

Slik velger du en verdiskapende Dynamics 365-partner

DXC 365-sjekklisten

Slik velger du en verdiskapende Dynamics 365-partner

Implementering av Microsoft Dynamics 365 er ikke bare et komplekst IT-prosjekt. Det innebærer en omfattende analyse av virksomhetens gjeldende IT- og arbeidsrutiner samt bedriftskultur, brukernes IT-kompetanse og virksomhetens fremtidige IT-oppsett og -målsettinger.

Fra du begynner å vurdere Dynamics 365-løsningen, til du har implementert plattformen, må du derfor gjennom en rekke prosesser for å sikre at du finner riktig systemtilpasning, reduserer risikoen og realiserer gevinsten ved investeringen. For de aller fleste virksomheter krever dette mer enn bare en teknisk IT-leverandør, det er behov for en erfaren og sterk partner som ikke bare bidrar med den teknologiske siden av prosjektet, men som også har en organisasjonsmessig endringsledelse. Det kreves god forretningsforståelse og innsikt i industrien for å sikre en relevant løsning.

Dette betyr at du må tenke deg godt om før du velger en partner og at du må stille de riktige spørsmålene for å vurdere om de er den rette partneren for deg. De færreste programvareleverandører vil være i stand til å dekke alle dine behov. Imidlertid er det viktig å ta rede på hva som er deres styrker og mangler, og om de utgjør et supplement til virksomhetens egen eller andre partners kompetanse.

Nedenfor finner du en sjekkliste med spørsmål som du kan bruke til å finne ut om en IT-partner er riktig match for dere.

Microsoft Dynamics 365 gjør Bagger-Sørensen & Co klar for en uviss fremtid

For å gjøre organisasjonen klar til å kunne reagere raskt på en ny fremtid, valgte Bagger-Sørensen & Co å oppgradere sin eldre Dynamics AX-løsning. Med utgangspunkt i en Fit-Gap-analyse, satt sammen med DXC Technology, valgte Bagger-Sørensen å utnytte Microsoft Dynamics 365 sine standard cloudløsninger. Dette har betydd en rask implementering og utrulling.

1. Prosessdefinisjon og arbeidsflyt

Før dere starter et Dynamics 365-prosjekt er det viktig å fastsette prosedyrer, plan og rekkefølge for hva som skal skje når. Deres partner bør ha en strukturert og testet prosess som hjelper dere med å definere nødvendige prosesser og arbeidsflyt for hele prosjektet, og tilpasse disse til deres virksomhet.

2. Fit-gap-analyse

Før dere tar et endelig valg, er det viktig å foreta en grundig fit-gap-analyse, der virksomhetens prosesser settes opp mot systemets egenskaper for å finne ut hvor det er behov for eventuelle tilpasninger eller kjøp av tilleggsløsninger.

3. Referanser

Den beste måten å finne ut hvor dyktig leverandøren er på, er gjennom referanser fra lignende virksomheter. Sørg for å gå grundig til verks og kontakt gjerne flere kunder for å høre hvilke styrker og svakheter den enkelte leverandøren har.

Medarbeiderfokus i implementeringen

Avkastningen på IT-prosjekter avhenger mindre av den tekniske delen av prosessen og langt mer om den menneskelige delen. Vår interne vurdering i DXC Technology er at ca 70% av avkastningen avhenger av brukeradopsjon og endrings-ledelsen, og vi snakker om viktigheten for dette overfor alle kunder.

4. Bransjebehov

Kjenner leverandøren din bransje og de spesielle prosessene, forholdene og lovgivningen som gjelder? Klarer leverandøren å utfordre fastlåste forutsetninger og bidra med verdi ut over en teknisk implementering, for eksempel i form av best practice-løsninger?

5. Strategisk forståelse og kurs

Henger leverandøren med når administrerende direktør snakker strategisk kurs og ikke bare når IT-lederen snakker tekniske krav? Dynamics 365-løsningen er et sentralt element i forretningens evne til å sette kursen for fremtiden. Det er derfor viktig å få en leverandør som også evner å tenke implementeringen inn i virksomhetens utvikling.

6. IT-veikart

Når dere har fått Dynamics 365-prosjektet inn i rammene for forretningsstrategien, er det viktig å se på hvordan fremtidige IT-investeringer passer både Dynamics 365-plattformen og virksomhetens forretningsstrategi. Kan leverandøren bidra til å opprette et sammenhengende IT-veikart, eller tilpasse det eksisterende, slik at det passer inn i deres strategi?

7. Opplæringsbehov

Før dere starter utrulling av et nytt system, er det viktig å finne ut hvordan brukerkravene i det nye systemet passer med det nåværende. Det krever en grundig analyse på flere nivåer. Har deres leverandør både teknisk dokumentasjon og brukerdokumentasjon til rådighet, som kan brukes for opplæring av deres ansatte? Kan leverandøren tilby opplæring av både IT-avdelingen, superbrukere og vanlige brukere?

8. Prosjektledelse

Dette er et punkt som dere selv må håndtere. Dynamics 365-prosjekter krever en sterk prosjektleder eller -ledelse, som både kan matche og spille på lag med IT-partneren. Har dere ikke allerede denne personen på plass, er det viktig å sørge for at så skjer før arbeidet starter. Dere bør kunne forvente at partneren integrerer og inntar deres egne spesialister i prosjektet og sikrer at dere er ordentlig med ombord.

9. Kommunikasjonsplan

Uten kommunikasjon, ingen endring. Derfor krever et Dynamics 365-prosjekt at man har fokus på kommunikasjon på flere nivåer: Mellom virksomhet og leverandør, til interne interessenter og organisasjonen generelt. Ellers vil organisasjonen raskt føle at de får et nytt system tredd ned over hodet. Kan leverandøren hjelpe dere med å tilrettelegge denne kommunikasjonsflyten?

10. Change Management

I nær tilknytning til kommunikasjon ligger også endringsledelse. IT-prosjekter har en lei tendens til å bli en teknisk øvelse – tilpasser du ikke måten medarbeiderne bruker IT for å utnytte fordelene i det nye systemet, får du aldri fullt utbytte av investeringen. Hvordan får du på plass en plan for endringsledelse, som løpende jobber med og holder medarbeiderne fast på reisen det innebærer å innføre et nytt system?

11. Tilpasning kontra standard

Hvor tett opp til standardsystemet ligger forretningsprosessene? Klarer dere å tilpasse prosessene til systemet? Hvis svaret er nei – kan leverandøren gi råd om hvordan ITsystemene skal tilpasses? Noen leverandører vil gjerne nikke ja til alle tilpasninger, ettersom det betyr flere utviklingstimer, mens andre vil utfordre dere for å finne den riktige matchen mellom en standardløsning og mindre tilpasninger.

12. Integrasjon til andre systemer

En Dynamics 365-løsning er kjernen i de fleste virksomheters IT-oppsett, men det står på ingen måte alene. Derfor er det viktig å velge en partner som ikke utelukkende er opptatt av Dynamics 365, men som kan hjelpe dere med å integrere plattformen i eksisterende systemer og tenke inn en felles datamodell for virksomhetens systemer.

13. Sikkerhet

Sikkerhet blir stadig viktigere, og IT-kriminalitet representerer en større trussel enn noen gang. Samtidig kan et strengt og lite fleksibelt system få brukerne til å finne snarveier til å jobbe mer effektivt. Derfor er det viktig å få et system som er både sikkert og brukervennlig, med brukerveiledninger, sikkerhetskampanjer og potensielle katastrofeplaner. Samtidig må dere også sikre dere om at leverandørens egne prosesser – utvikling, kommunikasjon, datahåndtering og liknende – alle er designet for å være sikre og at dette kan dokumenteres.

14. Datakvalitet – analyse og forbedring

Mange IT-avdelinger er klar over at datakvalitet er et område det ofte skorter på. Har partneren de riktige verktøyene til å analysere, vurdere og optimalisere datakvaliteten? Og kan partneren hjelpe dere med å opprette en felles datamodell og gi dere nødvendige verktøy til å styrke datadisiplinen?

15. Datamigrasjon – analyse og utførelse

Nærmere halvparten av dataene til en virksomhet er såkalte "døde data" – data som ikke blir brukt, men som IT-avdelingen lagrer fordi de ikke vet om de er viktige. Derfor må leverandøren ikke bare hjelpe dere med å flytte arbeidsbelastning, men også hjelper med å forbedre data, rydde opp og velge hvilke som skal flyttes og hvilke som skal frasorteres.

Derfor valgte en fransk butikkjede Dynamics 365

Butikkjeden Picard overveide flere plattformer for sin nordiske utvidelse, men sammen med DXC Technology falt valget på Microsoft Dynamics 365. Dette kom av at løsningene til POS; hovedkontoret, logistikk og økonomi, var å finne i den samme plattformen. Det var det ikke i de andre plattformene. Her var POS et uavhengig system og økonomi i et annet.

16. Test

Testing av Dynamics 365-løsningen er et av de mest kritiske punktene før go live-fasen. Derfor må det utarbeides en omfattende og dekkende testprosedyre som beskytter best mulig mot feil når systemet først er oppe og går. Har leverandøren en omfattende testmal basert på tidligere erfaringer, som kan tilpasses deres unike samling av IT-løsninger?

17. Go live-sjekkliste

En godt organisert sjekkliste, som fungerer på tvers av både leverandør og organisasjon, er nødvendig for at go live-fasen skal lykkes. Er sjekklisten strukturert, men fleksibel, i tilfelle det kommer endringer i siste minutt, og er kommunikasjonsveiene klarlagt? Hvem informerer hvem når hva er gjort? Og hvem skal godkjenne de enkelte punktene før de går live?

18. Realisering av business case

Når systemet er implementert og brukerne tilkoblet, er IT-prosjektet ofte fullført for IT-avdelingens vedkommende, men det kreves en endringsledelse om man skal få fullt utbytte av investeringen - ut over kortere svartider og et nytt dashboard. Her kan en dyktig IT-partner tilføre nødvendige ressurser og sparring for ledelsen.

19. Post go live-revisjon

En grundig analyse av implementeringsprosessen er et underprioritert område, men viktig for å fange opp feil og konsekvenser av endringer som er foretatt i siste sekund og som må rettes etter go live. Har partneren en systematisk plan for gjennomgang av systemet etter go live? Hva med prosessen videre, hvordan sørger dere for at utviklingen fortsetter?

20. Help desk, vedlikehold og support

Én ting er et vellykket prosjekt – noe annet er et fortsatt vellykket samarbeid etter implementeringen. Hvordan er oppsettet rundt help desk og support etter go live? Kan leverandøren levere tilfredsstillende SLA-er som er tilpasset virksomheten? Kan de overvåke systemet proaktivt slik at eventuelle problemer kan fanges opp før de oppstår?

21. Globale og lokale løsninger

Hvis IT-systemet skal rulles ut på flere steder og/eller i flere land, er det viktig å få en oversikt over lokale forhold som påvirker implementeringen, men også hvilke lokale prosesser og rutiner som skyldes vaner og ikke nødvendigheter – og hvordan disse skal takles. Kan leverandøren hjelpe dere med å rulle ut systemet i andre land og tilpasse prosessen til lokale forhold?

22. Budsjett

Prisen er naturligvis av betydning for valg av partner. Men hvis pris blir den viktigste faktoren, risikerer du å få et dårligere system eller ende opp med en formidabel tilleggsregning. Se på områder som antall estimerte utviklingstimer, samt hvor skillelinjen går mellom hvilke ansvarsområder som tilhører henholdsvis dere og leverandøren. Finnes det eventuelt tjenester som er inkludert i noen av tilbudene, men som regnes som tillegg i andre? Ta for deg hver minste detalj – ellers risikerer du at det rimeligste tilbudet ender med å bli det dyreste.

Learn more at [dxc.com](https://www.dxc.com)

DXC Technology Norge

Filipstad Brygge 1
0252 Oslo
Norge
T +47 21634000

About DXC Technology

DXC Technology (NYSE: DXC) helps global companies run their mission critical systems and operations while modernizing IT, optimizing data architectures, and ensuring security and scalability across public, private and hybrid clouds. The world's largest companies and public sector organizations trust DXC to deploy services across the Enterprise Technology Stack to drive new levels of performance, competitiveness, and customer experience. Learn more about how we deliver excellence for our customers and colleagues at www.dxc.com.