

Folksams datahistoria

1945-1985



Dag Wedmalm och Christian Rydberg

FOLKSAM

© Folksam

Manus: Christian Rydberg och Dag Wedmalm

Manusbearbetning: Peter Hennix

Redaktör: Per Lindström

I redaktionen: Bo Beckman

Form: Björn Svanström och Per Lindström

Omslagsillustration: Kenneth Andersson

Foto: Lasse Jangö sidan 8, övriga Folksams bildarkiv

Sättning: Folksam Grafiska

Tryck: Litografia AB, 1995

ISBN 91-7044-188-X

Förord

I ett stort företag som Folksam samlas under årens lopp inom de olika verksamhetsområdena ett omfattande material av dokument, personliga erfarenheter och minnen.

Att bearbeta och göra allt detta material tillgängligt kan vara en alltför omfattande uppgift för att kunna genomföras. Det ställer sig betydligt enklare att göra ett urval från ett viktigt område under en viss tidsepok.

Så har skett i denna bok, som är ett stycke teknikhistoria och skildrar framväxten av Folksams dataverksamhet under tiden 1945–1985. Det har sitt speciella intresse, även utanför företaget, att få en dokumenterad skildring av denna viktiga epok i företagets historia. Folksam intog nämligen då som nu tätpositionen när det gäller att dra nytta av teknikutvecklingen vid den datamässiga hanteringen av försäkringar. Genom förutseende och djärvhet lades grunden

till Folksams förmåga att i dag hantera mycket stora volymer av försäkringsuppdrag.

Dag Wedmalm och Christian Rydberg, som skildrat denna epok, har själva intagit en central position i utvecklingen och har därmed haft enastående möjligheter att med hjälp av sina erfarenheter och av tillgänglig dokumentation analysera och beskriva utvecklingen. Det har blivit en mycket läsvärd bok, som bör vinna uppmärksamhet inte bara av alla i Folksam som själva deltagit i datautvecklingen utan även av dem som har intresse av levande teknikhistoria.

Stockholm i mars 1995

Håkan Tidlund
VD i Folksam

Innehåll

Författarnas förord 7

De skrev Folksams datahistoria 9

Vad är försäkringsadministration? 13

Manuell bearbetning 15

Mekanisering 21

Automatisering 33

On-line 41

Bilagor 77

- 1) Försäkringsadministration på 40-talet 77
- 2) En sammanställning över bilsektionens försäkrings- och skaderutiner 80
- 3) Folksams datastrategier 1983 82

Författarnas förord

Under efterkrigstiden registrerade Folksam en enastående ökning av försäkringsverksamheten samtidigt som nya tekniker infördes inom administrationen.

Avsikten med denna historiebereskrivning är att översiktligt redogöra för datautvecklingen i Folksam från 1945 till 1985. För att komplettera beskrivningen har viss information lämnats även om utvecklingen några år efter denna tidpunkt. Då gjordes nämligen ett antal organisatoriska och strategiska förändringar som fick stor inverkan på den fortsatta utvecklingen inom dataområdet och försäkringsadministrationen.

Med hänsyn till den tekniska utvecklingen har datahistorien indelats i epoker med olika metoder för bearbetning av data. Gränserna mellan de olika epokerna är flytande. En indelning har dock gjorts enligt följande:

- Manuell bearbetning
- Mekanisering
- Automatisering
- On-line

Underlaget för historiken är hämtat från olika källor t ex rutinbeskrivningar, protokoll och artiklar, men självklart bygger återblicken också på egna synpunkter och kommentarer. I viss mån belyses också olika problem vid införande av nya metoder och nya tekniker.

Varje epok beskrivs i en berättande grundtext. Till grundtexten finns kopplad dokumentation, som samlats årsvis i kronologisk ordning.

Beskrivningen visar hur olika rutiner kommit till användning men beskriver inte de personer som i olika sammanhang medverkat i utvecklingen. Det är nämligen enklare att berätta om de tekniska framstegen än att lista alla de personliga insatser som under dessa decennier skapat och drivit Folksams produktionsystem.

Utan ambitionen och kompetensen inom alla led från blanketteknik till distribution hade Folksams databehandling aldrig blivit så framgångsrik – men som sagt, vi har valt att fokusera tekniken och inte personerna.



De skrev Folksams datahistoria

Dag Wedmalm och Christian Rydberg har skrivit Folksams datahistoria, både bokstavligt och bildligt. De har mycket aktivt deltagit i automatiseringen av försäkringshanteringen från hålkortsmaskiner till stordatorsystem. Dag Wedmalm har varit analytiker av behoven. Christian Rydberg har mer handgripligt arbetat med systemlösningarna.

Datautvecklingen har som regel gått på räls med starkt stöd från företagsledningen. Men tidvis har Wedmalms och Rydbergs ambitioner kolliderat med motstridiga särintressen från facket eller olika yrkesgrupper. Det är alltså två luttrade och delvis något desillusionerade veteraner vi möter i den här berättelsen.

Dag Wedmalm

Dag Wedmalms kontakt med datorer har framför allt skett i hans egenskap av analytiker. Under 50-talet började han arbeta med maskinell databehandling. Först sex år i samband med kontorsplanering vid Thulebolagen. Till Folksam kom han 1958, deltog i utvecklingen av hållkortsrutiner och Folksams första datamaskin IBM 650.

Ett av hans första stora projekt var att få i gång en sparform genom löneavdrag för fackligt anslutna kopplad till grupplivförsäkring. Denna sk Credit union hade varit framgångsrik i USA men kom aldrig i gång i Sverige, trots nära samarbete med LO, TCO och KF.

– En orsak var att sparformen tangerade bankverksamhet och därför kanske inte skulle tillåtas, förklarar Wedmalm.

Så småningom kopplades han in på bilförsäkringsområdet och införde detaljerade specifikationer för besiktning av skador för att få bättre kontroll över kostnaderna.

Detta ledde i sin tur till att Folksam i början av 60-talet började engagera sig mer i skadereparationer och beslöt att skaffa egna verkstäder. Till slut blev det dock bara en verkstad. I Växjö köptes 1964 den anläggning som i dag heter Folksam Auto. Utvecklingen av reparationsmetoder blev med tiden världsbeaktad inom försäkringsbranschen, berättar Wedmalm inte utan en viss stolthet.

Efter den lyckade starten av Folksam Auto utsågs han att ta hand om bilförsäkringsverksamheten. Tio år senare, 1974, blev han chef för den administrativa sektionen. Den innehöll både ADB (automatisk databehandling), intendentur och KR (kontorsrationalisering).

– Intendentur och KR blev senare genom en omorganisation självständiga enheter. Jag behöll ledningen över ADB, som med sina utvecklingsbehov intresserade mig mycket.

– När jag 1974 fick ansvaret för administrationen blev jag medlem av Folksams direktion. Där var jag kvar till 1985, då det rördes om

ganska mycket i företaget och vi fick, som jag tycker, en diffus ledning. Det blev ett vakuum mellan ledningen och de operativa enheterna.

Christian Rydberg

Christian Rydberg kom 1950 från handelsbolaget Arvid Nordquist till Folksam. Han började vid bilsektionen, där personalbehovet var särskilt stort på grund av den kraftigt ökande bilismen efter kriget.

Han blev redovisningschef med tiden men var dessförinnan med om att införa ett system för snabbare expediering av försäkringsbrev. Systemet arbetade dels med adremaplåtar (lättpräglade plåtar i visitkortsformat), dels med stenciler.

Snart engagerades Rydberg i automatiseringen av försäkringsarbetet.

– Jag medverkade i omläggningen till hållkortsbehandling på bilsektionen och lärde mig programmera 1956, samma år som den första datorn installerades, berättar han.

– Belastningen var hela tiden så hård på bilsektionen, att det var nödvändigt att där ha en väl utvecklad automatisering. Vi hade inga svårigheter att skaffa maskiner, för företagsledningen var hela tiden medveten om att det behövdes maskiner för att hävda Folksam i konkurrensen. Vi kunde alltså hela tiden arbeta med nya maskiner och nya programspråk.

Sista tiden på bilsektionen var han biträdande kontorschef, innan han 1963 blev chef för datacentralen inom den nybildade ADB-enheten.

Han avgick som datachef 1986 på egen begäran.

Utveckling – på vems villkor?

Tiden fram till 1985 innebar för Folksams del en expansiv och framgångsrik utveckling på dataområdet. En viktig strategisk fråga var dock ständigt: Skulle databehandlingen även i framtiden vara centraliserad eller skulle den decentraliseras?

– Ett centralt datasystem är lättare att hålla i gång och billigare att använda än flera decentraliserade system, säger Rydberg.

Den övertygelsen innebar att Wedmalm och Rydberg var kritiska mot att man lämnade principen att sköta försäkringshanteringen uteslutande över terminalerna. Att lägga allt mer handläggning över enskilda persondatorer innebar ett hot både mot datasäkerhet och effektivitet, ansåg de.

Wedmalm påpekar att de inte är emot persondatorer i sig.

– Det måste finnas ett behov av att ha en persondator. En kundtjänsteman eller en skadereglerare behöver normalt ingen persondator. De behöver en terminal kopplad till ett centralt datasystem för att ge service åt kunderna.

Folksams datautveckling har ibland hämmats av ett starkt användarinflytande, anser de båda författarna. Christian Rydberg förtydligar:

– Användarna ansågs i första hand vara de kontorsanställda. Men vi såg kunden som den viktigaste användaren och tyckte det var viktigare att rätta sig efter kundens behov.

– Den stora fältorganisationen kom att styra utvecklingen för mycket. 4 000 säljare hade mycket att säga till om, eftersom ledningen såg försäljningen som den viktigaste uppgiften. Vi för vår del tyckte det var minst lika angeläget att tillhandahålla försäkringar med hjälp av modern teknik, fortsätter Rydberg.

– Ett av våra mål var att ta fram system som kunden rentav själv skulle kunna använda. Var och en skulle vara sitt eget ombud. Vi utvecklade system som byggde på att kunden själv via

en annons i tidningen eller TV kunde skaffa den försäkring han ville ha. Den provision eller rabatt som kunden då fick, skulle göra Folksams premie till den lägsta.

Som ett resultat av denna filosofi prövades 1982 i samarbete med Televerket att låta kunden knappa in sin beställning på telefonen. Som försöksområde valdes Kalmarregionen.

– Hur projektet sköttes vet jag inte, men det hade dålig framgång. En förklaring var, tror jag, att ombuden och kanske också personal ute på kontoren såg systemet som en konkurrent till säljkåren. Eftersom kunden själv kunde skaffa sig önskad försäkring, föll provisionen till säljkåren bort. Men konceptet som sådant tror jag hade kunnat bli framgångsrikt om det lanserats helhjärtat, säger Rydberg.

– Det hände onekligen flera gånger att mina och Christians uppfattningar inte delades av facket och olika yrkesgrupper. Tack vare en god respons från företagsledningen kunde vi trots allt förverkliga våra intentioner, tillägger Wedmalm.

– Jag tror att även många av våra kritiker haft en annan uppfattning, om de verkligen varit bättre insatta i försäkringsadministration. Många vet inte vad som ligger bakom t ex en försäkringsbild på en skärm.

– Det har t o m kommit fram önskemål om att varje fältkontor skulle kunna vara helt självgående. Men det är tekniskt och ekonomiskt olämpligt, eftersom 90 procent av administrationen måste ske centralt, som aviseringar, premieberäkningar, utfärdande av försäkringsbrev.

Rydberg inflikar att alltför få insåg hur mångsidigt det centrala systemet var.

– Vår strävan var att kunna ge service åt alla, oavsett var man befann sig, bara man hade tillgång till ett telefonjack och en terminal.

– Vårt centrala system var både geografiskt och organisatoriskt oberoende av förändringar i företaget.

Vad är försäkringsadministration?

Att registrera, producera och distribuera data på ett rationellt sätt är den administrativa grunden för försäkringsverksamheten. Detta kräver kunskap, goda idéer och lämpliga hjälpmedel.

Försäkringsbolagen administrerar mycket stora volymer av kunduppgifter, försäkringar och skador och tillhörande ärenden som aviseringar, påminnelser och ekonomiska transaktioner.

Register ett centralt begrepp

De administrativa processerna startar som regel med någon typ av inregistrering. Det kan gälla nyteckning av en försäkring, en förändring eller en skadeanmälan.

Sätten att registrera en försäkring har varierat och utvecklats under åren. Syftet har varit att åstadkomma en så enkel och rationell användning av informationen som möjligt för alla de olika grupper inom bolaget, som behöver tillgång till den.

Tekniken att registrera och duplicera har utvecklats från handskrift, utskrift på maskin med karbonkopior, stencilering, prägling av adremaplåtar, stansning på hålkort, inkodning på magnetband till inmatning via bildskärm för ögonblicklig registrering på hårddisk, diskett eller annat direkt läsbart datamedium.

Behovet att inom försäkringsbolaget kunna återanvända och arbeta med inregistrerad information är stort. Kraven varierar allt efter

vilka arbetsuppgifter som är aktuella. Därför måste flera olika typer av arbetsregister, t ex debiteringsregister, namn- och nummerregister skapas.

Arbetsregistren har utvecklats i takt med den tekniska utvecklingen av inregistrering. Från början var enda sättet att upprätta ett arbetsregister att skriva av den information man behövde i sitt eget arbete.

Kopior till alla dem som behövde ta del av informationen klarade man senare med karbonpapper, men dessa kunde bara användas i ett mycket begränsat antal.

Förändring av en uppgift i ett manuellt fört register var svår att få överförd till övriga arbetsregister.

Den första stora rationaliseringen kom när stenciler och adremaplåtar infördes. Det blev då möjligt att snabbt kopiera informationen i ett stort antal exemplar. Problemen att sedan hålla registren aktuella kvarstod till stor del.

För informationssökning i registren måste olika sökbegrepp användas, som försäkringsnummer eller namn. Varje arbetsuppgift kräver särskild sorteringsordning. För att klara t ex avisering bör registret vara sorterat på debiteringsperioder. Efter en massavisering skapas sedan ytterligare register med betalda, obetalda och annullerade försäkringar.

Innan mekaniseringen kom var den manuella hanteringen av registren mycket arbetskrävande och fordrade stor noggrannhet. Felmöjligheterna var många. Att sortera eller plocka fram informationen krävde stora personalresurser.

När uppgifter för ett arbetsregister kunde stansas in på hålkort, mekaniserades sortering, selektering och många andra arbetsprocesser.

Automatiseringen innebar att separata arbetsregister i stort sett inte längre var behövliga. Information var direkt tillgänglig i centrala databaser för olika typer av åtgärder.

Manuell bearbetning



Försäkringsarbetet resulterade i utskrift för hand. Maskinskriverskorna utgjorde då en stor yrkesgrupp.

Verksamheten 1945 med manuell databehandling av stora försäkringsbestånd krävde mycket personal. Tidspressen fanns redan på kontoret som dominerades av alla manuellt skötta register i pärmar, hyllor och lådor. Ombuden skötte aviseringen och inkasseringen hos försäkringstagarna.

Fingertuta, häftapparat och hålslag var vid den här tiden obligatoriska hjälpmedel på ett försäkringskontor. Räknesnurrar – att veva för

hand – var ett mer kvalificerat redskap. Den blev försäkringstjänstemannens viktigaste statussymbol näst efter stämpelställ i flera våningar.

Datainsamlingen genom ombud var ofta felkälla och behövde därför ständigt kontrolleras. (I bilaga 1 sidan 77 låter vi ett par sakkunniga i intervjuer berätta hur rutinerna såg ut vid den tiden.)

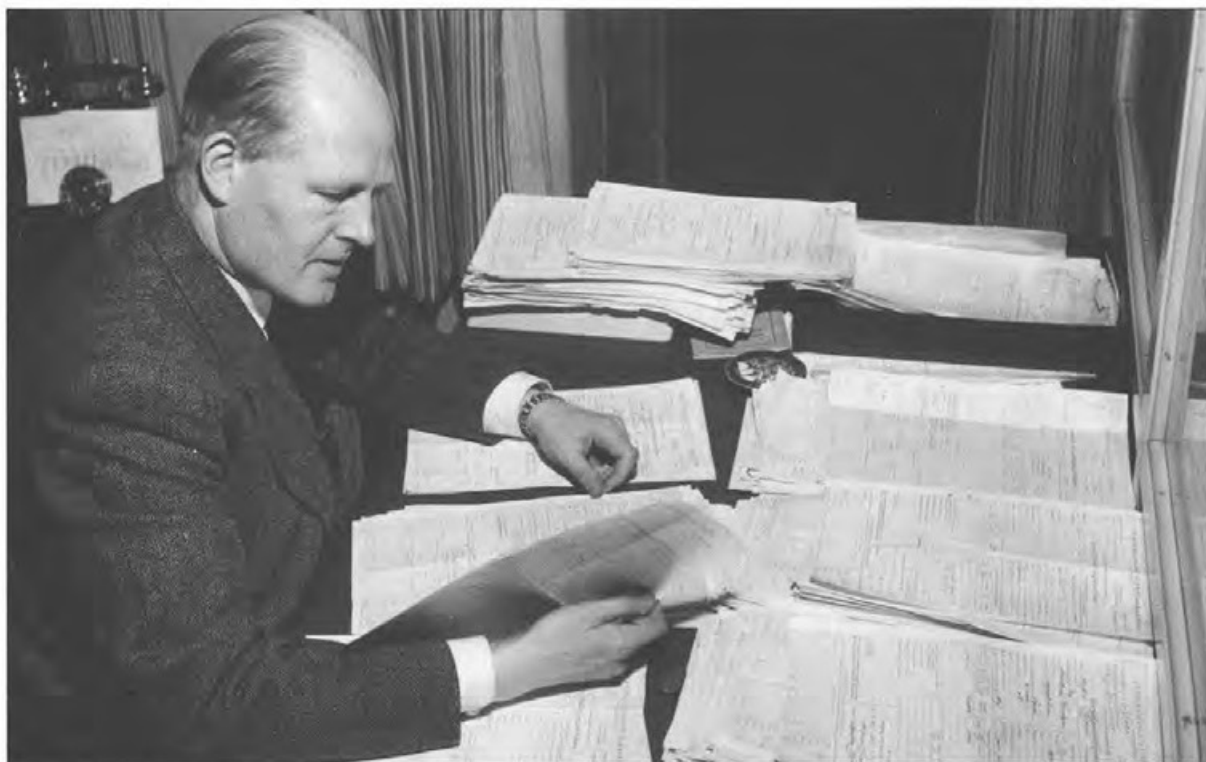
Försäkringskontoret var troligen den tidens mest personalintensiva arbetsplats. Personalen



Alla register måste skötas för hand och det blev ett kvinnligt göra.

framställde och skötte för hand alla register. Dagligen krävdes en oupphörig in- och utsortering av alla de handlingar som låg till grund för verksamheten.

Det mesta manuella arbetet upptogs av de stora beståndens aviserings- och inkassorutiner. Försäkringsterminerna var ofta korta och när ombud och fältkontor medverkade blev rutin-



"Kvalificerat" arbete besattes oftast av manlig personal även om Folksam tidigt började tillsätta kvinnliga chefer.

vägarna långa. Osäkerheten om betalningsläget var ett ständigt hinder för behandlingen av ett ärende.

Det s k arbetssaldot var konstant högt och så besvärande att "letningsdagar" infördes i jakten på uppgifter eller handlingar. Undersökningsfallen minskade efter sådana kontroller men kunde naturligtvis inte försvinna, eftersom de var en följd av den bristande precisionen i manuellt förda register.

Det omfattande registerarbetet genererade alltså ytterligare utredningsarbete för att tillrättalägga fel i den manuella hanteringen. Men även mekaniken kunde falla. En pagineringsstämpel användes för att ge ansökningar försäkringsnummer. Den fungerade säkert ända till det läge när stämpeln inte kunde mata fram nästa högre tiotusental. Stämpeln hackade tillbaka och den tidigare nummerserien började tilldelas nya försäkringar en gång till.

Denna sammanblandning av avtal, betalningar, skador etc krävde att den kunnigaste personalen engagerades för att reda ut röran. Daglig kontroll av pagineringsrutinen ledde endast till att nästa fel med stämpeln kunde hänföras till den mänskliga faktorn.

Kampanjen "Slag i Saken", som startade den 3 februari 1946, blev inledningen till en enorm expansion av verksamheten inom sakförsäkringsområdet. Bestånden växte snabbt och detta medförde stora svårigheter att klara administrationen. De tekniska hjälpmedel som fanns var otillräckliga för att klara den kraftiga bestandsökningen. Därför var det nödvändigt att noga följa den tekniska utvecklingen så att nya hjälpmedel kunde införas på kortast möjliga tid.

Framgången med "Slag i Saken"-kampanjen innebar att den 3 februari blev något av en märkesdag. Under många år framåt skulle nya produkter och andra positiva förändringar helst introduceras på denna dag.



Den som förfogade över så många stämplor hade en betydelsefull tjänst på det gamla försäkringskontoret.

Slag i saken

Genomgripande premiesänkning

Radikal förenkling

Försäkringsnämnden Samarbete har beslutat generera en långt driven förenkling av premieberäkningen för bo-tadhus och personlig förgäddning. Den allmänt gällande dyrbara ratifierings- och uppbyggnad mot brandsförsäkringen upphävs. Den rättsliga spår tid för omhändertagande rönt och för den centrala försäkringsarbetet underlättas i hög grad. Aldersrätt och andra rabatter länkas omedelbart utan sadana villkor, som binder försäkringstagarens rörelsefrihet. Rabatterna ingår alltid i de nya nettopremierna.

Lägre kostnader

Förenklingen betyder lägre kostnader för försäkringarna. Samarbete 400.000 brandsförsäkrings- och övrigt svenskt försäkringsföretag redovisar ett större antal försäkringar än Samarbete.

Knappare marginal

Samarbetes tre hunder år nu, tack vare en mängd framgångsrika försäkringsstrukturer, är bevis på att man vid premieberäkningen inte behöver ta så många hänsyn som tidigare till resan för katastrofbränder. Premierna har därför tagits till med mindre marginal för fortsatt fondering.

Kraftigt sänkta premier

Allt detta ger Samarbete möjlighet att avsevärt sänka brandförsäkringspremierna för hela landet. Premiesänkningen varierar för olika grupper upp till 80 % exempelvis från 4 kr per 1.200 kr försäkringssumma till 80 öre, från 21,80 till 20 öre, från 1,12 till 60 öre, från 55 till 20 öre o.s.s.v.

Försäkringstagaren kan nu utan ökad kostnad böja sina försäkringsbelopp till betydande nivå och erbjuda ett fullgott försäkringskydd till ytterst laga premier.

KOOPERATIONENS FÖRSÄKRINGSANSTÄLT

FOLKET SAMARBETE
demokratiskt förvaldade och kontrollerade

Med både stor och liten stil annonserade Folket-Samarbete 1946. Denna gång slog verkligen det finstilla budskapet igenom.

1946

Kontorsmeddelande nr 3, 1946 innehåller en nyhet som skulle komma att anstränga rutinerna:

”Fr o m denna dag tillämpar Samarbete en ny förenklad tariff i brandförsäkring, innebärande bl a mycket betydande prissänkningar. Ett meddelande härom lämnades i stora annonser i dagspressen under gårdagen. På morgonen har en muntlig redogörelse för tariffreformen givits brandavdelningens personal, som ju direkt beröres härav. Då vi förmoda att det är åtskilliga andra av de anställda på företagen, som är intresserade av att ta del av de motiv och de synpunkter, som varit bestämmande för den vidtagna åtgärden, anordnas omedelbart efter det ordinarie arbetets slut idag, kl 16.30 alltså, en sammankomst i lunchrummet, där närmare uppgifter i frågan lämnas.

Stockholm den 4 februari 1946

Folket – Samarbete, Personalavdelningen [De första bokstäverna i FOLK(et) och SAM(arbete) fick 1946 ge företaget dess nuvarande namn FOLKSAM.]”

*

Den 30 april 1946 meddelar Personalavdelningen:

”Då genom det nya löneavtalet semestervillkoren förbättrats och då den rekordartade nyanskaffningen av försäkringar medfört stor arbetsbelastning på praktiskt taget alla avdelningar, torde det i år bli oundvikligt att i större utsträckning än tidigare utnyttja hela semesterperioden 15/5–15/9 för arbete.”

*

Kontorsmeddelande nr 35 efter sommaren förkunnar:

”Vår postavdelning är just nu mer belastad än någonsin. Posten har av kända skäl ökat oerhört och avdelningen skulle alltså behöva ha avsevärt större lokaler, vilket som bekant inte går att ordna.

Om det inte är alldeles nödvändigt skall vi inte gå igenom eller uppehålla oss på postavdelningen. Trångt är det, ännu värre blir det om en hel mängd ’obehöriga’ inkräktar på utrymmet. Stanna vid disken!

Ställ inte bordslampan på ringklockan om ingen kommer på er signal till postavdelningen. Det gör inte saken bättre. Ring gärna på lokaltelefonen till postavdelningen, så ordnar det sig nog med budet. Även postavdelningens kapacitet och tålmod har en gräns och problemet med ny arbetskraft är alltså svårt.”

1947

I den första Folksamtidningen för året kan man läsa om arbetsbelastningen:

”Att under den oerhörda utveckling, som anstalterna befinner sig i, ha ansvaret för vår postavdelning, det är som att använda konfirmationskostymen på sitt 50-årskalas. Detta konststycke klarar kanske ett litet fåtal. Gevenius heter chefen för postavdelningen, och det är han som får bära ’kostymen’. En och annan sön har väl släppts ut, men ack vad den stramar!

Låt oss se, vad siffrorna har att berätta om saken. 1943 skickades från Folksam 370 000 försändelser och 1945 hade siffran ökat till 404 000. I det märkliga året 1946 var antalet 521 000! Kanske kan då en och annan försening eller felsändning vara förlåten.”

*

Ur Tidningen Folksam nr 2, 1947:

”3 februari 1946 –3 februari 1947. Man har svårt att fatta, att det redan gått ett år sedan Samarbete införde sin nya brandförsäkringstarriff. Det har hänt så mycket under det år som gått, och vi har alla såväl ombud som tjänstemän varit så överhopade med arbete, att vi knappast märkt, hur tiden har runnit bort. Almanackan talar emellertid sitt tydliga språk. Vi kan nu blicka tillbaka på ett års verksamhet efter de nya riktlinjerna.

Av samtliga inkommande ansökningar har 70 procent, alltså ungefär 160 000, avsett höjningar av försäkringsbelopp och övergång till hemförsäkring och fastighetsägareförsäkring. Resten, mellan 60 000–70 000 ansökningar, är helt nya försäkringar. Resultatet måste totalt sett anses vara enastående, och Samarbete har sålunda genom sin aktion hjälpt försäkringstagarna till ett billigt och fullständigt försäkringsskydd. Dessutom har

förtroendet för Folket-Samarbete spritt sig inom allt vidare kretsar.”

1948

På ett försäkringskontor är det visserligen nödvändigt att räkna och skriva, men direkt kommunikation måste också understödjas enligt Kontorsmeddelande nr 9, 1948:

”Ändrat telefonsystem. Vid Företagsnämndens sammanträde den 5 mars framfördes bl a önskemål om att undersökningar skulle företas angående åtgärder för att möjliggöra snabbare utkoppling i rikstelefonväxeln. Genom att växeln måste svara vid varje anrop för att vid behov kunna koppla lokalsamtal mellan olika avdelningar, har växelns arbetsbörda ökat väsentligt. Påfrestningarna på växeln har ökat ofantligt även till följd av Folksamns väldiga expansion. På ett par år har växeln utvidgats två gånger och antalet telefonister ökat från en till tre. Man får en uppfattning om arbetskapaciteten, när man erfar att i genomsnitt 3 000 samtal expedieras per dag.”

*

Trots premiesänkningar och löneökningar är kostnadsökningen ringa; från 22,9 procent 1945 till 23,1 procent 1947 enligt tidningen Folksam nr 5, 1948.

1949

Folksam inför enhetlig brevuppställning och nytt pappersformat. Skriftspråket förenklas och verbens pluralformer överges.

*

Enligt Kontorsmeddelande nr 1, 1949 belönas användbara rationaliseringsförslag:

”HK-planeringsarbetet är av den art, att det kräver allas medverkan. För att vi skall nå ett gott resultat är det därför nödvändigt, att samtliga anställda oberoende av tjänsteställning på alla sätt bistår med praktiska erfarenheter från det egna arbetsområdet. Det är nödvändigt, att HK-planeringens tjänstemän under detta arbete erhåller positiv medverkan från alla anställda inom Folksam. Genom en trivsam öm-

sesidig samverkan bidrager vi sålunda till att effektivisera HKs organisation samtidigt som vi befrämjar en ständigt ökad trivsel för de anställda själva.

Sådana förslag från de anställda på HK [huvudkontoret] och avdelningskontoren till förändrade arbetsmetoder eller andra anordningar eller åtgärder till gagn för företaget, som blir förverkligade, kommer av företagsledningens att belönas.

Stockholm den 3 januari 1949
Styrelserna”

*

Förslagsverksamheten är i sin linda och behöver stimuleras. Kontorsmeddelande nr 10, 1949 efterlyser fler förslag:

”Har ni något förslag till förenkling av det arbete Ni håller på med?”

Våra företags snabba expansion ställer stora och växande krav på huvudkontoret och centralerna. Varje förenkling av arbetets uppläggning blir därför av mycket stor betydelse. Här kanske just Era funderingar kan visa sig värdefulla.

Det är också – som framgick av kontorsmeddelande nr 1, 1949 – ledningens förhoppning att envar inom sitt arbetsområde söker medverka till en så effektiv och enkel lösning av våra arbetsproblem som möjligt. Personalens förslag kommer därför i fortsättningen att ägnas en omsorgsfull och ingående prövning.

Skriv ned Era förslag och sänd det (eller överlämna det personligen) i slutet kuvert till:

Ordföranden i Folksamns styrelser.”

*

Utbildning är ett annat medel som Folksam satsar på i allt större skala men också i smått enligt Kontorsmeddelande nr 22, 1949:

”Kurs i maskinräkning på Facit.

Till Er som räknar på Facit räknemaskin frågar vi följande:

– Räknar Ni med vänster hand utan att se på tangenterna?

– Vet Ni hur decimalkomma placeras i division?

– Vet Ni hur procenträkning utföres snabbast?

Om inte, anmäl Er då till den kurs i maskinräkning, som anordnas i samarbete med Åtvidabergsinstitutet. Anmälan per tel 147.”

1950

Kontorsmeddelande nr 33, 1950 tar upp de ökade telefonkostnaderna:

”Telefonkostnaderna och telefonkontakten inom Folksam.

De absoluta kostnaderna har år efter år ökat. Detta gäller lönekostnader och andra administrationskostnader av olika slag. Det allmänna ekonomiska läget i landet ger ingen som helst förhoppning om att tendensen skall ändras. Det är en tvingande nödvändighet för Folksam liksom för många andra företag att på olika vägar minska kostnaderna.

Det är lätt att konstatera, att telefonkostnaderna oavbrutet ökat och därtill på ett oroväckande sätt. Det är möjligt att denna utveckling sammanhänger med en bättre service gentemot allmänheten från huvudkontorets och Folksamcentralernas sida. [...] Men med största sannolikhet, beror kostnadsstegringen framför allt på att telefonkontakten av olika skäl varit alltför livlig och i stor utsträckning alldeles överflödigt.

Det kan medges, att telefonkontakt icke under alla omständigheter ställer sig dyrare än brevväxling. Brevkorrespondens kostar icke bara papper och porto utan även tid och arbetskraft. Det kan också i många situationer löna sig i kundservicen att ta kostnaden för ett snabbt telefonsamtal. [...]

För att så mycket som möjligt begränsa telefonkostnaderna kommer fr o m den 1 november följande ordning att gälla:

1. Varje måndag, onsdag och fredag (för Göteborg och Malmö alla vardagar utom lördag) beställer telefonväxeln på HK samtal med alla Folksamcentraler till mellan kl. 13.30–15.00. I god tid, helst före lunch samma dag, skall tjänsteinnehavare på olika HK-avdelningar meddela telefonväxeln sina önskemål om att få vara med i samtalskedjan med någon eller några av centralerna. På centralerna skall man förbereda sig för telefonkontakt med HK under samma tid. Både på HK och på centralerna bör tjänsteinnehavare, som önskar telefonsamtal, vara omedelbart anträffbara på sina rum, så att ingen tid i onödan går till spillo. [...]
2. Om telefonsamtal till eller från centralerna är absolut nödvändiga vid annan tidpunkt,

bör samtalen om möjligt förläggas till tiden kl. 08.30–09.00, då samtalskostnaderna är lägre. Behovet av sådana samtal förefaller att kunna uppstå närmast från centralerna sida, och i dylika fall bör centralchefen själv vara tillgänglig på kontoret vid denna tid eller tillse, att kompetent person är där. [...]

3. Samtal från HK till DO Distriktsombud bör förläggas till tiden 08.30–09.00 och beställas om möjligt dagen före.”

*

En omläggning av bilavdelningens kontorsorganisation förbereds enligt Kontorsmeddelande nr 38, 1950:

”Under de senaste två åren har Folksams bilavdelning haft att uppvisa en utomordentlig expansion. Utvecklingen fortsätter alltjämt i samma riktning. Den gamla kontorsorganisationen har varit utsatt för ganska hårda påfrestningar. För att förenkla arbetet kommer en omläggning att ske till modernt adremsystem, och förberedelserna för denna omläggning pågår. Det är sannolikt, att omläggningen skall kunna genomföras under år 1951. I detta arbete deltar både bilavdelningens egen personal och Folksams planeringsavdelning.”

1951

Omläggningen växlas in på nytt spår med bättre förutsättningar enligt Kontorsmeddelande nr 32, 1951:

”En rad utredningar har under det senaste året företagits rörande förutsättningarna att tillämpa hollerithsystemet [Herman Hollerith introducerade hålkortssystemet med 80 kolumner i slutet av 1800-talet] inom olika områden av Samarbete, i första hand bil- och brandavdelningar. Vissa omläggningsarbeten kan sannolikt påbörjas inom kort.”

Mekanisering



Med aviseringsdata på adremlåtar blev utskriftsrutiner säkrare och snabbare.

Mekaniseringen av kontorsarbetet inom försäkringsbranschen blev snabbt lönsam för företagen. För Folksam, med många försäkringar och genomsnittligt låg premienivå, blev satsningen på maskiner i kontorsarbetet särskilt betydelsefull.

I Folksam hade flera fasta rutiner mekaniserats med hjälp av präglade plåtar. Hålkort, som redan användes för aktuariella bearbetningar, visade sig ha större kapacitet och valdes därför som teknik för hela administrationen.

Ett hålkort innehöll 80 positioner. För att registrera den grundläggande informationen om en försäkring måste vanligen flera hålkort stan-

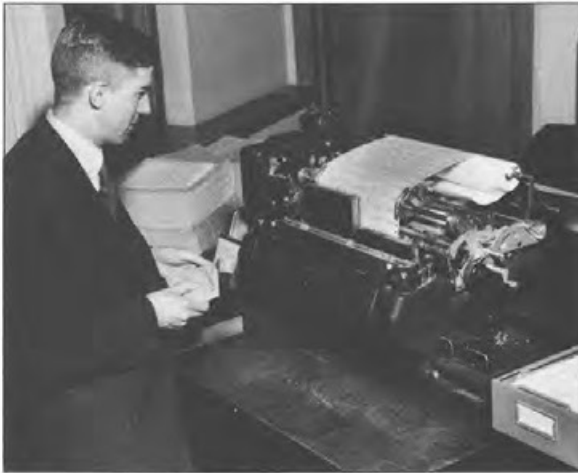


Med hålkort ökade kapaciteten och nu tog männen över vid maskinerna.

sas. Det blev ett mycket omfattande dubbelarbete att stansa upp och ständigt hålla ett stort försäkringsbestånd aktuellt både för manuella och maskinella register. När samtidigt tariffändringar måste göras, ökade antalet ändringar både i det gamla systemet och i det nya hålkortssystemet.

Denna övergång från manuell till maskinell administration av miljontals försäkringar krävde stort engagemang och kunnande av personalen för att kunna genomföras utan svåra komplikationer.

Premieaviseringen sändes under många år via fältkontoren till ombuden för inkassering. En sådan ordning var nödvändig så länge HKs adressregister inte hölls aktuella. Premierna redovisades av ombuden till fältkontoren för vidare befordran till Centrala redovisningsavdelningen, som i sin tur redovisade till branschernas redovisningsavdelningar. Rutinen var långsam och arbetskrävande. Det behövdes dessutom en reskontrabokföring för avräkning mot ombudens premiesaldo.



Tyngdpunkten i hålkortssystemet var tabulatorn som skrev ut resultatet av bearbetningarna. Här övervakas en av de första modellerna i arbete.



Till slut spreds registren ut i plockbord över stora kontorsytor och kunde hanteras utan problem.



Hålkortsregister var gjorda för maskinell behandling. Manuell handläggning medförde länge obehagliga arbetsförhållanden.

När HKs adressregister – ett efter ett – slutligen blev uppdaterade kunde all avisering sändas direkt till kunden. Premieaviseringen blev också med tiden en av de mest rationella procedurerna där Folksamns mekaniserade system tillsammans med Postgirot, banker och andra instanser med stor precision och ringa kostnad skötte premieredovisningen.

Tabulatorerna var hålkortssystemets skrivmaskiner. Skrivmekanismen hade för varje position en stång med alla typer och kunde alltså skriva vilket tecken som helst var som helst på skrivraden. Det gjorde den också när hålkort-

tens stansningar lyft varje typstång till rätt läge. När den skrev skedde det för alla typer samtidigt med ett ”dunk”. Detta ”dunkande” blev en karaktäristisk ljudkuliss i maskinhallen där allt större mängder aviseringar skrevs ut eller betalningar listades.

Hålkortsregistren sköttes efter maskinell avisering manuellt på redovisningsavdelningarna, vilket innebar att betalda eller ändrade försäkringar plockades ur registret för hand för att sedan efter betalningsregistrering eller nystansning maskinellt sorteras tillbaka. Tabulatorerna kunde kopplas så att de reagerade på hål-



Den nya datamaskinen – IBM 650.



Folksam's VD 1956 anlitar LOs ordförande som "starter". En ny epok med "elektronhjärna" som primus motor i försäkringsadministrationen inleds.

kortens stansningar, men när IBM 650-maskinen installerats kunde beräkningar och utstansningar av nya hålkort programmeras. Maskinen hade ett cylindriskt minne som roterade med 12 500 varv per minut. Denna kapacitetsökning gjorde manuell premieräkning och räknensurra urmodig.

Hålkortstekniken blev dominerande i slutet av 50-talet. När Folksam 1960 flyttade in i Skanstullskontoret, fylldes maskinhallen av olika slags hålkortsmaskiner: sorterare, collatorer (maskin som t ex "kör ihop" två hålkortsregister till ett), översättare, kortstansar och tabula-

torer samt 650-system. Hålkortsregistren hade sin fasta plats i hålkortsskåp och plockbord uppe på höghusets avdelningar. Transporter till och från maskinhallen pågick ständigt före och efter maskinell bearbetning. När en sorterare behandlade hålkort med en hastighet av tio kort per sekund verkade gränsen nådd. Då kom nya tekniker med mångdubbelt högre kapacitet.

1955

Hålkortsomläggningen på bilavdelningen kräver utbildning av många nyanställda. Antalet nyteckningar och ändringar ökar ständigt och den samtidiga hålkortsomläggningen skapar ytterligare problem. Hålkortsbaserade kontrollrutiner införs som skydd mot felaviseringar. Övertidsuttaget ökar ytterligare. Vissa arbetsmoment klaras genom legoarbeta.

*

För att tekniskt öka bilavdelningens kapacitet inför Folksam en ny rutin, hämtad från förslagsverksamheten, för framställning av försäkringshandlingar. I förordet till informationen om den nya arbetsordningen beskrivs produktionen:

”Sammanfattningsvis kan man säga, att försäkringsbrev och övriga blanketter framställs maskinellt i två etapper:

1. Upptäckning med plåt. Vissa uppgifter på blanketterna trycks upp i förväg. När en försäkring av mera vanligt slag skall expedieras, finns således halvfärdiga blanketter redan i lager. Mindre vanliga försäkringstyper (ca tio procent av samtliga) behandlas i särskild rutin.
2. Duplicering. All övrig text, som tillskrivs med maskin på försäkringsbrevet, överförs till övriga blanketter medelst spritduplicering. På detta sätt framställs för varje försäkring åtta till tio olika blanketter.

Därefter stansas hålkort med vars hjälp bevakning och redovisning av ’första premien’ sker. De premier, som framdeles förfaller, aviseras hålkortsmässigt tills ny ansökan om ändring inkommer och nytt försäkringsbrev skall utfärdas.”

I informationen sägs vidare:

”Till varje ansökan måste ur blankettregistret, där över 1 000 olika försäkringstyper arkiveras, plockas fram ett försäkringsbrev (två vid avbetalningsköp), ett C-kort (centralkort) och fyra registerkort.

Blanketterna innehåller i allmänhet fullständiga uppgifter om försäkringens omfattning och premie i olika bonusklasser. C-kortet innehåller dessutom kodifierade uppgifter för hålkortsstatistiken. Upptäckning sker

med plåtssystem eller i tryckeri beroende på upplagens storlek.

De framplockade blanketterna skall senare kompletteras med uppgifter om försäkringsnummer, försäkringstagare, fordon, första premie m m. Dessa uppgifter varierar ju från fall till fall och finns därför inte med på blanketterna från början.”

*

Det nya system som nu tas i bruk innebär att försäkringsbrev och avi sänds varje dag direkt till försäkringstagaren och inte till Folksamcentralerna (dåtidens regionkontor) två gånger per vecka för vidare befordran. Fältkontoret får istället registerkort som kvitto på att ärendet slutbehandlats. Effektiviteten ökar, skrivarbetet och antalet fel minskar.

Expeditionstiden sjunker från över 20 dagar till under 10.

*

Informationsbladet Försäkringsmarknaden tipsar om stämplor som hjälpmedel:

”För att underlätta arbetet vid avisering av premier för nya försäkringar eller vid andra tillfällen, då man önskar invänta premien innan försäkringsbrevet översändes till kunden, har vi låtit iordningställa en stämpel med texten ’Försäkringsbrev översändes då premien inkommit’.

Vi har även iordningställt en stämpel att användas vid utbetalning per postgiro av bilprovisioner till ombuden. Denna stämpel har texten ’Enligt översänd provisionsavräkning’. Stämplorna översändes omgående.”

*

Förslagsverksamhetens kommitté yttrar sig över ett förslag om att köpa stämplor billigt:

”Förslag nr 598 – 10 procent på stämplor. Förslagsställaren har påpekat att vi kan få rabatt vid inköp av stämplor, om vi lämnar gamla stämplor i retur, vars skaft kan användas på nytt.

Påpekandet är i och för sig riktigt. Emellertid innebär det så mycket arbete att förvara alla kasserade stämplor och vid nybeställning undersöka om man har gamla skaft som passar till texten på den nya stämpeln, att det i regel ej lönar sig att lämna gamla stämplor i

retur. Vidare har det ju ett visst trivselvärde att skافتen på stämplarna förnyas.

Gäller det en mindre ändring av texten på en stämpel, bifogas redan nu skافتet. Förslaget har inte antagits.”

*

I Kontorsmeddelande nr 17, 1955 propageras för utökad användning av hålkortsmaskinerna:

”Frågan om användande av hålkort på brandsektionen har sedan flera år varit aktuell. Då hålkortsomläggningen på bilsektionen nu kan anses slutförd, i varje fall i nuvarande arbetsläge, har styrelsen beslutat uppdraga åt administrativa sektionen att förbereda frågan om användande av hålkort på brandsektionen.”

*

I ett följande kontorsmeddelande informeras om att brandbeståndet ska ses över före systemomläggningen, att örena slopas och att minipremie införs.

”Fr o m februari månads debitering kommer vi i brand- och kombinerad försäkring såväl som i övriga försäkringsgrenar inom brandsektionen att tillämpa minipremien 5 kronor per år även för det gamla beståndet. Det innebär att samtliga försäkringar med en årspremie understigande 5 kronor ändras och uppdebiteras till detta belopp.

Undantag kommer i ömmande fall att göras för folkpensionärer som sedan flera år har sin försäkring i Folksam. För de folkpensionärer, som inte anser sig ha råd att betala den högre premien och inte heller anser sig behöva få sitt försäkringsskydd utökat i någon form, kan kvittot returneras till oss med påskrift ’Folkpensionär’. Vi kommer därefter att ändra premien från 5 kronor till det tidigare premiebelpet och utsända nytt kvitto.

Avsikten med detta undantag från regeln är inte att bedriva någon ackquisition för ’pensionärsförsäkringar’. Vi tycker emellertid att det är riktigt att vi tar särskild hänsyn till äldre personer som under en lång följd av år anlitat Folksam i försäkringsfrågor. I första hand skall vi naturligtvis se till att även dessa får ett försäkringsskydd som motsvarar behovet.”

1956

Enligt Försäkringsmarknaden nr 10, 1956 planerar Livavdelningen för ännu fler hålkortsrutiner:

”Inom aktuarieavdelningen pågår under ledning av hr Andreas Sejersen förberedelser för automatisering av räknearbetet, vilket vi hoppas skall leda till en ökad service, när det gäller ändringar. Tidpunkten för påbörjandet av systematisk konvertering kan emellertid ännu inte fastställas.”

*

Omläggning på Brand beskrivs i Kontorsmeddelande nr 13, 1956:

”Planeringsarbetet för omläggning till hålkortsrutiner på brandsektionen har nu uppnått slutskedet.

Styrelsen har beslutat att omläggningen skall omfatta sektionens hela bestånd närmare 800 000 försäkringar: brand- och kombinerade försäkringar, försäkringar i branscherna ansvar, inbrott, vattenledningsskada, glas, maskin, resgods, båt, sjö- och transport samt moped (mopedförsäkring överföres sedermera till bilsektionen).

Övergång till hålkortsrutiner för premiedebitering samt inkasso- och redovisningskontroll skall ske från och med förfallomånaden maj 1956 och omfatta alla vid denna tidpunkt gällande försäkringar liksom alla nya och ändrade försäkringar från och med 1.5.56.”

*

Den 6 augusti 1956 inviger Folksam ”elektronhjärnan” IBM 650 enligt tidningen Folksam nr 6, 1956:

”En rationaliseringsprocess på fullt moderna linjer inleddes redan för ett trettiotal år sedan inom kooperationens försäkringsrörelse. Den kulminerade då vi den 6 augusti 1956 invigde den första elektronhjärnan i Skandinavien, som brukas för kommersiellt ändamål.

Trots att vi nu bygger ett nytt kontorshus för en bra mycket större personal än vi har för närvarande, behöver vi denna maskin för att i olika hänseenden kunna ge försäkringstagarna en snabbare och bättre service än tidigare.

Men också med hänsyn till Försäkringsin-

spektionens önskemål ifråga om skälighetskontroll måste vi så hastigt kunna åstadkomma en fullständig överblick över olika sidor av vår mångsidiga försäkringsverksamhet, att inte ens en väsentlig ökning av personalen skulle vara nog för sådana prestationer som den nya maskinen är mäktig.

Vi är medvetna om att den oro, som på sina håll utomlands har uppstått bland arbetare och tjänstemän inför den nu inledda, nya rationaliseringsepoken, kommer att bli märkbar också i vårt land. Detta är naturligt.

Emellertid kan mycken onödig ängslan förebyggas, om företagsledningarna i god tid öppet och förtroendefullt informerar sin personal om innebörden och konsekvenserna av de mer eller mindre genomgripande förändringar, som sker i den sk automationens tecken. Sådan informationskontakt har vi haft i Folksam, och den har rönt stort intresse bland personalen.

Rent allmänt sett är det också så, att statsmakternas och de offentliga myndigheternas inställning till sysselsättningsproblemen numera är sådan, att ingen grupp av medborgare i vårt land behöver känna någon fruktan inom olika områden av näringslivet; en rationalisering som på lång sikt syftar till ett ökat allmänt välbefinnande. Härvidlag har alla parter i samhället ett gemensamt intresse.”

*

Den tekniske chefen i Folksam talar sig vid invigningen varm för den nya elektronhjärnan:

”Försäkringsväsendets fortlöpande utveckling i förening med en alltmer hårdnande konkurrens har framför allt under senare år nödvändiggjort en rationalisering av pappersarbetet inom Folksam. [...]

Folksams maskinpark har ständigt förnyats och är en fullt modern för att inte säga högmodern anläggning. Anledningen till att vi nu anskaffat en elektronhjärna är således inte, att vår tidigare maskinutrustning är på något sätt utsliten eller otidsenlig. Anskaffningen av vår elektronhjärna är snarare ett naturligt led i vår gamla strävan att alltid ha en effektiv maskinutrustning till förfogande. [...]

Om man skulle försöka sig på en allmän ka-

raktäristik av en ’elektronhjärna’ eller rättare sagt elektronisk databehandlare av denna typ, skulle den kunna bli: ’En elektronisk databehandlare är en maskin som snabbt i en datagenomgång kan utföra ett flertal operationer, som med konventionella hålkortsmaskiner skulle kräva ett flertal datagenomgångar i olika maskiner’. Det finns även arbeten som över huvud taget inte är genomförbara med konventionella hålkortsmaskiner men som kan utföras med en elektronisk databehandlare.”

*

Samma dag som den nya ”elektronhjärnan” invigdes lämnas en rapport över arbetsläget på brand- och sjösektionen den 6 augusti 1956:

”Det tar för närvarande närmare sex veckor, från ankomstdagen för ansökan till dess försäkringsbrevet skickas till postavdelningen – att expediera försäkringsbrevet. [...]

Under semestertiden är det även under mera normala förhållanden svårt att komma ifrån en viss eftersläpning. De nuvarande stora arbetsbalanserna beror så gott som uteslutande på merarbetet och ovanan med de nya rutinerna i anslutning till hålkort och då främst kodifieringen.

Mer eller mindre ingriper omläggningen i allt arbete på sektionen. Så gott som alla måste ’tänka i hålkort’.”

1957

Enligt Sektionsmeddelande den 20 mars 1957 utvecklas hålkortsrutiner för olycksfallsförsäkring.

”Arbetet för omläggning av olycksfallssektionens individuella branscher till hålkort har hunnit så långt, att vi den 21.3.57 börjar förbereda de uppgifter, som skall ligga till grund för uppställning på hålkort.

Olycksfallssektionens individuella branscher kommer att inordnas i brand- och sjösektionens hålkortssystem, vilket bl a innebär att vi på olycksfallssektionen inte direkt kommer att syssla med några hålkortsmaskiner. Vår uppgift blir att iordningställa sk stansningsunderlag för vidare bearbetning på brand- och sjösektionen, där man också kommer att svara

för avisering och debitering till försäkringstagare och ombud.”

*

På bilsektionen är hålkortsrutinerna tillräckligt inkörda för att användas för den första massaviseringen. Det gäller Folksam's förarskydd, informerar Sektionsmeddelande nr 2, 1957:

”Då försäkringstagaren erhåller handlingar kan han med omedelbar verkan teckna förarskyddet genom att insända den på inbetalningskortet angivna premien, som gäller fram till närmaste förfallodag. Den andra delen av inbetalningskortet, på vilken postens kvitto fästes, fungerar sedan som försäkringsbrev för förarskyddet och innehåller försäkringsvillkoren. [...]”

*

Ärendehögarna växer, framgår det av Försäkringsmarknaden nr 20, 1957:

”April månad innebar för bilsektionen, att antalet ansökningar om nya försäkringar och ändringar översteg fjolårets högsta månads-siffra med drygt 50 procent. Redan förut var läget ansträngt, främst genom de 140 000 förarskyddsaviseringarna och de 80 000 anmälningar om förarskydd som blev en följd av aviseringen.

Fortfarande får vi in 600 à 700 förarskyddsanmälningar per dag. Tariffändringen och förarskyddet har dessutom medfört åtskilliga tusental med förfrågningar, anmälningar om adressändringar etc, vilket ökat arbetsmängden väsentligt över det normala. Härtill kommer även arbetet med 1956 års återbäring.

Detta, tillsammans med det färre antalet arbetsdagar som påskmånaden innebar, har medfört att den genomsnittliga expeditionstiden förlängts, så att den just nu är omkring 20 dagar för ändringar och tio till tolv dagar för nya brev.”

*

Trängseln vid registerskåp för in- och utplockning av handlingar är särskilt stor där sifferserien växer med nya försäkringar (personnummer var då ett okänt begrepp).

För att splittra köbildningen uppdelas registren på slutsiffra varigenom tio lika stora registergrupper bildas. De mest efterfrågade re-

gisterkorten finns nu i tio skåp istället för i ett. Med en parallell registerbehandling används redan nu för att motverka köbildning och tidsförluster.

*

Arbetsbelastningen hindrar även skaderegleringen och leder till klappjakt på efterlysta handlingar, framgår det av Sektionsmeddelande nr 21, 1957:

”Resultatet av de senaste månadernas letningar har av olika anledningar varit dåligt. Endast omkring 50 procent av de sökta C-korten har kommit fram.

Vi har fortfarande en hel del undersökningsfall, som måste klaras ut, och då det är nödvändigt att vi får fram samtliga C-kort till dessa, kommer vi nästa gång att göra en särskilt noggrann C-kortskontroll. Detta innebär, att allt arbete på de kontorstekniska avdelningarna kommer att avstanna praktiskt taget en hel dag. Lådor och skåp skall genomsökas ordentligt, och samtliga ärenden som är mer än 14 dagar gamla skall tas fram och redovisas för respektive avdelningschef.”

1958

Den intensiva utbildningen i programmering av 650-maskinen når fram till de sk smör- och brödrutinerna (en populär beteckning på de allra enklaste rutinerna). I Försäkringsmarknaden nr 33, 1958 informeras om maskinell premieräkning på bilsektionen:

”Som tidigare meddelats sker uträkningen av första premien för nya försäkringar och ändringar numera huvudsakligen maskinellt.

Kontorstekniskt innebär denna förändring att försäkringsbrevens utskrivs på skrivmaskin som hittills men framräkningen av första premien sker med hjälp av 'elektronhjärnan'. Då den maskinella premieräkningen måste ske i efterhand kan premiens storlek, premieperiod och bonusklass ej utsättas på försäkringsbrevet. Dessa uppgifter står istället på den premieavi vi sänder till försäkringstagaren samtidigt med brevet.”

1959

Nya bilförsäkringsbrev och registerkort, redovisas i Försäkringsmarknaden nr 5, 1959:

”Fr o m 12.2.59 kommer försäkringsbrev och registerkort för bilförsäkringar att skrivas ut maskinellt medelst hålkort. Därmed är sista etappen i den hålkortomläggning som påbörjades 1.7.58 genomförd.

De manuella arbetsuppgifter, som efter omläggningen finns kvar i samband med framställning av försäkringshandlingar, är granskning och kodifiering av ansökan. Stansning av erforderliga hålkort sker direkt efter ansökan. Övriga arbetsmoment sker med hjälp av hålkortsmaskiner. ’Elektronmaskinen’ utför således ca 95 procent av all premieräkning och de ’vanliga’ hålkortsmaskinerna trycker försäkringsbrev, registerkort och avanmälningskort samt sorterar registren. Kuvertering och frankering av försäkringsbrev sker med moderna maskiner på postavdelningen.

Tills vidare kommer nya försäkringsbrev endast att utfärdas vid nyteckningar och ändringar, således inte i samband med förnyelseavvisering.”

1960

Ytterligare en dator beställs, en IBM 1401 med bl a magnetbandsutrustning. Vid ärendets behandling i företagsnämnden den 27 oktober 1960 lämnas i Kontorsmeddelande nr 77 en redogörelse för åtgärden och dess konsekvenser:

”Maskinen består först och främst av en s k centralenhet, vilken innehåller maskinens minne, räkneorgan och styrorgan. Centralenheten är helt transistoriserad. Till centralenheten kan sedan anslutas olika utrustning. I vårt fall har vi beställt:

- En kortläsare som läser maximalt 800 hålkort per minut.
- En kortstans som stansar maximalt 250 kort per minut.
- Ett skrivaggregat som maximalt skriver 600 rader per minut, där varje rad maximalt omfattar något över 100 tecken.
- Fyra magnetbandsaggregat.

Maskinen beräknas bli levererad inom 1 1/2 – 2 år och skall då huvudsakligen användas för aviseringsrutiner, betalningsrutiner, provisionsrutiner, statistik m m.

Kontrakteringen av den nya maskinen är ett led i strävandena att rationalisera kontorsarbetet och dra nytta av utvecklingen på teknikens område.

Den nya maskinen kommer icke att påverka personalförhållandena i annan mån än att ett begränsat antal befattningshavare kommer att få ändrade arbetsuppgifter.”

1962

Mekaniseringen på brandsektionen fortsätter. Försäkringsbrev börjar behandlas maskinellt för att hålla nere förvaltningskostnaderna och därmed också premierna, berättar tidningen Folksam nr 4, 1963:

”Ett viktigt framsteg inom sektionens verksamhet under 1962 hänför sig till den administrativa sidan. Från 1 februari utskrivs hemförsäkringsbrev med hålkort. Tidigare har premieuppbörd, statistik m m utförts med hjälp av databehandlingsmaskiner, men försäkringsbrev har utfärdats manuellt.

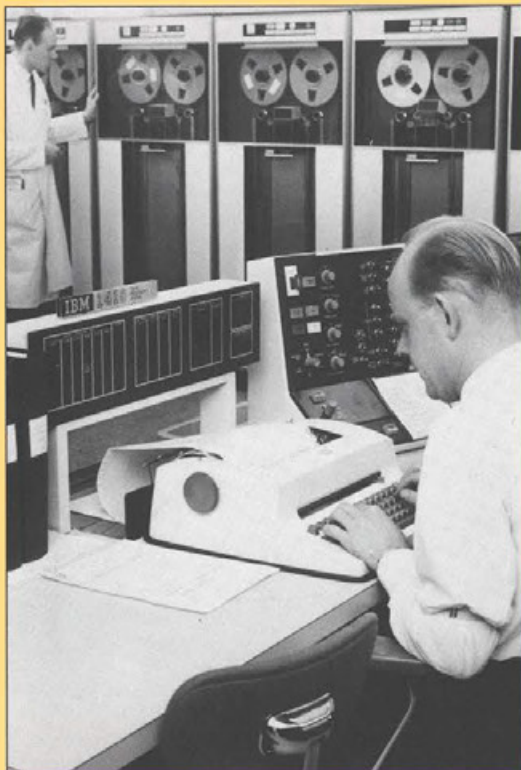
Från 1 maj 1963 kommer villahemförsäkringarna att framställas på samma sätt, och därefter står sportstugeförsäkringarna i tur. Detta är viktiga steg i den fortsatta rationaliseringen. Maskinellt behandlade och enhetligt utformade försäkringar är en förutsättning för låga förvaltningskostnader och därmed låga premier.”

1963

Efter omfattande utredningar förstärks datorkapaciteten, berättar Kontorsmeddelande nr 20, 1963:

”Utrustningen för elektronisk databehandling skall ytterligare byggas ut. Med IBM har kontrakt tecknats om att installera ett IBM 1410/1401-system under hösten 1963.

Den nya utrustningen skall ersätta två IBM 650 samt så småningom större delen av den nuvarande konventionella hålkortsutrustningen. I systemet kommer också nuvarande IBM 1401 (i ombyggt skick) att ingå.



Byte av maskinsystem, teknik och rutiner blev en del av vardagen i Folksam's datacentral.

Efter full utbyggnad består det nya systemet av:

- En IBM 1410 med 100 000 positioners kärnminne.
- Två IBM 1401 med vardera 16 000 positioners kärnminne.
- Tre IBM kortläsare/stans som kan läsa maximalt 800 hålkort per minut respektive stansa maximalt 250 hålkort per minut.
- Tre IBM printrar (skrivare) som kan skriva maximalt 600 rader per minut.
- Fjorton magnetbandstationer med in- eller utläsningshastighet av 60 000 karaktärer (siffr/bokstav) per sekund.

I och med installationen av 1401 påbörjas en övergång från en långt driven hålkortsbase-rad mekanisering till dataregistrering. Denna övergång till magnetband som registreringsmedia kommer nu att påskyndas. Det slutliga målet är att ersätta största delen av hålkortsregistren med 'magnetiska' register."

"Tillskottet av dessa effektivare maskiner kommer att innebära att allt flera arbetsuppgifter, som nu utföres manuellt, kommer att övertas av maskinerna", förklarar den administrativa chefen och tillägger enligt Folksamtidningen nr 4, 1963:

"På sikt betyder detta en minskning av personalkostnaderna. Denna utveckling är inte någon ny företeelse i Folksam. Den fortlöpande mekaniseringsprocess, som pågått sedan flera år, har utan tvekan medfört att det relativa personalbehovet minskat inom de berörda arbetsområdena.

Det minskade personalbehovet har hittills kunnat lösas på ett smidigt sätt genom företagets fortsatta expansion. Det finns ingen anledning att förmoda att vi inte nu skall kunna lösa personalfrågorna efter samma riktlinjer som tidigare.

Information till den personal, vars arbetsförhållanden kan komma att förändras, är ytterst viktig. Ett led i denna strävan är tillsättandet av en särskild kommitté, vars huvudsakliga uppgift är att vara ett organ för information mellan företagsledningen och personalen i frågor som rör kontorsrationalisering. Målsättningen är att förändringar i kontorsarbetet skall kunna ske i bästa samförstånd med personalen och deras fackliga organ."

*

Bestånden växer, men personalen minskar pga den ökande datoriseringen, berättar tidningen Folksam nr 3, 1963:

"Vid utgången av 1962 var antalet anställda 1 884, varav 599 på fältkontoren (FK). Det innebär en kraftig ökning främst på FK-sektorn. Samtidigt har på HK ett 40-tal tjänster vid bilsektionens kontorstekniska del rationaliserats bort genom att manuella arbetsrutiner har övertagits av hålkorts- och datamaskinerna. Situationen har klarats genom anställningsstopp och slussning över till andra arbetsuppgifter inom företaget."



Säkerhet och prestanda är grundmotiv för utökad databehandling. Folksamns maskinpark växer.

1964

Tidningen Folksam avslöjar i årets första nummer att företagets nya stordator har Europas största minne:

”IBM 1410/1401-system är det största och modernaste maskinsystemet för automatisk databehandling inom försäkringsbranschen i Skandinavien. Den nya anläggningen består av tre centralenheter – elektronhjärnor. Den största av dessa har en minneskapacitet för 100 000 tecken och de andra vardera för 16 000 tecken. Anläggningen har den för närvarande största minneskapaciteten i Europa. Skrivhastigheten är också för tiden enormt stor: maskinerna skriver lika snabbt som 600 skickliga maskinskriverskor.”

*

I tidningen konstateras också att tack vare den ständigt pågående rationaliseringen av försäkringsverksamheten har försäkringsbolagen de senaste tio åren kunna hålla en relativt låg premienivå i de flesta branscher:

”Försäkringsbolagen har varit pionjärer på kontorsteknikens område i Sverige. Folksam var t ex det första enskilda företag som installerade en elektronisk databehandlingsmaskin för kommersiellt bruk i Skandinavien.”

*

Resultatet av den inom Folksam pågående mekaniseringsprocessen kan illustreras med statistik från bilförsäkringen:

	1955	1964
Antal motorfordonsförsäkringar	124 000	600 000
Personalstyrka	127	205
Bestånd per anställd	967	2 927

I klartext betyder detta att medan antalet motorfordonsförsäkringar ökat med mer än 400 procent, har personalstyrkan ökat med endast 60 procent. En anställd administrerar således tre gånger så många motorfordonsförsäkringar idag jämfört med 1955.

Långtidsplaneringen visar att dataöverföring över telenätet kräver en ny minnesteknik.

Kontorsmeddelande nr 65, 1964 informerar om att "Folksam styrelse har beslutat att beställa ett nytt datamaskinssystem, IBM 360. Det nya maskinsystemet med beräknad leverans i början av 1967, består av följande enheter:

- En centralenhet med en minneskapacitet av 262 000 positioner.
- Ett cellminne (massminne) med en minneskapacitet av 800 miljoner positioner.
- Ett skivminne med en minneskapacitet av 15 miljoner positioner.
- Fyra magnetbandsstationer med en läshastighet av 180 000 positioner per sekund.
- En hålkortsläsare/stans med en läshastighet av 1 000 kort per minut.
- En snabbskrivare med en skrivhastighet av 1 100 rader per minut.
- Tre telekommunikationsterminaler med en överföringshastighet av 15 tecken per sekund.

Dessa maskinenheter möjliggör en övergång till en ny databehandlingsteknik där telekommunikationer direkt med maskinsystemets massminne kommer till användning.

Anläggningen avses att ingå i ett datatekniskt informationssystem för hela Folksam, som på sikt skall ersätta den nuvarande maskinutrustningen.

De beställda maskinerna kommer att utnyttjas för flera olika ändamål, men avsikten är, att de i första hand redan från installationstillfället skall användas inom livförsäkringsområdet.

Mot bakgrunden av detta kommer den nuvarande systemplaneringen – Liv att breddas och inriktas mot ett integrerat system med IBM 360."

*

Inom alla sektioner utvecklas nu program med utnyttjande av senaste teknik. Utbildning, understöd och enhetliga regler är krav för gemensam databehandling i hela företaget. Hundratalens program sätts i produktion och belastningen på datorerna växer.

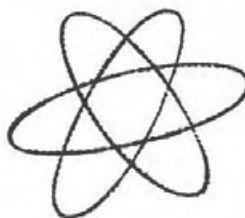
Optisk läsning av postgiroinbetalningar genomförs successivt och ger stor lättnad för premieredovisningen.

Årsomräkningen av grupplivförsäkringar läggs på datorerna.

Ombudslönerna samordnas i ett omfattande magnetbandssystem.

Bilsektionens mångåriga svårigheter med stark expansion och många tariffändringar tvingar över administrationen i moderna banor. (Se bilaga 2: "En sammanställning över bilsektionens försäkrings- och skaderutiner" sidan 80.)

**En sammanställning över
bilsektionens försäkrings- och
skaderutiner.**



FOLKSAM



Omslaget till Folksams trettioåtta sidiga skrift.

Automatisering



När maskinerna blev effektivare kunde registren genomläsas oftare. Månadsbearbetningar blev veckorutiner osv. Information om försäkringarnas nya status distribuerades kontinuerligt till alla kontor genom kataloger med referenser till tidigare historik.

De nya maskiner som togs i bruk i slutet av 1960-talet lagrade data på magnetband och hade inga rörliga delar för minnes- och beräkningsfunktionerna. Datamaskinen hade blivit en dator – en processor utan maskinens motoriska egenskaper. Den styrdes med effektivare programspråk än sina mekaniska föregångare.

När de manuella rutinernas instruktioner programmerades till datasystem, försvann tunga arbetskrävande jobb. Kvar blev en undantagsrutin för delvis manuell slutbehandling. Tumregeln var att 95 procent av rutinflödet behövde viss tid för programmering medan de sista procenten (undantagen) krävde ännu mer.

Hålkortsoperatörerna började rekryteras till systemsidan. De blev med sitt branschkunskande och sin vana vid noggrannhet en stor tillgång vid utvecklingen av de datorsystem med magnetband som avlöste hålkortsrutinerna. Övergången var angelägen, eftersom körningstiderna kunde sänkas dramatiskt.

Nya maskiner och språk var en ständig komplikation vid övergången till effektivare system. Bilsystemet t ex var under en tid en blandning av nytt och gammalt. Försäkringsregistret var konverterat till det snabbare bandmediet. Därifrån stansades aviseringsperiodens data ut som hålkort för att bearbetas i 650-maskinens pre-



Försäkringar består uteslutande av tecken, som dessa maskiner har en oerhörd kapacitet att läsa, skriva och lagra. Möjligheten att slopa alla manuella register kunde skönjas.

mieräkningsprogram. Resultatkorten lästes sedan tillbaka in i bandregistret.

Databehandlingen blev alltmer avancerad och omfattande. Utbildning pågick ständigt. Den tekniska planeringen försenades dock ofta av användarnas krav på produktändringar.

Med IBM 360-maskinen kom ökade tekniska möjligheter till rationell databehandling. Då antogs målsättningen att på sikt avskaffa manuella register och införa dataregister som kunde nås från terminaler. Att organisera register på ett lättillgängligt sätt blev nu ett måste för Folksam.

Personnummer blir registergrund

Tidigt stod det klart att numereringsmetoden var en felkälla som försämrade datasäkerheten. Folksam beslöt därför att grunda försäkringsnumret på person- eller organisationsnummer och därmed göra det möjligt att samordna alla individuella register.

En systematisk insamling av personnummer genomfördes, dels genom att kunden direkt på postgirotalongen kunde ange sitt personnummer, dels genom att Folksams namn- och adress-

uppgifter matchades med externa register med personnummer. För bilförsäkring var t ex Centrala bilregistret (CBR) en naturlig informationskälla.

Övergången till personnummer i Folksam försäkrings- och skaderegister var en mycket krävande omläggning och pågick i flera år. Alla dataregister och program måste ändras för att fungera med det nya 15-siffriga numret. Alla berörda blanketter måste tryckas om för att ge plats åt det dubbelt så långa numret.

Innan omläggningen var slutförd, 1972, köpte Folksam hela befolkningsregistret RTB (Register över Rikets Totala Befolkning) av Datema för 1 öre per individ. Samtidigt träffade Folksam ett förmånligt avtal om en kontinuerlig leverans av data för uppdatering.

Omläggningen fortsatte i den takt resurserna tillät. Slutligen kunde 1974 det största registret (brandbeståndet) införa personbaserade försäkringsnummer.

Folksam hade nu nått en hög säkerhetsnivå i registerförvaltningen. Individuella avtal behandlades utan risk för förväxling. Data kunde samlas in från officiella personregister.

Nu behövdes inte längre manuellt arbete med namn- och adressändringar, distriktsändringar, postnummerändringar etc. RTB-data integrerades i så många system inklusive AMF/AGS (Arbetsmarknadsförsäkringar/Avtalsgruppsjukförsäkring) att Datainspektionen sedermera gav Folksam ett exklusivt tillstånd att i fortsättning- en föra registret.

Med hjälp av RTB-registrets persondata kunde Folksam bygga system där alla försäkringar samlades per huvudman. Från kundkortssystemet kunde fälttjänstemän eller ombud beställa kundkort med uppgifter om familjens alla sak- och personförsäkringar.

Från mitten av 70-talet använde Folksam landets mest kundinformativa försäkringssystem. Även uppgifter om icke-kunder togs fram, om familjens inkomst översteg en viss nivå. Senare slopade Folksam inkomstuppgifterna vilket meddelades Datainspektionen.

RTB-registrets geografiska kod användes för att bestämma storleken av Folksamdistrikten. Beståndsförvaltningen blev därmed programmerad efter befolkningen och anpassades automatiskt till förändringar i den.

RTB-registret och de ständiga tillflödet av alla förändringar i det (ca 60 000 per vecka) kunde maskinellt överföras till Folksam alla personregister. Att så rationellt kunna aktualisera register med officiella ändringar innebar en enastående styrka för Folksam registerförvaltning.

Representanter för amerikanska försäkringsbolag uttalade, när de studerade RTB-rutiner- na 1974, att deras bolag aldrig skulle komma att nå en så effektiv behandling av officiella förändringar av persondata. Även Folksam extremt många premieinbetalningar över post- och bankgiro imponerade på amerikanerna.

Under 70-talet fortsatte automatiseringen av försäkringsarbetet med dess ständiga förändringar och nya krav. Bättre metoder utarbetades, bättre program infördes, modernare maskiner installerades. Samtidigt tillgodosågs kraven på produktändringar inom försäkringsrörelsen. De olika branscherna fick flexibla system som samverkade i gemensamma rutiner – i första hand för premieredovisning och ersättningsutbetalning – och i terminalsystemet.

Samordning av uppgifter från olika register var inte något ovanligt utan en ständigt pågående strävan för att administrera data, statistik eller resultat. Försäkringarna var t ex ombudsorienterade för redovisningen av ombudens ersättningar, men genom systemet kunde också kundtjänsten få uppgifter om kundens alla försäkringar och skador.

Med personnummer som länk mellan olika register bortföll behovet att köra ihop dataregistren till en jättedatabas med ökad komplexitet. Istället kunde varje system utvecklas utan större hänsyn till andra systems behov. Det gav flexibilitet utan att samordningen äventyrades när den var motiverad.

1965

Omfattande utredningar genomförs för att belysa möjlig utveckling och behov av datautrustning. Målsättningen är daglig uppdatering och möjlighet att direkt komma åt starkt efterfrågad information för kundservice.

Flera leverantörers maskinförslag testas och utvärderas.

*

Företaget beställer under 1965 ett maskinsystem, IBM system 360, ur den nya datorgenerationen. Systemet har en betydligt större minneskapacitet än tidigare system, är snabbare och kan kopplas till direktaccessminnen för bl a terminalbearbetning. Direktaccessminnet är ett sk cellminne, där data lagras på magnetiska blad.

Beslutet om det nya datorköpet uppmärksammas i tidningen Folksam nr 1, 1965:

"Inom kort tar Folksam ett första steg mot ett datatekniskt informationssystem för hela företaget. Hundratalet fältkontor skall via telenätet kunna stå i direktkontakt med datamaskinerna i Folksamhuset vid Skanstull i Stockholm. En maskin som man kan ställa frågor till per telefon och få skriftligt svar av på en specialkonstruerad skrivmaskin inom ett par sekunder, som kan utföra mer än 130 000 additioner i sekunden, hålla 262 000 siffror 'i huvudet' och som dessutom står i förbindelse med ett cellminne med en kapacitet av 800 miljoner siffror eller 400 miljoner bokstäver. Ja, det är den mest fascinerande enheten i den nya epokgörande datamaskinanläggning Folksam just beställt."

1966

Folksam beställer enligt tidningen Folksam nr 5, 1966 hos IBM ett stort informationssystem av typen system/360 för att täcka behov av information och kundservice flera år framåt. Folksams snabba expansion ställer stora krav på kapacitet i datamaskinerna. Den maskinutrustning som tre år tidigare ansågs mer än väl täcka behovet, körs nu dygnet runt.

Den beställda utrustningen skall inte bara avlösa den befintliga maskinparken utan också

göra det möjligt att skapa ett totalt informationssystem. I detta skall även ingå ekonomisk uppföljning av riskrörelsen och förvaltningskostnaderna.

De beställda maskinerna är dels ett system/360/40 med ett 262 000-positioners minne, dels ett system/360/50 med ett 524 000-positionersminne.

I maskinsystemet ingår massminnen av olika slag, dels cellminnen och dels skivminnen.

Produktionskörningarna på system/360 sker genom servicebyrå tills den egna utrustningen installerats. Inom livförsäkring körs ca 85 procent av bokslutskörningarna för år 1965 på servicebyrå.

Under 1966 tas den första 360-tillämpningen i bruk. Den används för mopedförsäkring.

*

Genom att Folksam inför sina register i massminnen öppnas samtidigt möjlighet till terminalarbete via telenätet. Redan i februari 1967 startas provverksamhet med tre skrivmaskinsterminaler. Teleterminalnät för fältorganisationen byggs successivt ut från juli 1967.

*

Genom 360s förmåga att köra program skrivna för de äldre datorerna kan Folksam helt avveckla dessa under 1967. Målsättningen är att inom några år kunna ha en daglig databehandling av ärenden inom samtliga branscher. För de interna rutinerna, HK-löner och fältlöner, skall ett system baserat på skivminnesteknik utvecklas.

Redan hösten 1964 har Postgirot enligt tidningen Folksam nr 6, 1966 på försök startat optisk klartextläsning av inbetalningskort, som metoden kallas. Folksam finns med bland de första "försökskaninerna".

"Sinnrika maskiner som kan läsa inbetalningskort och överföra alla uppgifter till magnetband eller hålremsa kommer att spara en kvarts miljon kronor åt Folksam årligen", heter det i utvärderingen av försöken.

Rapporten fortsätter: "Istället för att som tidigare tvingas koda de 17 000 inbetalningskort som varje dag skickas till företaget, stansa, kontrollstansa och behandla dem i hålkortsmaskiner – ja, ibland också kontrollera dem

manuellt – hämtar ett bud varje morgon på Postgirot ett magnetband. Bandet kan sedan direkt matas in i Folksamns egen anläggning för maskinell bokföring av inbetalda premier.”

1967

Folksam tar den 24 februari 1967 ännu en datamaskin i bruk IBM 360/50. Någon timme efter det att IBMs installatörer gett klartecknen, påbörjas 40 timmars oavbruten maskinbearbetning av Folksamns livbokslut.

”Det var ett eldprov, som maskinen klarade med berömvärd snabbhet och stor säkerhet. Installationen av IBM 360/50 utgör det första steget i en etappvis utbyggnad av den maskinella utrustningen till ett maskinsystem, vars kapacitet motsvarar totalsystemets krav”, berättar nr 2 av tidningen Folksam.

Från samma källa får vi detaljerade uppgifter om den nya stordatorns kapacitet:

”Den 360/50-maskin, som nu tagits i bruk, har ett interminne, som rymmer 524 000 positioner, vilket är fem gånger större än minnet till 1410-maskinen.

Till maskinen hör tre skivminnen, som vardera rymmer 7,25 miljoner positioner och består av en packe med skivor på vilka data lagras i spår. Fördelen med dessa minnen är – förutom lagringskapaciteten – att man genom en väl utvecklad adresseringsteknik snabbt kan nå önskade data. På de tre skivminnen, som installerats, kommer bl a att lagras 360-maskinens driftsystem, Operating System.

I maskinsystemet ingår dessutom nio stycken magnetbandstationer, vars snabbhet exemplifieras bäst, om man nämner att deras läshastighet utgör 90 000 tecken/sekund. Magnetbandstationer ingår också i 1400-systemet, men där är motsvarande hastighet 60 000 tecken/sekund.

Övrig kringutrustning till maskinen är kortläsare och två stycken snabbskrivare med ungefär samma prestanda som nuvarande maskin.”

*

IBM 360 kan utnyttjas betydligt mer effektivt än de befintliga stordatorerna. Dessa krävde att varje program kördes var för sig i den ordning, som anges i tidsplaneringen. Varje bear-

betning innebar inläsning av nytt program, byte av magnetband och blanketter m m. I den nya 360-datorn kan en serie av program läsas in. Ett speciellt driftsystem, kallat Operating System, övervakar bearbetningarna genom att vid behov kalla in programmen i den ordning som ger bästa effektivitet.

”Övergången till den nya datamaskinen innebär att ADB-personalen efter koncentrerad utbildning nu på bred front är engagerad i ett intensivt systemuppbyggnads- och programmeringsarbete”, rapporterar tidningen Folksam i sitt 60-årsnummer:

”Inom systemområdet sakförsäkring arbetar man med målsättningen att under hösten 1967 införa ett nytt system för bilförsäkring. Man räknar också med att vid ungefär samma tidpunkt ha systemet för brand- och sjöförsäkring produktionsklart även om delar av detta system inte kommer att vara helt färdigt förrän under början av 1968.

Inom systemområde personförsäkringar har man startat uppbyggnaden av ett totalsystem för individuell livförsäkring. Livbokslutskörningarna är redan omlagda till 360 och inom kollektiv personförsäkring pågår bl a uppbyggnad av ett premiestatistiksystem med beräknad produktionsstart omkring den 1 januari 1968.

Systemområde ekonomi intensifierar sina ansträngningar att utveckla bl a lönesystem, statistiksystem och lånesystem med beräknad produktionsstart omkring årsskiftet 1967-68.”

1968

Enligt tidningen Folksam nr 4 installeras i januari 1968 den andra IBM 360-datorn (modell 40). Planenligt avvecklas under sommaren den sista av det föregående systemets maskiner. Folksam förfogar nu över en maskin-anläggning med en för tiden imponerande kapacitet, som också utnyttjas maximalt.

Centraldatorernas interna minneskapacitet är upp till fem gånger större än föregående maskinsystem och nära tio gånger snabbare. Två slags yttre minnen kan anslutas, dels cellminnen – för direkt åtkomst via terminaler – med plats för 400 miljoner tecken, dels skivminnen, som var och en kan lagra 280 miljoner tecken.

Fem snabbskrivare skriver 5 000 rader i minuten eller maximalt 300 000 rader per timme.

*

Under 1968 fortsätter omlägningsarbetet i oförminskad skala samtidigt som några av de större systemen färdigställs. Det verkligt stora systemet för bilförsäkring tas i produktion i maj. Därefter följer ett nytt lönesystem för kontorspersonalen. Under hösten kommer även ett nytt system för debitering av livförsäkringar till användning.

För brandförsäkring (drygt 1 miljon försäkringar) studeras möjligheterna att använda en ny typ av massminne (cellminne) för lagring av data. Inom personförsäkring pågår en långsiktig utveckling för ett totalintegrerat system, som beräknas bli klart i början på 70-talet.

*

Datasystemen kunde nu blixtnabbt ta sig igenom programmens labyrint utan att tappa tråden. De skulle i fortsättningen sakta men säkert utvecklas till att dagligen kontrollera miljontals försäkringar och skador.

Automatiseringsprocessen skulle dock kräva många år och en ständig anpassning av resurser och metoder.

1969

System L32 som utfärdar individuella försäkringar inom personförsäkringsområdet tas i bruk under 1969. Alla rutiner för aktuariella bearbetningar läggs om till 360-systemet.

1970

Registrering av personförsäkringar sker inte längre genom stansning av hålkort. De koder nu direkt in på band med en utrustning som kallas MDS 6400.

*

Under året börjar flera nya system att användas, bl a L20, som är ett nytt redovisningssystem för individuella personförsäkringar. Nya system tas också i bruk för personaladminis-

tration och utbetalningar av sjuk- och olycksfallsersättningar.

1971

Behovet av bättre brevservice leder till att utskriftstekniken förbättras. Kontakten mellan Folksam och den skadelidande sker fr o m våren 1971 på ett helt nytt och personligare sätt.

Med hjälp av det nya sk MC 72-systemet ersätts de opersonliga ikryssningsblanketterna av vanliga brev. Programmet är uppbyggt av magnetiska textkort och brevtyper. Skadereglererna kan i en tabell leta fram kort allt efter önskade formuleringar. Kortet kan kombineras till en text som är korrekt för varje speciell skada såväl juridiskt som i övrigt. De magnetiska textkorten stoppas sedan in i en sändare, kopplad till en skrivmaskin, som automatiskt skriver ut breven med stor hastighet.

*

I december 1971 byter Folksam ut sin minsta dator mot en större och snabbare med beteckningen IBM 370/155. Den årliga kapacitetsutredningen har visat att de nuvarande datorerna är hårt utnyttjade och att nya uppdrag ytterligare ökar behovet av datamaskintid.

Folksam har även denna gång valt att köpa istället för att "leasa", eftersom erfarenheten visat att kostnaden för databehandlingen därigenom blir väsentligt lägre. Den "gamla" datorn, som varit i bruk i fyra år, har Folksam sålt till ett engelskt företag.

IBM 370/155 har dubbelt så stort minne som den dator den ersätter och kan byggas ut ytterligare. Dessutom kan större och mer avancerade skivminnen anslutas. Datorn väntas genom sin kapacitet kunna minska behovet av extra körningar utanför ordinarie treskiftstid och öka driftsäkerheten. Nu finns också maskinresurser för de utvecklingsarbeten i systemen som förestår.

1972

Sedan några år har Folksam prövat en ny teknik, COM (Computer Output Microfilm), för att utan omvägen över papper föra över magnetbandens uppgifter till microfilm.

Med COM tillvaratas såväl datorns som microfilmens möjligheter. Genom dataprogram kan informationen sorteras och grupperas i den ordning som önskas, microfilmen förses med sökbegrepp, koder eller index och anpassas till helautomatisk läsutrustning. Att framställa datalistor på microfilm går dessutom 1030 gånger snabbare än att skriva med en vanlig printer (radskrivare).

Folksams experter konstaterar också andra fördelar: lättnader i hantering och obegränsat antal kopior med lika tydlighet som originalet. Microfilmen är dessutom arkivvänlig, dvs den har lång hållbarhet och tar i motsats till blanketter liten plats. Att skicka film istället för datalistor till fältkontoren medför minskade kostnader för distribution.

Den färdiga microfilmen kan man antingen få som rullfilm laddad i kassetter eller i form av kort (fiche). En kassett rymmer ungefär 2 000 listsidor medan ett fiche i A6-format kan ha över 200 sidor förutom sökbegrepp och index. Förminskningsgraden är vanligen 42 eller 24 gånger. Läsapparaterna har då motsvarande förstoringegrad.

1973

Utdrag från projektbeskrivningen AR 73:01:

”Projektgruppens uppdrag är att lämna förslag till rutin för hur information från CBR skall utnyttjas så att endast komplettering av data behöver ske från ansökan via bildskärm för att registrera ett försäkringsavtal, för privat personbil och lätt lastbil. [...]”

Målsättningen är att rutinen skall ingå som en del i det planerade DE (Data Entry)-systemet. Det är därför viktigt att projektgruppen håller kontakt med övriga projekt som berör vidareutvecklingen av Folksams DE-system.

Det är också viktigt att lagringen av information sker på ett sådant sätt att det möjliggör utveckling på längre sikt.”

Efter omfattande analyser konstateras att den tekniska utvecklingen har hunnit förbi den 360/50-dator som installerades 1967, skriver personaltidningen Sesam i nr 10, 1973.

”Den två år gamla IBM 370/155 har i slutet av 1973 utrustats med högre kapacitet: Funktioner för s k virtuell minnesteknik (dvs ett rationellare utnyttjande av kärnminnet) installeras och minnet fördubblas till drygt 1 miljon positioner.

En stordator har därmed ersatt två mindre datorer. Tidigare har kravet på s k backup, dvs behovet av reservkapacitet vid maskinfele och andra driftstörningar, bidragit till att två mindre datorer ansetts säkrare än en enda större. Erfarenheter från de senaste årens verksamhet gör att Folksam – med hänsyn tagen också till den planerade verksamheten – nu vågar hålla sig med endast en dator. Efterhand som verksamheten ökar, kan frågan om att skaffa ytterligare en dator aktualiseras.”

*

Från september 1973 får fältkontoren datorframställda listor på mikrofilm istället för papper. Vid starten körs hela beståndet fram på mikrofilm, så att gammalt listmaterial kan kastas. Listorna ersätts av mikrokort.

*

Som ett led i att skapa rationella rutiner och ett enhetligt kundregister börjar Folksam 1973 ersätta gällande försäkringsnummer med personnummer (för juridisk person organisationsnumret). I Sesam nr 51, 1973 förklaras, att ett försäkringsnummer är ”lätt att komma ihåg och dessutom sammanfaller med de offentliga registrens identifieringsbegrepp”.

Bilförsäkring blir första bransch med denna förändring, eftersom ”kontakten med länsstyrelsen och centrala bilregistret fordrar en gemensam identifikation”. Vid årsskiftet 1973/74 byter alla bilförsäkringar i Folksam försäkringsnummer. Det nya försäkringsnumret meddelas varje försäkringstagare i samband med avisering.

Personnummer blir senare på året försäkringsnummer för ”övrig sak”. Omläggningen kostar ca 320 000 kr. I gengäld beräknas den årliga driftskostnaden, jämfört med tidigare system, minska med ca 100 000 kr.

1974

I personaltidningen Sesam nr 6, 1974 beskrivs terminalutvecklingen på brandsektionen:

”Brandregistret ansluts till terminalsystemet troligen i höst. [...] Detta innebär att man från terminaler på såväl HK som de region- och fältkontor, som för närvarande har terminaler, kan ställa frågor och få tillgång till information från eller i brandregistret ingående branscher. Förutom denna frågeverksamhet kommer registret att användas för framställning av ’försättsblad’ för skadereglering med registrering- och betalningsunderlag.

Inom ramen för terminalprojektet på Brand kommer man också under hösten att starta en försöksverksamhet med ’Data entry’. Detta innebär att man inte endast frågar och får tillgång till information från de till terminalerna anslutna registren utan att man även kan sända information från terminalerna till datorn, t ex för att göra en ändring i registret.

Med anledning av terminalprojektet på Brand har Folksam beställt ny terminalutrustning från Stansaab. Beställningen omfattar totalt 119 terminaler av typ Alfaskop fördelade på 81 bildskärmar och 38 skrivare.

Alla regionalt placerade terminaler – 27 bildskärmar och 23 skrivare – kommer att anslutas till datorn över fasta linjer.”

On-line

En ny epok i den administrativa databehandlingens historia inleddes på 70-talet genom möjligheten att via en terminal få direktkontakt med en dator och dess databaser.

Teleprocessing, TP, var redan under slutet av 60-talet en känd och prövad teknik, men utrustning, system och kommunikation fungerade då inte tillfredsställande. (Andra benämningar på teleprocessing är "databehandling on-line" och "databehandling med direktaccess".)

Genom tillkomsten av framför allt direkt åtkomliga massminnen kunde TP-tekniken bli en praktisk verklighet. Det väsentliga med den nya tekniken var direktkontakten mellan operatören och datorn och dess databaser. Kontakten kunde användas i båda riktningarna för att söka information eller för att mata in nya data för bearbetning. I början användes tekniken mest för sökning av information.

Bland fördelarna med TP (förkortningen blev ett begrepp i Folksam för terminalsystem), kan nämnas snabbheten och enkelheten att söka efter information. Det tidigare tidskrävande och tunga arbetet att söka information i kortregister, pärmar eller listor kunde upphöra.

En väsentlig fördel med TP var också att den sökta informationen alltid var aktuell och genom identitetskontroll skyddad mot obehöriga.

TP-tekniken förenklade på olika sätt inskrivningen av data bl a genom att man kunde utnyttja tidigare information eller andra stödregister i databaserna. De inmatade uppgifterna kunde dessutom i stor utsträckning validitetskontrolleras, dvs felaktiga uppgifter som t ex ett bristfälligt personnummer accepterades inte. Vid inmatningen kontrollerades också innehållet automatiskt, så att ett ärende måste vara komplett för att kunna bearbetas.

TP skiljde sig från tidigare system genom att tekniken eliminerade många mellanled för att skapa underlag för informationssökning. Borta var t ex hålkortsepokens stansning, kontrollstansning, bearbetning och framställning av nya hålkort, framställning av listor m m.

Blandade känslor inför TP-tekniken

TP-tekniken ansågs öppna stora möjligheter till rationaliseringar. Driftskostnaderna skulle sjunka. Lönsamheten och kundservicen skulle bli bättre etc. Terminalerna kunde placeras långt från datacentralen. TP-verksamheten kunde påverkas från varje plats som var kopplad till det centrala systemet.

Mot fördelarna ställdes en mängd risker: permitteringar, försämrad arbetsmiljö, enformiga arbetsuppgifter, utarmade yrkeskunskaper, försämrade arbetsförhållanden och ökade säkerhetsrisker.

Ett annat orosmoment i början av terminalutvecklingen var riskerna för strålningsskador. Strålningen skulle kunna ge t ex hud- och fosterskador. För att få vetskap om eventuella skaderisker tog Folksam kontakt med Statens Strålskyddsinstitut. Enligt institutets utredning framkom att riskerna var minimala. Folksam beslutade dock att de som var gravida kunde få slippa terminalarbete.

Ofrånkomligt är att TP-tekniken revolutionerade kontorsadministrationen. Arbetet förändrades för de flesta, även i de fall arbetsuppgifterna var desamma. TP och terminal blev hjälpmedel för i stort sett all personal.

Tusentals programmoduler

Folksam's databibliotek innehöll redan i början av 70-talet tusentals programmoduler. Endast en liten del av denna programmängd utgjorde TP-systemet som brukade liknas vid toppen på ett isberg. Man såg det, men mer än 90 procent av allt som rörde kunderna skedde under ytan genom andra system. Där bearbetade batchprogrammen Sveriges största försäkringsregister i cykliska rutiner styrda av almanackan.

Vid aviseringsproceduren flöt försäkringarna i postnummerordning genom printrarna för maskinell kuvertering. Premiebetalningarna lästes optiskt och redovisades utan mänsklig inblandning. Aviseringsrutinen följdes av påminnelse och annullationsrutiner med räddningsprocedurer, uppsägningar etc.

Målsättningen att från terminalen nå kundens försäkringar hade uppnåtts! Dataregistren var tillgängliga utan fingertuta och kunde påverkas direkt i kontakt med kunden.

Terminalsystemet hade bara en marginell effekt på den totala databehandlingen. Ett oundgängligt krav för systemet var dock korta behandlingstider.

Tidvis var ändå svarstiderna för långa, eftersom nya terminaler installerades kontinuerligt utan att telelinjerna förstärktes i samma takt. När utbyggnaden av terminalsystemet kulminerat hade dock svarstiderna sänkts till den eftersträvade nivån.

3 M-principen

Svarstidsproblem hänger bl a samman med att mekanik i ett datasystem är tusenfalt långsammare än elektronik. Folksam formulerade och tillämpade därför principen "3 M" för TP-systemet. Detta betydde "Minimera Mekaniska Moment" dvs minska antalet mekaniska läsningar i systemet, eftersom dessa förlänger svarstiderna. Läsningar kunde också tidsmässigt överlappas genom parallell databehandling.

Systemen kunde t ex därigenom i stor utsträckning befrias från störningar och belastningar i andra system.

Ökad kundservice

Folksam's datasystem hade en komplett informationsbas med direkt koppling även till externa register. Systemet var så omfattande att det snarare behövde anpassas till ökade krav på kundservice än ytterligare tekniskt utvecklas. Rutinerna skulle förfinas genom små steg i utvecklingen och framför allt utan stora tempoförluster.

Genom skadebrevsrutinen fick t ex kunder och motparter en service som tidigare varit utopisk. Brevredigeringen förbättrades och kan sägas vara det första s k expertsystemet – finlipat av skriv- och skadeexpertis. Kort sagt: både användare och kunder garanterades en ständigt utvecklad service från det centrala systemet i Folksam.

Nya säljkanaler

Samröret med externa system ökade, när Folksam länkade Sparbanken Kronan till TP-systemet för livofferter. Möjligheten att sälja försäkringar blev än mer utvecklad genom satsning på Videotex. Prov med Videotex i Ronneby visade, att den traditionellt långsamma proceduren med livofferter kunde avklaras inom några sekunder framför näsan på kunden.

När telenätet i landet digitaliserades, utvecklade Folksam ett system för ordlös kommunikation med Folksam's dator. Varje kund med tillgång till en knapptelevon kunde ringa upp Folksam's dator och knappa in ett önskemål om försäkring i Folksam. Personnummer och en tresiffrig "önskekod" var allt som systemet krävde för att nästa dag kunna översända försäkringen med posten.

Med ett sådant system kopplades kunden förbi säljorganisationen och Folksamkontoren.



Självbetjäning av försäkringsärenden.

Därmed ökade den redan tidigare fackliga kritiska inställningen mot datautvecklingen. Facket såg datoriseringen som ett hot mot medlemmarnas arbeten. Den inställningen blev tydlig, när facket genom medbestämmandelagen, MBL, fick ett stort inflytande på utvecklingen inom Folksam. Inom ADB fanns t ex en strävan att likrikta lönerna utan rimlig hänsyn till kompetens eller engagemang.

I samarbete med Memorex Liègefabrik tog Folksam fram ett dialogsystem för de nya telefonerna med 13 knappar. Omslaget till Folsams säljbroschyr 1982.

SNABBA LINJEN TILL FOLKSAMS DATOR.

Ett nytt sätt att använda din telefon!



Vägen till allmänt informationssystem

Tankarna om ett datatekniskt informationssystem för hela Folksam hade funnits länge. Redan köpet 1956 av IBM 650-maskinen sågs som ett första steg mot ett bättre informationssystem.

Allt eftersom tekniken utvecklades blev visionerna mera realistiska. Men det dröjde ändå till 1965, innan ADB-ansvariga på allvar började skissa på praktiska lösningar av ett allmänt informationssystem. Den datorgeneration (IBM 360) som då introducerades i Sverige, gav terminaltekniken bättre möjligheter. Det skulle dock dröja ganska länge innan det första allmänna informationssystemet blev en realitet i Folksam.

Ny strategisk inriktning

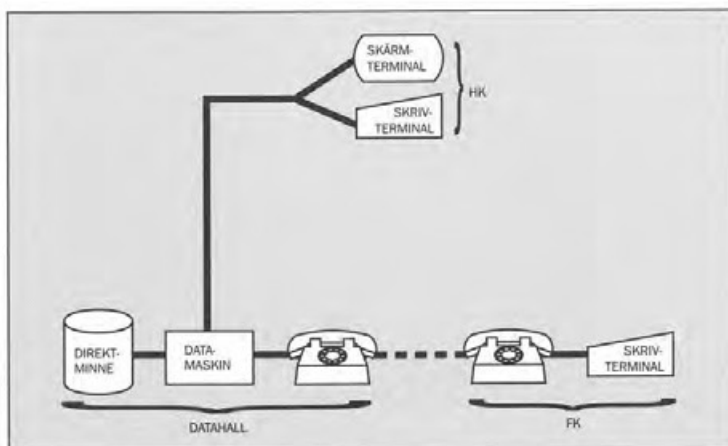
De tekniska förutsättningarna för att starta en TP-verksamhet i Folksam var klara under 1967. Men företagsledningen valde att i stället anpassa produktionssystemen till den nya system/360-tekniken. Denna nya strategiska inriktning ansågs vara mera lönsam och skulle dessutom ge bättre förutsättningar för en framtida TP-användning. I planerna ingick också att använda personnummer som försäkringsnummer för att ytterligare förbättra kvaliteten i systemen.

Övergången till anpassade produktionssystem krävde stora satsningar med nya systemuppbyggnader och därmed ett omfattande programmeringsarbete. Omläggningen gällde både bil-, övrig sak- och personförsäkringsverksamheten. Omläggningen startade med bilförsäkringsdelen, som kom i produktion 1968. Därefter var det aktuellt med de sk brand- och sjöförsäkringssystemen. För personförsäkringsområdet var man då mera intresserad av speciallösningar, t ex bokslutskörningar.

Omläggningen av produktionssystemen inleddes för TPs utveckling tester och utvärderingar av olika slag i slutet av 60-talet och början av 70-talet. Avsikten var att få fram lämpliga handlingsalternativ. Vidare studerades under tiden lämpliga tillämpningsområden och ekonomiska konsekvenser med TP.

Testerna kunde göras på ett autentiskt material, när bilförsäkringar och bilsador överfördes till cellminnen. För testerna användes i början enbart skrivmaskinterminaler. Frågorna matades in på maskinens tangentbord och svaren skrevs ut på en blankett. Först i början av 70-talet gjordes prov med bildskärmsterminaler, där alltså operationerna redovisades på en bildskärm.

Efter utvärdering av testerna kunde en praktisk TP-verksamhet i begränsad omfattning starta 1971. Första tillämpningen var ett fråge- och svarssystem för bilförsäkringar och bilsador.



TP-systemet, den största förändringen av försäkringsadministrationen, började i en enkel och liten skala.



De första terminalerna användes vid sidan av det gamla systemet.

TP-tekniken väntades omgående ge stora ekonomiska och praktiska effekter med tanke på den höga fråge- och ändringsfrekvensen i systemet.

I början användes TP-systemet för bilförsäkring enbart på huvudkontoret. Under hösten 1971 anslöts till systemet de sex regionkontoren. Varje kontor utrustades med två skrivmaskinterminaler.

För att rationalisera inmatningsrutinerna för bilförsäkringar och samtidigt få mera aktuella uppgifter om bilarna och bilägarna tillsattes under 1973 projektet "AR 73:01". Avsikten var att genom en direktförbindelse med Centrala bilregistret (CBR) få uppgifter om såväl bilar som bilägare. Om dessa uppgifter kunde hämtas direkt vid inmatningen, skulle stora besparingar kunna göras och risken för felinmatning elimineras.

TP-systemet för bilområdet mottogs mycket positivt då det hade många fördelar i jämförelse med tidigare system. Detta medförde ett ökat intresse för TP-tekniken och många projekt fick en ändrad inriktning. Nya projekt startades, där det av olika anledningar ansågs vara fördelaktigt med TP-lösningar.

Datainmatning från terminal

On-line-tekniken kunde användas till mer än fråge- och svarsrutiner. Den kunde t ex kompletteras med ett inmatningssystem för nya försäkringar, ändringar, skador etc.

Folksam började under 1973 utreda den så kallade Data Entry-tekniken, dvs ett system för data-

inmatning via terminal. Projektet fick beteckningen AR 73:13. Uppdraget var dels att överföra de skaderegistren till skivminnen, dels att utreda och pröva Data Entry-tekniken för enkla transaktioner.

Det här projektet skulle få stor betydelse för den framtida utvecklingen av on-lineverksamheten och fordra många viktiga ställningstaganden. Bland annat måste man bestämma hur en inmatad transaktion skulle registreras.

Det gällde här att avgöra om en inmatad transaktion omedelbart skulle ändra statusen i ett register eller lagras för en senare uppdatering. Det förra kallas för realtidsuppdatering. Folksam valde inte denna väg till skillnad från vissa andra försäkringsbolag. I stället lagrades de inmatade transaktionerna i ett särskilt register för senare bearbetning och uppdatering.

För att undvika risken med flera aktiviteter på samma försäkring gjordes särskilda markeringar i basregistret. En användare, som via sin terminal begärde uppgifter om en viss försäkring, fick inte bara besked om försäkringens status utan samtidigt också meddelande om att en förändring hade skett. Detta skulle få stor betydelse t ex i skadeärenden genom att felaktiga utbetalningar kunde undvikas.

Inmatningen ansågs vara en viktig säkerhetsfråga. För att undvika "obehörig" inmatning infördes ett särskilt behörighetssystem. Den

som fått tillstånd att göra inmatningar registrerades i detta system och kunde göra inmatningar först efter att ha identifierat sig. Tekniskt klarades detta genom speciella identitetskortläsare. Systemet kunde alltså hindra att någon obehörig utförde en transaktion, t ex en skadeutbetalning.

För att undvika felaktiga inmatningar infördes särskilda kontroller, så att det i praktiken blev nästan omöjligt att göra en felaktig eller ofullständig inmatning. Detta innebar, till skillnad från tidigare system, att felaktiga försäkringshandlingar inte utfärdades. Efter inmatning av en felaktig transaktion talade systemet om vilken eller vilka uppgifter som var oriktiga och markerade detta på terminalskärmen.

I början testades Data Entry-systemet enbart vid massinmatning. Därefter utvecklades testen även för enskilda inmatningar först på HK och sedan på vissa utvalda fältkontor.

Funktionstablå frågesystem 1,5 milj

- Alla sakförsäkringar – PNR
- Alla bilförsäkringar – PNR
- Alla bilförsäkringar – REG
- Aktuell försäkringsbild
- Historisk försäkringsbild
- Skadekonto och diverse
- Återrapporter från CBR

Funktionstablå annullation 125 000

- Normal annullation
- Speciell annullation
- Rättelse av annullation

Delsystem och funktioner i terminalrutiner – bilförsäkring.

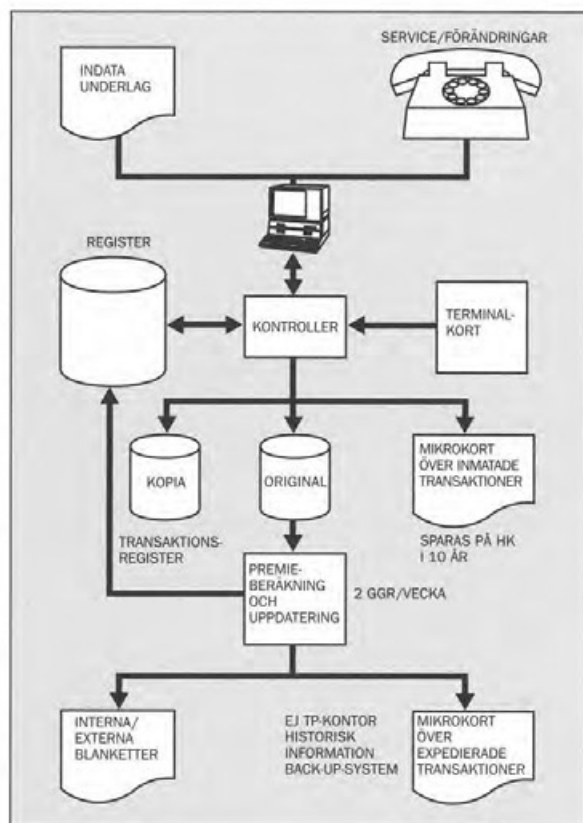
Omfattande rationaliseringsprojekt

Erfarenheterna från Data Entry-projektet födde ett omfattande rationaliseringsprojekt, "AR 74:08". Förutsättningarna för detta uppdrag verkade ganska enkla från början, men det skulle ändå bli ett av de största administrativa projekten i Folksamns historia.

För att lösa projektets uppgift gjordes från början en grov principskiss.

Nästa steg i projektets utveckling var att ta fram vilka terminalbilder som behövdes för att klara olika försäkrings- och skadeärenden. Från den första översiktsskissen skulle man kunna gå vidare till olika funktionsbilder med hänsyn till ärendets art. Varje typ av ärende skulle sedan bli ett särskilt delsystem.

Av bilderna framgår också det uppskattade antalet ärenden per år inom de olika områdena.



Principskiss över terminalinmatning i bilförsäkring.

Översiktstablå bilförsäkring

- Frågesystem
- Ansökan med bevis
- Ändring
- Annulation
- Ekonomiska transaktioner
- Övrig inmatning

Funktionsstablå ansökan med bevis 360 000

- Nyteckning
- Överföring från annat bolag
- Korttidsförsäkring
- Återupptagning

Funktionsstablå ekonomiska transaktioner

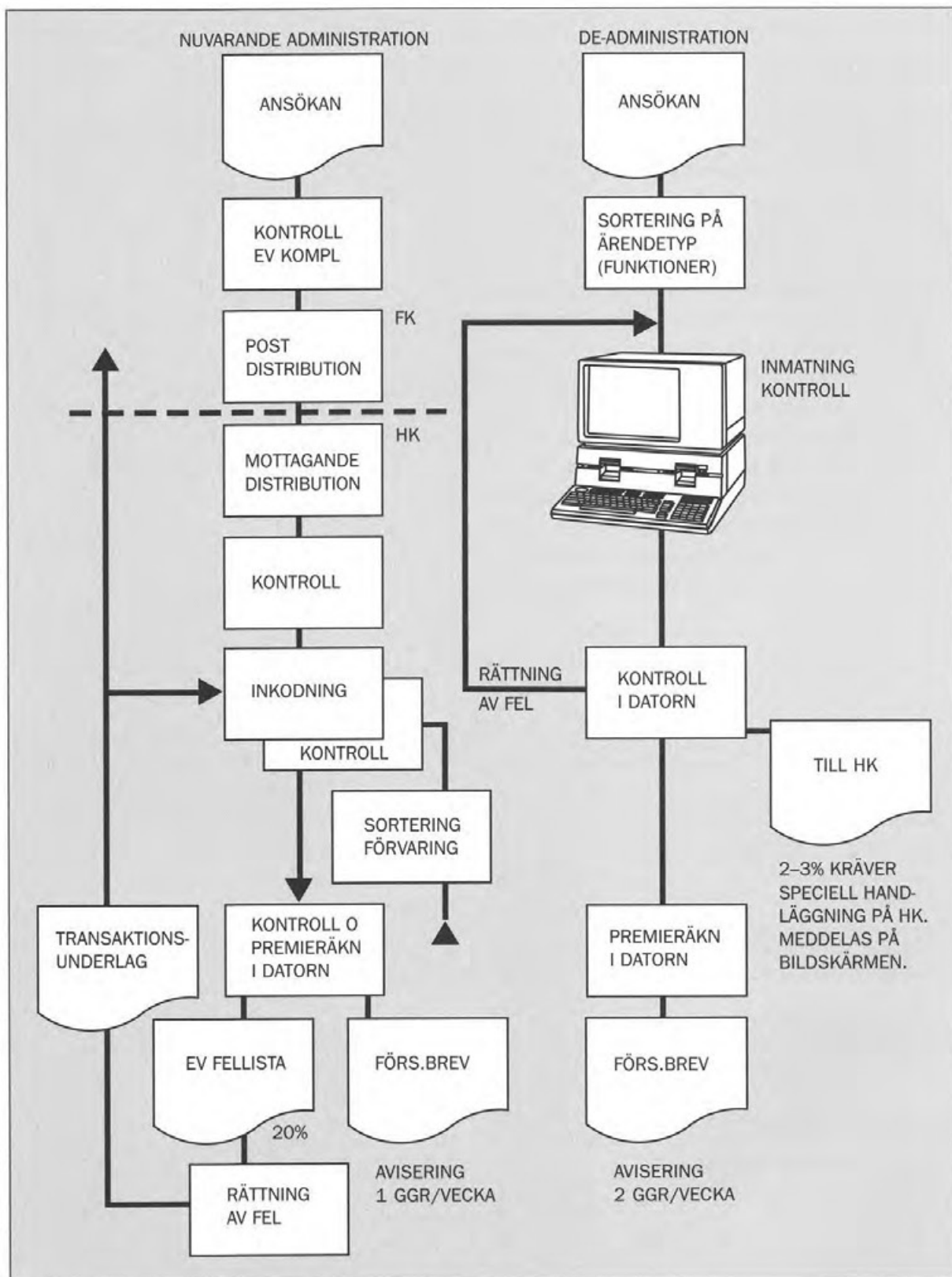
- Inbetalning PG 848900-7 110 000
- Inbetalning SERVICEKONTO
- Inbetalning PG 440050-3
- Inbetalning KASSA
- Inbetalning/SKIP av förskott HK
- In/Utbetalning SKADEKONTO HK

Funktionsstablå ändring 500 000

- Ändring/rättelse
- Svar körsträckkort
- Svar vagnskadeerbjudande
- Körställeåterbetalning
- Tillfällig utökning
- Tilläggsförsäkring – Taxi
- Registrering av restpremie

Funktionsstablå övrig inmatning 50 000

- Skip av skadeuppgifter
- Registrering av skadeuppgifter
- Stopp av försäkring
- Start av stoppad försäkring
- Bevakning av avisering
- Ändring av CBR-uppgifter
- Bonussvar från annat bolag
- Skip ur index nya försäkringar



Av bilden framgår grovt skillnaden mellan nuvarande sätt att arbeta och bildskärms- eller den s k DATA-ENTRY-TEKNIKEN.

Arbetsgrupp	Antal Tjänster		
	Nuläge	Behov	Förändring
HK			
Försäkringsadministration – Bil	68,5	32,0	-36,5
Sakskadeadministration	26,5	3,0	-23,5
Kontaktfunktion HK/FK/ADB	-	1,0	+1,0
Arbetsledning för ovanstående arbetsgrupper	7,0	5,0	-2,0
Dataregistreringsavdelningen – SAK	16,5	3,5	-13,0
Centrala postavdelningen	1,0	-	-1,0
Totalt HK	119,5	44,5	-75,0
FK			
Bilförsäkring	-	7,6	+7,6
Skadehandläggare Bil	73,8	81,3	+7,5
Skadehandläggare Övrig Sak	38,7	42,7	+4,0
Utredningsgrupper Bilskador	59,9	24,2	-35,7
Utredningsgrupper Övriga Sakskador	21,3	6,6	-14,7
Totalt FK	193,7	162,4	-31,3
Totalt HK + FK	313,2	206,9	-106,3

Sammanställning över personalförändringar på HK och FK.

Nytt system kontra gammalt

För att få en uppfattning om terminalsystemet i förhållande till det tidigare systemet gjordes en särskild analys. Denna skulle också ge underlag för kostnadskalkyler för systemen.

En särskilt intressant iakttagelse vid jämförelsen mellan de olika systemen var minskningen av antalet fel vid inmatningen av försäkrings- och skadeärenden. I gamla systemet hade t ex mer än var femte försäkring felaktiga eller otillräckliga uppgifter. Det innebar att en felaktig ansökan måste sändas tillbaka för rättelse eller komplettering. I det nya systemet skulle det näst intill vara omöjligt att göra en felaktig inmatning.

Personalrationalisering

Den föreslagna decentraliseringen från HK till fältkontoren med terminalhandläggning av bilförsäkring och sakskador skulle innebära ändrade arbetsuppgifter och personalförändringar på både HK och FK. För HK skulle 75 personer kunna bortrationaliseras och för FK cirka 31 personer. Totalt alltså en personalreducering på cirka 106 personer.

En preliminär beräkning av antalet personer som berördes i de olika organisatoriska enheterna vid ett helt utbyggt terminalsystem redovisas i ovanstående sammanställning.

Ökad lönsamhet

Projektgruppen beräknade den totala projektkostnaden för terminalsystemet till cirka 4 Mkr som med en avskrivning på fem år blev 800 000 kr. Lönsamhetsökningen beräknades bli mellan 2,7 och 4,2 Mkr per år.

Efterkalkylen som gjordes senare visade att vinsten med projektet i stort överensstämde med beräkningarna i förkalkylen.

Utbyggnad av datanätet planeras

För att klara det ökade antalet transaktioner mellan HK och FK planerades en kraftig utbyggnad av telenäten för datakommunikation. Nätet projekterades med direktlinjer till de stora kontoren och s k avtappade linjer till övriga kontor.

En viktig utbyggnad var reservlinjerna mellan Örebro och Linköping respektive Malmö och Göteborg. Avsikten var att minska problemen vid linjeavbrott. Om t ex ett avbrott inträffade i Arboga kunde förbindelsen med Örebro ske den omvända vägen via Linköping.

Örebroreg:

Karlstad
Västerås
Ludvika
Karlskoga
Arvika
Köping
Falun
Mora
Borlänge

Göteborgsreg:

Borås
Lundby
Västra Frölunda
Uddevalla
Skövde
Halmstad
Trollhättan

Malmöreg:

Helsingborg
Lund
Hässleholm
Kristianstad
Karlskrona
Karlskrona
Karlskrona
Växjö

Sundsvallsreg:

Gävle
Örnsköldsvik
Östersund
Umeå
Skellefteå
Malmberget
Luleå

Stockholmsreg:

Uppsala
Vällingby
Skärholmen
Södertälje
Täby
Visby
City
Drive in

Linköpingsreg:

Norrköping
Jönköping
Eskilstuna
Kalmar



Utveckling av volymer och resurser

Styrkan hos en dator kan beskrivas dels som storleken av datorns interna minne, dels som snabbheten att utföra olika instruktioner. Minnesstorleken anges i antal bytes (tecken) och snabbheten i antal miljoner instruktioner per sekund s k mips. Minneskapaciteten i Folksams datorer ökade från 8 000 bytes år 1962 till 64 miljoner bytes år 1985, dvs kapaciteten blev 8 000 gånger större.

Fram till 1976 utnyttjades TP-systemen i huvudsak för relativt enkla transaktioner. När AR 74:08 kom i drift 1976 blev det fråga om mera komplicerade operationer som krävde betydligt större datorkraft. Eftersom erfarenheter saknades i företaget av denna typ av databehandling uppstod i början en del akuta problem.

Besvärande arbetstoppar

För att hålla kostnaderna så låga som möjligt var det väsentligt att utnyttja all utrustning effektivt. Detta innebar t ex att det inte fick förekomma någon onödig överkapacitet hos datorerna. Svårigheterna var dock att klara topp-

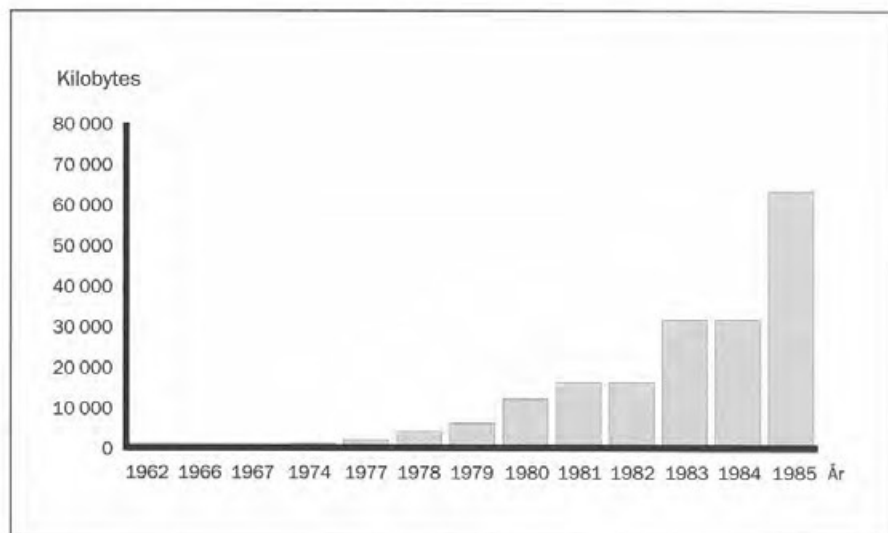
belastningar, s k peak hours, när de flesta sitter vid sin arbetsplats. Om kapaciteten då var otillräcklig, blev svarstiderna långa. För att lösa detta utan att skaffa mer datorkapacitet prövades olika alternativ.

Ett första försök var att få användarna att frivilligt förlägga lämpliga datajobb till tider då datorbeläggningen var låg, t ex på morgonen, vid lunchtid eller senare på eftermiddagen. Till viss del lyckades detta, eftersom det var stressande med långa svarstider. Men allt eftersom antalet transaktioner ökade, blev denna åtgärd otillräcklig.

Istället prövades ett styrsystem som i ett kösystem prioriterade viktiga transaktioner som AGS-ärenden, skador och kundtjänstfrågor. Det fungerade ganska bra till en början. Men så småningom räckte inte heller denna lösning. Kösystemet innebar en extra belastning på datorn och resulterade i att datorns huvuduppgift vid högbelastning blev köhantering.

Detta var hösten 1974. Det gällde i det här läget att snabbt få ökad datorkraft. Tiden var för knapp för att göra en ny datorutredning med alternativa lösningar. Att skaffa en ny större dator ansågs vara en för dyrbar utväg. Istället valdes en tillfällig lösning som var acceptabel både i kostnad och kapacitet.

Terminal- eller on-line-verksamheten kräver mycket datorkraft. Diagrammet visar minnesutvecklingen i Folksams datorer från 1962 till 1985.



Lyckat leasingavtal

Sent en kväll dagarna före jul undertecknade Folksam på ett advokatkontor i Stockholm City ett leasingavtal med ett amerikanskt företag. Folksam hyrde på 30 månader en begagnad dator av samma typ som den befintliga datorn IBM 370/155.

Som betalningsvillkor gällde en i Sverige ovanlig betalningsuppställning (escrow account). Advokaten kände inte till denna betalningsform och kunde inte hitta förklaringen i sina uppslagsböcker. Sent på kvällen kontaktades en professor i Uppsala som kunde ge besked och minska oron för att Folksam skulle bli lurad på maskinen.

Avtalet skrevs under samma kväll och några veckor senare fanns den begagnade datorn på plats och i drift. Efter 30 månader kunde konstateras att affären både ur kostnads- och driftsynvinkel blev lyckad.

För att undvika nya problem med brister på datorkapacitet skärptes prognos- och planeringsrutinerna. Detta ledde till en annan intressant datoraffär. Den beskrivs senare under rubriken "Den imaginära datorn", se sidan 58.

Ett hjälpmedel i planeringen av framtida kapacitetsbehov var den s k Scap-övningen (Strategic Capacity Planning). Den utgick från gällande och planerade rutiner med volymprognoser och visade vid vilken tidpunkt mer datorkraft skulle behövas. Beställningar kunde därmed göras i god tid.

Allt snabbare datorer

Snabbheten i datorerna ökade oerhört år från år. Det räckte inte längre att räkna i milli- och mikrosekunder. Talen var så stora att nya enheter måste börja användas. Därför infördes i branschen nanosekunder, dvs en miljarddels sekund. 1965 års dator hann med 130 000 instruktioner per sekund. 1985 års dator var 200 gånger snabbare.

On-line-verksamheten innebär ju i stort att datorn skall ta fram underlag för ett ärende,

göra beräkningar och ge ett svar. Det är viktigt att den s k accesstiden, dvs momentet att hämta uppgifter från olika databaser för bearbetning, blir så kort som möjligt. Det kräver att registerorganisationen inte har några onödiga mellanled. Även om datorn är snabb, så tar trots allt två nanosekunder dubbelt så lång tid som en nanosekund. Accesstiderna har alltså en avgörande betydelse för svarstiderna.

(I bilaga 3 under rubriken "En sammanfattning av Folksams datastrategier 1983" beskrivs något om hur Folksam resonerade i denna fråga, se sidan 82.)

Folksam valde under senare delen av TP-epoken mycket kraftfulla datorer. Detta var en ny och lönande strategi i Folksams datorupphandling. Genom att vara tidigt ute att skaffa en ny datorgeneration blev merkostnaden marginell i förhållande till det höga restvärdet på tidigare utrustning. IBM var hela tiden huvudleverantör. De datorer som var aktuella under perioden var 370/155, 370/158, 3033, 3081, 3084 och 3090.

Under "kalla krigets" dagar ansågs risken för industrispionage vara stor och sekretessen runt datorerna blev därför mycket rigorös. Folksam tvingades t ex vid en nyinstallation att bygga in sin dator i ett särskilt rum med förstärkt skydd. Detta trots att datahallen var placerad i ett "berg-rum" med stark bevakning dygnet runt.

"Kinadatorn"

En dator som inte längre är ekonomisk och effektiv har vid byte mot en nyare och bättre dator ofta enbart ett skrotvärde. Folksam hade 1985 en stordator som inte var ekonomiskt lönsam och omöjlig att sälja på den svenska marknaden. En tidningsartikel om det stora behovet av datorer i Kina födde idén att sälja datorn till "Mittens rike". Vid en eventuell export skulle denna för Folksam otillräckliga dator bli en av de största i Kina.

Efter kontakter med olika representanter för svensk-kinesiska affärsförbindelser, fick Folk-

sam så småningom flera besök från kinesiska myndigheter. Trots att affären kunde ha blivit mycket förmånlig för Kina (och för Folksam), fanns inte tillräckliga medel i den kinesiska budgeten. Folksam måste till slut i stort sett betala för att bli av med sin stordator.

Ökat behov av terminaler och bildskärmar

Allt eftersom Folksam byggde ut TP-databaserna och tog nya TP-system i bruk, ökade efterfrågan kraftigt på bildskärmsterminaler. I början av 70-talet fanns endast ett tiotal bildskärmar. Fram till 1985 hade antalet ökat till cirka 1 600.

Genom att allt fler bildskärmsterminaler togs i bruk ökade också användningen av TP-systemen. Antalet transaktioner per dag steg från omkring 10 000 under 1976 till cirka 110 000 under 1985.

Slitstarka terminaler

Folksam använde fram till 1985 bildskärmsterminaler från Stansaabs (Ericsson) Alfaskop-serie. De första terminalerna hade många tekniska brister. Därför inleddes ett samarbete mel-

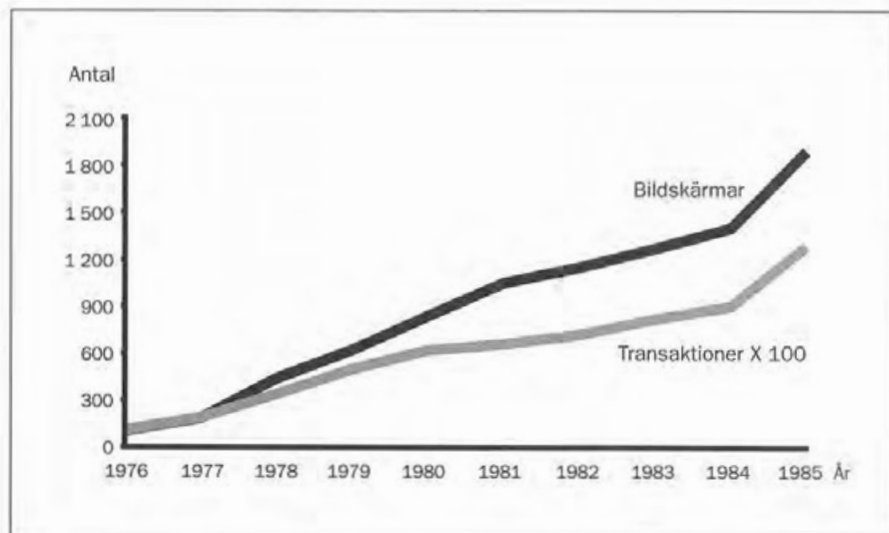


Modernare terminaler (Alfaskop) installeras och allt fler rutiner programmeras för den nya tekniken.

lan Folksam och Stansaab som så småningom ledde fram till en fullvärdig produkt, system 37. Folksam använde denna terminal långt in på 80-talet, även sedan tillverkningen av den hade upphört.

Folksam ville inte byta sina 37-terminaler, trots att många alternativ fanns. Kvaliteten på 37-terminalerna var mycket hög och driftskostnaden låg inte minst därför att Folksam köpte begagnad utrustning när produktionen av 37 upphörde. Som jämförelse kan nämnas att SAS, som också använde samma utrustning världen

Utveckling av antalet bildskärmar och antalet transaktioner.



över, behöll sina 37:or flera år efter att produktionen upphört.

När Folksam inte längre kunde skaffa begagnade 37:or, prövades flera andra fabrikat och modeller. Under utredningsperioden kom Stansaab med en ny bildskärmsterminal (D 91) med svart text på vit botten (eller omvänt). Denna produkt var ur miljösynpunkt mycket bra. Distinkta bilder, få reflexer och låg strålning var utmärkande för den nya modellen.

Användarna fick möjlighet att pröva de olika modeller som tagits fram. Bland alternativen fanns både svartvita terminaler och färgterminaler. Trots att produktionen av D 91 inte var helt färdigutvecklad, fick denna modell de bästa vitsorden. Folksam beslutade därför att välja D 91 både för nyanskaffning och som ersättning för befintliga terminaler när de var förbrukade.

Utveckling av skivminnen

Skivminnenas kapacitet är ett av många mått på TP-verksamhetens utveckling. Kapaciteten beskriver basen för direktåtkomst av data via terminal. Att 1968 ha 800 miljoner tecken på ett D/A-minne (direct access = direkt tillgång) var bara en början på en enorm utveckling.

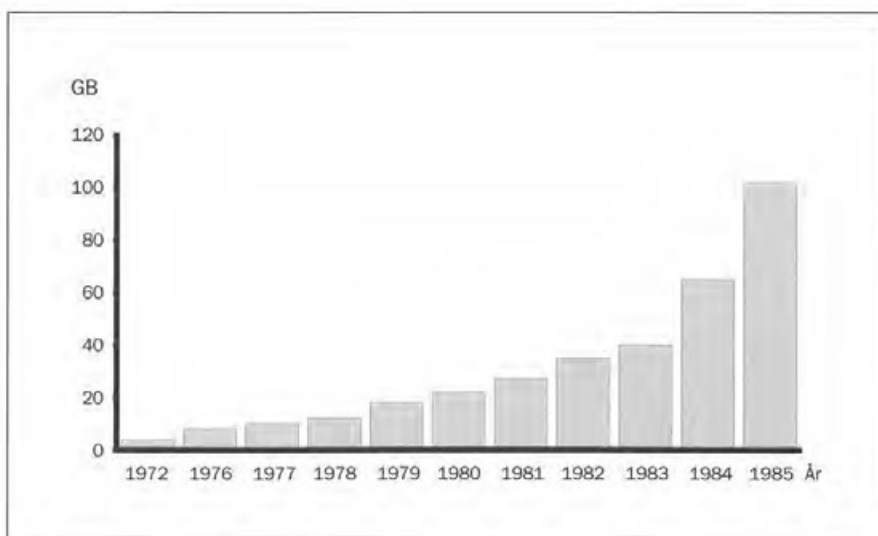
Redan 1972 hade kapaciteten, trots att endast ett fåtal TP-system var i drift, femdubblats till 4 000 miljoner tecken eller 4 gb (gigabytes). Kapaciteten var 1985 mer än 125 gånger större vilket framgår av nedanstående diagram.

Den tekniska kvaliteten på skivminnen förbättrades ständigt samtidigt som nya modeller introducerades. Lagringskapaciteten fördubblades i stort sett vartannat år. Den tekniska utvecklingen fick till följd att kostnaden för datalagringen sjönk för varje utvecklingsfas.

Den ökade terminalanvändningen födde allt fler tillverkare av skivminnen, hårdare konkurrens och pressade priser. Men kvaliteten skiftade. De "lågpris"-skivminnen Folksam prövade vid några tillfällen i början av TP-epoken vållade driftsstörningar och stopp. Missödena kostade mer än kostnadsreduceringen. I huvudsak har Folksam använt sig av IBMs skivminnen som ur de flesta synpunkter visat sig vara mest fördelaktiga.

Bandbaserade minnessystem

Efter bandteknikens införande överfördes mer och mer data från hålkort till bandregister. Det var aktuella uppgifter för uppdatering, förändringar och statistik.



Skivminnesutveckling
1972-1985.

Bandregistren organiserades i generationer efter förändringsstatus. Detta för att det alltid skulle vara möjligt att rekonstruera ett register, om aktuella data raderades vid en bearbetning. Den äldsta generationen bandregister förvarades på "annan ort", som en extra säkerhet.

Med tiden blev mycket stora volymer registrerade på band. Detta var en naturlig utveckling med tanke på de fördelar bandhanteringen hade framför hålkortsregistreringen. Fram till slutet av 70-talet fanns näst intill 700 gigabytes data registrerade på totalt omkring 7 000 bandrullar.

Bandhanteringen var dock både tids- och kostnadskrävande och fordrade stor noggrannhet. För att göra hanteringen enklare och effektivare utreddes i olika omgångar i slutet av 70-talet hur olika minnesutrustningar skulle kunna utnyttjas både från drifts- och kostnadssynpunkt. Det gällde alltså att fördela minneskapaciteten med hänsyn till hur snabbt data behövde hämtas och vad varje enhet kostade att lagra.

Skivminnen ger mycket snabb åtkomst av data. Men skivminnen är också dyra att lagra data på och används därför i huvudsak till on-line-system, där svar måste ges direkt.

Utredningarna resulterade så småningom i att Folksam 1979 skaffade ett bandbaserat s k

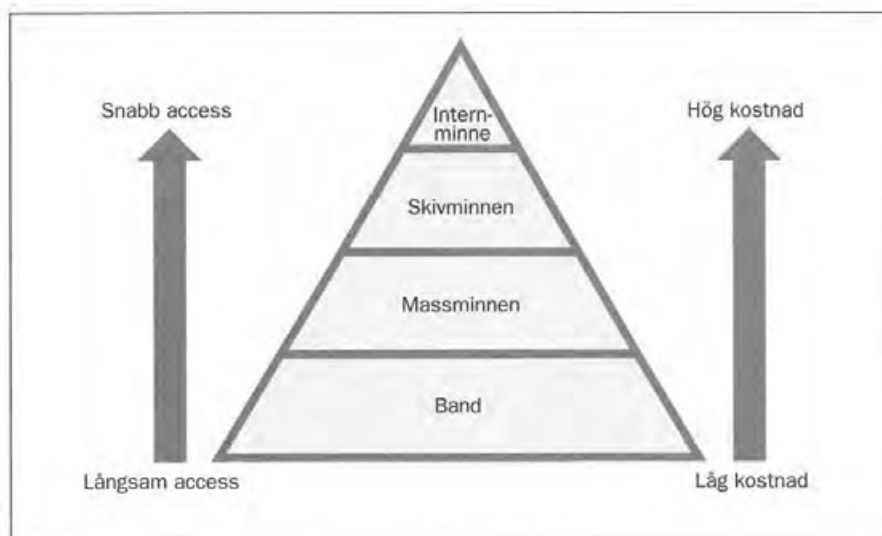
massminne IBM 3850 (MSS 3850). Det var en form av robotsystem med automatisk framtagning och inmatning av data.

I MSS 3850 lagrades data på breda magnetband, inrymda i speciella patroner. Dessa placerades i utrymmen som liknande vaxceller i en bikupa. Varje patron kunde lagra 50 miljoner tecken eller 50 mb (megabytes). Antalet patroner kunde varieras efter behov. Folksam valde en utrustning med plats för 2 044 patroner, vilket gav en maximal lagringskapacitet på 102 gb.

MSS 3850 var med sin automatiska inmatning och framtagning av data ett mellanting mellan skivminne och konventionell bandhantering. MSS 3850 eliminerade i stort den manuella bandhanteringen men hämtade data relativt långsamt. En fördel med detta massminne var att driftsäkerheten ökade. Med tidigare bandsystem förekom relativt ofta läs- och skrivfel med kostsamma omkörningar som följd.

Basinvesteringen av MSS 3850 stannade vid cirka 1 Mkr. En nuvärdeskalkyl på fem år visade att kostnaderna skulle bli cirka 8 Mkr och intäkterna cirka 14 Mkr. Resultatet blev alltså en avkastning på nära 40 procent.

Utrustningen blev mycket rationell för Folk-sams verksamhet. Den kom att användas fram till 1988.



Minnesteknologi ur kostnads- och tillgänglighetssynpunkt.

Facket och ADB

De fackliga organisationerna har på olika sätt varit involverade i datautvecklingen framför allt genom representation i utvecklingsprojektens styrgrupper och beslutsorgan. Detta slags inflytande blev en facklig rättighet genom medbestämmandelagen (MBL). Men även innan MBL trädde i kraft 1977 var de fackliga organisationerna representerade i företagets utvecklingsarbete.

Redan i början av 1960-talet bildades t ex en samarbetskommitté mellan företagsledningen och de anställda, Informationskommittén för kontorsrationalisering (IKR).

Efter IKRs avveckling har de fackliga varit representerade i flera samarbetsorgan bl a "Styrgruppen" och "Ekonomi- och AR-utskottet".

Styrgruppen var parlamentariskt sammansatt med den administrativa chefen som ordförande. Gruppen beslutade om vilka projekt som var lämpliga för bl a TP-användning och prioriterade resurser med hänsyn främst till lönsamheten hos de olika projekten.

Styrgruppen utsåg också projektledare och projektgrupp, som bestod av representanter från ADB-verksamheten och berörda funktioner. Någon facklig representant i projektgrupperna ansågs inte behövas, även om facket ibland begärde detta. Företagsledningen ansåg att de fackliga intressena kunde bevakas av styrgruppens representanter vid de övergripande rapporteringarna om utvecklingen av de olika projekten.

En detaljerad information om projektens utveckling lämnades vid de sk planeringsmötena med varje sektion för sig. Dessa möten var avsedda att ge en bra kontakt mellan ADB-enheten och respektive sektion.

Kritiserat ADB-inflytande

Under organisationsutredningen 1985 ansågs från olika håll och inte minst från de fackliga företrädarna att ADB-enheten hade för stort inflytande på datautvecklingen. För att ge sek-

tionerna bättre möjlighet att påverka utvecklingen föreslogs att systemgrupperna skulle överföras till dem från ADB.

ADB-ledningen protesterade mot förslaget till decentralisering. Det inre sambandet eller kontaktnätet inom ADB ansågs vara viktigare än sambandet mellan ADB och användarna. En decentralisering, menade ADB-ledningen, skulle hämma den tekniska och systeminriktade ADB-verksamheten och försvåra byggande av gemensamma ADB-system. Många system är gemensamma för flera systemgrupper, t ex betalningssystem och provisionssystem.

Även ADB-personalen var av olika skäl tveksam till en decentralisering. De beförde en utarmning av ADB-kunskaperna.

Man trodde också att löneutvecklingen skulle bli sämre om ADB-personalen jämfördes med försäkringsspecialister och administratörer. Marknadslönerna för ADB-personalen var högre än för försäkringsspecialisterna.

Blandade fackliga reaktioner

De fackliga reaktionerna på ADB-utvecklingen har varit blandade. Facket har i stort haft en uttalad positiv inställning till rationaliseringar. I praktiken har dock facket ibland försökt att bromsa rationaliseringar som inneburit personalindragningar.

Mot fackets uppgift att bevara jobben för sina medlemmar har stått företagets intresse att sänka kostnaderna och bli mer konkurrenskraftigt. På sikt leder detta till ökade marknadsandelar, fler arbetstillfällen och en bevarad anställningstrygghet. Permitteringar har aldrig varit aktuella. Facket hade alltså inte behövt oroa sig för en sådan utveckling.

Under TP-epokens början visade facket ingen större oro för att tekniken skulle ta bort arbetstillfällen förrän rationaliseringsprojekt AR 74:08 introducerades 1976. Personalindragningar på mer än 100 personer aviserades. De naturliga avgångarna klarade dock detta utan personalproblem.

Förändrade arbetsuppgifter

Facket reagerade också över att AR 74:08-projektet förändrade arbetsfördelningen främst hos skadereglerarna. Dessa hade tidigare fått administrativ service på olika sätt – t ex med att mata in skadeanmälningar, ta fram skadeakter och skriva ut brev.

Enligt AR 74:08 skulle varje skadereglerare själv klara ett skadeärende från början till slut – från registrering av skadeanmälan till brevskrivande och avslut. Detta ansåg facket vara ett felaktigt utnyttjande av kvalificerad personal. Det fanns förmodligen också andra orsaker till den negativa reaktionen mot 74:08-konceptet, som t ex oron för en statussänkning. Den här inställningen hos skadereglerarna tog sig olika uttryck. På ett av de stora kontoren ville man t ex kasta ut terminalerna på gatan.

De fackliga reaktionerna hos kundtjänstpersonalen var mera dämpade. Man framförde dock farhågor för att kunskapsnivån hos den enskilde skulle minskas. Tidigare hade kundtjänstemän t ex fått ta fram och sammanställa premieuppgifter från olika tariffhandböcker. Genom 74:08-projektet var det möjligt att direkt från terminalen få en korrekt premie. Även här kan man undra över vilka argument kritiken grundades på. I realiteten blev det ju genom projektet möjligt att ägna mer tid än tidigare åt kundservice och försäljning.

En annan facklig reaktion belyses lite längre fram under rubriken "Den imaginära datorn". Där hade facket utan djupgående kunskaper synpunkter och krav på hur datorkapaciteten skulle klaras.

I FTFs (Försäkringstjänstemannaförbundets) tidning FörsäkringsVärlden behandlades under 1981 datautvecklingen i samband med att FTF diskuterade sitt handlingsprogram för ny teknik. Flera Folksamanställda uttalade sin syn på ADB-utvecklingen. Här är några axplock från olika nummer av FörsäkringsVärlden 1981:

"Jag var beredd att slänga ut burken."

"Jag är skiträdd för datautvecklingen."

"I framtiden kommer förmodligen inte ska-

dereglerarnas kunskaper att vara av något större värde, därför att de finns inmatade i hundratals typfall i buken på datamaskinen."

"Jag reagerade starkare än andra. Men samma rädsla för den här utvecklingen finns hos många skadereglerare och andra. Många vågar inte visa sin rädsla. De är måna om sin anställning."

"Den fackliga kampen måste ibland bedrivas med mycket drastiska metoder. Men det kräver både kunskaper och mod. Din anställningstrygghet kan t o m hotas."

"Det finns konkreta exempel på att försäkringsbolagen har rationaliserat bort enkla arbetsuppgifter på nomenklaturnivåerna 7 och 8. Vi skadereglerare har tagit över deras jobb. Vi har mer och mer tagit över registerfunktioner, skrivcentraler och så vidare. Allt ligger snart på terminal."

Sammanfattningsvis skulle man kunna säga att den fackliga aktiviteten och oron var mindre under mekaniseringsepoken på 60-talet – förmodligen en följd av att många tunga och rutinmässiga arbeten försvann. Samtidigt var Folksam inne i en kraftig expansion, vilket innebär att risken för permitteringar var liten. Under TP-epokens början var däremot oron från de fackliga organisationerna större av olika anledningar. När TP-tekniken under 80-talet blev allmänt accepterad och använd inom hela näringslivet minskade så småningom det fackliga motståndet mot datorutvecklingen.

Den imaginära datorn



Illustration: Leif Eriksson

Det här är historien om datorn som Folksam ägde i sex år men som aldrig kom att användas.

Folksam har under hela utvecklingsperioden försökt att så ekonomiskt som möjligt anpassa datorresurserna till behovet. En prognos som gjordes 1982 visade att Folksam i slutet av 1983 skulle behöva ytterligare datorkapacitet. Att beställa sådan redan under 1982 ansågs inte lämpligt av olika anledningar.

Av en händelse fick Folksam veta att Svenska Finans hösten 1982 hade akuta behov av utökad datorkraft. Svenska Finans hade beställt en ny dator för leverans hösten 1983. Det fanns här synbara gemensamma intressen. Svenska Finans behövde mer datorkapacitet från hösten 1982 till hösten 1983. Folksam å sin sida behövde av allt att döma utöka datorkraften hösten 1983.

Förutsättningarna för en gemensam upphandling var alltså uppenbara. Därför inleddes diskussioner om hur Folksam och Svenska Finans lämpligen skulle kunna samordna sina intressen. En lämplig dator som passade både Folksam och Svenska Finans fanns tillgänglig för snabb leverans. Om inte detta tillfälle utnyttjades kunde leveranstiden för en motsvarande dator bli ganska lång.

Förhandlingar startade i augusti 1982. Innebörden av dessa var att Svenska Finans skulle köpa en IBM 3081 D och efter ett år "leasa" ut den till Folksam. Ett köp var extra lämpligt under 1982, eftersom då ett tioprocentigt statligt investeringsbidrag kunde erhållas.

För Folskams del syntes affären bli fördelaktig dels genom att det eventuella behovet av datorresurser för 1983 kunde klaras, dels ge-

nom att Svenska Finans betalade en del av investeringen.

När alla analyser var klara blev det bråttom. Svenska Finans hade akuta resursproblem och krävde ett snabbt besked av Folksam. Först måste dock Folksam MBL-förhandla med de fackliga organisationerna.

Lokala förhandlingar

Folksam presenterade sitt förslag för de fackliga organisationerna i början av augusti 1982. De fackliga representanterna ansåg att underlaget var bristfälligt och ville ha ytterligare alternativ att ta ställning till. Inom ADB togs då fram sju olika alternativ för att klara datorkapaciteten för de närmaste åren. Förslagen omfattade både en- och tvådatorlösningar. Av de olika förslagen ansåg Folksam att alternativet med Svenska Finans-datorn var bäst ur alla synvinklar. En lokal förhandling den 22 september 1982 blev resultatlös. Därför skulle frågan enligt MBL-avtalet följas upp av centrala förhandlingar.

Med hänsyn till Svenska Finans akuta datorbehov och de fördelar som Folksam kunde uppnå, åberopade Folksam "synnerliga skäl" för att omgående kunna genomdriva sitt förslag. Enligt MBL-avtalet paragraf 11 kan arbetsgivaren åberopa "synnerliga skäl" för att inte avvakta centrala förhandlingar.

Avtalet mellan Svenska Finans och Folksam undertecknades dagen efter de lokala förhandlingarna.

Tvisteförhandlingar

Efter Folksams beslut om ett datorsamarbete med Svenska Finans begärde de fackliga organisationerna så småningom tvisteförhandlingar med Folksam. Man ansåg att Folksam inte hade behövt anföra "synnerliga skäl" för sitt beslut utan istället kunnat avvakta centrala förhandlingar. De lokala tvisteförhandlingarna genomfördes utan att någon enighet kunde uppnås.

I mars 1983 begärde de fackliga organisationerna FTF och FF (Försäkringsanställdas förbund) centrala tvisteförhandlingar om tolkning och tillämpning av Folksams medbestämmandeavtal (MBA).

Facket anförde att Folksams agerande i datorupphandlingen med Svenska Finans "på ett anmärkningsvärt sätt strider mot MBL paragraf 11". Kooperationens Förhandlingsorganisation (KFO), som företrädde Folksam, ansåg att Folksam iakttagit reglerna i MBA och MBL innan beslutet togs. Med dessa motstridiga uppfattningar avslutades förhandlingarna.

Till arbetsdomstolen

Den 5 september 1983 inlämnade FTF och FF en stämningsansökan till Arbetsdomstolen (AD) för Folksams brott mot MBL. Man anförde bl a i sin inlaga att "några ekonomiska värden av betydelse överhuvudtaget inte stod på spel" och att Folksam därför borde ha avvaktat centrala förhandlingar. FTF och FF yrkade i sin ansökan dels att AD skulle förklara att Folksam brutit mot MBA, dels att Folksam skulle betala till FTF och FF skadestånd på vardera 25 000 kr plus ränta.

I sin inlaga till AD hävdade Folksam och KFO att "synnerliga skäl" förelegat. Bl a angavs att "den kostnadsbesparing som var känd för Folksam vid beslutstidpunkten uppgick till ett belopp i storleksordningen 6 Mkr".

Förlikning

Efter muntliga förberedelser inför AD-förhandlingarna påbörjades diskussionen om en eventuell förlikning. I början av december 1983 fanns ett förslag till avtal om förlikning mellan KFO på ena sidan och FTF och FF på den andra sidan.

I förslaget konstaterades att:

- "det i målet aktuella beslutets kvalitet aldrig ifrågasatts"

- ”de lokala parterna skall snarast uppta överläggningar i syfte att träffa avtal om medbestämmandeformerna inom Folksam”
- ”parterna skall gemensamt till AD inge hemställan om att målet avskrivs från vidare handläggning”

Den 16 december 1983 meddelade kändeparten, dvs FTF och FF till AD att de ”avstår från att åberopa beskaffenheten av de ekonomiska värden som särskild grund”.

Den 10 januari 1984 undertecknades det definitiva förlikningsavtalet mellan parterna som i sak överensstämde med det tidigare avtalsförslaget.

Samma dag insändes till AD en hemställan från parterna att domstolen avskriver målet från vidare handläggning sedan förlikning träffats.

Vad hände med datorn?

Svenska Finans behövde inte använda den aktuella datorn hela den avtalade tiden eftersom företaget fick sin egen dator tidigare än beräknat.

Folksam hade då möjlighet att ta tillbaka datorn och komplettera sin datorpark. Men nya utredningar om Folksams framtida datorbehov visade att ett bättre alternativ var att skaffa en variant till den befintliga 3081D-datorn, en s k 3081K. Denna dator kunde enkelt och ekonomiskt byggas ut om ytterligare kapacitet behövdes.

Lyckligtvis kunde Svenska Finans dator flyttas till IBM, som behövde den för sin egen verksamhet. Folksam kunde därför köpa 3081K-datorn. Den var i drift till 1986.

Svenska Finans-datorns vidare öde blev att Volvo också fick akuta kapacitetsproblem och hyrde den efter IBM-perioden ända fram till 1988.

För Folksams del blev datoraffärerna med Svenska Finans lyckade. En efterkalkyl visade att Folksam gjort en vinst på över 10 Mkr med en dator som företaget aldrig sett.

Datastrategin

För att klara en rationell, effektiv och ekonomisk datadrift krävs en noggrann planering och framförhållning. För detta behövs klara riktlinjer hur verksamheten skall organiseras och administreras. Regler har alltid funnits men blivit mer omfattande allteftersom datatekniken utvecklats.

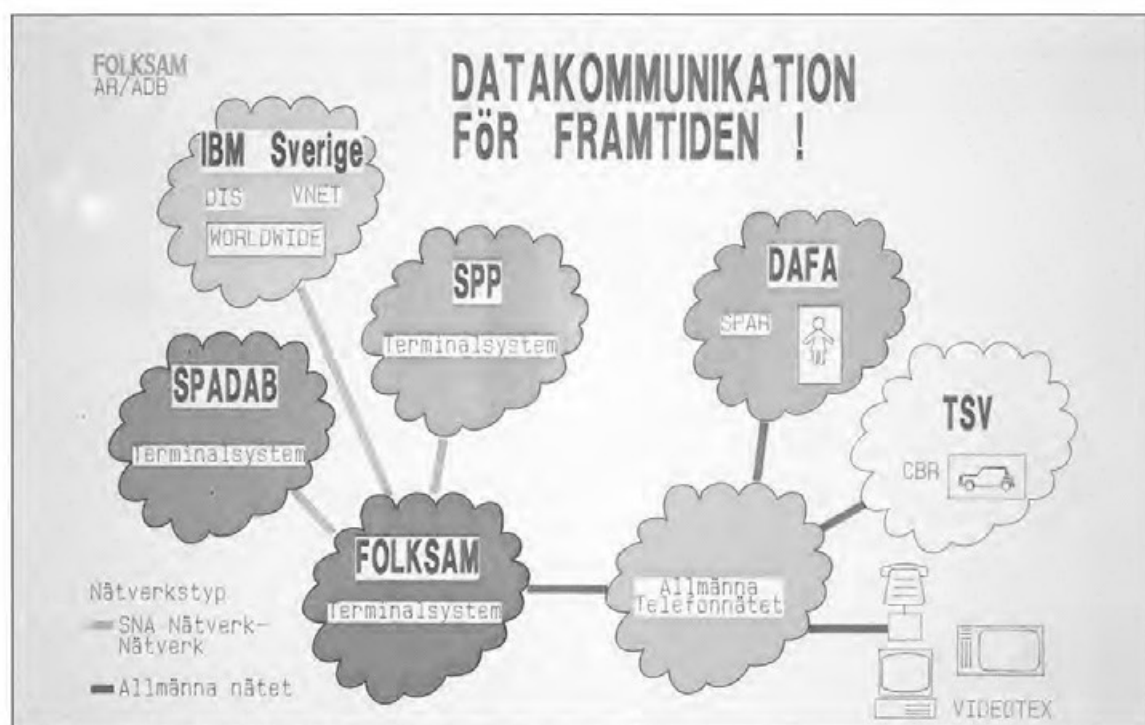
Datasystemens känslighet för störningar gjorde att alla förslag till förändringar noga måste prövas och testas innan de verkställdes. Det var alltså viktigt att det fanns klara strategier för datautvecklingen, som hela tiden förändrades av nya tekniker, system och produkter.

I en skrift sammanfattades 1983 datastrategierna för nio olika områden. Den ger en bra bild av hur Folksam resonerade och drev ADB-politiken. Skriften återges i bilaga 3, se sidan 82.

Uppkoppling till externa databaser

Företagens datasystem var under 70-talet i huvudsak interna eller slutna system, dvs flera terminaler var kopplade till en och samma dator. Behövliga uppgifter från andra databaser skaffades genom köp av databand som t ex Folksams information från RTB. Administrativt samarbete med andra företag eller organisationer klarades genom s k bandbyten. Ett exempel på det har varit Folksams redovisning och kontroll av kollektiva fackförbunds försäkringar.

Externt datasamarbete genom bandbyten var både dyrt och tidsödande och dessutom förenat med säkerhetsrisker. Det fanns alltså ett stort behov att direkt kunna få kontakt med andra databaser. Den tekniska utvecklingen gjorde att det blev möjligt att på kort tid realisera detta mål genom olika former av dator-till-datorkopplingar.



Folksam etablerade tidigt datakommunikation med andra datasystem enligt denna skiss.

Det första dator till datorsystemet

Den första direktkontakten med externa system var kopplingen till Centrala Bilregistret (CBR) i Örebro. Projektet för "användning av CBR-information" startade 1973. När systemet kom i drift 1 januari 1979, behövde information från CBR om bilar och RTB-information om försäkringstagaren endast kompletteras med försäkringens omfattning. Tekniskt sett innebar systemet att Folksams dator och CBRs dator sammankopplades via telefonledningar. Därmed hade Folksams alla terminaler direkt information om alla registrerade bilar i Sverige. Systemet innebar stora fördelar vid utfärdande av en försäkring, eftersom uppgifter om bilen och ägare alltid var korrekta och kunde fås i en samlad bild.

SPAR

Direktkontakt med det "Samordnade person- och adressregistret" (SPAR) kom till stånd 1987

– dels som ett svar på konkurrenternas kritik mot de fördelar Folksam hade med ett eget RTB-register, dels för att motverka de säkerhetsrisker som Datainspektionen befarade med allmänna befolkningsregister. Tidigare hade som nämnts information om RTB-uppgifter skett genom bandleveranser. SPAR blev ekonomiskt mycket betungande för Folksam.

Videotex

I början av 80-talet började Folksam testa Videotexteknik. Avsikten var främst att skapa en kommunikation till Folksams datasystem för olika typer av säljare som inte var kopplade till Folksams ordinarie TP-system. Det gällde i första hand ombuden men också bilhandlarnas representanter som svarar för en stor del av bilförsäkringsanskaffningen. Videotextsystemet gav också kunder och allmänheten i stort möjlighet att få information om Folksams försäkringspremier och villkor.

VIDEOTEX NYTT LÄTT SÄTT ATT SÄLJA FOLKSAMS TJÄNSTER!

I den här trycksaken beskriver vi hur du på ett snabbt, enkelt och billigt sätt får tillgång till mängder av sådan information som du behöver i ditt säljarbete. Med en enkel och behändig Videotex-utrustning höjer du effektiviteten i ditt arbete — och gör det roligare samtidigt.



FOLKSAM

Omslaget till Folksams broschyr om Videotex.

Videotex blev ett bra hjälpmedel för Folksams representanter vid mässor och olika slags kampanjer, där normal TP-kommunikation inte fanns.

De bästa 500 ombuden fick tillgång till Videotexsystemet. Genom att de själva kunde få fram information om alla typer av försäkringar, behövde de mindre kontakt med fältkontoren. Detta sparade tid och pengar för båda parter.

Mängdanalyser

För att bedöma den affärsmässiga verksamheten i ett försäkringsbolag har använts olika metoder. Från början var det fråga om grova analyser av premier i förhållande till skador och driftskostnader. Mekaniseringen med hålkort gav bättre möjligheter att ta fram statistik och analyser. Det blev enklare att öka antalet risk-

grupper för en säkrare och rättvisare premiesättning. Bearbetningen var dock mycket tidskrävande.

Automatiseringen med bandteknik innebar snabbare analysmetoder och samtidigt bättre möjligheter till en ökad selektering av riskerna.

Med databaserna på skivminnen förbättrades möjligheterna ytterligare för statistikbearbetningar och analyser. Folksam valde tidigt ett analysystem som hette Culprit och använde det under många år.

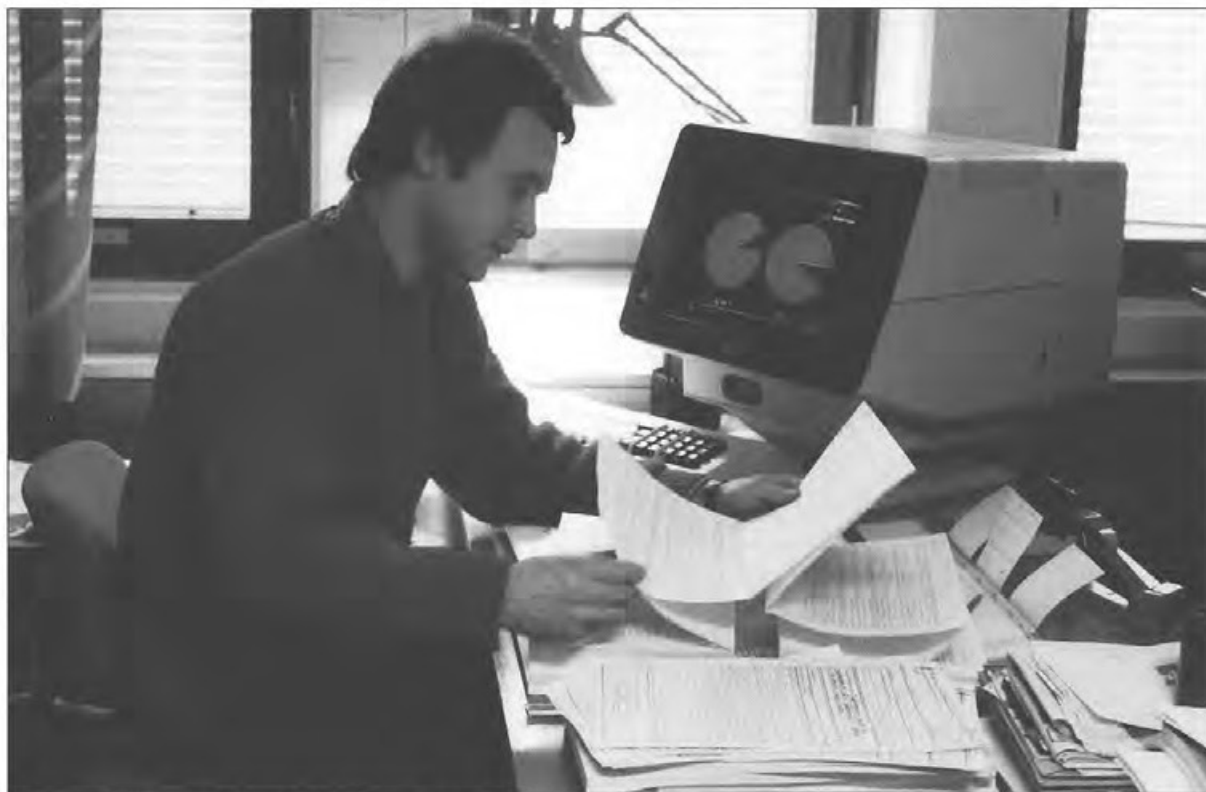
Culprit var ett enkelt system för rapportuttag. Redovisningen gjordes på en lista. En nackdel var att bearbetningen måste göras i flera steg om det första resultatet gav anledning till fördjupade analyser.

I början av 80-talet kom nya analysystem, där man direkt från en terminal kunde göra sina rapportuttag. Dessa system var i många fall interaktiva, dvs det var möjligt att i dialogform ta fram de rapporter som behövdes för en mer fullständig analys. Folksam testade i början APL- och ADI-system (APL=A programming language, ADI=APL data interface).

Det första testet på ett autentiskt material var analyser av den nya företagsförsäkringen "Upp till fem". Provet gav tidigt besked om vilket utmärkt hjälpmedel dessa analysprodukter var. Ett urval av flerskadevällare visade, trots att försäkringen bara funnits i ett halvår, att flera försäkringstagare i beståndet haft både tre och fyra skador. Det fanns alltså möjlighet att snabbt kunna vidta åtgärder i olika riktningar för att förbättra lönsamheten hos produkten.

Med ledning av de goda resultaten från testverksamheten bildades inom ADB en särskild funktion, IC (Information Center). Meningen var att IC skulle fungera som ett stöd åt de användare som ville utnyttja analysprodukterna.

Personal både på HK och FK fick information och utbildning om de nya analysmetoderna. Trots de goda resultaten blev IC-verktygen använda endast i begränsad omfattning.



Folksam hade goda tekniska möjligheter. Analyser kunde t ex visas i grafisk form.

Säljstöd

ADB kan i olika sammanhang vara ett stöd i marknadsföringen. Det kan gälla att få fram lämpliga grupper för direktförsäljning, t ex oförsäkrade i Folksam eller kunder som även har försäkringar i andra bolag. ADB kan också hjälpa egna säljorgan att kommunicera med Folksams databaser eller skapa säljkontakt med olika samarbetspartner, t ex Sparbanken.

”Helkund”

Intresset att skapa s k helkunder har funnits sedan länge. Ett exempel på det är begreppet ”Folksamfamiljen” på 60-talet. Olika metoder har använts för att ta fram underlag för detta slags marknadsföring.

Redan under hålkortsperioden fanns tekniska möjligheter att arbeta med ”helkunder”. Det användes då system för s k samavisering, som

inkluderade flera personförsäkringar i familjen.

När totala befolkningsregistret (RTB) infördes i Folksam i början på 70-talet fanns alla möjligheter att bygga upp helkundsfamiljer. Genom RTB kunde man via huvudmannen i familjen få fram uppgifter om övriga familjemedlemmar inklusive deras inkomster.

Genom att samköra RTB-uppgifter med Folksams försäkringsbestånd kunde man få fram både oförsäkrade familjer i Folksam och familjer som saknade en eller flera försäkringar. Datainspektionen stoppade senare Folksams möjligheter att ha RTB-uppgifter på oförsäkrade personer.

”Helkunder” eller andra kunder har, sedan RTB infördes, varit registrerade och möjliga att ta fram för olika marknadsföringsåtgärder. För sakförsäkringar har dessutom funnits TP-information om helkund sedan 1976. Personförsäkringar har ingått i helkundssystemet i Videotex sedan mitten av 80-talet.



Ur tidningen Resultat nr 1, 1983, om FOLKSAMS nya KUndSystem FOKUS.

Personalutveckling

Personalökningarna var relativt små i början av terminalepoken, trots att antalet försäkringsuppdrag ökade kraftigt under de aktuella åren. Dessutom tillkom AGS-försäkringarna. Personalökningen hölls nere av framför allt terminaltekniken.

Personalens sammansättning förändrades mycket påtagligt under åren 1971–1985. De anställda var sedan länge klassificerade i åtta olika befattningsgrupper med hänsyn till sina arbetsuppgifter.

Grupp 8 hade den lägsta statusen med arbeten som registrering, sortering, sökning av handlingar etc. Större delen av de anställda i denna grupp var kvinnor.

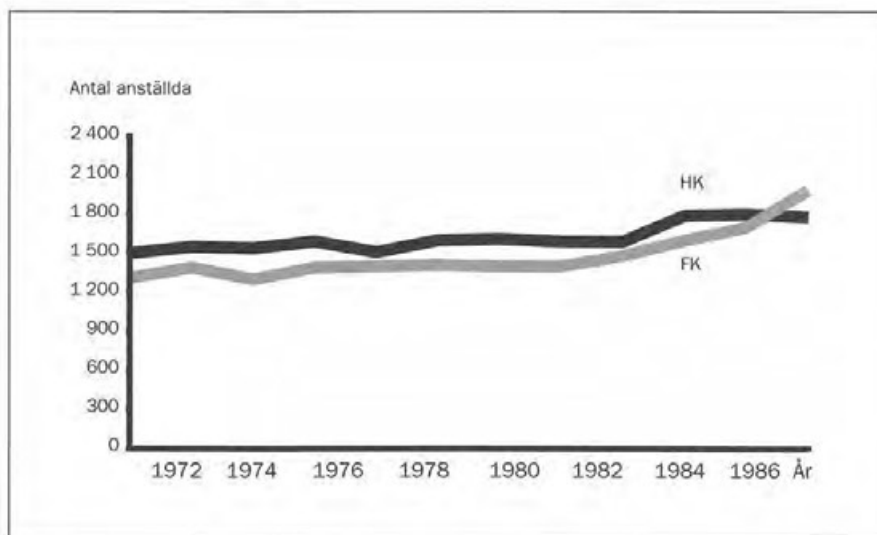
Terminaltekniken höjde kvalitetsnivån i arbetet och bidrog starkt till förskjutningar i befattningsskalan. Statistik fram till 1985 (befattningsstatistik finns endast tillgänglig fr o m 1976) visar att antalet registrerade i grupp 8 minskade med hela 80 procent. Motsvarande ökning fanns i grupper med högre kvalificerade arbetsuppgifter. Med andra ord okvalificerat arbete dominerade inte längre i Folksam.

Ekonomi

Folksam har under åren prövat olika modeller att bedöma kostnadseffekten av rationaliseringar, nya system eller förändringar av olika slag.

Den enklaste och bästa metoden att beräkna rationaliseringsvinster är att jämföra kostnader i det gamla systemet med resultatet av förkalkylen i det nya systemet. Ett exempel på denna metod redovisas i avsnittet om projekt AR 74:08. Förkalkylen för projektet visar att mer än 100 personer kunde bortrationaliseras.

Hålkorts- och bandepoken gav också stora



Personalutveckling
1971–1987.

rationaliseringsvinster. Kalkyler för aktuella projekt saknades i stor utsträckning. Som exempel på rationaliseringsresultat kan dock nämnas att 1964 klarade en person cirka 3 000 motorfordonsförsäkringar per år, medan det åtta år tidigare behövdes tre personer för samma arbetsprestation.

När möjligheter saknas att jämföra ett nytt system med befintliga system, prövas kostnadsutfallet för olika alternativa system. Samma gäller vid maskinella kapacitetsökningar på grund av ökad arbetsvolym eller förändrad teknik.

När t ex Folksam 1972 fick uppdraget att förvalta AGS-försäkringarna var det viktigt att snabbt få ett rationellt och fungerande system. På kort tid skulle system och drift klara 1,2 miljoner nya försäkrade. Med hjälp av ADB-enhetens prognos- och planeringsmetoder kunde införandet ske utan några större problem.

Synergieffekter (effekter vid sammanslagning) av rationaliseringar och nya tekniska hjälpmedel är svåra att beräkna. Mereffekterna kan ofta ha mycket stor betydelse. Efterstudien av projekt AR 73:13 visade, att fältets behov av telefonkontakter med HK minskade i mycket stor utsträckning. TP-systemen kompletterades med COM-register (Computer Output Microfilm) reducerade telefonkostnaderna

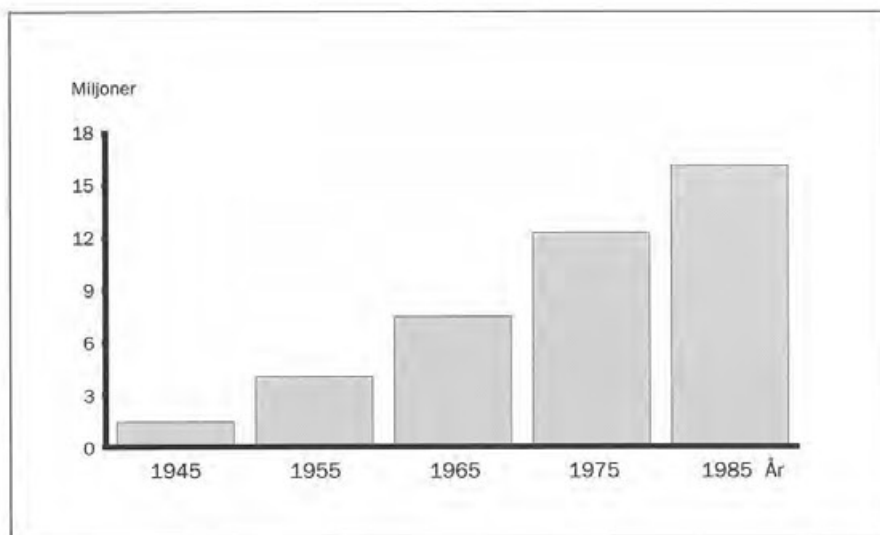
för t ex Sundsvallsregionen från 1973 till 1975 med 183 000 kr.

Kostnadskontroller

Folksams ADB-strategier under terminalepoken betonade vikten av ett bra ekonomiskt resultat. För tioårsperioden 1976 till 1985 finns gott underlag för att bedöma hur strategierna genomfördes och hur det ekonomiska resultatet följdes upp.

För att kunna följa ADB-kostnadernas utveckling, utvärdera och få användbara beslutsunderlag infördes i mitten av 1970-talet ett nytt ekonomiskt kontrollsystem. Det kallades MAKO/SYKO-systemet. MAKO står för maskinkostnader och SYKO för systemkostnader. MAKO-kostnaderna är i sin tur uppdelade i produktion-, test och TP-kostnader.

Produktion (framställning av försäkringsbrev, avier m m) och terminalsystemen svarade för cirka 45 procent vardera av de totala MAKO-kostnaderna. Tester upptog cirka 10 procent av kostnaderna. Utvecklingen av de olika kostnadsslagen var ganska likartade under perioden. Det kan dock konstateras, att produktionskostnaderna uppvisade en annorlunda utveckling i början och slutet av perioden.



Antal försäkringsuppdrag
1945–1985.

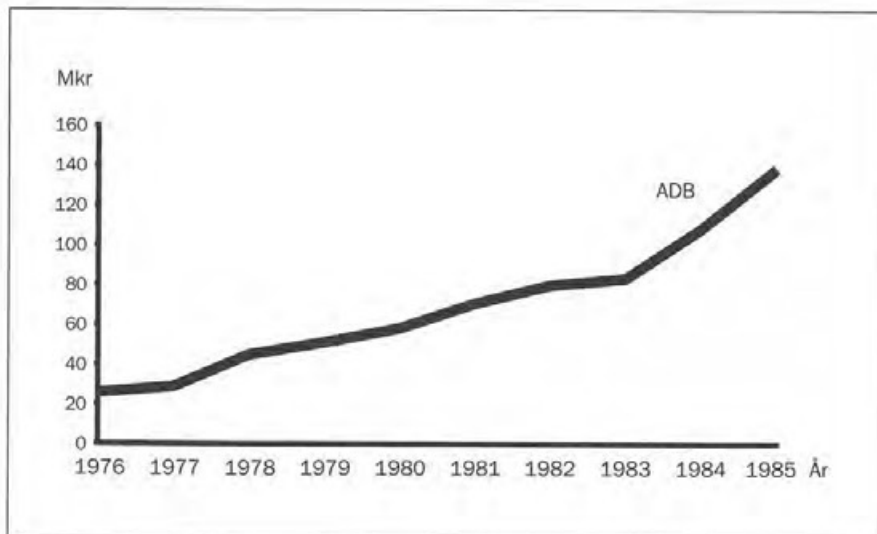
Att produktionskostnaderna var högre i början av perioden är naturligt, eftersom terminalsystemen då var av liten omfattning. 1985 steg dock produktionskostnaderna mycket kraftigt. Detta torde vara resultatet av den ökade integreringen och den stora pappersåtgången som marknadssatsningen "Enklare med Folksam" innebar. Följden blev att när en sakförsäkring aviserades, skulle kundens övriga sakförsäkringar – men ej livförsäkringar – beskrivas samtidigt. Aviseringsrutinen blev tyngre, portot högre och belastningen på kundtjänsten större.

SYKO-kostnaderna som svarade för cirka 25

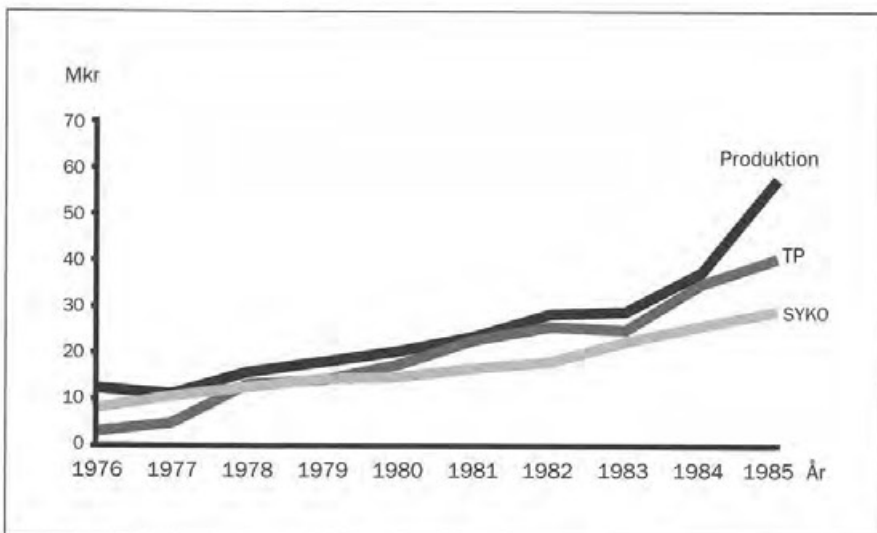
procent av de totala ADB-kostnaderna fick en något lugnare utveckling. Kostnaderna från 1976 till 1985 ökade "endast" från 10,6 Mkr till 29 Mkr.

ADBs kostnader i förhållande till företagets totala driftskostnader var ganska konstanta under tioårsperioden. Cirka 10 procent av de totala driftsutgifterna avser ADB.

Skämtsamt brukades på sin tid sägas, att ADB svarade för 10 procent av kostnaderna men gjorde 90 procent av arbetet. Trots att datasystemen övertagit rutinarbetet låg 90 procent av Folsams driftskostnader utanför ADB.



ADB-kostnader 1976-1985.



MAKO-/SYKO-kostnader 1976-1985.

Det är även viktigt att ekonomiskt följa upp investeringar. Det finns många möjligheter att göra inbesparingar genom att välja rätt finansieringsalternativ, dvs hyra, köp eller leasing.

I ett tidigare skede hyrdes i regel utrustningen. Så småningom övergick Folksam till att köpa utrustningen, eftersom den kunde användas så länge att ett köp på sikt blev förmånligare än ett hyresalternativ.

Leasingalternativet som blev aktuellt senare, innebar kan man säga en kombination av hyra och köp. Leasing i sig är ju en form av hyra. Men om leasingavtalet kopplas till optionsrätt att köpa utrustningen efter leasingtiden, har man möjlighet att välja. Om utrustningens ekonomiska livslängd är längre än leasingtiden är det som regel bättre att behålla utrustningen.

Stressande svarstider

Svarstiderna har alltid varit ett viktigt kvalitetsbegrepp inom ADB. Inte minst för den stress som terminalanvändarna är utsatta för vid långa

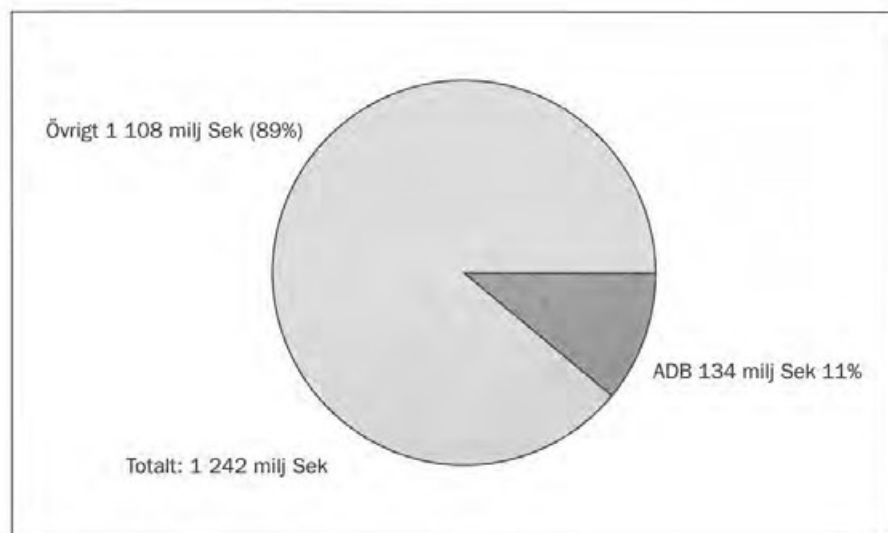
svarstider utan också för de ekonomiska konsekvenserna. Det kan tyckas att en sekund längre svarstid är obetydlig. Men det motsvarar vid en "transaktionsfrekvens" av cirka 100 000 ärenden per dag, som blev vanligt under 80-talet, mer än tolv årsanställda.

Utvecklingen av svarstiderna har följts mycket noga. Kraven har skärpts under årens lopp. Målet var 1982 att 90 procent av frågorna skulle besvaras inom fem sekunder. Kraven hade 1984 ökat och 90 procent skulle besvaras inom fyra sekunder.

Svarstiderna påverkas främst av tre saker:

- Accesstiden, dvs tiden att hämta aktuella data för bearbetning
- Sammansättningen och mängden TP-information
- Kommunikationseffektiviteten.

Fördelningen av svarstiderna 1985 framgår av diagrammen på sidan 68. Accesstiderna har under åren åtgärdats av både systemerare och tekniker och gett bra resultat.



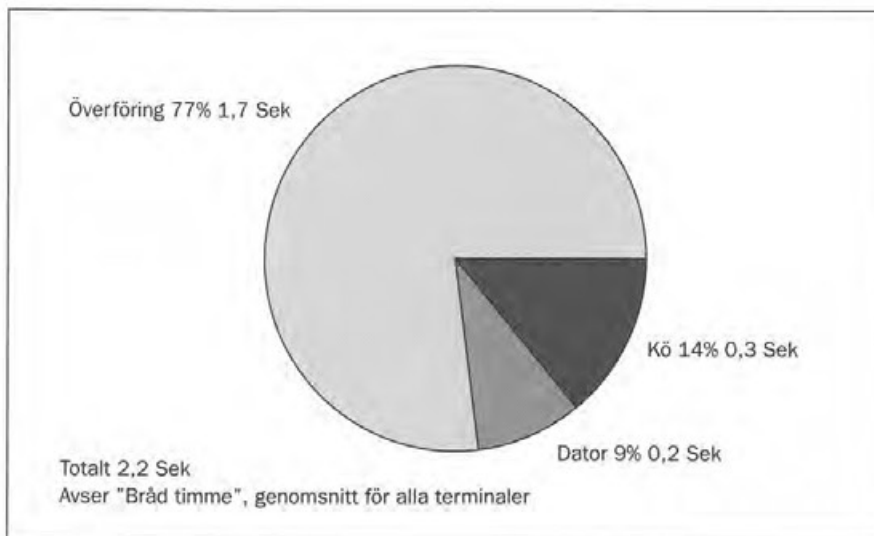
Driftskostnader 1985.

TP-informationen var fram till 1985 anpassad för att klara en kort access- och bearbetningstid. En transaktion skulle i första hand koncentreras till den aktuella frågan utan onödig integration. Mer än 90 procent av frågorna i TP-systemet var enkla och kunde besvaras snabbt. Om det skulle behövas extra information för t ex marknadsföring skulle systemet snabbt kunna klara detta.

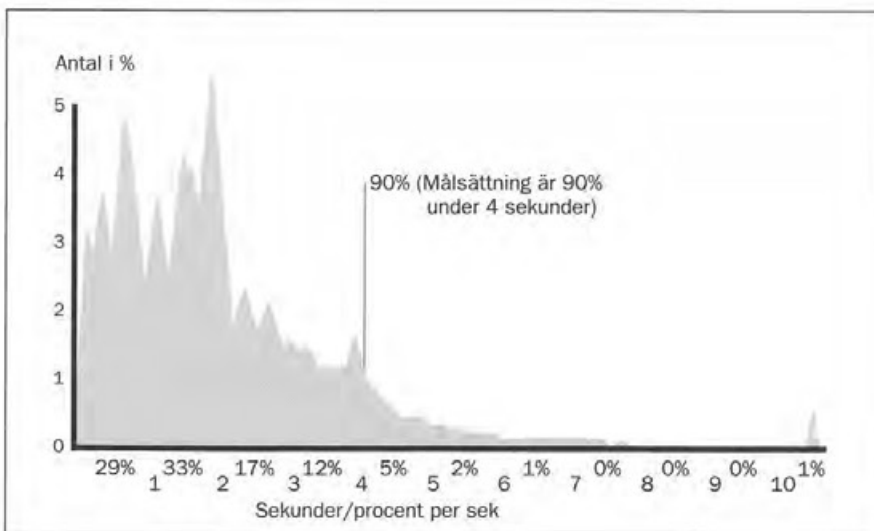
En bankkund som går till en bank för att få en check inlöst vill ha sitt ärende snabbt avklarad. Bankkunden är i denna situation mindre intresserad av att veta behållningen på eget,

sambos eller mormors allemansfond. Men möjlighet att ta fram detta hos banken bör finnas vid behov.

Överföringen från dator till operatör svarar för cirka 80 procent av svarstiden. Det har alltså varit viktigt att alltid satsa på en bra kommunikation för att minska tiden. Den kraftfulla utvecklingen av kommunikationstekniken gav möjlighet till höghastighetslinjer och speciella koncentratorer. Därigenom kunde svarstiderna hållas relativt låga trots hög belastning i linjesystemet. En ökad linjeutbyggnad medverkade också till att undvika kötider.



Svarstidsfördelning
februari 1985.



Svarstidsfördelning per
1/10 sek februari 1985.

Tillgänglighet

Tillgängligheten till de centrala TP-systemen är mycket viktig ur ekonomisk synpunkt. Avbrotten måste vara så få och korta som möjligt. Under hålkorts- och bandepoken spelade avbrotten mindre roll, eftersom det var lätt att ta igen förlorad tid. Som regel märkte aldrig användarna sådana avbrott. Om centralsystemet vid TP-verksamhet slås ut, blir användarna mer eller mindre förhindrade att kunna utföra sitt arbete, eftersom arbetsunderlag saknas.

Tillgängligheten till TP-systemen mäts som regel i procent av den totala öppettiden för TP-verksamhet. Varje avbrottsprocent innebär omkring 15 förlorade arbetstimmar per användare och år. Omräknat på 3 000 terminaler betyder detta cirka 30 årsanställda.

I början av TP-epoken var avbrotten både många och långa, eftersom varken Folksams egna tekniker eller leverantörerna behärskade den nya tekniken. Avbrottsstatistiken från 1974 visar att tillgängligheten var betydligt lägre än 95 procent. Under 1975 låg tillgängligheten ganska konstant på 95 procent för att under 1976 öka till 97,5.

Det gjordes stora insatser av inte minst Folksams skickliga tekniker för att minska avbrotten och 1984 var tillgängligheten mer än 99 procent.

Att få ett system att fungera utan avbrott kräver stora investeringar och är som regel inte ekonomiskt motiverat. Det finns alltid anledningar till så kallade planerade och nödvändiga avbrott.

Kostnadseffektivitet

En studie av den ekonomiska utvecklingen i Folksam visar en till synes kraftig kostnadsökning under åren 1976–1985. Bilden blir en annan om hänsyn tas till ökningen i volym och produktion.

En sammanställning av TP-kostnaderna som en styckekostnad ger en god uppfattning av kvaliteten och effektiviteten i TP-systemen, som svarar

för 45 procent av de totala ADB-kostnaderna. (Att mäta driftskostnaderna i relation till premien kan däremot ofta ge en falsk bild, eftersom förutsättningarna ständigt ändras genom t ex premiehöjningar.)

Sedan 1976 har ADB-enheten registrerat kostnaden per TP-transaktion. Kostnaderna inkluderar central utrustning, linjer, terminaler och bearbetningskostnader.

Kostnaden var 1976 för en transaktion 1,07 kr, dvs i stort sett lika med den dåvarande portokostnaden. En optimistisk föresats då var att en TP-transaktion inte skulle få kosta mer än ett vanligt brevporto. Detta mål infriades mer än väl. Att kostnaden under tioårsperioden var i stort konstant pekade på en stor kostnadseffektivitet. Ändrade strategier visade sig senare innebära stora kostnadsökningar.

Utvecklingen ruser vidare...

Under de 40 år som den här historiken omfattar, skedde en enorm utveckling inom försäkringsadministrationen. Från manuell hantering av försäkringsärenden på 40-talet gick utvecklingen mot en mycket långtgående automatisering inom de flesta försäkringsområden.

Inom bilförsäkring skedde en total automatisering. Genom att på en terminal endast ”knappa in” personnummer, bonusklass och önskad omfattning klarade systemen 1985 att utfärda en försäkring eller en offert. Den handläggning som 40 år tidigare behövde veckolånga expeditionstider klarades nu på bara ett par sekunder.

Kan man verkligen utveckla ett sådant system ytterligare? Ett diskuterat komplement till systemet är att försäkringstagaren själv sköter ”inknappningen”.

Förhoppningen var 1985 att datautvecklingen skulle göra det möjligt att både sänka kostnaden per ärende och höja kvaliteten i arbetet.

Tillgängligheten t ex borde kunna förbättras någon tionedels procent. Svarstiden skulle kunna sänkas om kommunikationstekniken förbättrades. Vidare skulle ytterligare TP-information kunna skapas om det fanns behov. En stor del av databaserna var då ännu inte tillgängliga i TP-systemen.

Det fanns dock 1985 inom ADB en viss oro för framtiden, framför allt för att systemen skulle bli ännu mer invecklade. Ökad integrering och komplicerade produkter skulle kunna vara orsaker till detta.

Genom en organisationsändring framtogs ADB-organisationen möjligheten att påverka användarnas beslut. ADB reducerades till en serviceenhet utan ansvar för databehandlingens inriktning.

Missriktat användarinflytande

Genom sitt ökade inflytande på datautvecklingen, kunde användarna påverka vilka dataprojekt som skulle prioriteras. Detta resulterade i aktiviteter som "Enklare med Folksam" och "Helkund". Gemensamt för dessa projekt var att de komplicerade förhållandet till kunden samtidigt som de drog mycket höga kostnader.

"Enklare med Folksam Helkund"

I början av 1980-talet startade ett projekt där idén var att skapa en allt-i-ett-försäkring, som skulle täcka en familjs hela behov av egendoms- skydd. Arbetsnamnet på projektet var Aino (All in one).

Målet var en enda sakförsäkring, ett avtal, en försäkringstagare och en ansökan. Många eller kanske de flesta var tveksamma till möjligheten att genomföra denna idé. Produkten var något av Kejsarens nya kläder.

Grundtankarna för projektet fick snart överges, eftersom variationerna i försäkringsbehov var alltför stora. Efter olika kompromisser skapades dock produkten "Enklare med Folksam" som skulle samla en familjs alla sakförsäkringar,



Omslag till Folksam's säljbroschyr.

dvs ett s k helkundskoncept. Inte heller denna produkt var egentligen möjlig att genomföra men gillades av visionärerna och beslutsfattarna.

Förargliga förfallodagar

En samavisering av familjens försäkringar krävde en gemensam förfallodag. Det ansågs så småningom inte möjligt att klara detta fullt ut. För att komma en bit på väg beslutade användarna, att kundens födelsedag skulle vara riktpunkten för sakförsäkringarnas perioder. Vissa undantag gjordes för att klara samordningen av försäkringarnas olika förfallodagar. För att klara t ex februari månads aviseringar ändrades födelsedagen för alla som var födda övriga månader den 29:e, 30:e och 31:a till den 28:e. Barn och hustrur ansågs vidare vara födda på huvudmannens födelsedag.

Informationen till försäkringstagaren skulle vid varje förfallodag ske dels genom en samman-

ställning av familjens alla sakförsäkringar, dels genom en specifikation av aktuell försäkring. Försäkringar som löpte ut samma månad skulle aviseras gemensamt.

Trots varningar från den dåvarande ADB-ledningen infördes produkten "Enklare med Folksam". Flera miljoner försäkringstagare drabbades av förändringar av sina förfallodagar. Många var missnöjda. Belastningen på Folsams kundtjänst och telefonväxlar ökade dramatiskt.

Helkunder eller försäkringstagare med flera försäkringar skulle belönas med en rabatt för varje försäkring. Rabattsystemet komplicerades på ett onödigt sätt. En kollektiv försäkring t ex skulle kvalificera till rabatt på en individuell sakförsäkring. Eftersom systemen var olika för kollektiva och individuella sakförsäkringar, blev samordningen mycket betungande och kostsam.

Projektet "Enklare med Folksam" kändes orealistiskt från början och visade sig vara ett tydligt exempel på antirationell databehandling på användarnas villkor.

1975

Projektmeddelande för AR 74:08 från den 25 mars 1974 formuleras på följande sätt:

"AR-verksamheten skall inriktas mot sådana aktiviteter som syftar till att minska de administrativa kostnaderna, förbättra informationen till beslutsfattare och kontrollorgan samt förbättra kundservicen.

Som ett av medlen att nå dessa mål skall systemutvecklingen inriktas mot terminalsystem med kommunikation i båda riktningarna mellan register och terminal.

Sedan flera år utnyttjas terminaler i bilsystemet. De tidigare terminalerna kommer att ersättas av modernare med en kapacitet som inte till fullo kan utnyttjas i nuvarande rutiner.

Projektgruppens uppgift är att utreda samt ge förslag till hur terminalerna inom ramen för nuvarande bandsystem skall kunna utnyttjas på ett bättre sätt.

Projektgruppens arbetsområde kan sägas omfatta den del av datainkodningen som inte

omfattas av rutinen för CBR-informationen. Så stor del som möjligt av datainmatningen skall ske via terminaler.

Förutom den rena datainmatningen skall också undersökas möjligheterna att utnyttja terminalerna för operationer som skaderegistrering och utskrift av olika dokument (skaderegleringsunderlag, betalningsanvisningar o d).

Projektgruppens uppgift blir att enligt SIS-modellen arbeta sig fram till och med etapp 4, dvs systemstudien."

*

Befolkningsregistret RTB får en allt större betydelse för Folsams datasystem enligt följande rapport från den 19 augusti 1975 från datachefen:

"RTB-data har kommit till användning i rutiner för:

- Maskinell adressändring
- Kundkortsdistribution
- AGS rullfilm
- Mikrokort för sakförsäkring
- Distriktsindelning av fältet
- DIS och DCN-planering av försäkringar
- Kostnadsställeplacering av försäkringsbestånden
- Diverse utsökningar och statistik"

1976

Vid sammanträde den 29 januari 1976 beslutar styrgruppen att modernisera AGS-rutinen:

"Målet är att med utgångspunkt från en gjord förundersökning för AGS utarbeta förslag till ett terminalbaserat system som kompletterar nuvarande utbetalnings- och skadesystem.

Namn- och adressregister ska hämtas från RTB-registret som vid systemstart ska finnas tillgängligt för direktåtkomst från terminal.

I systemet ska ingå frågerutin på terminal, inmatningsrutin på terminal, ett utbyggt skaderegister tillgängligt från terminal, ett dokumenthanteringssystem som så långt det är möjligt utnyttjar mikrofilmstekniken och ett backup-system baserat på mikrokort och läsare."

1977

Centralprogrammet i terminalsystemet ersätts i december 1976 efter omfattande förarbete. Personaltidningen Sesam noterar i nr 2, 1977 att det varit störningar i terminalsystemet och förmedlar en kommentar från ansvarigt håll:

"Det nya systemet bedöms klara en hårdare belastning än det gamla. Vi räknar alltså med att kunna klara betydligt fler transaktioner med nuvarande datorsystem och samtidigt hålla korta svarstider. Därför valde vi att byta system före den planerade stegvisa uppbyggnaden av TP-rutinerna.

Före omläggningen hade ett mycket omfattat arbete lagts ned på att testa alla program och rutiner. Personal från användarsidan och AR hade tillsammans gått igenom alla nya delsystem och sökt fel och brister. Att genom separata tester få en verklighetsbild av ett TP-system i drift är dock mycket svårt och därför kan det finnas fel som visar sig först när systemet går i produktion.

Smärre rutinfel korrigerades också efter starten men under normal belastning är systemet fortfarande oacceptabelt långsamt. Detta gäller flertalet rutiner och speciellt terminalerna utanför Skanstull. Vi är väl medvetna om hur detta besvärar TP-användarna.

Systemet är komplicerat men stora arbetsinsatser har också gjorts för att snarast möjligt finna störningsorsakerna. En systemspecialist från England arbetar nu tillsammans med oss för att lösa problemet med de långa svarstiderna. Vi hoppas att detta snart ska lyckas."

1978

Text och ord är data och kan lämpligen behandlas med datorer. Det anser också Styrgruppen den 9 november 1978:

"På grundval av förundersökningen beslöt Styrgruppen att tillsätta en projektgrupp som ska utarbeta systemförslag för integrering av systembrev i sakskaledsystemet. [...]

Driftssituationen inom ADB har påtagligt förbättrats. TP-avbrotten har blivit färre och kortare. Vid nästa sammanträde kommer installationsplanen för den nya datorn, som anländer den 13 december, att redovisas.

Vissa störningar i TP-driften kan uppstå med anledning av installationen. Så långt det är möjligt ska de aviseras i god tid."

1979

Alla kontor får terminaler, rapporterar personaltidningen Sesam nr 18, 1979. Kommer fält- och regionalkontoren att nu få minidatorer, frågar tidningen AR-chefen, som just antytt detta i en tidigare intervju. Han svarar:

"Läget är i dag något förändrat. Genom att införa utrustning som effektiviserar dataöverföringen och genom att se över linjebelastningen, så har vi lyckats hålla svarstiderna på en acceptabel nivå. Vi har dessutom fått en stark central dator som gör att vi kan serva TP-användarna på ett bra sätt. Det kan också nämnas att Televerket arbetar på att effektivisera telenätet.

Detta gör att minidatorer inte är lika aktuellt vad gäller svarstiderna. [...] Vi gör kontinuerligt utvärderingar och följer utvecklingen och det kan innebära att minidatorer kan bli aktuella av andra anledningar."

1980

Registerförvaltningen med aviseringar, betalningar m m fungerar med datorns hjälp problemfritt gentemot kunderna. Men när terminalsystemet inte fungerar, upplevs datoriseringen som värdelös. Reaktionerna på ett totalt driftavbrott i början av september speglas i Sesam nr 41, 1980:

"Upprörda röster svor ve och förbannelse över terminalerna i början av förra veckan."

ADB-chefen svarar på några frågor med anledning av datorstoppet:

"Det berodde på att omfattande förändringar i TP-systemet inte fungerade i praktiken och att vi saknade reservrutiner. [...]

Den nu beslutade utbyggnaden av datorn skapar möjligheter att arbeta med systemförändringar under dagtid. Detta kommer att betyda lättad för våra systemprogrammerare och bättre service för TP-användare och kunder."

1981

Ekonomi/AR-utskottet (EKAR) är en ny instans för frågor om databehandling. Den 15 januari 1981 redovisas ett förslag till system för beräkningar av livförsäkringspremier och med möjlighet att ta fram offerter via terminalsystemet. Oklarhet om sektionsrådets inställning får EKAR att bordlägga ärendet.

*

Den 21 april behandlar EKAR "premieinformation bil via terminal". I protokollet står det bl a:

"Personalföreningen var ej benägen att godta projektgruppens förslag att samtliga kontor från april månad skulle få tillgång till systemet. Detta med motiveringen att man ansåg provtiden för kort och att redovisningen saknade kostnads-/intäktsanalys. Dessutom ansåg personalföreningens representanter att redovisningen borde ha kompletterats med kundtjänstfunktionens terminalinnehav."

*

Den 19 maj behandlas premieinformation om bilförsäkring via terminal återigen i EKAR och MPU (Marknads- och produktutskottet). Man kan dock inte ena sig om beslut. Protokollet berättar:

"Den provverksamhet som sedan en tid pågått på vissa kontor låg till grund för ett eventuellt beslut om samtliga FK (fältkontor) skulle få tillgång till systemet. Då man inte kunde ena sig om beslutet hänsköts frågan till Koncernledningen för beslut."

*

I oktober 1981 behandlar EKAR frågor om ökad maskinkapacitet. I protokollet läser vi bl a:

"Datorutredningsgruppen ADB rekommenderar ytterligare anskaffning av skivminnesutrustning till en kostnad av ca 500 000 kr i investering och ca 50 000 kr per månad i hyra. [...]"

EKAR beslöt anskaffa föreslagna utrustning. I beslutet deltog inte Personalföreningens representanter.

[...] den i budget I/81 föreslagna anskaffningen (av utökat primärminne till IBM 3033) är behövlig. Investeringen uppgår till ca 1,1 miljoner kr.

EKAR beslöt att för ändamålet reserverat belopp i budget I/81 utnyttjas. I beslutet deltog inte Personalföreningens representanter."

*

Enligt EKARs novemberprotokoll är Personalföreningen fortfarande avvisande till "premieinformation Bil via TP":

"Personalföreningen har begärt förhandling i denna fråga då man önskar anlita en arbetstargarkonsult. I anledning av detta beslöt EKAR att bordlägga frågan."

1982

En förundersökning (projekt EKAR 82.03) startas om användande av mobil och bärbar terminalutrustning samt diavox (knappteleson med s k tonval). Protokollet berättar:

"Förundersökningen ska belysa de positiva och negativa konsekvenser som ett användande av dessa hjälpmedel kan få i kontakten med försäkringstagarna samt belysa konsekvenserna inåt organisationen."

När "premieinformation och offertgivning via terminal" behandlas, blir resultatet enligt protokollet att "Personalföreningen föreslår att en arbetsgrupp tillsätts".

"EKAR beslöt bordlägga frågan till sammanträdet den 8 juni 1982."

*

På hösten tillsätts för denna fråga ytterligare en arbetsgrupp.

Dagens industri har ett halvsidesstort reportage den 4 mars med rubriken "Dataterminal i portföljen ger snabbesked om försäkring":

"Folksam och Micronics i Täby har utvecklat en portföljterminal för försäkringsombuden. Hemma hos kunden kan försäkringsmannen direkt ha direkt kontakt med Folksams datacentral för att visa försäkringsalternativ."

1983

I det interna bladet ADB-nytt 26 augusti 1983 redogörs för "en väsentlig kapacitetsökning" av Folksam's databehandling:

"Under sommaren har vid förhandlingar mellan Folksam och de fackliga organisationerna överenskommit att ytterligare förstärka datorsystemet. Förstärkningen kommer att ske i etapper med inriktning mot ett IBM 3084Q-system, som består av två hopkopplade 3081K-datorer (MP-system). [...]

Under andra halvåret 1984 beräknas att ett nuvarande 3033AP-system skall ersättas med en IBM 3081K-enhet för hopkoppling med befintlig 3081K-enhet till ett 3084Q-system.

Beställt datorsystem IBM 3084Q (2 hopkopplade 3081K-datorer) har ett primärminne på 64 mb och 48 datakanaler med en intern behandlingskapacitet på cirka 27 MIPS (miljoner instruktioner per sekund). [...]

Tillkommande kostnader under en femårsperiod för beslutad datorförstärkning uppgår till cirka 50 Mkr."

1984

Långa svarstider är besvärande och ibland svåra att förklara enligt Sesam nr 42, 1984. Anställda intervjuas om hur terminalen fungerar:

"Det har varit jobbigt sista tiden eftersom vi haft vissa driftstörningar, men i stort tycker jag att det fungerar bra, svarar en kontorschef.

Till synes lugna och sansade människor kan (vid stopp i terminalsystemet) få plötsliga raseriutbrott, när de jobbar vid terminalerna. Själv dunkar jag i bordet av förtvivlan, fast jag vet att det inte hjälper, säger en skadereglerare."

Sesam tillägger:

"Värst drabbade är linjerna norrut till Sundsvall, Umeå, Luleå, de till Örebro och de söderut till Malmö. [...] också de linjer som är kopplade till andra FK drabbas samtidigt. [...]

Ingen vet egentligen vad felet eller feLEN beror på. [...] Långa svarstider betyder inte att det är fel i systemet. [...] Ju fler terminaler som frågar desto större blir belastningen.

Svarstiderna blir inte bättre för att fler tekniker anställs. Enda sättet att förkorta dem är att skaffa fler linjer eller sända färre tecken."

Tidningen Folksam nr 7, 1984 sammanfattar personförsäkringssektionens ständiga rationaliseringar:

"Under årens lopp har många förändringar genomförts. En av de första stora omläggningarna var när ombudsinkasseringen överfördes till postgiro i mitten av 50-talet. En ständig rationalisering pågår. Vi började med hålkort och övergick till magnetband. I dag finns väl utvecklade terminalsystem som möjliggör inmatning och frågor. Allt för bättre kundservice. Behandlingstiderna har också kunnat förkortas.

Exempel på resultatet av rationaliseringar: Livförsäljningen var 1960 ca 200 miljoner i sällsumma och kommer 1984 upp i 2 miljarder. Premieinkomsten har stigit från 42 miljoner till 600 miljoner. Personalen har minskat från 196 personer 1960 till 125 personer 1984.

På kollektiv personförsäkring 1963 arbetade 185 personer med en premieinkomst på 80 miljoner, 1984 har den stigit till 600 miljoner och personalen reducerats till 140."

1985

I ADB-nytt nr 1, 1985 kan man läsa:

"20 miljoner i gatan – vår 3081K totalkvaddad

Efter transport från Frankrike och halvvägs in i Skanstullshuset gick det ej längre. Vår nya IBM 3081K – andra halvan av 3084Q – föll av Freys express gaffeltruck och ner på cementgolvet. En decimeter smalare och enligt IBM-personalen totalförstörd.

Detta hände den 20 december kl 10.45. Installationspersonalen fick alltså ofrivilligt juledigt. IBM har dock lovat att en ny maskin ska levereras så snart ske kan och enligt senaste planerna har vi en ny maskin här under vecka 4. En stor del av den fysiska installationen kan ske utan att den nya datorn finns i huset och den systemmässiga installationen kommer att ske helgen den 2–3 februari – allt enligt ursprungliga planer. Någon försening i driftstart har olyckan alltså ej medfört. [...]

En tröst i olyckan kan vara att Folksam ej har Freys transportförsäkring."

*

Elektronisk post blir genom Memosystemet tillgängligt från alla terminaler fr o m septem-

ber. Personaltidningen Sesam informerar om detta i nr 19, 1985:

”Den här veckan, vecka 36, ansluts också södra Sverige till Memo. Hittills har det endast varit den norra delen av landet och AGS som kunnat kommunicera via Memo.

Från och med nu kan alltså alla som har en terminal kommunicera med varandra i hela landet. Det gäller alla som är inregistrerade eller kommer att inregistreras i Memo-systemet. Detta är ett enkelt sätt att meddela sig med varandra om det är svårt att nå vederbörande på telefon.”

*

Nya ADB-strategi lanseras, berättar Sesam nr 41, 1985:

”En av de sista delprojekten inom strategiarbetet är nu avslutat. Det gäller vår ADB-strategi och vår ADB-utveckling. [...] I slutrapporten understryks ADBs betydelse som hjälpmedel och dessutom nödvändigheten av att företagsledningen ägnar stor uppmärksamhet åt detta hjälpmedel.”

*

ADB-nytt rapporterar i oktober 1985 att Spadab (Sparbankernas dataaktiebolag) kopplas till Folksamns datasystem:

”Försäkringsrådgivarna på sparbankerna kan alltså via sparbankernas eget terminalsystem nå dels livs offertsystem och dels tabellerna på sparbankernas grupplivförsäkringar. [...]

Pilotsystemet kommer att gå med nuvarande sparbanksuppsättning till 1 maj 1986; därefter kommer övriga sparbanker att anslutas vartefter. Vid sidan om livrutinerna har diskussioner också förts, att ansluta även andra rutiner, t ex hem, villahem, fritidshus etc.”

Bilagor

Bilaga 1

Försäkrings- administration på 40-talet

Informationsbladet Samarbete ger en inblick i Sakförsäkringsadministrationen 1945.

”Min vän Knivlund visar sitt energiska ansikte i dörröppningen. Jag vet inte, om han hör till dem som varje morgon, innan han går till kontoret, gör upp en lista över alla de problem, som äro aktuella och tarva sin lösning. Men hela hans fysionomi vittnar denna gång om att han fått en idé. Knivlund har alltid idéer. Det är icke alla som passa, men då och då skjuter det fram en snilleblix.

Vad har Du på hjärtat i dag, gosse?

Knivlund intar en energisk attityd. Orden strömma från hans läppar och jag hinner uppfatta ungefär följande:

– Det är på tok detta, att ombuden som regel inte ha en aning om hur huvudkontoret arbetar. De skicka in sina ansökningar, få tillbaka försäkringsbrev, men vad som hänt under tiden är för de flesta förborgat.

Vi ha ju över 1 000 ombud, invänder jag lugnt, och inte menar Du väl, att alla dessa skulle inbjudas till huvudkontoret för att studera den tekniska behandlingen av ansökningar?

– Visst inte, avbryter Knivlund, som trots sin stundtals lyriska läggning dock har sinne för ekonomi, ”men varför inte låta ombuden bildligt talat följa med på en brandförsäkringsansökans färd genom huvudkontorets olika avdelningslabyrinter. I genomsnitt inkommer till huvudkontoret dagligen mellan 200–300 an-

sökningar, oktobersiffrorna kan nå ända till 1 000 ansökningar på en dag. Då är det en sådan forcering, att man formligen kan tala om en forsfärd. (Det händer ibland, att Knivlund försöker sig på att vitsa.) Vore inte det ett uppslag, att tala om de öden ansökan går till mötes och därigenom skapa förståelse för att huvudkontoret ständigt kräver uppgifter och åter uppgifter? En ansökan kan, som ett ombud uttryckte sig, nog aldrig någonsin bli fullständig.

Nå, hur hade Du tänkt Dig klarlägga saken?

– Ja, fortsätter Knivlund, när ansökan från ombudet ankommer till huvudkontoret, så går den först till vad vi kalla seriekontrollen och där sitter en mäktig herre, som skall kontrollera, att premien är riktig. Han har många önskemål och beklagar sig ofta över att det slarvas med angivandet av byggnadsklasser och tariffmoment. Vid höjningar av förutvarande försäkringar händer det dessutom mer än en gång, att den nya ansökan skrives på det belopp med vilket försäkringen höjs och ej på det totala beloppet.

Resultatet blir, att ombudet får ett brev med sänkt försäkringsbelopp och tycker naturligtvis, att vi på huvudkontoret äro något konstiga. Värst av allt är dock, om vid förändring av försäkringsbelopp å ansökan endast angivits nummer, förändringen och i övrigt endast en påskrift ’Lika som förut’. Tänk, om alla våra ombud av bekvämlighetsskäl följde detta exempel, då skulle vi få lov att anställa en hel stab av tjänstemän, som allenast sysselsatte sig med att skriva om ansökningarna för ombudens räkning.

Efter premiekontrollen når ansökan annullationsavdelningen och här sättes nummer på försäkringen, varefter man, om det nu är fråga

om en ändringsansökan, gör jämförelse med förutvarande material, åsätter förfallodagen, ser efter om den äldre premien är betald och uträknar riskerna.

Därpå vidtar adressregistreringen. Det är ett mäktigt register, på vilket flinka händer spela. Det gäller att i första hand undersöka, huruvida Samarbete tidigare är intresserat i den riskansökan avser och det gäller även att samma dag till återförsäkringsavdelningen distribuera sk riskkort, om Samarbetes åtagande är så kraftigt, att återförsäkring måste äga rum.

Vi kan naturligtvis icke svara för hur höga belopp som helst på ett och samma riskområde. En brandkatastrof skulle då kunna leda till oerhörda utbetalningar för oss. Adresserna förändras ju ofta icke bara på grund av flyttningar, utan även genom stadsplaneändringar o d, varför denna registreringsavdelning ofta utsätter ombuden för frågor. Man vill vara absolut säker på att ansökan blivit riktigt registrerad. Otydligheter beträffande uppgifterna i detta hänseende vålla ett merarbete för huvudkontoret, som med större noggrannhet från ombudens sida skulle kunna minskas.

När så registreringen är klar, återförsäkringen tekniskt ordnad och risken fördelad mellan Samarbete och de återförsäkringsbolag med vilka vi ha förbindelse, sker dagen därpå utskriften och den slutgiltiga granskningen av försäkringsbrevet. En absolut perfekt granskning skulle med vårt stora antal ansökningar kräva en avsevärd personal.

Det blir därför endast en engångsgranskning av försäkringsbrevet i form av en jämförelse mellan ansökan och det nyutskrivna brevet. Det är klart, att fel därvid måste inträffa, ibland beroende på slarv eller trötthet från tjänstemännens sida, men också i stor utsträckning på att uppgifterna å ansökningarna icke äro klara och tydliga.

Samma dag sker debiteringen rent maskinellt. Därvid slås i ett tempo kvitton, debiteringsblad för huvudkontoret och listor för ombuden på stora bokföringsmaskiner, varefter vår ansökan

har gjort sin tjänst och de färdiga försäkringsbrevens spridas genom postavdelningens försorg till olika delar av landet."

Hantering av nya försäkringar 1943

I Meddelande från Folket, organ för livförsäkringsanstalten Folket, nr 650, 1943 beskrivs hanteringen av nya försäkringar under rubriken "HK har ordet":

"Vi fortsätta i dag vår vandring runt HKs avdelningar och vänder oss till avdelningschefen Nils Wallman, som svarar för riskbedömningen och expeditionen av nya försäkringsbrev, och fråga om han vid granskningen av ansökningarna funnit något att framföra till ombuden till åtnad för såväl dessa som HK.

– Vad själva utskrivningen av försäkringsansökan beträffar, säger hr Wallman, skulle jag vilja vädja till ombuden att alltid lägga sig vinn om att skriva så läsligt som möjligt. Det händer inte så sällan att vi på HK, som syssla med ansökningarna, måste ta till både förstoringsglas, karta och ortsförteckningar för att kunna tolka vad som står skrivet. Detta gäller i första hand adressuppgifterna, som i alla år varit en stötsten för vederbörande på HK, men även i någon mån namn- och födelseuppgifter.

Jag förstår så väl, att det många gånger kan vara svårt att åstadkomma en tydlig skrift, när omständigheterna göra, att ansökan måste skrivas med en dålig penna mot ett mindre lämpligt underlag och vid dålig belysning. Är därtill tiden, som står till buds, knapp, förstår man att det inte alltid är så lätt att forma bokstäverna så de blir lättlästa. Men här är inte fråga om någon skönskrift, utan endast att det är tydlig skrift.

Jag skulle därför vilja be ombuden att ha förvana att, innan ansökan insändes till HK, gå igenom densamma och förtydliga det som är dåligt skrivet samt i övrigt komplettera vad som

eventuellt uteglömts. Om denna min vädjan skulle leda till en bättring i berörda avseende, komma säkerligen de damer på HK, som utskrivna försäkringsbrev på ackord och bära ansvaret för att uppgifterna i dessa och på register- och arbetskortet äro riktiga, att känna en ökad arbetsglädje, som i sin tur skulle komma ombuden till godo i form av snabbare expedition av försäkringsbrev.

På tal om adressuppgiften är det inte nog med att denna skrives tydligt. Den måste även vara fullständig. Häremot syndas nu alltför ofta, vilket framgår av de många obeställbara försändelser med ineliggande avskrift av ansökan, som posten returnerar till HK.

Vi komma så till tabellbeteckningen. Visserligen äro de övergångssvårigheter, som uppträdde 1938, när nya tabellbeteckningarna har helt och hållet slagit igenom, men naturligtvis förekomma emellanåt felaktiga beteckningar i ansökan. Detta är givetvis till besvär på HK, då det ju tar tid att undersöka vilken tabell som svarar mot den lämnade premieuppgiften.

I detta sammanhang vill jag särskilt fästa ombudens uppmärksamhet på krontariffen. I denna stå nämligen premierna för livstidsförsäkring med avkortad premiebetalningstid i de tre första kolumnerna på varje sida, och i de följande kolumnerna finnas premierna för blandad liv- och kapitalförsäkring. Det är en ledsam upptäckt som stundom göres på HK, nämligen att ombudet på grund av felläsning i tabellen angivit försäkringssumman för en livstidsförsäkring, då det varit fråga om försäkring med betydligt kortare försäkringstid.

Om vi så övergår till premieberäkningen, är det en sak, som särskilt bör framhållas. Det går icke att använda den tabell för förvandling av kvartalspremier till månadspremier, som finnes införd i stora A-prospektet, då det gäller försäkring enligt krontariffen. Beräkningarna enligt denna tabell skola nämligen utföras på promillepremien, vilket även tydligt anges i texten, som föregår tabellen.

Det händer någon gång att vi få mottaga

ansökan om försäkring, som inte skall taga sin början förrän åtskilliga månader framåt i tiden. Det behöver väl knappast påpekas, att en dylik handling icke kan läggas till grund för försäkringstalet. Uppgifterna rörande hälsotillståndet bli ju gamla då försäkringen skall träda i kraft, och mycket har kunnat hända sedan ansökan tecknades. Den längsta tid som i sådant fall kan ifrågakomma, innan försäkringen skall börja, är två månader.

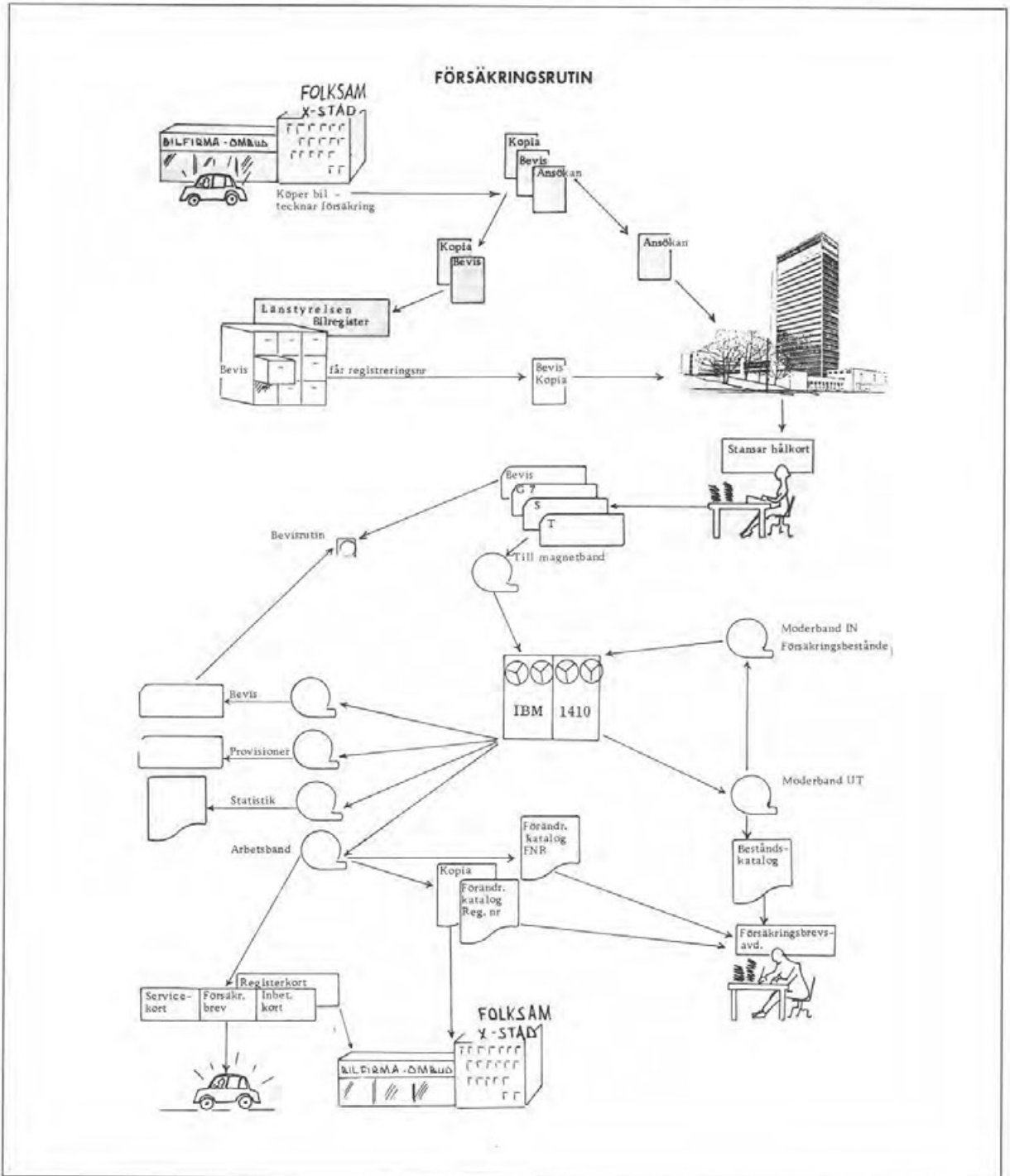
Beträffande förmånstagarförordnandet har det ju skrivits särskilda artiklar i denna tidning till ledning för ombuden. Jag anser mig därför icke i detta sammanhang behöva ta upp denna fråga på nytt, men det skulle nog icke vara till skada om ombuden letade reda på nr 615 av Folkets Meddelande och friskade upp minnet med vad som där meddelas rörande hithörande frågor.

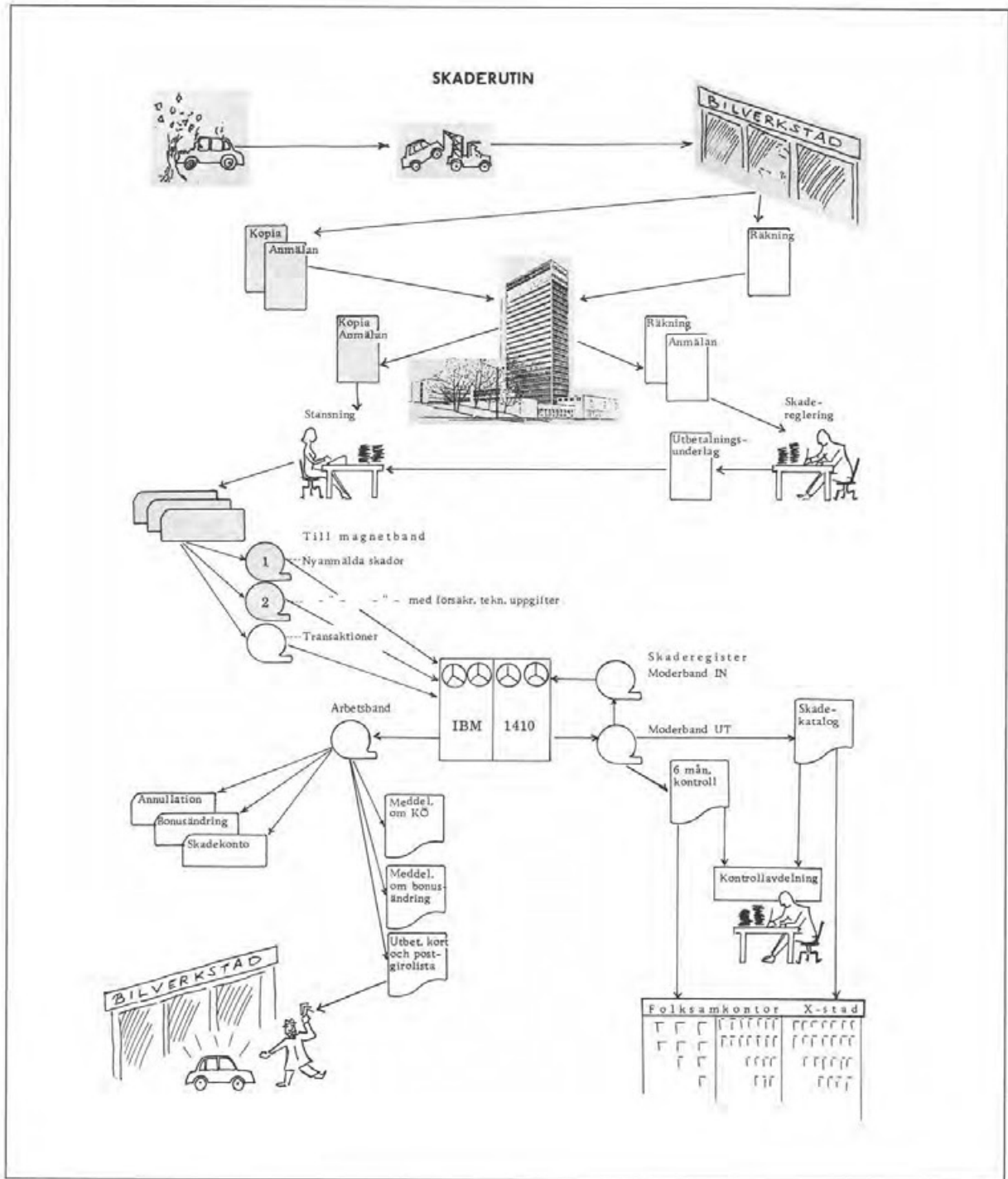
Så långt hr Wallman. Hans önskemål kan kanske verka bagatellartade, men om det tillägges, att antalet expedierade försäkringsbrev under 1942 uppgick till 23 061 inse vi nog utan vidare, vilken betydelse det har att de många små stötestenarna undanröjas."

Bilaga 2

Ett utdrag ur skriften...

En sammanställning över bilsektionens försäkrings- och skaderutiner





Bilaga 3

En sammanfattning av...

Folksams datastrategier 1983

Användarmedverkan

”Användarmedverkan är ett omfattande begrepp och berör såväl den enskildes som fackets möjligheter att påverka arbete och utveckling. Dessa förhållanden finns i huvudsak reglerade i avtal och rutiner.

Medbestämmandelagen ska tillämpas på det avtalsgrundande förhållandet mellan arbetsgivare och arbetstagare. På grundval av MBL regleras medbestämmandet för anställda i Folksam i ett särskilt medbestämmandeavtal Folksam (MBA) [...]”

”Via de fackliga kanalerna har de anställda möjlighet att påverka ADB-utvecklingen. Intressentmedverkan från slutanvändarna sker i de projektgrupper som tillsätts vid utveckling av nya ADB-uppdrag. Dessa frågor är för närvarande under utredning av ett EKAR-projekt Regler och riktlinjer för projektadministration. Folksams strävan är att ha en effektiv intressentmedverkan i alla ADB-projekt [...]”

”En mer direkt användarmedverkan blir resultatet av EKARs beslut 1983-03-01 om riktlinjer för APL och jämförbara produkter. Härigenom kommer vissa användargrupper att själva via terminal kunna bearbeta och ta fram viss information. För att ge användarna erforderlig hjälp har en ny funktion, Information Center, inrättats inom ADB.”

Systemutveckling och underhåll

”För att nå så hög effektivitet som möjligt i systemutveckling och underhåll är systemerarorganisationen orienterad mot olika produkt- och administrationsområden. Denna inriktning av Systemplanering är bl a till för att respektive område ständigt ska kunna övervaka hur

deras system och basregister fungerar. Filosofin bakom detta att ge ökat ansvar åt systemgrupperna är att samtidigt få större säkerhet i systemen, bl a genom respektive grupps specialkunskaper.

Systemutvecklingen i Folksam ska ske efter lämpliga metoder och tekniker. Alla erforderliga regler, metoder, standards, modeller, tekniker och hjälpmedel ska finnas dokumenterade i ADB-handboken. För att effektivisera systemering och programmering ska en metodfunktion nyinrättas. ADB-chefen är direkt ansvarig för metodarbetets resultat.

För att öka effektiviteten hos äldre system kommer de att omstruktureras och förbättras så att de passar nuvarande och framtida driftförhållanden.”

Datoreffektivitet och tillgänglighet

”En ambitionsnivå som sätts mycket högt inom ADB är en hög servicegrad gentemot terminalanvändarna, dvs snabb och säker åtkomst av information via terminal. Informationen i våra centrala ADB-register har genom terminaliseringen decentraliserats så att varje FK kan ha direkt tillgång till samma aktuella information som HK.

Målsättningen för TP-verksamheten är att den centrala tillgängligheten ska vara minst 97,5 procent av öppettiden och minst 90 procent av antalet svar ska ha erhållits inom fem sekunder. ADBs strävan ska dock vara att nå ännu bättre värden.

Mål och ökad effektivitet skall uppnås genom att också noga värdera pris/prestandatendenser, effektivitet och kostnadsutvecklingen i övrigt under systemens livslängd.

Tekniska krav på systemförändringar får ej eftersättas under lång tid utan måste ges nödvändiga resurser.

Den direktkontakt som Folksams datasystem idag har med externa register, t ex TSVs bilregister, kommer att utökas. Närmast i tur står dator till datorkontakt med SPAR-registret på Dafa.

Av det sagda framgår att terminalverksamheten mot de centrala registren har högsta prioritet. Därefter i prioriteringshänseende kommer TSO-rutiner [Time Sharing Option], användarnära programmering o d. Dessa rutiner får aldrig väsentligt begränsa TP-verksamheten och dess tillgänglighet. Batchrutinerna med lägsta prioritet under kontorstid körs efter på förhand fastställda tidsscheman. Batchrutinerna efter kontorstid syftar till att programenligt genomföra i första hand uppdatering av alla TP-register.

Datorkapaciteten i Folksams centraliserade system och Folksams TP-nät skall alltid dimensioneras så att ovanstående driftkrav uppfylls.

Trafiken i Folksams terminalnät ska kontinuerligt övervakas och mätas, eftersom svarstidens längd huvudsakligen består av transmissionstider [dataöverföringstider]. Ökad belastning måste med hänsyn till leveranstider i god tid pareras med linjebeställningar eller andra verksamma åtgärder t ex Datex allmänna datanätet.”

Integrationsgrad mellan systemen

”Folksams filosofi i systemkonstruktionssammanhang är att systemen ska anpassas efter produkterna, dvs att varje organisatorisk enhet ska ha applikationssystem och databaser som fungerar självständigt såväl i batch- som on-linemiljö. På så sätt kan varje organisatorisk enhet få relativt okomplicerade databaser som ger korta svarstider mot sina användare.

För att uppfylla kravet på korta svarstider måste alltså tidskrävande moment undvikas i on-linesystemen. I/O input/output-operationerna måste minimeras. Detta leder till att fullständig uppdatering i realtid för frekventa applikationer skall undvikas och att relationer i on-linemiljö mellan olika databaser inte ska eftersträvas. Folksam accepterar alltså att man i varje tung applikationsrutin måste lagra t ex namn- och adressuppgifter i strid med gängse databasfilosofi.

Integrationen mellan databaserna on-line uppnås genom programmerade samband som används endast vid behov. Relationskravet uppfylls istället genom stark integration mellan registren/systemen i batchmiljö.

Användarna får dock alla applikationer och dess information ’integrerade’ till terminalerna, där de kan utnyttjas enligt given behörighet. En stor likformighet och enkelhet ska därför eftersträvas i terminalrutinerna på användarnivå.

Nuvarande on-linesystemen kommer alltså att inom nu givna ramar att utvecklas, förfinas och effektiviseras men ej ytterligare integreras med varandra.”

Datateknisk standardisering

”Folksams datatekniska standardisering bygger på principen att, som tidigare nämnts, varje organisatorisk enhet ska ha applikationssystem som fungerar självständigt. Härav följer att varje enhet har sina egna databaser. Trots detta ska varje användare via sin terminal kunna nå all den information han behöver oberoende av organisatorisk tillhörighet.

Användarnas behov att kunna växla mellan olika applikationer ställer stora krav på en likformig datapresentation och enhetliga rutiner för terminalarbetet. Vid underhålls- och utvecklingsarbetet ska detta beaktas så att systemen görs alltmer homogena.

Val av databasteknik, dataadministration, normeringar m m styrs av regler i ADB-handboken. Utvecklingen och införandet av nya metoder sker genom den nya metodfunktionen. Metodutvecklingen ska göras i nära samarbete med metodanvändarna.”

Säkerhetskrav

I strategibeskrivningen läser vi också att Folksams ADB-säkerhetsorganisation fastställdes av Styrgruppen i maj 1975. En säkerhetsfunktion inrättades som bevakade säkerheten – såväl kapital-, data-, funktions- som kvalitetsskydd

inom hela ADB-verksamheten. Beskrivningen fortsätter:

”Säkerhetsambitionerna ska främst inriktas mot att skydda dataregister och program mot förstörelse, enär de största ekonomiska värdena finns i dessa. Därför ska säkerhetsåtgärder inriktas på att skydda och avvärja hot mot register och program.

För att uppfylla våra krav på driftsäkerhet är målet att minimera alla orsaker till driftstörningar. Speciellt hög beredskap ska därvid gälla terminalsystemet. Denna åstadkoms genom en noggrann uppföljning av alla driftavbrott.

Korta stopp på kraftförsörjningen till driftsystemet klaras via en AFF- (Avbrottsfri försörjning) anläggning. Backup i form av mikrokort liksom säkert förvarade registerkopior utgör basen för vår katastrofberedskap. För Folksam finns även en krigsberedskapsplan.”

Personalutveckling

”Allmänna regler för rekrytering och introduktion av nyanställda finns i personalhandboken.

Med hänsyn till ADB-personalens behov av specialutbildning har ett speciellt introduktionsprogram med faddrar och handledare tagits fram inom Systemplanering (28 jan 1983). Detta program bör alla nyanställda inom ADB följa.

I syfte att bevara eller höja kompetensnivån måste ADB-personalen kontinuerligt beredas möjlighet till fortbildning inom sina respektive ADB-områden, men även inom områden som ej direkt berör dem, t ex via studiebesök, konferenser o d. En allmän information om utvecklingstrenden inom Folksams ADB bör ges årligen. I största möjliga utsträckning ska nyrekrytering ske via internrekrytering. ADB ska vidare ha en egen kompetens inom de flesta områden. För mer specifika behov kan konsult hjälp anlitas.”

Ny teknik/teknisk utveckling

”Folksam följer utvecklingen på det datatekniska området och eftersträvar att förbättra

systemens tekniska standard dels med hjälp av mer utvecklad utrustning och programvara, dels genom att införa nya tillämpningar som ger företaget ökad möjlighet att ge intern och extern service. Därför satsas resurser på analyser och provtester av många leverantörers produkter m m.

I det följande redovisas en del av de produkter/utvecklingstendenser som kan bli verklighet inom de närmaste åren.”

Datorer

”Folksam har sedan 1956 använt en eller flera datorer beroende på Folksams behov och datorernas kapacitet. Genom multiprogrammeringstekniken har det blivit möjligt att samtidigt bearbeta många program i en dator och sedan 1979 har all databehandling utförts av en dator, IBM 3033. Datorn har efter behov uppgraderats så långt som modellen tillåter. Den dator som Folksam installerar hösten 1983 kan vid behov byggas ut till flerdubblad kapacitet. I framtiden kommer sannolikt Folksams centrala databehandling att ske på flera eller parallella datamaskiner, eftersom större driftsäkerhet därigenom kan uppnås.

Folksam eftersträvar en rationell databehandling. En sådan bygger bl a på att databehandlingen underlättas genom att varje register behandlas bara en gång och att inga onödiga datatransmissioner behöver ske inom datanätet. Vid distribuerad och decentraliserad databehandling måste istället registren behandlas på flera ställen och oupphörligt utväxlas mellan centrala och lokala anläggningar. När datahuset byggdes tillgodosågs också de krav på säkerhet som en central databehandling fordrar.”

Terminaler

”Folksam har utvecklat system med ointelligenta terminaler. Detta innebär att all data ordnas och sänds från det centrala systemet med-

an nya data kan tas in från terminalerna genom programmerade procedurer.

Linjebelastningen kan minskas om t ex rubriker lagras i intelligenta terminaler. En sådan utveckling är möjlig men den motverkas av att överföringstekniken befinner sig i stark utveckling vilket gör att datatransmission i framtiden blir ett mindre problemområde.

Allt fler av företagets anställda kommer i framtiden att använda terminaler i sitt arbete. Mycket stor vikt måste därför läggas på terminalens lämplighet ur ergonomisk synpunkt. Läsbarhet, format och lätthanterlighet är krav som måste uppfyllas vid sidan av de rent tekniska behoven.

Även om Folksam inte väljer intelligenta terminaler för de stora TP-systemen kan intelligenta terminaler eller persondatorer (PC) bli motiverade för speciella uppdrag inom visst mer avgränsat område. Portabla terminaler med lämplig egen kapacitet kan också komma till användning i framtiden.

Några planer på att integrera befintlig fristående ordbehandlingsutrustning, lokala smådatorer m m i Folksams linjenät finns för närvarande ej. Folksam behöver dock prioritera utvecklingen av brevrutiner som klarar de ökade utskriftsbehov som bl a nya offertrutiner kräver.”

Register

”Dataregistrerna måste organiseras så att både on-line och produktionssystemen får acceptabla bearbetningstider. Generellt innebär detta att tidsförluster för läs- och skrivoperationer minimeras.

Folksam har genom erfarenhet funnit att registerorganisationen har en avgörande inverkan på systemens servicenivå. Utvärderingar och tester av lagringsmodeller och databastekniker för att förbättra datatillgängligheten per tidsenhet måste ständigt genomföras för att i praktiken kunna minska mekaniska inslag i den elektroniska proceduren.

Genom att i större utsträckning utnyttja direktaccessmedia kan allt större registermängder göras tillgängliga för terminalanvändarna. Anslutning till externa databaser kan också ge oss möjligheter att nå nya data.”

Program

”Tusentals program ingår i Folksams programbibliotek. Större delen av Systemplaneringens resurser är sysselsatta med att ändra dessa program enligt användarnas ständigt varierade krav. Programmering bör huvudsakligen ske i Cobol med användning av JSP. Nya ’programgeneratorer’ kommer troligen att överta en allt större del av programutvecklingen.

Denna nya teknik kan på sikt medföra att vissa randområden i systemen t ex TP-bilder kan programmeras av användarna som därigenom aktivt kan modifiera systemet inom vissa standardramar.

Färdiga system eller programpaket för vissa avgränsade uppgifter kan också bli lönsamma att installera. Tänkbara sådana system är ’Röstbrevlådan’ och ’Elektronisk post’. Genom att utnyttja färdiga programprodukter, kan stora tidsvinster göras när det gäller att strukturera och modifiera våra system. För att bibehålla säkerheten måste dock behandlingen av grunddata förebehållas vissa behöriga medan t ex redigeringen av data i viss utsträckning kan göras av användaren. En förutsättning för denna typ av utveckling är att lämpliga operativsystem och tillräckliga realminnen installeras.”

Kommunikation

”Folksams datasystem kommer i framtiden att ha tusentals användare. Informationsflödet i datanätet sker idag enligt gränssnittet V24. Televerket har infört X21 och Datex. Utanför Norden tillämpas X25. Det är angeläget att utvärdera vilket kommunikationssystem Folksam bör använda på längre sikt.

Folksams datasystem måste också bli tillgängligt för allmänheten genom datavisionsliknande tillämpningar. I datasystemet kommer också information och utbildningspaket att tillhandahållas för projicering på 'elevens' egen TV-apparat.

Utvecklingsfrågorna har sådan omfattning, att den tekniska personalen måste frikopplas från ordinarie driftproblem och få större möjlighet att arbeta med framtidsproblemen.”

Leverantörsförhållanden

”Av historiska skäl har Folksam haft stark anknytning till IBM i datorsammanhang och på senare år till Ericssonkoncernen i terminalsammanhang.

Vid all upphandling vägs olika konkurrenters produkter noga mot varandra för att få bästa utrustning/program till lägsta kostnad. Speciellt värderas leverantörernas servicekapacitet högt. Vid val av nya leverantörer tas stor hänsyn till Folksams koordinationsproblem med andra leverantörers produkter.

De funktioner inom ADB som svarar för utvärderingar o d av maskin respektive programvara ska hålla god kontakt med olika leverantörer, även sådana som ännu ej är leverantörer till Folksam. Till dessa hör även leasingbolag m m som säljer begagnad ADB-utrustning.”

Den enorma tekniska utveckling som ägt rum under 1900-talet har skapat helt nya förutsättningar för produktion och arbetsliv. Inte minst gäller detta den allt snabbare utvecklingen på dataområdet.

Försäkringsbolaget Folksam tog tidigt de nya hjälpmedlen i bruk för att kunna hantera ett allt större antal försäkringsuppdrag. I boken *Folksams databistoria 1945–1985* skildras de fyra första decenniernas utvecklingsarbete när det gäller den datamässiga hanteringen av Folksams försäkringsverksamhet. Dag Wedmalm och Christian Rydberg, som skrivit boken, har bägge haft centrala positioner i företagets datautveckling.

För att förstå hur förändringar skapas och fullföljs är det nödvändigt att ha kunskap om det förflutna. Boken *Folksams databistoria 1945–1985* är ett teknikhistoriskt bidrag till att skapa denna förståelse.