

Posten Norden AB er moderselskab i den fælles koncern,
som er etableret på baggrund af sammenlægningen
af Post Danmark A/S og Posten AB.

Posten Norden kombinerer som den første postvirksomhed i verden,
værdifuld erfaring fra et fuldstændigt liberaliseret marked med bredt ejerskab.

Benhård bootcamp og agil projektstyring

Post Danmark fusionerer med Posten i Sverige den 1. august 2009. Fusionen er startskuddet til en række forandringer, både for organisationen og medarbejderne. En af forandringerne er helt konkret udfasningen af de to eksisterende Service Management systemer og efterfølgende implementering af en ny fælles Service Management løsning med dertil hørende processer. Det er et komplekst flerkulturelt projekt med mange interessenter og en relativ kort tidsplan, som nødvendiggør brug af nye metoder.

Før fusionen mellem de to selskaber arbejdes der med to forskellige Service Management systemer. Danmark kører med Service Center og Sverige kører med Remedy. Begge systemer skal udfases og et nyt fælles system (HP Service Manager) skal implementeres. Hertil kommer, at Posten Norden beslutter at outsource vedligehold og udvikling af sine applikationer til en ekstern leverandør, hvorfor integrationsløsningen og organisering bliver vigtige temaer i projektet. Parallelt hermed implementeres følgende nye fælles ITIL® processer: Incident, Problem, Configuration, Service Level Management og Change Management. Sverige har, i modsætning til Danmark, et multi sourcing miljø, hvilket komplicerer projektet yderligere. I effektiviseringsens tegn er formålet, at håndtere alle leverandører ensartet således, at Posten Norden bevarer kontrollen.

Projektet er generelt kendetegnet ved manglende kendskab til hinandens systemer og processer og der er ikke tid eller ressourcer til at igangsætte et analysearbejde. Projektgruppen beslutter, at anvende agil projektstyring, som udmærker sig ved en iterativ udviklingsproces, hvor alle udviklingsfaser komprimeres i en række korte forløb med mulighed for kontinuerlig feedback.

Pga. kulturforskellene mellem Danmark og Sverige, den korte tidsplan og behovet for at skabe akut energi i projektet, etableres der i starten af projektet en fælles 6 dages bootcamp i Sverige, hvor der arbejdes kl. 08.00 – 22.00, bortset fra 2 aftener med opsparat behov for afslapning og hygge. En medarbejder evaluering har efterfølgende vist, at bootcampen blev oplevet som en intens turbo kick-off, der har erstattet 6-9 måneders projektarbejde.

Bootcampen og den agile projektstyringmetode har vist sig at være rigtige valg for projektet. Projektet led under manglende energi og ændrede sig flere gange i forløbet med det resultat, at beslutninger skulle omgøres og scopet skulle redefineres.

Den 1. september 2010 gik Danmark og Sverige i drift med den nye fælles Service Management løsning.

Head of Service & Infrastructure Management **Michael Ørnø** udtaler om ØBERG Partners involvering:

”Gode resultater opnås sjældent gennem traditionel projektledelse – især ikke når kompleksiteten i et projekt er meget høj. Hvis man skal have succes med nye måder at skabe resultater på, er to ting meget vigtige. At holde sig resultatet for øje – hvad er det for en opgave vi skal løse. Det andet og mindst lige så vigtige element er at udfordre konstruktivt. Det giver tilsammen en dynamik, som giver forretningsmæssige resultater. ØBERG Partners har været en værdifuld aktør omkring at skabe dynamik og innovation i projektet.”