

Henkilöstöasiat Ifissä

Ifillä on yli kolme miljoonaa asiakasta. If myy ja uudistaa vuosittain lähes 8 miljoonaa vakuutusta ja käsittelee noin 1,5 miljoonaa korvaushakemusta. Ifin menestys riippuu yksinomaan siitä, miten hyvin yhtiö onnistuu näissä asiakaskohtaamisissa. Onnistumisen tärkein edellytys on tinkimätön asiakaslähtöisyys, joka perustuu henkilöstön sitoutumiseen, ammattitaitoon ja vakuutusosaamiseen.

Ifin henkilöstöstrategian kulmakivet ovat: osaamisen

kehittäminen ja innovointi, oikea henkilö oikeassa paikassa, esimiestyöskentely Ifin tavalla, työntekijätaitojen ja suorituksen johtaminen. Henkilöstöyksikön (HR) keskeinen tehtävä on varmistaa, että If houkuttelee parhaat työntekijät, että osaamisen kehittämiseen panostetaan ja että esimiestyöskentely ja työntekijätaidot ovat ensiluokkaisia. Työntekijätaidot tarkoittavat henkilöstön omaa vastuuta asiakaspalvelusta, tuloksista ja itsensä kehittämisestä.

Osaamisen kehittäminen ja oikea henkilö oikeassa paikassa

Kestävän kilpailuedun saavuttaminen kypsillä vakuutusmarkkinoilla edellyttää alan osaavimpia työntekijöitä. Ifin sisäinen osaamisen kehitysyksikkö If Akatemia tukee liiketoimintayksiköitä ja varmistaa osaamisen kehittämisen tehokkaan suunnittelun ja toteutuksen koko yhtiössä. Kokeneet osaamiskumppanit suunnittelevat osaamisen kehittämiseen liittyviä toimia

yhdessä liiketoimintajohdon kanssa.

If vastaa jatkuvasti kovenemaan kilpailuun vahvistamalla huipputasoista analyttistä osaamistaan, jota tukee asiakaslähtöisyys, tuotekehityksen ja markkinointiin liittyvä osaaminen.

Asiakaslähtöisyyden vahvistaminen Ifissä vuonna 2017

Henkilöasiakkaat-liiketoiminta-alueen Private Ahead -hankkeessa lähes 100 johtajaa ja esimiestä on muutosmatkalla, jonka tavoitteena on nostaa organisaation ongelmanratkaisukyvyt ja asiakaslähtöisyys uudelle tasolle. Painopiste on ollut pohjoismaisten synergioiden saavuttamisessa digitalisoituvassa toimintaympäristössä.

Yritysassiakkaat-liiketoiminta-alueen SEE -ohjelma (Safe, Easy Express) haastaa sekä esimiehet että työntekijät keskittymään vahvasti asiakaslähtöisyyteen. Ohjelmaan liittyen on nimitetty 40 lähettilästä, jotka vievät viestiä eteenpäin organisaatiossa. Suurasiakkaat-liiketoiminta-alueen Challenger-toimintatapa lisää asiakaslähtöisyyttä ja avainasiakkaisiin liittyvää tiimityötä.

Yksi keskeinen tapa varmistaa alan paras osaaminen ovat onnistuneet rekrytoinnit. On ensiarvoisen tärkeää palkata juuri ne työntekijät, joilla on sekä oikeat taidot että oikea asenne ja motivaatio. Vuonna 2017 HR käynnisti hankkeita, joiden tavoitteena on kiinnittää entistä enemmän huomiota työnhakijoiden asenteeseen ja motivaatioon sekä siihen,

miten he sopivat Ifin yrityskulttuuriin. Rekrytointiresurssit on vahvistettu esimerkiksi HR-konsulteilla, jotka tukevat asiakaspalvelukeskusten rekrytointia. Lisäksi HR on käynnistämässä hanketta, jossa analysoidaan ja kehitetään Ifin arvolutausta työnantajana.

Esimiestyö

Tämän päivän yritysmaailmassa esimiestyö on hyvin monitahoista. Esimiehiltä vaaditaan perinteisten johtamistaitojen lisäksi kykyä tukea huippuluokan asiantuntijoiden motivaatiota, jotta he hyödyntävät osaamistaan täysipainoisesti. If kehittää jatkuvasti johtamismalliaan, jossa painotetaan entistä enemmän sisäistä motivaatiota. Tämä tarkoittaa, että tuloksellisuus perustuu yksittäisten työntekijöiden omaan tahtoon,

motivaatioon ja sitoutumiseen.

If Akatemia tukee tasapainoista osaamisen kehittämistä niin liiketoiminnan johtamisen, asiakaspalvelun ja kehittämishankkeiden kuin työntekijöiden sitouttamisenkin osalta. Erityiskoulutusta on tarjolla sekä uusille että kokeneemmille esimiehille. Koulutusta on suunnattu myös projektipäälliköille ja muille avainhenkilöille.

Johtamismalli If



Työntekijätaidot

Erinomainen esimiestyö on tärkeää, mutta se ei yksin riitä. If on nykyaikainen ja monitahoinen palveluorganisaatio, jolla on ammattitaitoinen henkilöstö. Tällaisessa organisaatiossa on yhä tärkeämpää, että jokainen työntekijä ottaa vastuun asiakaspalvelusta sekä omasta suorituksestaan ja kehityksestään. Tätä kutsutaan Ifissä työntekijätaidoiksi.

Työntekijätaitojen vahvistaminen ja jalostaminen yrityskulttuurin olennaiseksi osaksi on ensiarvoisen tärkeää. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi Ifissä on kehitetty johtamismalliin perustuva työntekijätaidot-malli. Sitä

toteutetaan intranet-artikkeleiden, työpajojen ja esitysten avulla sekä kehitys- ja palautekeskusteluissa ja henkilöstökyselyissä.

Mallin perusteella päivitetään myös Ifin tärkeimmät henkilöstöprosessit. Esimerkiksi vuonna 2017 otettiin käyttöön päivitetty kehityskeskusteluprosessi. Tavoitteena oli tehdä kehityskeskusteluista entistä vuorovaikutteisempia ja vahvasti työntekijätaitoja tukevia. Tämä tarkoittaa, että työntekijän sitoutuminen ja oma-aloitteisuus on keskeistä kehittymiselle.

Kehu kollegaa -kampanja Ifissä vuonna 2017

Vuonna 2017 Ifin Suomen- ja Baltian-toiminnot käynnistivät Kehu kollegaa -kampanjan, jonka tarkoitus on vahvistaa työntekijätaitoja ja palautekulttuuria Ifissä. Ifin toimipaikkoihin jaettiin postikortteja, joiden avulla ifläiset voivat kehua työkavereitaan. Suomessa kampanjaan sisältyi myös intranet-tiedotteita ja videoita sekä blogi, jota voi jakaa sosiaalisessa mediassa. Videoita on käytetty myöhemmin myös työpaikkailmoituksissa. Baltian maissa teemaa pidetään esillä neljännesvuosittain, ja työkavereille annettuja kehuja julkaistaan säännöllisesti intranetissä.

Hyvinvointi ja tasa-arvo

If jatkoi määrätietoista työtä terveyden edistämiseksi ja sairauspoissaolojen vähentämiseksi myös vuonna 2017. Sairauspoissaolojen määrä laskee vähitellen Norjassa ja on vakiintunut Tanskassa ja Ruotsissa. Suomessa sairauspoissaolot ovat sen sijaan lisääntyneet – kasvua on ollut pääasiassa asiakaspalvelukeskuksissa. HR seuraa tilannetta ja suunnittelee tarvittavia toimia. Baltian maissa sairauspäivien määrä on erittäin alhainen.

Vuonna 2017 Ifissä kiinnitettiin huomiota myös sukupuolten tasa-arvoasioihin. Vuonna 2015 perustettu tasa-arvoasioiden työryhmä on jatkanut työtään esimerkiksi järjestämällä johtoryhmille työpajoja. Työryhmän ehdotusten perusteella on parannettu rekryointi-, seuraajasuunnittelu-, esimiesarviointi- ja muita henkilöstöprosesseja sukupuolten välisen tasa-arvon tukemiseksi. Naispuolisten esimiesten

osuus on tasaisesti nousussa ja oli vuoden 2017 lopussa 46,5 prosenttia.

#metoo-kampanjan aikana syksyllä 2017 If tutki useita seksuaalisen häirinnän tapauksia, joista osa on johtanut kurinpidollisiin toimenpiteisiin. Tämän seurauksena If on toiminut määrätietoisesti seksuaalisen häirinnän estämiseksi: raportointikanavia on lisätty ja esimiehille on annettu ohjeita ja koulutusta.

Tasa-arvoasioiden työryhmä edistää myös monimuotoisuutta konkreettisen toimenpidesuunnitelman avulla, jonka toteuttaminen käynnistyy eri organisaatiotasolla. Osana tätä työtä nimetään vapaaehtoisia monimuotoisuuslähettiläitä, joiden tehtävänä on edistää monimuotoisuutta sekä liiketoiminnan että eettisyyden näkökulmasta.

Terveyden edistäminen Ifissä vuonna 2017

If aloitti Ruotsissa myynti- ja palvelutoiminnoissaan paras työpaikka -hankkeen. Göteborgin toimiston pilottiryhmä kokeili joogatunteja. Sundsvallin toimistossa otettiin käyttöön stressi- ja terveysohjelma. Ohjelma on suunnattu työntekijöille, jotka ovat pitkäaikaisella sairauslomalla stressin vuoksi tai joilla on stressiperäisten sairauksien riski.

Norjan Yritysasiakkaat-liiketoiminta-alueen pilottiprojektissa parannetaan työhyvinvointia ja korostetaan ennaltaehkäisevää terveystyötä. Viikoittainen kymmenen minuutin taukojumppa on myös hyvin suosittu Norjassa. Se kannustaa työntekijöitä vetreyttämään niska-hartiaseutua, selkää ja käsiä. Tanskassa on otettu käyttöön stressiä lievittävä MIND-strain-ohjelma.

Sairauspoissaolot If, 2017

	2017	Muutos edelliseen vuoteen (prosenttiyksikköinä)
Norja	4,20 %	-0,51 %
Ruotsi	4,08 %	0,04 %
Suomi	4,01 %	0,70 %
Tanska	2,88 %	0,20 %
Viro	2,81 %	0,25 %
Latvia	2,26 %	-0,37 %
Liettua	1,10 %	-0,32 %

Tilastotiedot sairauspoissaoloista perustuvat Ifin sisäisiin raportointistandardeihin, joten ne voivat poiketa paikallisesti julkaistuista tilastotiedoista.

Henkilöstön rakenne

Vuonna 2017 Ifin henkilöstömäärä kasvoi edellisvuoteen verrattuna. Henkilöasiakkaat-liiketoiminta-alueella on

toteutettu strategisia hankkeita, joiden tuloksena asiakaspalvelukeskusten henkilöstömäärät kasvavat ja

pienien konttoreiden henkilöstömäärä vähenee. Henkilöstömäärät ovat kasvaneet Henkilöasiakkaat-liiketoiminta-alueen myynti-, korvauskäsittely- ja tuoteyksiköissä sekä Yritysassiakkaat-liiketoiminta-alueen uushankintayksikössä. Vuoden 2017 alussa perustettiin myös uusi korvauskäsittelyä tukeva yhtiö, Nordic Assistance AB.

Resursseja tarvitaan lisäksi hankkeiden toteuttamiseksi esimerkiksi tietosuojaan ja vakuutusten tarjoamiseen liittyvien uusien säännösten vuoksi, sekä niihin liittyviin uusiin hallinnointiprosesseihin. Tämä lisää henkilöstömäärää sekä liiketoiminnassa että HR- ja muissa tukitoiminnoissa. Tukipalvelujen ja IT-kehityksen

siirtäminen Baltian maihin lisää edelleen Ifin henkilöstömäärää näissä maissa. Toimintojen siirtäminen koskee lähinnä tukitoimintoja, mutta myös asiakaspalvelutoimintoja on siirretty.

Ifin liiketoiminta-alueilla käynnistetään merkittäviä muutoshankkeita, joiden perusteena on digitalisaation kehittyminen ja halu palvella asiakkaita entistäkin paremmin. HR tukee toimintojen uudelleenjärjestelyjä, asiakaspalvelukeskusten ja uusien yksiköiden perustamista, koulutuksen kehittämistä ja palkitsemisjärjestelmien suunnittelua.

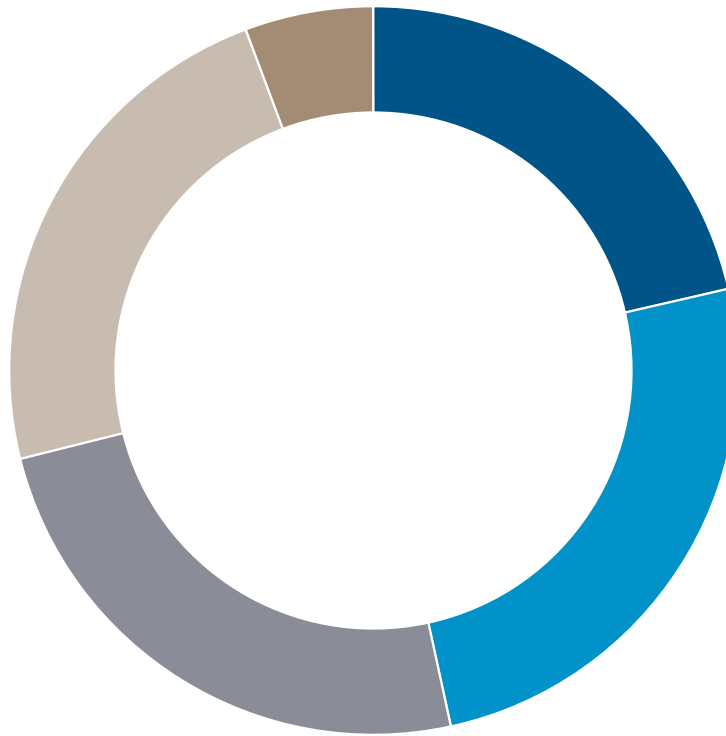
Henkilöstömäärä (FTE) If, 31.12.2017 ja 31.12.2016

	31.12.2017		31.12.2016	
	Kokoaikainen henkilöstö (FTE)	josta määräaikaisessa työsuhteessa	Kokoaikainen henkilöstö (FTE)	josta määräaikaisessa työsuhteessa
Ruotsi	1 955	2,1 %	1 867	4,6 %
Suomi	1 777	2,9 %	1 663	2,9 %
Norja	1 312	1,5 %	1 348	0,7 %
Tanska	592	0,7 %	547	1,6 %
Viro	347	0,6 %	344	0,0 %
Latvia	292	3,3 %	250	3,5 %
Liettua	153	12,4 %	155	8,4 %
Muut maat	23	0,0 %	24	0,0 %
Yhteensä	6 452	2,3 %	6 200	2,8 %

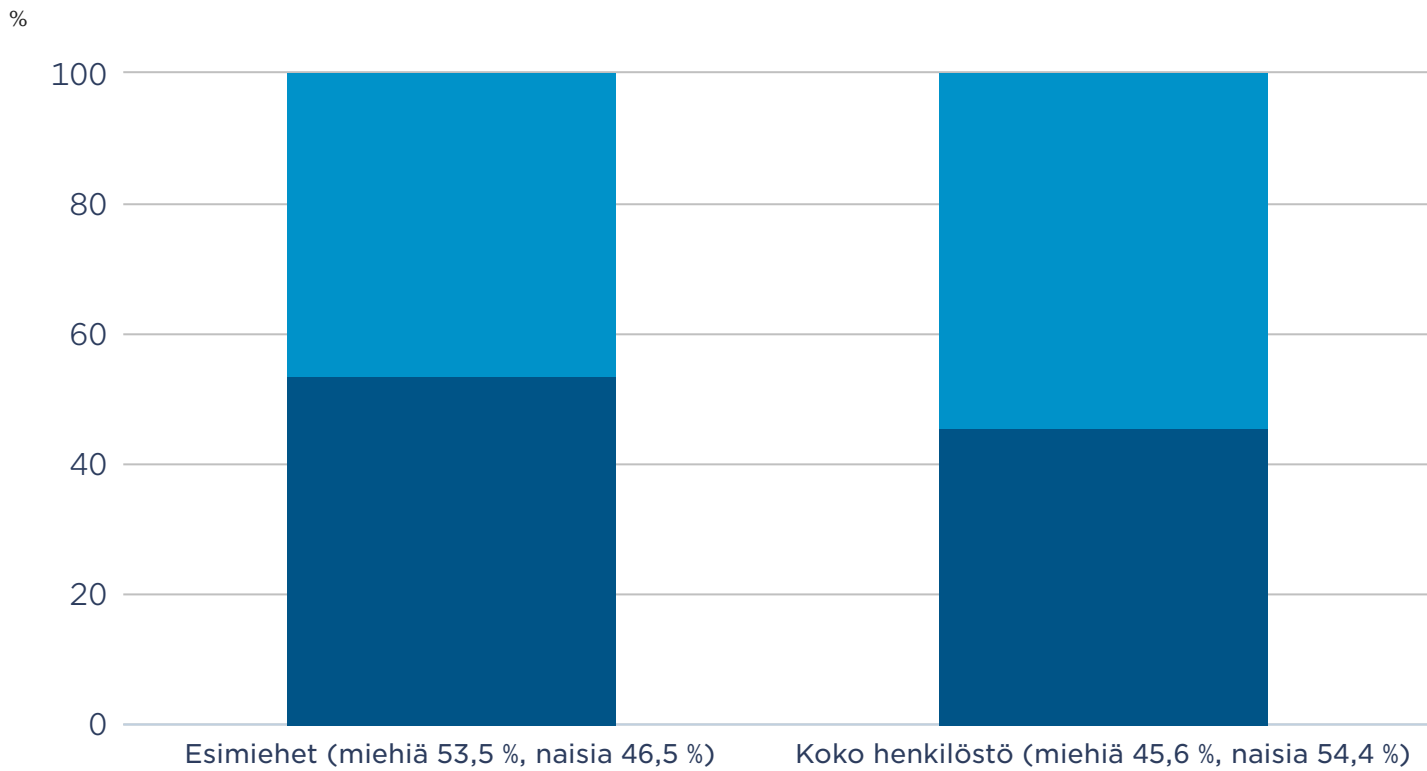
Henkilöstön vaihtuvuus If, 2017 ja 2016

	2017	2016
Viro	18,2 %	13,3 %
Ruotsi	15,7 %	12,3 %
Latvia	13,6 %	17,1 %
Tanska	10,0 %	9,6 %
Norja	10,0 %	11,1 %
Suomi	9,3 %	10,9 %
Liettua	7,9 %	8,1 %
Yhteensä	12,1 %	11,7 %

Ikäjakauma
If, 2017



Sukupuolijakauma
If, 2017



● Naiset

 Miehet

Entistä parempia HR-palveluja

HR pyrkii tarjoamaan Ifin esimiehille ja työntekijöille erinomaista palvelua. HR on ottanut käyttöön nykyaikaisen, täysin integroidun HR-järjestelmän, joka yhtenäistää HR-

prosesseja kaikissa toimintamaissa, parantaa perehdytystä ja oppimisen hallintaa, helpottaa palautekeskusteluja, tehostaa compliance-toimintaa ja parantaa henkilöstöanalytiikkaa.

