FAARUP & PARTNERS

NY IT-STRATEGI SPARER FAIR FORSIKRING MILLIONER AF KRONER

"Faarup & Partners tilførte megen værdi. De kom medkompetencer og erfaringer, vi ikke selv havde. De ved fra egen krop, hvad der er på spil."

To forsikringsselskaber valgte at bruge en fusion som anledning til at integrere it langt bedre i forretningen. Den nye it-strategi gavner nu både medarbejderne, kunderne og bundlinjen i det fælles selskab, Fair Forsikring. Selskabet fik sparring og værktøjer til at gennemføre en velstruktureret proces fra rådgiverne i Faarup & Partners.

- Nu ved vi præcis, hvor langt vi er, og hvor vi skal hen med vores it, så det spiller perfekt med vores forretning. Vi ved også, at vi nu får mest mulig it for pengene. Alt i alt er vi blevet markant mere konkurrencedygtige.

Sådan kan it-chefen i Fair Forsikring, Jesper Storm Hansen nu sige. Og med stor tilfredshed og overbevisning i stemmen. I et tæt samarbejde med rådgivningsfirmaet Faarup & Partners har han skabt et stærkt overblik over forsikringsselskabets it, som har gjort det muligt at træffe de strategisk og økonomisk klogeste it-beslutninger.

TURBO PÅ SYNERGIGEVINSTER

It-strategiprocessen tog kun ni måneder, selvom der var tale om en sammenlægning af to vidt forskellige forsikringsselskabers it-organisationer.

Det ene hed Kommuneforsikring, havde sine kunder i den offentlige sektor og havde valgt en helt outsourcet it-funktion. Det andet var Fair Forsikring, primært med privatkunder og havde valgt at have en større intern it-afdeling. Det fusionerede selskab har i alt 250 ansatte og er ejet af Norges største forsikringsselskab Gjensidige Forsikring.

Processen startede med en analyse, der gav nogle sunde øjenåbnere.

- Det var godt at få frem i lyset, hvad vores omkostningsstruktur var i forhold til markedet, og at kvaliteten i nogle tilfælde ikke var som forventet, konstaterer Jesper Storm Hansen.

Faarup & Partners styrke inden for business cases og benchmarking har bidraget til en større gennemsigtighed og en øget prisbevidsthed.

- Det er lykkedes os at spare 3,7 millioner kroner på it alene i 2008. Uden rådgivningen havde vi ikke kunnet skabe så store, smarte og hurtige besparelser, siger Jesper Storm Hansen.

FLERE OG GLADERE KUNDER

En krævende sammenlægning kan give frustrationer hos kunderne og føre dem i armene på konkurrenterne. Men det er ikke sket hos Fair Forsikring. Tværtimod.

- Vores kunder får bedre og hurtigere service, selvom vi er samme antal medarbejdere. Samtidig har vi formået at få flere erhvervskunder og at fastholde vores markedsandele blandt privatkunder og i det offentlige, fortæller Jesper Storm Hansen.

Han kalder det en fornuftig investering at involvere rådgivere fra Faarup & Partners i strategiprocessen. Rådgivningsfirmaet Faarup & Partners brugte sin model i fire faser til at hjælpe Fair Forsikring med at skabe en forretningsdrevet frem for teknologitung it-strategi.

- Det er en simpelthen en øvelse, som ingen mellemstore eller store virksomheder burde være foruden. Vi har fået både en stærk overordnet plan, en it-strategi og en meget anvendelig projektmodel, som hele tiden - også fremover - gør os i stand til at styre, prioritere og beslutte. Alt, hvad jeg siden hen selv har lavet, er foregået på præcis samme måde, og det har fungeret meget fint, fortæller Jesper Storm Hansen, it-chef i Fair Forsikring.

It-strategien blev udmøntet i 17 projekter. For hver af disse er der en projektbeskrivelse, en tidsplan, en vurdering af dets kompleksitet og prioritet samt en præcis business case.

- Faarup & Partners værktøjer og rapporter er meget visuelle, og de kræver ikke it-mæssig baggrund at forstå. De synliggør, hvad vi får ud af en given prioritering. Deres meget strukturerede tilgang giver samtidig en meget konstruktiv og præcis dialog i en strategiproces. Man har hele tiden et overblik over status, økonomi og resultater, fremhæver Jesper Storm Hansen.

For ham er it-strategien afgørende for at sikre kursen.

- Ting tager tid, så man kan ikke realisere alt på halve eller hele år. Derfor er det vigtigt altid at have styr på tingene for hele tiden at kunne bevæge sig i den rigtige retning. Ellers risikerer man pludselig at opdage, at konkurrenterne er løbet forbi dig, siger it-chefen.

DE KENDER ROLLEN OG SMERTEN

Der var adskillige grunde til, at Fair Forsikring valgte at investere i assistance fra Faarup & Partners. Rådgivningsfirmaet repræsenterede det, som Fair Forsikring savnede i situationen: Tid, overskud, indsigt, erfaring, værktøjer, metoder og uafhængighed.

- Faarup & Partners tilførte megen værdi. De kom med kompetencer og erfaringer, vi ikke selv havde, og de ved fra egen krop, hvad der er på spil. De var ikke bange for at tale nogen imod, og de var troværdige, fordi de ikke var en del af organisationen. Desuden havde de tid midt i en fusionsproces, hvor vi også skulle få driften til at køre, siger Jesper Storm Hansen.

Han betegner rådgiverne som meget dedikerede og i øjenhøjde med ham. Det er hans oplevelse, at de evner at gå så dybt ned i det tekniske, at han kan afklare tingene ordentligt.

Fair Forsikring har gjort it til forretning
Her er en oversigt nogle af de forandringer og forbedringer, den nye it-strategi har medvirket til at skabe hos forsikringsselskabet:

Én samlet it-afdeling

Én fælles it-strategi koblet direkte til forretningsstrategien

Fælles systemer i stedet for de to tidligere selskabers egne

Et konstant overblik over selskabets it-projekter

Markant mere it for pengene

Stabile og pålidelige løsninger med høj performance

Træning i en nyttig procesmodel

Øget it-sikkerhed

Dokumentation for forretningsværdien af it-projekter

Overblik over brugernes oplevelse af it-løsningerne

Overblik over alle kundeforhold i alle processer

Hurtigere kundebetjening og større kundetilfredshed

Større markedsandele på erhvervsmarkedet

Hurtigt at lave nye produkter

Lavere omkostningsprocent - øget konkurrenceevne

Større it-modenhed

Afklaring af rollerne i it-organisationen

Én infrastruktur og én driftsmodel

Høj grad af digitalisering i alle processer