



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

## COOP gennemfører 250 – 300 ændringer i IT-systemer om ugen

**COOP gennemfører mellem 250 og 300 ændringer i deres IT-systemer om ugen for at sikre IT-driften i kædens 1300 butikker. Hele hjertet i IT-driften er en fælles database, CMDB, der indeholder informationer om IT-services, applikationer, hardware og software, samt de indbyrdes sammenhænge mellem dem. På den måde kan IT-afdelingen sikre driften, der understøtter butikkerne servicemæssigt. Coop har en årlig omsætning på 45 mia. kr. om året.**

Det er ikke nok at registrere informationer om alle applikationer, der findes i en stor dagligvarekoncern. COOP har mere end 300 forskellige applikationer og op mod 4000 servere, som er med til at sikre driften af Kvickly, Kvickly Xtra, SuperBrugsen, LokalBrugsen og datterselskaberne Fakta og Irma.

Der ydes drift, service og support samt vedligeholdelse af programmer og servere i døgnets 24 timer. Da der foretages mellem 250 og 300 ændringer om ugen, har IT-afdelingen siden december 2010 gennemført et Change Management projekt for at kunne styre disse ændringer. Både hvordan ændringerne sker og hvem der har foretaget ændringerne, hvornår. Det handler for IT-afdelingen om at kunne gennemføre de mange ændringer i IT-systemerne, uden at det påvirker IT-driften og dermed også butikkerne.

”Hvis vi skal levere IT-drift i Danmarks største dagligvarekoncern i en ordentlig kvalitet og til en rimelig pris, er det afgørende at have struktureret sine interne serviceprocesser, så forretningen COOP er konkurrencedygtig i dagligvarehandelen. Derfor har vi gennemført Change Management projektet efter en fælles datamodel og en ensartet måde at styre ændringer på,” siger IT-driftschef Kirsten Mols, COOP.

### 10.000 timer

Hun vurderer, at siden december 2010 og frem til sommeren 2012, hvor datamodellen og ændringsstyringen er fuldt implementeret, har IT-afdelingen i COOP brugt i alt 10.000 timer. Hver eneste applikation, server og arbejdsproces er blevet gået igennem med tættekam.

Når informationerne i den fælles database, CMDB, kobles sammen med de forretningsorienterede serviceprocesser, giver det også bedre muligheder for IT-afdelingen at planlægge ændringer, samt når uheldet er ude, at forebygge og finde fejl. Jo bedre IT-afdelingen kan planlægge ændringer og jo hurtigere en fejl kan findes og rettes, desto mindre risiko er der også for, at driften i butikkerne bliver påvirket.

”Det var først, da vi blev enige om den fælles datamodel i december 2010, at vi kunne sætte projektet om ændringsstyring på skinner. Vi var nødt til at have den fælles datamodel på plads først. Ellers kunne vi risikere at foretage ændringer, som vi reelt ikke ville have fuldt styr på, og det vil kunne føre til anmærkninger fra revisionen,” siger Kirsten Mols.

### Afvielser

Men at foretage så mange løbende ændringer i IT-systemer, er ifølge Kirsten Mols ikke så lige til. Hun understreger, at ændringer i IT-systemer reelt er risici for afvielser, og dermed øger risikoen for forstyrrelser i forretningens drift.

”Erfaringer i IT-branchen peger på, at tre ud af fire fejl inden for IT-drift, skyldes ændringer i IT-systemer. Så når vi foretager mellem 250 og 300 ændringer om ugen, er det afgørende, at vi kan gøre det hurtigt, uden at lave fejl og samtidig at kunne dokumentere forløbet for ændringerne. Det har vi opnået med Change Management projektet,” siger Kirsten Mols.

Ændringer kan både være små og store. Hvis der skiftes dataformat, eller hvis brugerne ønsker at få en ny service fra IT-afdelingen, håndtering af software- og hardwarelicenser fra leverandører eller nye overenskomster for koncernens 27.000 ansatte. Alt sammen ændringer, som er afhængige af en korrekt opdateret CMDB.

Men der er også arbejdsrutiner i dagligvarekædens 1300 butikker, der med fordel kan løses ensartet ved hjælp af en IT-understøttet serviceydelse. Dermed kommer IT og forretning også til at spille bedre sammen med den nye fælles datamodel.

”Det bør være en målsætning for enhver IT afdeling at være på forkant med kvaliteten i styring af ændringer og en generel sikring af stabil IT-drift. Mange virksomheder siger, at de har en opdateret datamodel og ændringshåndtering, men det kræver en gennemgående IT-arkitektur for at sikre grundlaget for effektiv styring af ændringer. Efter vi har gennemført den fælles datamodel, har vi som en appelsin i turbanen fået langt bedre mulighed for at styre vores Service Management processer. Ikke bare styring af ændringer, men eksempelvis også finansiel styring, indkøbs- og licenshåndtering, fejl og afvielser. Så det har alt i alt været et meget vellykket projekt,” siger Kirsten Mols.

Projektet startede i december 2010 og forventes afsluttet før sommerferien 2012 – i alt 18 måneder. Den sidste fase af Change Management projektet kommer til i de følgende uger at omfatte hele web-området. Det vil sige Intranet, Extranet og Internet.

### Tidslinje:

Dec.2010: Godkender projektoplæg både hos ledelse og revision

Marts 2011: Den generelle proces for Change Management på plads

Juni 2011: CMDB på plads – fælles datamodel for koncernen – og ændringsstyring for butikker, firewall og netværk

Efteråret 2011: Databaser, Mainframe, Windows og Unix-Servere

Januar – marts 2012: Datawarehouse og desktops/laptops

April – juni 2012: Web-udvikling, portal, Intranet-sites og e-handel

**En af grundene til, at Change Management projektet har kunnet håndteres inden for den angivne tidsramme, er, at det er blevet gennemført i velafgrænsede faser - område for område.**

- ØBERG Partners var rådgiver for COOP IT og har været gennemgående sparringspartner, der har styret og gennemført resultatgivende workshops samt sikret intern uddannelse af medarbejdere og ledere i IT-afdelingen

#### Bilag: 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
- ✓ 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