

# Biners insats sparade Fortum 10–20 miljoner kronor.

Fortum är som många andra företag i energibranschen utsatt för ett starkt förändringstryck. Efter flera fusioner inom nätbolaget Fortum Distribution fick man ett myller av rutiner och stödsystem. Följderna var höga driftkostnader och ineffektiva ärendeprocesser. Detta ledde till missnöje hos Fortums kunder. När Fortum valde att åtgärda situationen och skapa sig en stabil plattform inför framtida förändringar initierade man sitt mest omfattande verksamhets- och IT-utvecklingsprojekt någonsin. För att genomföra förändringen anlätades Biner till flera nyckelroller i projektet.

## Uppdrag

Målen var att samla all information om kunder, anläggningar, mätvärden och ärenden på en plats. Antalet system skulle minskas, datakvaliteten höjas och IT-kostnaderna reduceras.

Utmaningen låg i att samordna en geografiskt spridd organisation med tio olika stödsystem till ett gemensamt arbetssätt, ett stödsystem och fyra databaser. Denna förändring genomfördes i ett företag som var under stark förändring. Sjutton verksamhetsutvecklingsprojekt pågick samtidigt.

## De fem största utmaningarna

- Införa ett gemensamt system utan befintliga gemensamma processer.
- Hitta ett bra samspel mellan verksamhets- och systemutvecklingen.
- Hantera många detaljer men inte tappa fokus på övergripande mål och helhet.
- Leda många människor som behöver arbeta självständigt och koordinera sinsemellan.
- Komplettera kravbilden samtidigt som utvecklingen påbörjas för att hinna i tid.



Patrick Ekman  
Fortum

”

Biner tillförde rätt angreppssätt, erfarenhet och genomförandekraft. De säkerställde löpande att utvecklingsarbetet motsvarade uppställda krav vilket gav oss bra kontroll och hög fart i projektet. Vi visste därför vilken kvalitet vi levererade vid driftsättningen. Utan Biners insats hade projektet förmodligen dragit ut på tiden ytterligare sex månader, till en merkostnad av 10–20 miljoner kronor.

”

## Biners lösning

### Länken mellan verksamhet och IT

Vi säkrade länken mellan IT och verksamhet. Nyckeln ligger i kravarbetet. Misslyckas man med att identifiera kraven misslyckas projektet.

Vi tog fram ett arbetssätt för att göra en heltäckande processbeskrivning. Vi arbetade i workshopform för att ta fram nödvändiga krav för att uppnå de mål som ställts. I det här arbetet är användarna i centrum. Det är de som ska använda systemet på ett effektivt sätt!

Fortum hade 500 personer på tio olika orter i Sverige som skulle arbeta med just detta system. För att få en helhetssyn måste man dokumentera kraven. Först när man har gjort det kan man prioritera på ett bra sätt och samordna projektaktiviteterna. Eftersom kraven kontinuerligt förändras tog vi även fram en process för att kunna hantera detta. Från användare till fullödig IT-system.

### Ett strukturerat arbetssätt som ger kontroll

Vi införde ett arbetssätt som garanterade att Fortum kontinuerligt kunde granska varje delmoment och säkerställa att alla kvalitetskrav uppfylldes. Detta gav projektledningsgruppen en enorm trygghet. Eventuella brister upptäcktes direkt och kom därmed inte som någon obehaglig överraskning i projektets slutskede. Vi baserade vår metod på de grundläggande principerna i Rational Unified Process (RUP). Styrkan är att uppdragsgivaren - i detta fall Fortum - har full kontroll genom hela projektets genomförande.

### Drivande projektledning

Våra konsulter tillförde dagligen sin kompetens och erfarenhet. Projektets omfattning och komplexa natur krävde mycket koordinering och samordning för att effektiviteten skulle bibehållas.

### Strategier för övergången till det nya systemet

I slutskedet konverterades all data från de gamla systemen och flyttades till det nya. Vi tog fram en strategi för driftsättningen och denna genomfördes planerligt. Användarna kunde börja arbeta i det nya och förbättrade systemet och ge bättre service till Fortums kunder.

## Resultat

Fortum Distribution uppnådde sina mål och är redo för framtida förändringsarbete.

### I korthet fick Fortum:

- Ett nytt processintegrerat system med tillhörande förvaltningsorganisation
- En plattform för vidareutveckling
- Nya kommunikationsvägar och samarbetsformer
- En ny processutvecklingsorganisation
- En arbetsmetodik som kan återanvändas i framtida projekt.

## Projektfakta

**Kostnad:** 38 mkr (externa).

**Projektetid:** 20 månader.

**Bemanning:** 21 personer i snitt.

**Tidsåtgång:** 65 000 arbetstimmar.

### Effektmål:

- Årligen spara 19 miljoner kr i driftkostnader.
- Skapa produktivitetsvinster.
- Ökad kundorientering avseende ärendehantering.

## Besparingar och vinster

### Totalt 33 miljoner per år, varav:

- Lägre driftskostnad, 19 mkr per år.
- Produktivitetsvinster, 14 mkr per år.

### Dynamiska vinster:

- Ökad kundtillfredställelse genom högre kvalitet.
- Ny systemmiljö och projektmetodik som förklarar framtida utvecklingen av nya tjänster och effektivare arbetssätt.