

# HOS KØBSTÆDERNES FORSIKRING ARBEJDER ALLE I SAMME SYSTEM



Da Købstædernes Forsikring, som del af organisering af it og digital udvikling, skulle vælge et globalt ITSM-værktøj, var Jira ikke til at komme udenom. I dag arbejder udvikling, ITSM og drift alle i samme system - en klar gevinst, både operationelt og strategisk.

## **STOR VÆKST OG INSOURCING AF UDVIKLING**

Købstædernes Forsikring (KF) er som aktør i finans- og forsikringssektoren underlagt store revisions- og lovkrav, hvorfor dokumentation er ekstrem vigtig, og kravene til compliance udvikler sig løbende. "Du skal på hvilket som helst tidspunkt være i stand til at forklare, hvorfor og hvordan en proces foregår," forklarer Morten Fruergaard, Operationsdirektør ved KF. Forsikringssselskabet er i stor vækst i disse år, og som del af den overordnede strategi besluttede man i 2018 at hjemtage samtlige udviklingsopgaver, hvor man tidligere havde brugt eksterne udviklere bl.a. overseas. "Det er meget nemmere i dag, når udvikleren sidder på 1. sal, og man hurtigt kan stikke hovederne sammen. I første omgang er det selvfølgelig dyrt at an-

sætte et tocifret antal interne udviklere, men det er et enormt kvalitetsløft og en vigtig investering i intern viden og kompetencer," forklarer Morten Fruergaard.

## **ITSM-VÆRKTØJ TIL UDVIKLERE**

Strategien førte også til behov for et nyt ITSM-værktøj, der ikke kun henvendte sig til den klassiske driftsdel af organisationen, men også til udviklerne. "Vi ønskede et globalt værktøj til at dække processer end-to-end. Mange værktøjer har den store ulempe, at de ikke favner det hele. Udviklingsafdelingen arbejder i ét værktøj, mens bestillingerne foregår i et andet system og så videre. Når du skal bruge mange forskellige værktøjer til at overskue samme proces, mister du overskuelighed og dermed effektivitet."



Det er et enormt kvalitetsløft og en vigtig investering i intern viden og kompetencer.

# CASE

På det tidspunkt havde KF erfaring med flere forskellige ITSM-værktøjer. "Vi har forsøgt integration mellem værktøjerne, men det blev hurtigt for besværligt og dyrt. Derfor besluttede vi at foretage et globalt overview over værktøjerne på markedet for at finde den løsning, der passede bedst til vores behov nu og i fremtiden." Målsætningen var et end-to-end værktøj til understøttelse af IT, Office og Facility samt HR-processerne med tilhørende portal.

### EN ENORM STYRKE

Efter grundig research faldt valget på Atlassian, fortæller Morten Fruergaard. "Her et halvt år efter implementeringen kan vi se effekterne. Vores udviklere, ITSM-folk og medarbejdere i driften arbejder alle sammen i Jira/Confluence mm, og alle kan se status og

hvem, der gør hvad på tværs af organisationen. Det er en enorm styrke, fordi vi øger sammenhængen og dermed effektiviteten." Dertil viser brugerundersøgelser en højere kundetilfredshed med den nye løsning.

Valget af samarbejdspartner til at implementere løsningen faldt på Devoteam, som er Atlassian partner i Danmark. "Vi havde i forvejen et tæt samarbejde med Devoteam, som også supporterede vore tidligere løsning, og de hjalp os i denne sammenhæng med at skabe proof-of-concept og selve implementeringen, der tog cirka tre måneder."

KF har i dag omkring 500 slutbrugere, der anvender Jira, samt et større antal it-supportere, it-udviklere og testere, som arbejder i Jira/Confluence backend.



Morten Schultz Fruergaard  
Operationsdirektør, Købstædernes Forsikring

## OM DEVOTEAM

Devoteam er Danmarks førende digitale transformationshus for offentlige og private virksomheder. Gennem rådgivning om innovation, digitale muligheder og data udvikler og effektiviserer vi forretning og it. Med nytænkning og nutidige teknologiplatforme omsætter vi ideer til kundeorienterede løsninger for både forretning og it. Vi binder rådgivning og løsninger sammen i realiserbare transformationer.

Vores 200 konsulenter i Danmark arbejder hver dag med at sikre kunderne det bedste fra den digitale verden, og de er samtidig en del af Devoteam Group, der er repræsenteret i 18 lande med i alt godt 7.200 konsulenter. Devoteam er børsnoteret i Paris. Du kan læse mere om Devoteam på <https://dk.devoteam.com/>

## OM ATLISSIAN

Atlassian er med Jira Service Desk den nye spiller på ITSM-markedet, der forbinder traditionelle ITIL-discipliner med agil udvikling og DevOps. I samarbejde med Atlassian leverer Devoteam Technology Consulting den bro, der altid har manglet mellem DevOps og ITSM. Vi kombinerer værktøjerne fra Atlassians suite til en komplet skræddersyet løsning, der dækker samtlige behov i Service Management og softwareudvikling.