

Vækst på verdensplan:



Digital transformation i Columbus sikrer support af høj kvalitet til kunderne

It- og konsulentvirksomheden Columbus er i mål med en markant milepæl. Deres nye globale Service Management-system har været en kompleks og bekostelig affære, men gevinsterne taget i betragtning er det uden tvivl den fulde investering værd.

Columbus har fokus på succes i alt, hvad de gør, og uanset hvor i verden det er.

Derfor var det – måske ikke overraskende – med viljen til at ville lykkes, da it- og konsulentvirksomheden i 2016 besluttede sig for at standardisere og automatisere deres 24/7 kundevendte processer i en fælles ServiceNow-plattform på tværs af de 17 forskellige lande, som Columbus opererer i.

"Vi kom fra en situation, hvor vi havde 14 systemer til at understøtte processerne, og vi var ret overbeviste om, at vi ved at samle vores globale leveranceapparat havde mulighed for at skabe endnu bedre oplevelser til kunderne," siger Marianne Woldbye Tholin, der er Senior Vice President for divisionen Customer Operations, hvor platformen er blevet implementeret.

"Business casen bestod af flere elementer, som det jo ofte er tilfældet. Der lå en besparelse i at gøre det lettere og hurtigere for medarbejderne at levere vores service. Derudover så vi selvfølgelig en omsætningsmæssig upside i at gøre kundeoplevelserne bedre, og så var der et helt generelt ønske om at højne modeniveauet og forudsigeligheden i den måde, vi arbejder på."

HURTIG PAYBACK

Virksomheden satte projektet i gang i slutningen af 2018, og med en agil tilgang til både planlægning og eksekvering af systemet høstede Marianne Woldbye Tholin og hendes team allerede fra første fase en række synlige og brugbare resultater – til stor gavn for det videre forløb.



Forretningen er i vækst, og kunderne er mere tilfredse. Samtidig har vi også fået mere tilfredse medarbejdere

CASE

"Vi har haft et ønske om at komme hurtigt ud med systemet. Ikke nødvendigvis til alle, men bevise at det virker, og en målsætning var, at der ikke måtte gå mere end tre måneder, fra vi startede, til vi havde de første ansatte og kunder ombord," siger hun.

"Derfor byggede vi det, man kan kalde 'a minimum variable solution', som vi så rullede ud til de første medarbejdere. Derefter byggede vi lidt mere på systemet og rullede ud til flere. På den måde har vi haft mulighed for at få det prøvet af i den virkelige verden nærmest med det samme, og det har også betydet, at vi hurtigere har fået payback."

FRA USA TIL INDIEN

Udviklingen af systemet stod på i 18 måneder, og et stort antal medarbejdere fra både Danmark og udlandet blev involveret løbende undervejs. Samarbejdet mellem de mange kulturer var kompliceret, men – med det rette mindset – dog langt fra umuligt, lyder det fra Marianne Wolbye Tholin.

"Den største udfordring på de indre linjer har jo handlet om, at vi havde de her 14 systemer, og dermed også 14 måder at gøre tingene på, fra USA i den ene ende til Indien i den anden. Og selvom vi havde lavet en musketered om, at alle skulle arbejde på en ensartet måde i fremtiden, så blev det udfordret, da vi kom til at sidde og designe," siger hun.

"Vi har prøvet at tilgå udfordringen ved bl.a. at køre nogle tætte iterationer, hvor mange har været med i designet og er blevet hørt. Samtidig har vi lyttet til, hvad der fandtes i forvejen for at kunne tage det gode med, og så har vi igen og igen i ledergruppen, der har det globale ansvar, vendt tilbage til musketereden om, at vi vil ét system, ét sæt processer og ét sæt services."

DET ULTIMATIVE VÆRKTØJ

Efter en vellykket digital transformation – med kun ganske få bump på vejen – er konklusionen klar: Columbus har i dag det ultimative værktøj til at maksimere deres egen og ikke mindst kundernes forretning.

"Systemet fungerer rigtig godt. Vi har lige nu 300 brugere, en stor del af vores kundeportefølje er flyttet

over, og mange af dem oplever også en forbedring af den interaktion, de kan have med os. Derudover har vi oplevet relativt lidt modstand i organisationen. Det kan man jo ofte få, når man laver en forandring af den her type, men fordelene er så åbenlyse, at den modstand har været meget lille," siger Marianne Woldbye Tholin.

"Hvis vi ser tilbage på business casen, vil jeg derfor absolut mene, at den er blevet opfyldt. Nogle af tingene kan være vanskelige at måle, men forretningen er i vækst, og kunderne er mere tilfredse. Samtidig har vi også fået mere tilfredse medarbejdere, og så har vi jo i det store hele været i stand til at holde os inden for den planlagte projektøkonomi."

I MÅL MED DET RIGTIGE

Devoteam blev tilknyttet på et tidligt stadie i projektet og har, ifølge Marianne Woldbye Tholin, bidraget positivt på flere områder – fra den indledende rådgivning til den endelige implementering af platformen.

"De har bl.a. været gode til at omsætte vores ønsker til noget, som rent faktisk virker i systemet. Derudover har de hjulpet os meget i forhold til integrationen med andre systemer, som jo er vigtig for at få data flow til at virke, og så har de været en støtte i at drive det agile og fungere som facilitator i forhold til projektets mange stakeholders."

"Sidst, men ikke mindst, har Devoteam udmærket sig ved at gå ind på vores præmis om hurtig i brug, standard og én proces for alle. Det hjælper os, der skal sidde og drive projektet, at vi har en ekstern partner, der støtter præmissen. Nogle gange er det jo ikke så nemt at prædike i eget land, og derfor er det en rigtig god ting at have nogle, der hjælper dig med at prædike."

"Som partner til Columbus har det været en fornøjelse at følge deres ambition på den her rejse. Det er en stor forandring for dem. De er ude at introducere nye processer og en standard måde at arbejde på globalt set, og de har fra begyndelsen været drevet af en styring og en vilje til at komme i mål med det rigtige," slutter Casper Søvn Dahl Grewal, Sales Director i 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 7.500 konsulenter. Devoteam er børsnoteret i Paris.

Du kan læse mere om Devoteam på devoteam.dk