

# Nye og effektive tider hos Pen-Sam

**Pen-Sam forventer at spare 15-20 pct. på deres IT-drift efter at have outsourcet den. Men det stopper formentlig ikke ved det. For Pen-Sam har også besluttet at bruge benchmarking som fast værktøj. Dermed kan besparelserne og serviceniveauet løbende optimeres. Pen-Sam leverer pensionsordninger og supplerende forsikringsprodukter til omkring 200.000 medlemmer af Fag og Arbejde (FOA).**

Underdirektør Klaus Kvorning Hansen, Pen-Sam: "Det hele startede i foråret 2003, hvor vi med vedtagelsen af Pen-Sam's IT-strategi også havde besluttet, at vi ville benchmarke vores egen IT-afdeling. Hvordan lå dens ydeevne, målt i forhold til andre IT-afdelinger? Resultatet af den benchmark ville vi så bruge til at finde ud af, hvordan vi kunne forbedre os og hvor vi skulle forbedre os. Og efter en periode ville vi gentage målingen for at se, om vi havde nået målene eller om vi var på vej til det."

## FØR outsourcing

Ved årsskiftet 2003/2004 indgik Pen-Sam en tre-årig kontrakt med Faarup & Partners. Det var en kontrakt, hvor Faarup & Partners med IT Optima som underleverandør to gange om året skulle måle IT-effektiviteten hos Pen-Sam. Resultatet af den første måling fra marts 2004 viste, at der relativt set var store omkostninger forbundet med at drive IT-afdelingen. Især det faktum, at der var to forskellige pensionssystemer og dermed to IT-miljøer – et Unix/Ingres miljø og et Windows/.Net miljø medførte store omkostninger til drift og teknisk vedligeholdelse. Som et andet resultat blev serviceniveauet overfor brugerne ratet som højt. Måske for højt. Som med alt andet – handler det om at levere det rigtige til de rette omkostninger.

Parallelt hermed udformede Pen-Sam en ny forretningsstrategi. Det fremgik af den, at det ikke var en kernekompetence for Pen-Sam at drive egen IT. Kernekompetencen var at sikre medlemmerne fornuftigt afkast af deres pensioner og at bruge IT til at levere god service for færrest mulige omkostninger.

Ifølge Klaus Kvorning Hansen var udfaldet af de to processer ikke på forhånd tænkt sammen. Men målingerne som viste, at Pen-Sam IT-mæssigt havde et alt for komplekst it-miljø og forretningsstrategiens udsagn om, at IT ikke var en kernekompetence, førte reelt til beslutningen om at gå i gang med outsourcing.

## UNDER outsourcing

Over sommeren 2004 blev tre mulige outsourcingfirmaer inviteret indenfor.

Klaus Kvorning Hansen: "Den viden vi opnåede ved benchmarking af vores egen IT-afdeling, brugte vi aktivt til at kvalificere leverandørerne. Igen brugte vi Faarup & Partners som vores samarbejdspartner i forbindelse med udvælgelse af den leverandør, som vi gik i kontraktfor-



Pen-Sam varetager administrationen af en række arbejdsmarkedspensionsordninger med det overordnede mål, at medlemmerne har pensionsordninger, som passer dem og som giver tryghed og sikkerhed i en ramme, medlemmerne oplever som deres egen.

handlinger med og som også i dag har overtaget driften".

Forhandlingerne gik i gang i oktober og den 17. december 2004 underskrev Pen-Sam en fem-årig aftale med TietoEnator, som samtidig indbar at de overtog 27 medarbejdere fra Pen-Sams IT-afdeling. Kontrakten startede den 1. januar 2005.

Klaus Kvorning Hansen: "Vi brugte også Faarup & Partners til at udvikle økonomimodellen, som var en vigtig del af grundlaget for kontrakten. Vi vidste jo, hvad det kostede at drive vores egen IT-afdeling, og Faarup & Partners hjalp os via en markedsundersøgelse, hvad det burde koste, og sidst men ikke mindst, vidste vi også hvor meget vi var villige til at betale for en sådan aftale. Derfor må jeg sige, vi er yderst tilfredse med aftalen, og vi ville ikke uden Faarup & Partners indsats have kunnet opnå et så tilfredsstillende resultat."

Som det ser ud nu forventer Pen-Sam at spare 15-20 pct. på drift og vedligeholdelse i aftalens løbetid.

Samtidig den allerede planlagte nedlukning af Unix/Ingres platformen langt mere smidig.

I perioden fra den 17. december 2004 og frem til 1. juli 2005, hvor den endelige overtagelse fandt sted – altså godt seks måneder, var der utrolig meget arbejde at gøre. På den ene side skulle samarbejdet med TietoEnator etableres,

og de eksisterende IT-medarbejdere, som TietoEnator havde overtaget, skulle overflyttes til den nye arbejdsgiver på en ordentlig måde. Overdragelse af udstyr, opsigelse og overdragelse af servicekontrakter mv. og alt det praktiske arbejde, som var nødvendigt for at sikre processen med implementering af outsourcing, forløb glat. Faarup & Partners har også bidraget med en væsentlig del af dette arbejde.

## EFTER OUTSOURCING

Klaus Kvorning Hansen: "Det vigtigste for os er, at Faarup & Partners har taget et medansvar og et medejerskab for hele forløbet. Det omfatter både sparringen med ledelsen og den praktiske implementering. Dermed er processen blevet grebet rigtigt an fra start til slut og det er usandsynligt, at vi ville kunne have gjort det ligeså hurtigt og effektivt uden, at Henrik Faarup selv havde påtaget sig ansvaret".

De benchmark-målinger som Pen-Sam indgik kontrakt med Faarup & Partners om i foråret 2004, fortsætter ufortrødent frem til 2007. Dermed bliver det muligt for Pen-Sam løbende at følge deres IT-drift og -service og blive sammenlignet med best practice i markedet. Også efter de har outsourcet. Så benchmarking er på vej til at blive en del af hverdagen. Det er nye og mere effektive tider hos Pen-Sam.

## FAARUP & PARTNERS

Faarup & Partners yder rådgivning ved strategiske ændringer. Ydelserne leveres med udgangspunkt i et integreret koncept, som har fokus på at skabe værdi og forretningsmæssige resultater. Et konkret rådgivningsområde er outsourcing af IT.

Faarup & Partners beskæftiger kun seniorkonsulenter med solid ledelseserfaring og dokumenterede resultater. Via et omfattende netværk leve-

res spidskompetencer inden for relevante specialområder. Aktuelt er der i alt ca. 10 konsulenter.

Faarup & Partners startede i 2002 som uafhængigt rådgivningsfirma. Blandt kunderne kan nævnes Carl Bro, DIEU, Immediad, IT Optima, Pen-Sam og Aaro Systems.