

# referenceCASE

## optimentor

## OTICON A/S

### Migreringsprojekt Office 2007

Den danske høreapparatproducent Oticon skiftede i 2008 IT-plattform fra Office 2003 til Office 2007. Oticon valgte **Optimentor** som leverandør af uddannelsesydelse til projektet. Her fortæller projektleder og primus motor på migreringsprojektet - Anders Holte Nielsen fra Oticons IT-infrastrukturafdeling - om forløbet og samarbejdet med Optimentor.

#### **På forkant med ny teknologi**

- Der var flere årsager til, at vi valgte at skifte til Office 2007. Vi havde brug for den nye Office-pakke i forretningsmæssig sammenhæng – f.eks. vil vi gerne undgå at skulle konvertere de filer, vi modtager udefra. Samtidig ønskede vi at udnytte de muligheder, de nye funktioner giver for at arbejde endnu mere effektivt i det daglige. Og endelig er vi jo kendte for at være en innovativ virksomhed, så det gav god mening at tage vores egen medicin og være på forkant med de nyeste programmer

#### **Uddannelsesstilbud til brugerne**

Efter et succesfuldt pilotprojekt var Oticon klar til at tage fat på udrulningen af 800 pc'ere i hovedsædet i Smørum og Thisted. Planen var at gennemføre skiftet til den nye Office-pakke over 5 dage. Og for at gøre processen så smertefri

som muligt besluttede projektledelsen at stille en række uddannelsesstilbud til rådighed for de berørte brugere.

- Et skift til en ny platform kan ikke gennemføres uden at berøre brugerne i et eller andet omfang. Oticons medarbejdere er højtuddannede og generelt meget selvstændige - og mange er rutinerede brugere af Office-pakken, forklarer Anders Holte Nielsen, der trods det høje IT-kompetenceniveau i virksomheden valgte at trække på eksterne kompetencer.

#### **Kompetent samarbejdspartner**

- Vi kunne udmærket løfte opgaven selv, men vi vil hellere koncentrere os, om det vi er bedst til – vores kerneforretning - derfor var vi på udkig efter en kompetent samarbejdspartner til at løfte uddannelsesdelen i projektet, fortæller Anders Holte Nielsen, der var i dialog med flere mulige leverandører før Optimentor.

- En af mine kollegaer har tidligere samarbejdet med Optimentor i forbindelse med et større migreringsprojekt i en anden virksomhed med gode erfaringer, så jeg tog dem ind til en snak, fortæller Anders Holte Nielsen, der lagde vægt på Optimentors erfaring fra lignende projekter.

>

#### **FAKTA OM OPGAVEN**

Udrulning af Office 2007 på 800 pc'ere på 2 lokationer på 5 dage:

- Quick Guide - de vigtigste nyheder i Office 2007.
- Office 2007 Opgraderings seminarer (på dansk/engelsk) Ca. 250 deltagere
- On-site support/IT-coaching



# “Set i bakspejlet er der ikke meget jeg ville gøre om... måske ville jeg have valgt at få indspark fra Optimentor allerede i pilotfasen”

Anders Holte Nielsen, Oticon

## > Et interessant udspil

- Optimentor kom med et interessant udspil, der indeholdt konkrete forslag til, hvordan uddannelsesdelen skulle gribes an. Deres tilgang var ‘Vi ved, hvad der virker’ frem for ‘Hvad vil I gerne have’, som var den, vi havde mødt hos andre leverandører, vi var i dialog med. Det signalerer troværdighed. Da de samtidig havde kompetencerne i orden og var nemme at kommunikere med, blev de taget med på sidelinjen.

Uddannelsesdelen bestod bl.a. af en Quick Guide i to sprogversioner (dansk og engelsk) og seminarer om de vigtigste nyheder i Office 2007 samt ‘on site’ support. Brugerne har været godt tilfredse med den hjælp, de har fået:

## ‘Udsolgte’ seminarer og god support

- Det stod brugerne frit for, om de ville benytte sig af de ydelser, der var til rådighed. Men det er mit indtryk, at Quick Guiden blev læst af de fleste. Derudover var flere af seminarerne fyldt op, og det er jo en indikator for, at de var populære, vurderer Anders Holte Nielsen, der også er tilfreds med den support, brugerne har kunnet trække på i forløbet:

- Optimentors support har aflastet vores service desk ved at tage hånd om de forskellige udfordringer, der opstod undervejs hos brugerne. Alle supportspørgsmål og -svar er

løbende blevet registreret, så vi kan drage nytte af dem, når vi går i gang med at udrulle Office 2007 i vores andre danske og udenlandske afdelinger. Optimentors konsulenter har ydet en god support. De er venlige og imødekommende og har en ‘hvad kan jeg hjælpe dig med’-attitude, der har medvirket til, at vores brugere hurtigt kunne komme videre i deres arbejde, udtaler Anders Holte Nielsen, der er godt tilfreds med forløbet og samarbejdet med Optimentor.

## Indfrie forventninger

- Set i bakspejlet er der ikke meget jeg ville gøre om ... måske ville jeg have valgt at få indspark fra Optimentor allerede i pilotfasen. Den havde vi jo klaret selv, da de kom ind i billedet, fortæller Oticons IT-projektleder, der synes, at det har været værd at have Optimentor med på sidelinjen:

- Migreringen til den nye platform har blot været et lille bump på vejen for os. Mange af vores brugere var så kompetente i forvejen, at det snarere handlede om at mindske et gab mellem de nye og gamle funktioner end om et kompetenceløft. Denne opgave håndterede Optimentor fint, tingene forløb som de skulle – og vi har fået den leverance, vi var stillet i udsigt. Jeg er godt tilfreds med samarbejdet, slutter Anders Holte Nielsen.

## VIL DU VIDE MERE?

Du kan besøge Oticon A/S på [www.oticon.dk](http://www.oticon.dk), ringe til Optimentor på telefon +45 70 20 22 85 og hør mere om, hvordan Optimentor har hjulpet andre virksomheder, eller gå ind på vores web site [www.optimentor.com](http://www.optimentor.com).

The logo for Optimentor, featuring the word 'optimentor' in a white, lowercase, sans-serif font inside a blue rectangular box with a slight 3D effect.

Optimentor ApS  
Herstedvang 7B, 2. th.  
2620 Albertslund  
T +45 70 20 22 85  
F +45 70 20 22 91

Email: [info@optimentor.com](mailto:info@optimentor.com)  
[www.optimentor.com](http://www.optimentor.com)