



Coop Danmark er Danmarks største dagligvarevirksomhed, der sammen med de selvstændige brugsforeninger driver kæderne Kvickly, Kvickly xtra, SuperBrugsen, Dagli' /LokalBrugsen og datterselskaberne Fakta A/S og Irma A/S.

Coop Danmark og brugsforeningerne har i alt ca. 27.000 medarbejdere

Coop Danmark er ejet af FDB, der har 1,6 millioner medlemmer

Behovet for styring og kontrol blev håndteret med effektiv ændringsstyring

Det bør være en målsætning for enhver IT afdeling, at være på forkant med kvaliteten i ændringshåndteringen og generel sikring af stabil drift. For Coop IT blev Configuration Management processen grundlaget for understøttelse af en effektiv ændringsstyring - og som glasuren på lagkagen blev indkøbs- og licenshåndteringen styrket væsentligt ved etablering af konfigurationsmodellen.

Et tværgående koncern IT projekt satte i 2011 skub i arbejdet med øget styring og kontrol i hele IT området. På tværs af IT udvikling, IT drift og IT support bliver Configuration Management implementeret mhp. at understøtte en effektiv Change proces.

I forhold til forretningen, var det et konkret ønske, at fastholde stabil drift og dermed høj tilgængelighed i de understøttede systemer, i en verden med stadig stigende behov for ændringer. Hermed konkretiseres ønsket om bedre styring og kontrol på alle ændringer, hvilket resulterer i et entydigt revisionsspor, hvor alle ændringer kan føres tilbage til et godkendt forretnings- eller infrastrukturbehov.

Etableringen af konfigurationsmodellen skal opfylde følgende succeskriterier:

- ✓ Relationer mellem de enkelte fysiske komponenter og Services skal være nemme at vedligeholde
- ✓ Det skal være muligt senere, at ændre de fysiske infrastrukturkomponenter på en fleksibel måde uden at modellen skal re-designes
- ✓ Arkitekter og udviklere skal basere deres udvikling på faste gennemprøvede teknologimønstre

En logisk CMDB datamodel etableres, baseret på et top-down princip som betyder, at forretningsmodellen er udgangspunkt i forhold til Services. Hertil knyttes applikationer og teknologimønstre, som understøttes af Infrastruktur Services. Udover at få skabt et effektivt grundlag for ændringsstyring og revisionskontrol, blev der i tilgift skabt et grundlag for en effektiv proces for indkøb- og licenshåndtering, hvor det hurtigt viser sig, at et overblik over organisationens fysiske udstyr og licenser er mange penge værd.

Coop IT kan konstatere følgende resultater efter at have etableret konfigurationsmodellen og understøttet ændringsprocessen:

- ✓ Organisatorisk enighed og forståelse mellem IT drift og IT udvikling
- ✓ Opdateret forretningsprocesmodel
- ✓ Services defineret og med tilknytning til applikationer og programmer
- ✓ Change Management processen understøttes datamæssigt



- ✓ Grundlag for etablering af Service katalog i 3 niveauer: Forretningskatalog, teknisk katalog samt et slutbruger katalog

ØBERG Partners var rådgiver for COOP IT og har bl.a. bistået med facilitering og afvikling af resultatgivende workshops samt intern uddannelse af involverede medarbejdere og ledere.

IT Driftschef Kirsten Mols udtaler om ØBERG Partners involvering: "ØBERG Partners har ikke bare høj kompetence, men bidrager også med holdninger til proces og projektførelse. Alt sammen leveret med indlevelse i og respekt for kundens situation, som er medvirkende til, at Coop IT er nået succesfuldt i mål med projektet".