



# SUCCESSFUL IMPLEMENTERING AF IT-SYSTEMER - EJERSKAB OG ORGANISERING

FORMPIPE KONFERENCE DEN 13. SEPTEMBER 2018



# LIDT TIL BAGGRUND FOR DETTE INDLÆG

- Erik Adrian
- Cand. merc. fra CBS
- 31 år i Topdanmark – senest 12 år som Privatkundedirektør med ansvar for alle private kunder i Topdanmark brandet
- Har som styregruppeformand været øverste forretningsansvarlig for både forretnings- og it-projekter
- I dag vil jeg hovedsageligt bruge implementering af Genesys kontaktcenter-system som case
- Topdanmark er Danmarks 2. største skadeforsikringsselskab
- Noteret på NASDAQ Copenhagen
- Sælger til og servicerer kunderne via assurandører, salgscenter, kundeservicecenter, [www.topdanmark](http://www.topdanmark) og eksterne samarbejdspartnere
- Var organiseret i 5 selvstændige kundeorienterede divisioner (i dag 3 divisioner) med eget ansvar for P/L, produkt- og konceptudvikling, salg, kundeservice mv. Og i forhold til casen, egne call-center.

# TOPDANMARKS PROJEKTCENTERKONTOR (STAB)

1. Standard - manual – koncept for hvordan vi driver effektive projekter i Topdanmark
  1. Meget struktureret – store projekter, mellemstore projekter, små projekter (A, B, C projekter)
  2. Værktøjer, processer, rapportering, involvering, skemaer
2. PMO for overblik over alle projekter i Topdanmark (A og B projekter) – inkl. ønsker om nye projekter
  1. Rapportering til bestyrelse og direktion
  2. Komite til styring, udvælgelse mv.
3. Alle projektledere og –chefer er organiseret her og har reference her
  1. Formelle krav til uddannelse, erfaring mv for at få lov til at drive vores A- og B-projekter
4. Stabsdirektør sidder med i alle styregrupper for at sikre ensartet linje, overholdelse af best practise, mv.
  1. Direktør har samme reference til koncerndirektionen som jeg havde som divisionsdirektør



# FASE I: FRA IDE TIL EGENTLIG UDVIKLING PÅBEGYNDENDES



## REFLEKTIONER

Få noget på papir ASAP

Pas på med at lade ledere, konsulenter og stabe drive processen alene – også i opstartsfasen

Udvælgelse af de rigtige brugerprofiler er tidskrævende

Tænk stort – MEN byg småt

Slutbrugere skal meget tidligt med ved de første demoer

Tænk informationsproces og markedsføring allerede fra denne fase. MEN pas på hvad du lover om indhold og dato for leverancer....

Overgang mellem faserne er ofte anledning til forsinkelser, udfordringer mv

Fælles Kick-off med alle projektdeltagere

## FASE 2: UDVIKLING AF DEN NYE LØSNING

5

Udvikling starter

6

Leverance  
1, 2, 3..., x

7

Funktionalitet  
1, 2, 3..., y

8

Evt. nedlukning af  
gamle systemer

9

Projekt afslutning

### REFLEKTIONER

Noget i produktion ASAP

Få taget temperaturen  
både i projektet og  
driftsorganisationen

Need to have – Nice to have

Tidskrævende at  
lave en drift-  
organisation og  
overlevering er  
et obs punkt

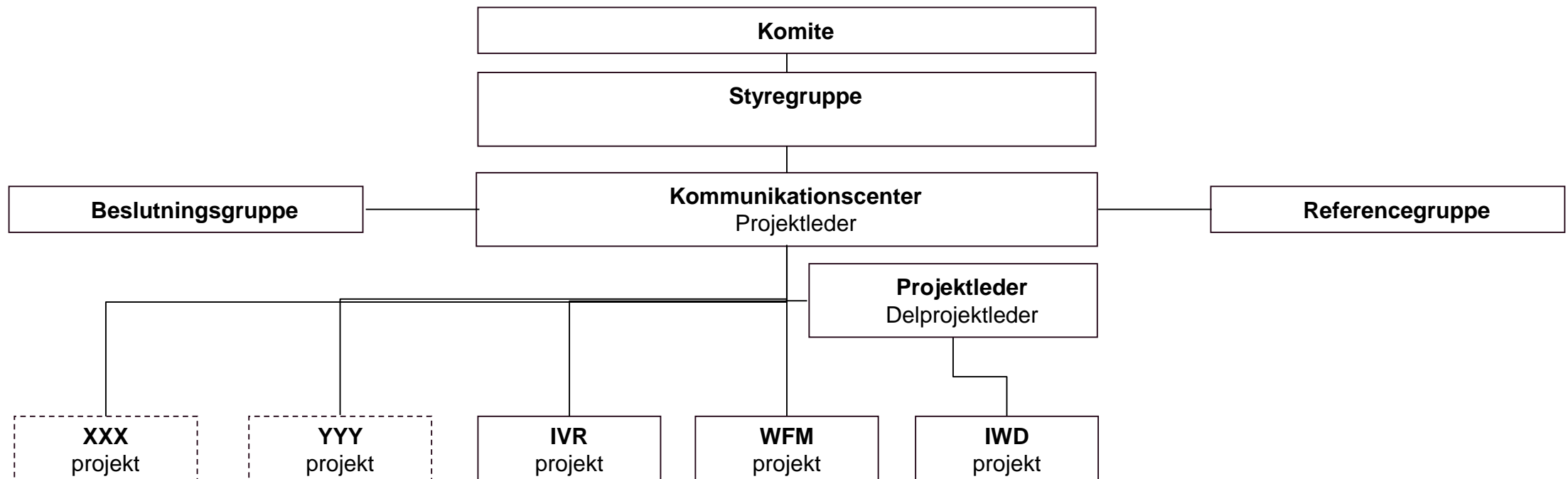
Quality review  
af ekstern

Som styregruppeformand skal  
du løbende markedsføre  
projektet

Der skrues op for informationsprocessen –  
nye løsninger vises i demo evt. prøv selv

Fejring og markering af  
leverancer

# ORGANISERING AF KOMMUNIKATIONSCENTERPROJEKTET



# MINE SÆRLIGE POINTER I FORHOLD TIL TEMAET – EJERSKAB OG ORGANISERING

<b>1</b>	<b>SLUTBRUGER INVOLVERING</b>	Slutbruger involvering fra dag 1 – evt udskiftning undervejs i meget lange projekter (evt en dag om ugen i basisafdelingen for at bevare hånden på kogepladen)
<b>2</b>	<b>TRINVIS UDRULNING</b>	Trinvis udrulning hurtigst muligt – det er markant nemmere når der er noget at vise.....
<b>3</b>	<b>QUALITY REVIEW</b>	Giver særdeles værdifuld indsigt
<b>4</b>	<b>HØJT INFORMATION NIVEAU</b>	Højt info niveau i hele processen – change management opgaven er meget stor i alle projekter
<b>5</b>	<b>RELEVANTE LEDERE</b>	Ledere som skal bruge løsningen skal med i styregruppen fra dag 1 – skift i styregruppen undervejs
<b>6</b>	<b>SAMARBEJDE PÅ TVÆRS</b>	Sørg for at centrale projektdeltagere (fra stabe) kommer tæt på forretningen og socialiserer med forretningens ledere
<b>7</b>	<b>INTERN MARKEDSFØRING</b>	Som styregruppeformand er det også dit ansvar at pleje og markedsføre projektet løbende
<b>8</b>	<b>FÅ TAGET TEMPERATUREN</b>	Brug målinger både i projektet og hos slutbrugerne får at få input til hvordan det går.....



