

# Sådan vælger du en værdiskabende Dynamics 365-partner

Dynamics 365-tjeklisten.

September 2020



## Sådan vælger du en værdiskabende Dynamics 365-partner

At implementere Microsoft Dynamics 365 er ikke bare et komplekst it-projekt. Det indebærer en omfattende analyse af virksomhedens nuværende it- og arbejdsprocesser samt virksomhedens kultur, brugernes it-kompetencer og virksomhedens fremtidige it-setup og -målsætninger.

Fra du begynder overvejelserne om en Dynamics 365-løsning, til du har implementeret platformen, skal du derfor igennem et væld af forskellige processer for at sikre, at du finder det rigtige systemfit, minimerer risikoen og realiserer gevinsten ved jeres investering. For langt de fleste virksomheder kræver det mere end en teknisk it-leverandør. Der er behov for en erfaren og stærk partner, der ikke bare hjælper med den teknologiske side af projektet, men også den forretningsforståelse og indsigt i industrien, der sikrer relevante løsninger og understøtter den forandringsledelse, det kræver i organisationen.

Det betyder også, at du skal tænke dig godt om, før du vælger partner. Og derfor har du brug for at stille de rigtige spørgsmål for at vurdere, om de er det rigtige match for dig. De færreste software-leverandører vil være i stand til at dække dit samlede behov. Men det er vigtigt at vide, hvor de har deres styrker og mangler, og om det komplimenterer jeres eller andre partners kompetencer.

Her får du en tjekliste med spørgsmål, du kan bruge til at undersøge, om en it-partner er det rigtige match for jer.

### **Microsoft Dynamics 365 gør Bagger-Sørensen & Co klar til en uvis fremtid**

For at gøre organisationen klar til at kunne reagere hurtigt på en ny fremtid valgte Bagger-Sørensen & Co at opgradere den ældre Dynamics AX-løsning. Med udgangspunkt i en Fit-Gap analyse lavet sammen med DXC Technology valgte Bagger-Sørensen at udnytte de standard cloudløsninger, som Microsoft Dynamics 365 tilbyder. Det har betydet hurtig implementering og udrulning.

### **1. Procesdefinition og workflow**

Før I starter et Dynamics 365-projekt, er det vigtigt at fastlægge procedurer, plan og rækkefølge for, hvad der skal ske hvornår. Jeres partner bør have en struktureret og afprøvet proces, der definerer de nødvendige processer og workflows for hele projektet og hvordan de tilpasser dem til jeres virksomhed.

### **2. Fit-gap-analyse**

Før I træffer det endelige valg, er det vigtigt med en grundig fit-gap-analyse, hvor virksomhedens processer mappes op mod systemets egenskaber for at identificere, hvor der skal foretages eventuelle tilpasninger eller indkøbes yderligere løsninger.

### **3. Referencer**

Den bedste måde at finde ud af, hvor dygtig leverandøren er, er referencer fra lignende virksomheder. Sørg for at være grundig og kontakt gerne flere kunder for at høre, hvilke styrker og svagheder den enkelte leverandør har.

### **4. Branchebehov**

Kender leverandøren din branche og de særlige processer, forhold og lovgivning, der gør sig gældende? Formår de at udfordre fastlåste antagelser og bidrage med værdi udover en teknisk implementering, eksempelvis i form af best practice-løsninger?

**Medarbejderfokus i implementeringen**

Afkastet på IT-projekter afhænger mindre af den tekniske del af processen og langt mere af den menneskelige del. Vores interne vurdering i DXC Technology er, at cirka 70 % af afkastet afhænger af user adoption og change management og vi italesætter vigtigheden heraf overfor alle kunder.

**5. Strategisk forståelse og retning**

Kan leverandøren tale med, når CEO'en snakker strategisk retning og ikke kun når CIO'en taler tekniske krav? Dynamics 365-løsningen er et centralt element i forretningens evne til at sætte retning fremadrettet. Derfor er det vigtigt at få en leverandør, der også formår at tænke implementeringen ind i virksomhedens udvikling.

**6. It-roadmap**

Når I har indpasset Dynamics 365-projektet til virksomhedens forretningsstrategi, er det vigtigt at se på, hvordan virksomhedens kommende it-investeringer matcher både Dynamics 365-plattformen og virksomhedens forretningsstrategi. Kan leverandøren hjælpe jer med at skabe et sammenhængende it-roadmap eller tilpasse det eksisterende, så det matcher jeres strategi?

**7. Uddannelsesbehov**

Før I går i gang med at rulle en ny løsning ud, er det vigtigt at klarlægge, på hvilket niveau det nye systems brugerkrav matcher op mod det nuværende. Det kræver en tilbundsående analyse på flere niveauer. Har jeres leverandør både teknisk dokumentation og brugerdokumentation til rådighed, der kan bruges til at uddanne jeres medarbejdere, og kan leverandøren stå for uddannelse af både it-afdelingen, superbrugere og almindelige brugere?

**8. Projektledelse**

Dette er et punkt, I selv skal have på plads. Dynamics 365-projekter kræver en stærk projektleder eller -ledelse, som både kan matche og spille sammen med jeres partner. Hvis I ikke allerede har denne person ombord, er det vigtigt, at I får det på plads, før I går i gang. I bør forvente at partneren integrerer og inddrager jeres egne specialister i projektet og sikrer at I er ordentligt med ombord.

**9. Kommunikationsplan**

Uden kommunikation ingen forandring. Derfor kræver et Dynamics 365-projekt fokus på kommunikationen på flere niveauer: Mellem virksomhed og leverandør, til interne stakeholders og organisationen generelt. Ellers vil organisationen hurtigt føle, at et nyt system bliver trukket ned over hovedet på dem. Kan jeres leverandør hjælpe jer med at designe dette kommunikationsflow?

**10. Change Management**

I tæt sammenhæng med kommunikationen ligger Change Management. It-projekter har en kedelig tendens til at blive en teknisk øvelse – og tilpasser du ikke måden, medarbejderne anvender it, til at udnytte fordelene i det nye system, opnår du aldrig de fulde fordele af din investering. Så hvordan får du en plan for forandringsledelse på plads, der løbende arbejder med og holder medarbejdere fast på den rejse, det er, når du introducerer et nyt system?

**11. Tilpasning vs. standard**

Hvor tæt ligger jeres forretningsprocesser op af standardsystemet? Og kan I tilpasse jeres processer til systemet? Hvis ikke, kan leverandøren så rådgive jer om tilpasning af jeres it-systemer? Nogle leverandører vil som udgangspunkt nikke ja til enhver tilpasning, fordi det betyder flere udviklingstimer, imens andre vil udfordre jer for at finde det rigtige match mellem standard og mindre tilpasninger.

**Derfor valgte fransk****butikskæde Dynamics 365**

Butikskæden Picard overvejede flere platforme til deres nordiske ekspansion, men sammen med DXC Technology faldt valget på Microsoft Dynamics 365, fordi løsningerne til POS, hovedkontoret, logistik og finans var at finde i den samme platform. Det var de ikke i de andre platforme. Her var POS et selvstændigt system og finans i et andet.

**12. Integration til andre systemer**

En Dynamics 365-løsning er kernen i de fleste virksomheders it-setup – men det står bestemt ikke alene. Derfor er det vigtigt at vælge en partner, der ikke bare fokuserer ensoprettet på Dynamics 365, men som kan hjælpe jer med at integrere platformen til de eksisterende systemer og indtænke en fælles datamodel for virksomhedens systemer.

**13. Sikkerhed**

Sikkerhed bliver mere og mere vigtig, og it-kriminelle udgør en større trussel end nogensinde før. Samtidig kan et rigtigt og ufleksibelt system få brugere til at søge genveje for at arbejde mere effektivt. Derfor er det vigtigt, at I indtænker design af både et sikkert og brugervenligt system inklusive brugervejledninger, sikkerhedskampagner og potentielle katastrofeplaner. Samtidig bør I også sikre jer, at leverandørens egne processer – udvikling, kommunikation, datahåndtering og lignende – alle er designet til at være sikre og at dette kan dokumenteres.

**14. Datakvalitet – analyse og forbedring**

Et sted, hvor mange it-afdelinger ved, at de kunne være bedre, er på datakvaliteten. Så har jeres partner de rigtige værktøjer til at analysere, vurdere og optimere jeres datakvalitet? Og kan de hjælpe jer med at skabe en fælles datamodel og give jer værktøjerne til at styrke jeres datadisciplin?

**15. Datamigration – analyse og udførelse**

Op imod halvdelen af virksomheders data er, hvad vi kalder ”døde data” – data som ikke bliver brugt, men som it-afdelingen gemmer, fordi de ikke ved, om de er vigtige. Derfor er det vigtigt, at jeres leverandør ikke bare hjælper jer med at flytte workloads, men også hjælper jer med at forbedre data, rydde op og udvælge, hvilke som skal flyttes, og hvilke som skal frasorteres.

**16. Test**

At teste Dynamics 365-løsningen er et af de mest kritiske punkter før go live. Derfor skal der designes et omfattende og dækkende testforløb, der sikrer jer bedst muligt mod fejl, når først systemet er live. Har leverandøren et omfattende test-template baseret på tidligere erfaringer, der kan tilpasses jeres unikke samling af it-løsninger?

**17. Go live-tjekliste**

En velstruktureret tjekliste, der fungerer på tværs af både leverandør og organisation, er nødvendig for en succesfuld go live. Er tjeklisten struktureret, men fleksibel, i tilfælde af, at noget bliver ændret i sidste minut, og er der styr på kommunikationsvejene? Hvem informerer hvem, når hvad er gjort? Og hvem skal godkende det enkelte punkt, før det går live?

**18. Realisering af businesscasen**

Når implementeringen af systemet er udført, og brugerne koblet på, er it-projektet ofte overstået for it-afdelingens vedkommende – men skal man have resultater ud af sin investering – ud over kortere svartider og et nyt dashboard, kræver det forandringsledelse – her kan en god it-partner tilføre nødvendige ressourcer og sparring for ledelsen.

## **19. Post go-live audit**

At gennemføre en grundig analyse af implementeringsprocessen er et underprioriteret, men vigtigt skridt, for at fange fejl og svipsere og konsekvenser af ændringer foretaget i sidste sekund, som skal rettes efter go live. Har jeres partner en systematisk plan for gennemgang af jeres system efter go live? Og hvad med det videre forløb? Hvordan sikrer I, at I fortsætter udviklingen?

## **20. Help desk, maintenance og support**

En ting er et vellykket projekt – et andet er et vellykket partnerskab, som fortsætter efter implementeringen. Hvordan er setup omkring help desk og support efter go live? Kan leverandøren levere tilfredsstillende SLA'er, som passer jeres virksomhed? Og kan de overvåge jeres system proaktivt, så I fanger problemer, før de opstår?

## **21. Globale og lokale løsninger**

Hvis jeres it-system skal udrulles på flere lokationer og/eller i flere lande, er det vigtigt at få overblik over, hvilke lokale forhold der påvirker implementeringen, men også hvilke lokale processer og rutiner der er et resultat af vaner og ikke nødvendigheder – og hvordan man matcher dem. Kan leverandøren hjælpe jer med at udrulle systemet i andre lande og tilpasse processen til lokale forhold?

## **22. Budget**

Prisen betyder selvfølgelig noget i valg af partner. Men hvis pris bliver det vigtigste parameter, risikerer du at få et dårligere system eller ende med en kæmpe ekstraregning. Kig på områder som fx antallet af estimerede udviklingstimer, og hvor skillelinjen er, mellem hvad I som virksomhed varetager, og hvad leverandøren står for. Er der eventuelt nogle services, som er inkluderet i nogle tilbud, som er tilvalg i andre? Gå helt ned i detaljerne – ellers risikerer du, at det billigste tilbud ender med at blive det dyreste.

**Learn more at [www.dxc.technology](http://www.dxc.technology)**

 **Get the insights that matter.**  
[www.dxc.technology/optin](http://www.dxc.technology/optin)

### **DXC Technology Danmark**

Retortvej 8  
2500 Valby  
Denmark  
Tlf. +45 3614 4000



### **Om DXC Technology**

DXC Technology er verdens førende uafhængige, end-to-end IT-service virksomhed. Selskabet administrerer og moderniserer forretningskritiske systemer og integrerer dem med nye digitale løsninger, der skaber bedre resultater. Virksomhedens globale rækkevidde, kompetencer, innovationsplatforme, teknologi uafhængighed og omfattende partnernetværk, gør at flere end 6.000 private og offentlige kunder i 70 lande kan trives med forandring. For mere information, besøg [www.dxc.technology](http://www.dxc.technology).