historier
- Enkelt å se hvor mange som har sett og lest nyhetene
- Live-streaming av viktige hendelser



DIRECTE 230

Patricia Fuertes Werner  
NO number. Only Workplace live stream.

Victor Gonzalez Quevedo  
AÑam Nasbani from Spain, asks when will the Roadshow start?

Send

# Endret interkommunikasjon.

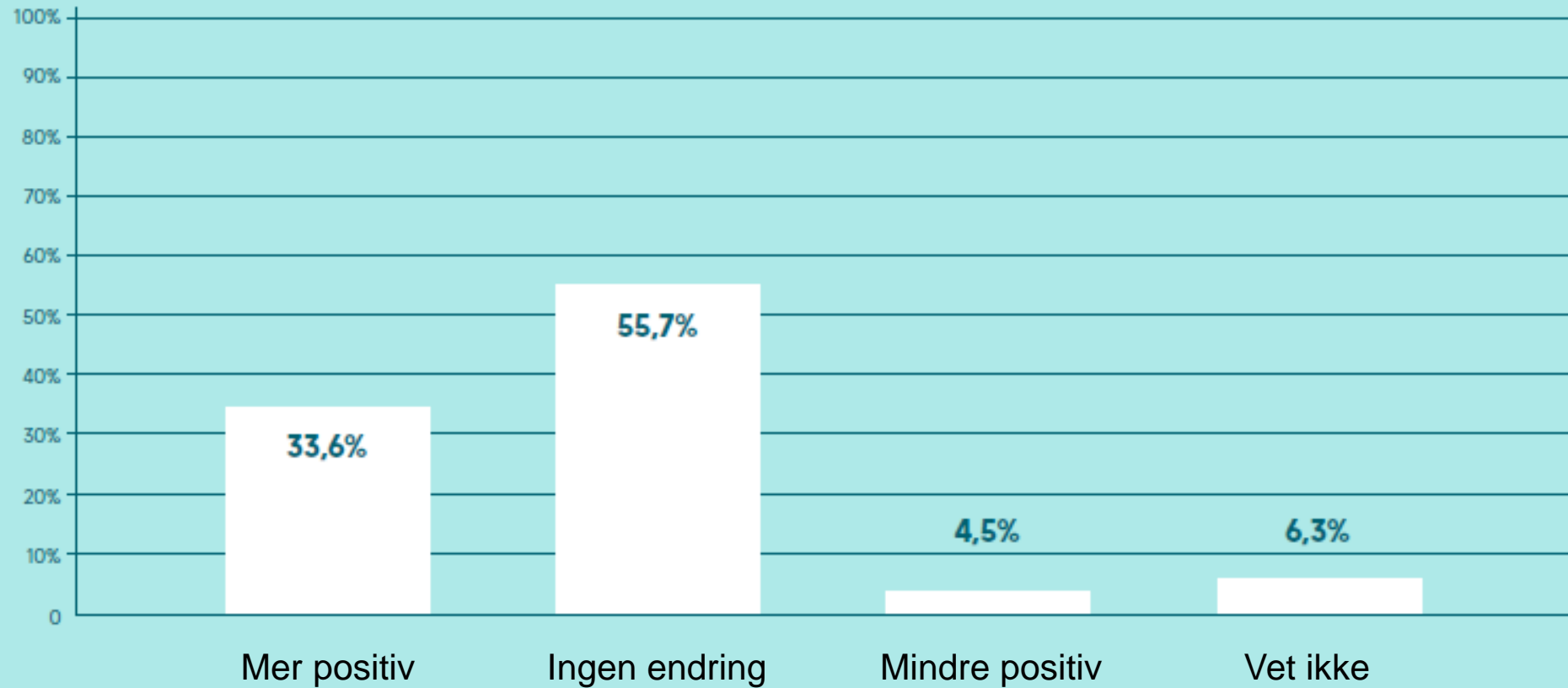
- Fra portvoktere til kuratorer
  - Kortere saker
  - Mer bruk av bilder
  - Video! (med undertekster)
  - Talspersonene poster selv

## Hva våre medarbeidere sier \*

- 78 % sier de er bedre informert om hva som foregår i selskapet
- 50 % sier de diskuterer det de leser på Workplace offline også
- 67 % sier det er enklere å kontakte kolleger i andre land
- 63 % sier de føler seg trygge på å poste saker på Workplace
- 75 % sier det er enklere å dele det de jobber med
- 44 % sier Workplace har gjort det enklere å kontakte ledelsen
- 53 % er innom Workplace minst én gang om dagen

\*employee survey Q3/2017

## Har bruken av Workplace endret din oppfatning av å jobbe i Lindorff?



# Utfordringer.

## Utfordringer.

- Information overflow
- Viktig informasjon kan “forsvinne” i newsfeeden
- Vanskelig å finne statistisk informasjon
- Buy-in fra ledelsen
- Usikre mellomledere
- Demokratisering av informasjon
- Sikre at viktig informasjon når frem til alle
- Compliance



# Compliance & Information Security



# Compliance & information security

- IT & compliance involvert fra Dag 1
- Selskapet eier all data på Workplace
- Alle data er lagret i skyen – enten i USA eller Sverige
- Konfidensiell informasjon kan ikke deles på Workplace
- Dokumentdeling ikke mulig
- En “robot” søker gjennom all informasjon hver natt på jakt etter nøkkelord
- Workplace oppfyller ennå ikke GDPR, men vil gjøre det i 2018

# Kritiske suksessfaktorer.

## Critical success factors.

- Tydelig pre-lanseringskommunikasjon og promotering
- Tidlig forankring med HR, IT og juridisk
- Buy-in fra toppledelsen
- Lokale ambassadører
- Mobil!
- Ingen doble kommunikasjonsplattformer
- Roadshows / opplæring og informasjonsinnsamling etter lansering

# Synlig ledelse

- I 2017 betyr ikke synlig ledelse at ledelsen nødvendigvis må være ute i “fabrikken”
- Workplace gir en unik mulighet for ledelsen til å legge merke til og kommentere på ansattes gode arbeid



**Kommentere**



**Like**



**Dele**



**Poste**



## **Veien videre.**

- Mer opplæring – særlig blant ledergruppene – for å øke forståelse og bruk
- Endre holdninger og arbeidsmetoder blant alle ansatte
- Korrigere når utviklingen går feil vei
- Kuratere innhold og alltid ha fingeren på pulsen
- Få på plass mobil-tilgang for alle som ønsker det
- Fortsatt dialog med Facebook for å komme med endringene vi ønsker

1 % finished





**Christian Kamhaug**  
**Social Media & Digital Channels Director**  
**Intrum**

**+47 90 25 51 68**

**Christian.Kamhaug@intrum.com**

 **/no/ckamhaug**

 **/ckamhaug**

**intrum**