

## Programplanering med Enterprise Architecture

På ett större företag i fordonsindustrin bestämde man sig för att förbättra sin kundhantering och sitt kundbemötande. Med det övergripande målet att höja kundnöjdheten och erbjuda kunden *premium customer satisfaction* påbörjades ett större förändringsinitiativ med visionen *One customer footprint*. Med detta arbete ville man att säkerställa att varje kund, eller tänkbar kund, bara förekom som en unik identitet i företagets alla system, oavsett hur personen i fråga hade kontakt med företaget. Då företaget verkar på en global arena och möter kunder i många olika forum och flera olika sätt framgick det snabbt att detta skulle bli ett omfattande arbete som skulle ta flera år och kräva många koordinerade IT- och verksamhetsprojekt. Biner anlätades tidigt i arbetet med målarkitektur och programplanering.

### Uppdraget

Målet med Biners uppdrag var att ta fram en övergripande programplanering och säkerställa så att rätt förändringsprojekt initierades, koordinerades och drevs på ett effektivt sätt.

Med förändringen skulle nya och bättre processer etableras, antalet system minskas, datakvaliteten höjas och IT-kostnaderna reduceras. Centralt för arbetet var inställningen att IT-kostnader bara är relevanta om de kan kopplas till en prioriterad affärsnytta.

För att lösa problemet kombinerade Biner tekniker inom Enterprise Architecture och förändringsplanering.

#### De tre största utmaningarna:

- Att i första läget fokusera på vad som ska göras istället för hur det ska göras.
- Att få medarbetarna att förstå de vinster som den föreslagna lösningen och det förändrade arbetssättet innebar för verksamheten.
- Att även involvera arbetet med förvaltning av befintliga produkter i det övergripande förändringsarbetet.

Magnus Dahl



”

Biner definierade vår IT-vision baserat på verksamhetens mål, nyttokrav och processer. De tog sedan fram en roadmap för att ta oss från dåvarande läge till visionen. Med Biners hjälp kunde vi ta rätt beslut om projekt för att nå vår vision och samtidigt leverera maximal affärsnytta till verksamheten.

”

## Biners lösning

### Beprövad metod med helhetsperspektiv

Biners konsulter använde väl beprövade metoder och modeller inom Enterprise Architecture för att beskriva nuläget och det önskade framtida läget för verksamhetsområdet. Beskrivningen av arkitekturen gjordes med ett helhetsperspektiv på mål, process, information och system och strategiska aspekter för både verksamheten och IT vägdes in och påverkade resultatet.

### En övergripande plan togs fram

Utifrån en beskrivning av målarkitekturen genomförde Biner en gapanalys där viktiga arkitekturella förändringar för att nå fram till det önskade läget identifierades. Förändringarna, så kallade förmågor eller *byggblock* prioriterades sedan och mappades mot olika lösningsprojekt. Biners konsulter säkerställde också så att det planerade arbetet koordinerades med närliggande processarbete som pågick inom och utom verksamhetsområdet.

### Ett nytt arbetssätt introducerades

Samtidigt introducerades ett nytt arbetssätt där det strategiska arbetet togs över av ett programråd och det operativa arbetet inom programmet bedrevs i ett antal sinsemellan koordinerade projekt.

### Resultat

Volvo PV lyckades samordna förändringsarbetet och driva programmet på ett effektivt sätt.

- En programplan, med samordnade aktiviteter och iterativa leveranser av affärsnytta.
- Ett nytt arbetssätt med tydligare roll- och ansvarsfördelning.
- Målarkitekturen tillsammans med den övergripande programplanen användes framgångsrikt för att få medarbetare i verksamheten att förstå kopplingen mellan IT och deras verksamhet och att de beslut de tar idag påverkar det de får i framtiden.
- En ökad medvetenhet om var i processen man befann sig och vad som hade levererats i förändringsinitiativen. Detta gjorde det enklare att kommunicera med andra initiativ och därmed prioritera utifrån ett mer övergripande perspektiv.

## Dynamiska vinster

### - Samordning

Verksamhet och IT arbetade tillsammans med den strategiska planeringen.

### - Uppdelning

En ny organisation och process som höll isär strategisk planering och det operativa arbetet.

### - Sammanhang

Verksamhetsområdets arbete koordinerades med närliggande processarbeten

### - Koordinering

Det strukturerade arbetssättet gjorde det lätt att planera in nya behov av förändring i redan pågående förändringsarbete.