

”

En sådan proces skaber ikke kun effektivitet, men også tilfredse kunder i organisationen.

Anders Nielsen



Forsikring er en branche, der konstant kalder på effektivisering, og Topdanmark har derfor investeret i et nyt it service management system. ServiceNow er krumtappen i intelligent automatisering af komplekse it-processer, der skaber hurtigere leverancer, bedre service og efterlader tilfredse brugere. Forudsætningen har været en vellykket implementering i samarbejde med Devoteam.

Topdanmarks it-afdeling er sat i verden for at gøre organisationen endnu bedre. "Kernen i meget af det, vi foretager os, er at sætte strøm til processerne. For at øge effektiviteten og få tilfredse brugere i organisationen. Det skal gøres målrettet og intelligent. Der skal automatiseres de rigtige steder. Folk skal stadig tale sammen, men om de rigtige ting." Det fortæller Anders Nielsen, ansvarlig for IT ServiceManagement hos Topdanmark, hvis it-afdeling tæller omkring 400 medarbejdere, heraf cirka 300 beskæftiget med udvikling.

”

Folk skal stadig tale sammen, men om de rigtige ting.

STRATEGISK VALG AF KRUMTAP

For at føre disse målsætninger ud i livet skulle Topdanmark vælge et nyt it service management system og et servicekatalog til hele organisationen på godt 2.600 medarbejdere. "Vi havde et strategisk valg mellem fastholdelse og udvidelse. Vi valgte det sidste, og løsningen blev ServiceNow. Vi kiggede også på andre, billigere løsninger, som godt kunne løse vores behov på daværende tidspunkt, men vi kunne ikke flytte os med det, der var ikke noget perspektiv. Derfor besluttede vi os for den mere ambitiøse, cloud-baserede løsning med ServiceNow," forklarer Anders Nielsen.

Det strategiske valg forpligter imidlertid også. "Vi valgte ServiceNow, fordi vi er ambitiøse med hensyn til både procesmodenhed og automatisering. For at kunne retfærdiggøre en sådan beslutning måtte vi også satse på den, det vil sige gøre ServiceNow til en gennemgribende struktur. I dag er det krumtappen i afdelingen. Det er der, opgaverne flyder på tværs."

BESTILLING UDEN MENNESKER

Topdanmark har allerede effektiviseret centrale processer som bestilling af udstyr. "Det er som udgangspunkt en kompleks proces at bestille for eksempel en computer i en it-afdeling. Vi skal vide, hvor meget software, der skal være på den, og hvis brugeren skifter den ud senere, skal vedkommende ikke starte forfra. Tidligere involverede bestillingsprocesserne en del manuelle arbejdsgange og forskellige personer. Det var langsomt og ressourcekrævende på grund af de mange ophold i processerne, blandt andet til godkendelse."

I dag er hele bestillingsprocessen automatiseret og personaliseret med ServiceNow. "Brugeren går ind og foretager en bestilling i systemet, og efter et par timer kommer bekræftelsen per mail med levering på vej. Når det gælder digitale leverancer som nye programmer, leveres varen typisk med det samme, ved hjælp af automatisering. Det hele er koblet op til lager og andre relevante afdelinger. Der har ofte ikke været noget menneske inde over. En sådan proces skaber ikke kun effektivitet, men også tilfredse kunder i organisationen."

DYGTIGT TEAM OG TRÆFSIKKER PARTNER

Men før ServiceNow kunne blive krumtap i afdelingen, skulle løsningen implementeres, og den proces ville man ikke have været foruden, fortæller Anders Nielsen. "En succesrig implementering er på mange måder

afgørende for, at systemet i sidste ende leverer varen. Efter at have kørt forløbet med ServiceNow er jeg overbevist om, at vi har et af Danmarks dygtigste implementeringsteam."

For at matche niveauet valgte Topdanmark Devoteam som partner til implementeringen. "ServiceNow er en ambitiøs løsning, og derfor har vi også forlangt et højt niveau hos vores samarbejdspartner. Devoteam leverede varen Deres estimer var ekstremt træfsikre, og de har afleveret en løsning, vi allerede kender næsten til bunds og derfor selv kan drive videre."

Den dygtige implementering tog udgangspunkt i arbejdsformen. "Vi vægter gennemsigtighed og ejerskab meget højt, og det går igen i alt, hvad vi laver. Samtidig er vi ydmyge over for opgaven og arbejder på kontinuerlig forbedring via læring og videndeling. Her har Devoteam været en god faglig partner, der er trådt ind i vores organisation på den rigtige måde."

"Vi er super glade for det samarbejde vi har med Topdanmark og stolte over den ServiceNow løsning vi sammen har implementeret" siger Henrik Madsen, Solutions Direktør i Devoteam.

OM SERVICENOW

Det er en af de første cloud-virksomheder til at runde milliarder i dollaromsætning, og ServiceNow har på få år erobret tæt på tredjedel af det danske marked for it service management løsninger. Succesformlen hedder cloud og en servicebaseret arkitektur. Løsningen fungerer udelukkende via en browser, og vedligeholdelsen er reduceret til et minimum.

OM DEVOTEAM

Devoteam er et af Danmarks førende konsulentbureau og rådgiver i feltet mellem forretning og teknologi. Rådgivningsområderne omfatter bl.a. strategi, procesoptimering, projekt- og forandringsledelse, anskaffelser (herunder EU-udbud), it-arkitektur, business intelligence, it-sikkerhed, it-governance, telerådgivning samt implementering af it service management værktøjer.

info.dk@devoteam.com | www.devoteam.dk

OM TOPDANMARK

Topdanmark er Danmarks næststørste forsikrings-selskab og har drevet skadeforsikring over 100 år. Selskabets kundeskare tæller over en million privatkunder, hvert andet danske landbrug og hvert sjette virksomhed i Danmark. Topdanmark har en årlig omsætning på 12 milliarder kroner og tæller cirka 2.600 medarbejdere.