



**Strøm til
kundeoplevelsen og
ITIL processerne**

26. oktober 2017

Tilføj titel i sidehoved / sidefod

1

Intro

Simon Klein

Afdelingschef, TDC NetDesign
Customer Operation Management
Skle@tdcnetdesign.dk
Mobil 60608181



Primære områder: Ledelse, Projekter, Processer, Performance
Fagligt: Cand. Merc., ITIL Expert, Prince 2, ADKAR, MSP, MoP, ServiceNow m.m

Agenda

1

Company & Context

2

NetDesigns rejse på ITIL og de første Proces Pains

3

ITIL Improvement Program og effektiv problemløsning

4

IT Pains og Ny Platform og arkitektur

5

Forandringsledelse og metode til implementering

6

Take Aways

Company & Context – NetDesign, en del af TDC Group




DKK **4,4** mia.
investeret i 2016


7.963
medarbejdere

Grundlagt i
1882



8 mio.
kundeforhold

Consumer i Danmark

Erhverv i Danmark

Wholesale i Danmark

Other operations i Danmark

Norge



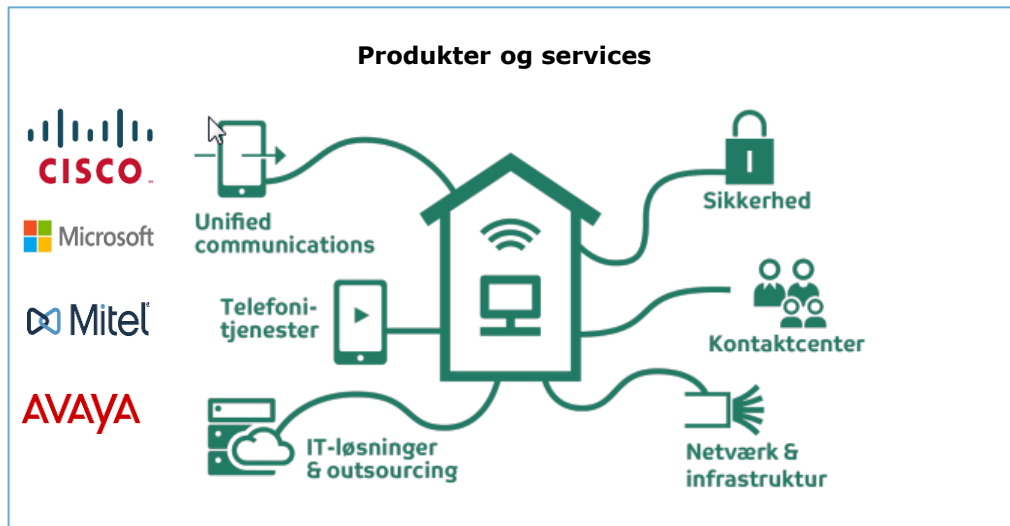
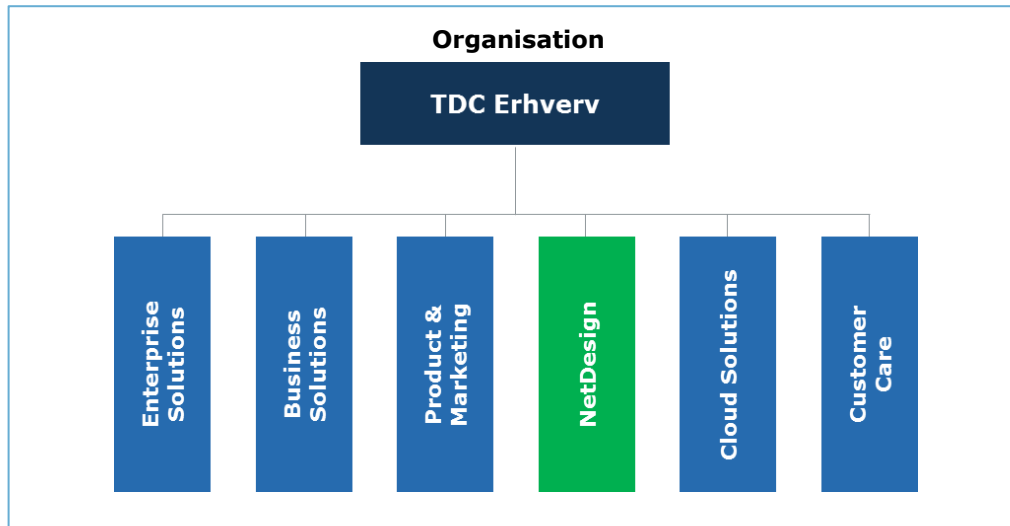
Brands



Dansk Kabel TV
Hovedkontoret
Operations



Company & Context – NetDesign, Vi leverer integratørløsninger til primært store og mellemstore private og offentlige kunder



Meget konkurrence præget marked

Company & Context - Customer Operation Management skal levere på et opdrag fra både kunder og TDC Group

Øgede Digitaliseringskrav fra vores kunder



- Transparens omkring samarbejde
- Selvbetjening og tilgængelighed
- Overblik over løsning
- Integration til eget ITSM system

Strategisk fokus omkring standard processer og digitalisering

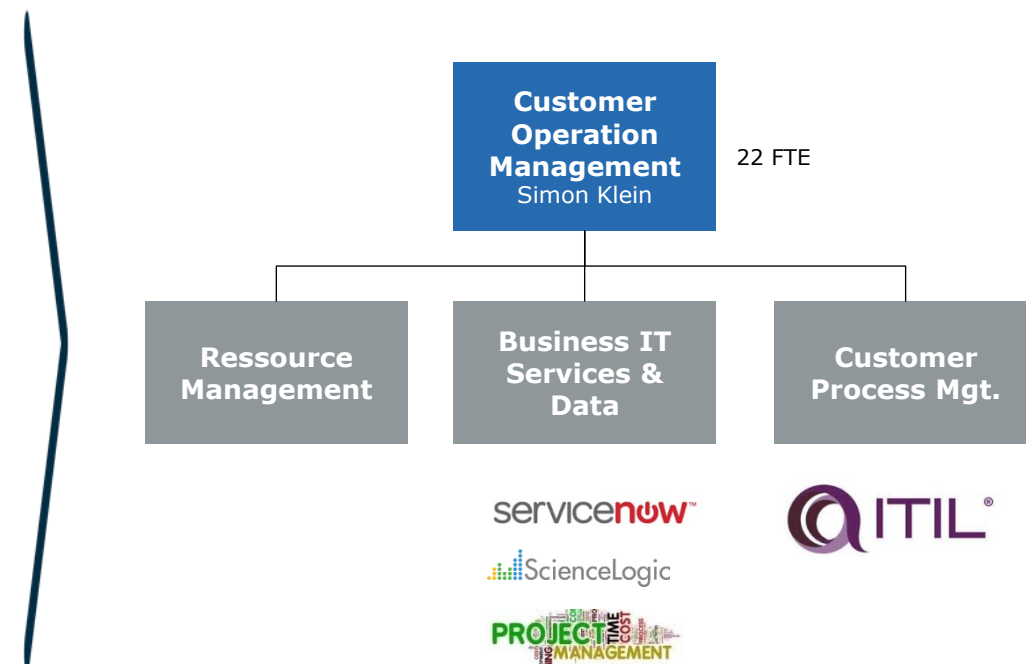
Vores opgaver

- Enklere B2B-drift
- Trimme for at investere

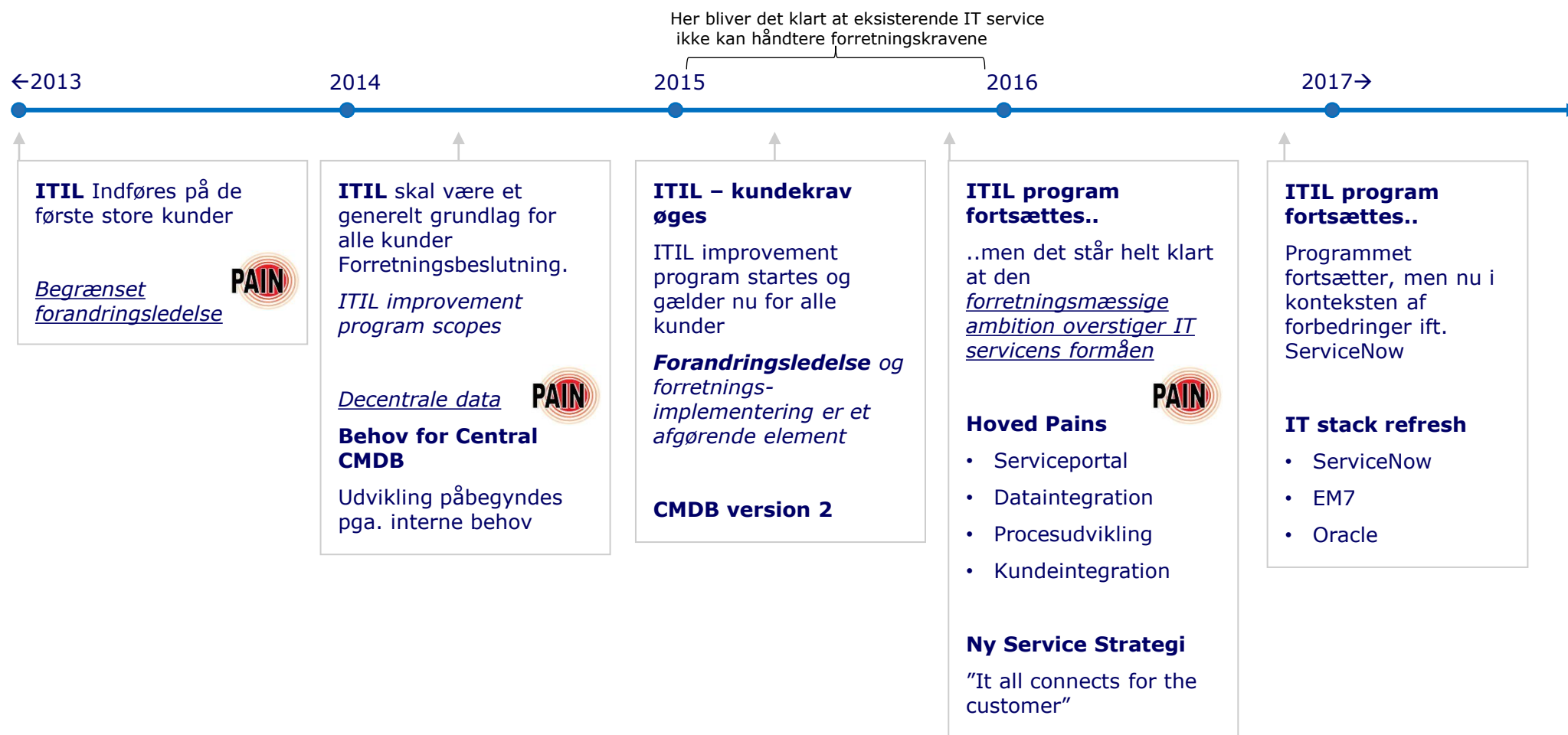


Enklere digital forretningsmodel

- Forenklede og standardiserede processer
- Omkostningseffektivt fokus på online-tjenester
- IT-konsolidering
- Optimering af anlægsinvesteringer

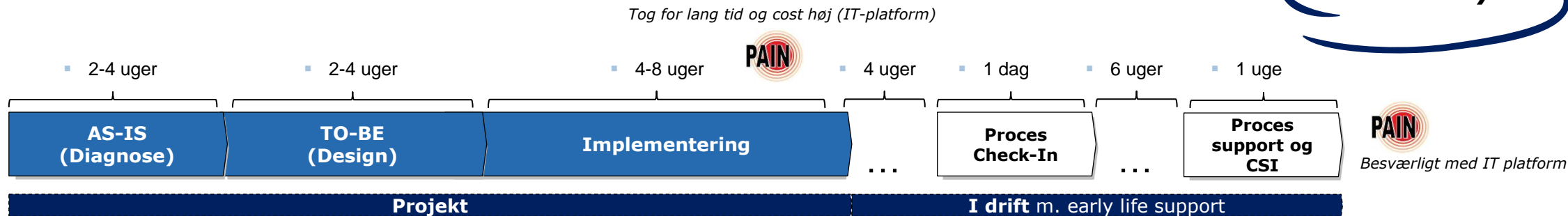


NetDesigns rejse på ITIL og de første Proces Pains



ITIL Improvement Program og effektiv problemløsning sammen med læring og forandringsledelse

Take Away



Læringer

1 Hypotese-drevet

- Fokus på hvad vi tror – og "tilpas" dybde på analysen

2 Involvering

- Brugere og lederne er med i analysen og laver dem selv!...minus elfenbenstårn

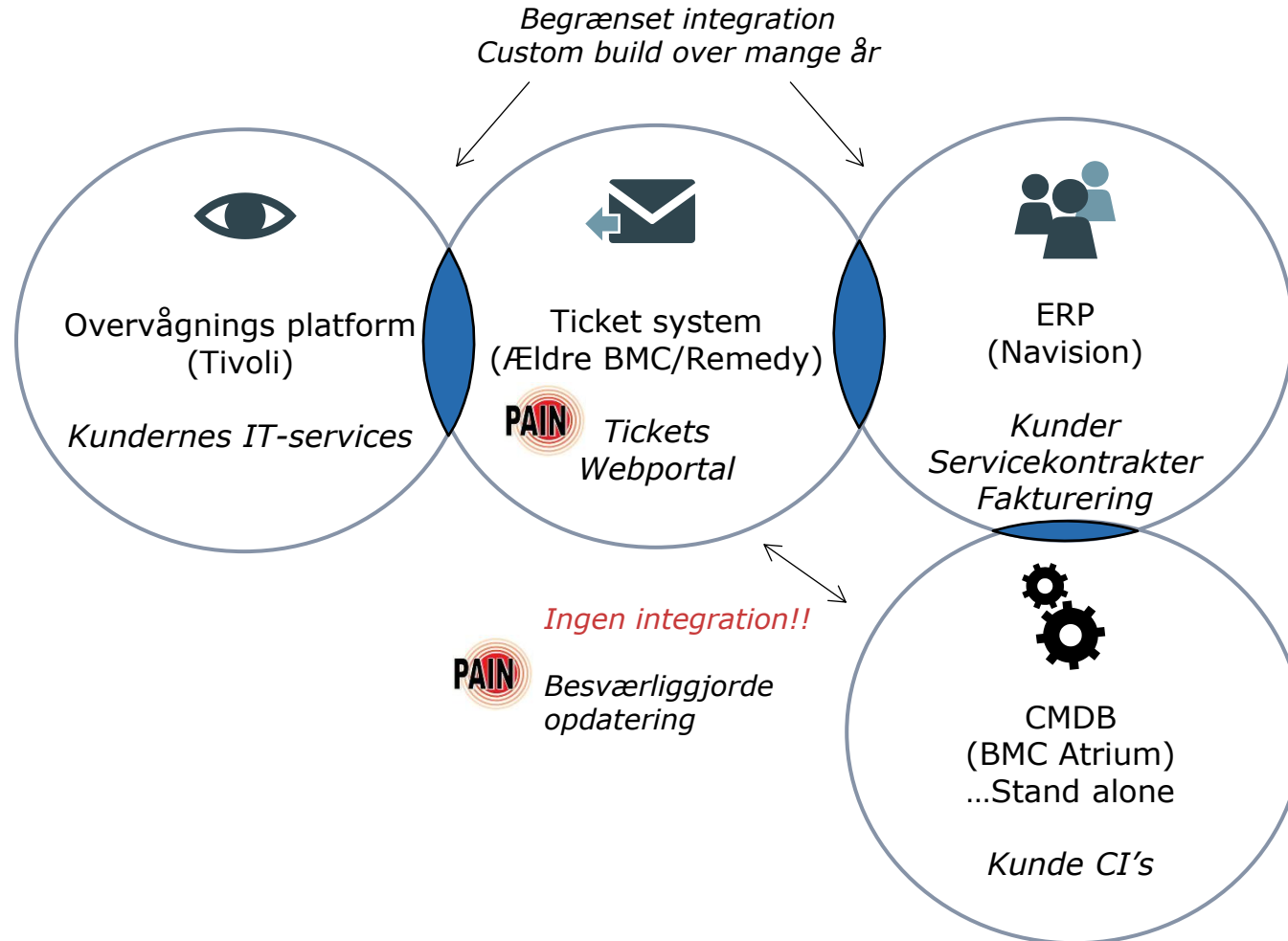
3 Træning

- Ambassadørkorps er også trænere og laver selv materialet (mindre modstand)

Indbygget forandringsledelse

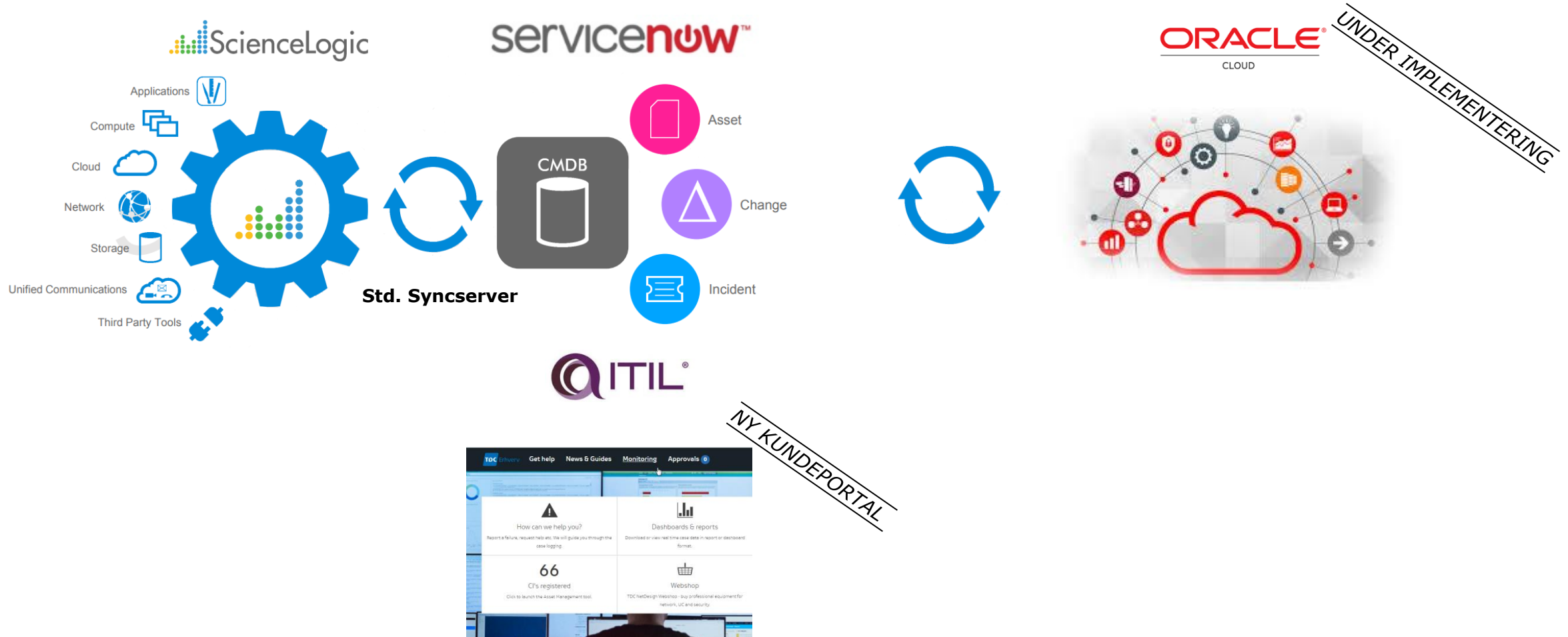
Gå efter mavefornemmelsen, den er rigtig i 80% af tilfældene – og hav et åbent sind for læring på de sidste 20% (CSI)

IT-Pains - De gamle IT-services understøttede ikke forretningen og var kun begrænset integreret



Der var et konkret erklæret forretningsbehov for en forbedret IT Service – Det var ikke udsprunget som et IT-projekt

Ny arkitektur - IT stacken refreshes for at understøtte forretningens processer og data, samt give kunden mere transparens og selvbetjening



26. oktober 2017

Tilføj titel i sidehoved / sidefod

Forandringsledelse og nye metoder - Implementering på 10 mdr.




Metoder

1 Power Workshop

- Internat lignende Workshop uden for dagligdagen I en uge
- Store problemstillinger adresseret og empowerment via høj grad af selvstyring
- Deltagere fra hele forretningen og høj ledelsessynlighed

2 Agile Warroom

- Kerneprojektteam sættes I projektlokale
- Problemløsning & prioritering hver morgen
- Afhjælp "mental nedtur" efter power workshops 

3 ELS SCRUM

- Stor Attention efter go-live har skabt ro
- Team begynder at overgå til SCRUM for at imødegå forretningsbehov

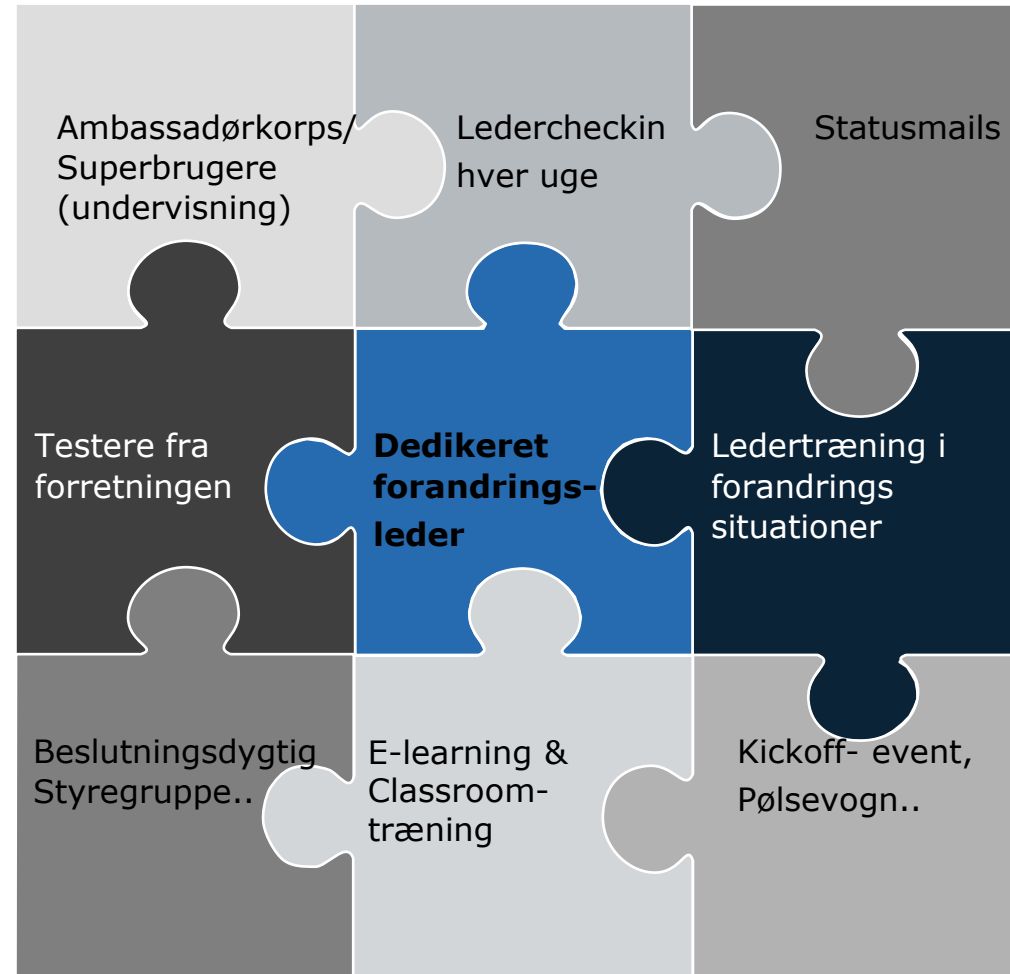
Blue Hat

Forretnings PL og rådgivning

BusinessNow
Make sense

Design og implementeringspartner

Vi øgede volumen for forandringsledelse...og det gav meget positiv feedback og minimerede støj



Key takeaways

**Forretnings &
Proces drevet**

**Forandrings
Ledelse via
inddragelse**

**Leg med
metoder og
udfordre
"klassisk"
kravspec**