



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

Vi fik styr på vores incidenthåndtering

Projektets overordnede målsætning var at blive bedre til at sikre forretningen en fortsat stabil drift til en konkurrencedygtig pris. Dette skulle ske via en hurtigere, ensartet og mere effektiv behandling af incidents samt en generel fokus på kvalitet og effektivitet i Service Desken.

I forbindelse med igangsættelsen af projektet i 2007 lider incidenthåndteringen under mangelfuld kategorisering på såkaldte "baglandsapplikationer". Der er ligeledes udfordringer med allokeringen til 2. line. Der anvendes forskellig terminologi og prioriteringen af incidents er ikke synlig. Konsekvensen er dårlig kvalitet og ineffektivitet i incidenthåndteringen.

I forhold til forretningen, så er det et ønske at opnå mindre "nedetid" i de understøttede systemer. Dette skal opnås via bedre incidenthåndtering med fokus på ensartethed i kategoriseringen og synlighed i prioriteringen.

Projektet etableres med støtte fra ØBERG Partners, som skal sikre forankringen mod ITIL best practices. ØBERG Partners fungerer ligeledes som facilitator og mægler på gennemførte workshops. I alt gennemføres 5 workshops af hver 2 dages varighed.

Der etableres en Service Matrix hvor fokus vendes fra produkter til services og der etableres procedurer for ensartet kategorisering, som nu afspejler de IT services der stilles til rådighed for forretningen. Prioriteringen af incidents synliggøres og rapporteringen af incidents gøres tilgængelig.

1 år efter projektets afslutning kan Coop IT dokumentere, at de fleste KPI'er er opnået før tid. Samtidig tilkendegiver forretningen, at de nu oplever bedre support og "opetid".

KPI: Straksløste incidents med 1 assignment kommer over 90% (Det estimerede udgangspunkt: Under 70%)

KPI: Incidents med flere end 5 assignments falder til 1,5% (Det estimerede udgangspunkt: Mere end 10%)

Projektleder Lisbeth Smed fra Coop udtaler om ØBERG Partners involvering: "Vi havde stor glæde af ØBERG Partners som facilitator på vore workshops bl.a. til at bygge bro mellem de forskellige afdelinger og opfattelser, der var repræsenteret på vore workshops. Konsulenten var god til at hjælpe os videre når tingene gik i hårdknude bl.a. til at knytte op mod rammeværket ITIL®. Coop er ikke bundet af at skulle følge ITIL® slavisk, men det er vores erfaring, at det som oftest giver god mening at følge hovedlinjerne. Der fik vi god hjælp til at få 'løftet' diskussionen, når vi fortabte os i detaljer".