

ETU Forsikring

ETU Forsikring sikrer tryghed hos deres private og små- og mellemstore erhvervskunder gennem forsikringsløsninger.

CASE: Udvikling og opbygning af virksomhedens BI system, der skal forankres gennem brugervenlighed og kommunikation.

CASEBESKRIVELSE

ETU Forsikring er et af Danmarks yngste forsikringsselskaber og har eksisterede siden 2007, hvor de bl.a. har opbygget samarbejde mere flere små forsikringsagenturer, der i dag sælger ETU Forsikrings løsninger. Virksomheden har i alt 8 forskellige afdelinger: skade-, salgs-, kundeservice-, erhvervs-, IT-, økonomi-, HR- og direktionafdeling, der alle sætter en ære i at yde en god service gennem den personlige relation til deres kunder, hvilket sikres gennem deres lokale assurandører og salgscentre i Køge og Røddekro. Derudover bestræber ETU Forsikring at være handlekraftige og kunne tegne kundetilpassede forsikringsløsninger, hvilket kræver en stor indsigt i forsikringsbranchens udvikling og kundernes behov.

ETU Forsikring har gennem de seneste år oplevet en gunstig udvikling og stigende vækst, hvilket stiller større krav til virksomhedens videngrundlag og kræver at man kender sin butiks drift og udvikling, for at sikre en sund og organisk vækst.

I dag sidder ETU Forsikrings økonomichef Steffen og controller Mogens manuelt og trækker data for de respektive afdelinger, der opsættes i Pivottabeller i Excel. Disse rapporter benyttes til at skabe overblik over virksomhedens operationelle udvikling for medarbejdere og benyttes som et strategisk beslutningsgrundlag for afdelingslederne.

Der er flere udfordringer ved nuværende fremgangsmåde. Bl.a. skal Steffen og Mogens hver dag bruge manuelle ressourcer på at opdatere rapporterne for de enkelte afdelinger, fx kan det tage op til 15 minutter at opdatere én skadesprocent ud af mange for skadeafdelingen, hvilket hurtigt løber op i 37 timer over en måned. Derudover vil der altid være en risiko for fejltastning, der vil have en negativ indflydelse og give misvisende dataindsigt i virksomheden. Ikke alle organisationens medarbejdere er fortrolige med pivottabeller og Excel, hvilket skaber en kommunikationsbrist, da nuværende dataredskab/rapporter ikke kan sikre at alle medarbejdere på tværs af afdelingerne kan benytte nødvendige- og brugervenlige data.

Nuværende fremgangsmåde er derfor en ressourcekostelig og slavisk proces, der ikke kun bremser virksomhedens agilitet og udvikling, men samtidigt ikke løser virksomhedens operationelle- og strategiske informationsbehov og overblik qua den manglende brugervenlighed.

ETU Forsikring har derfor investeret i Gensams systemløsning 'Microsoft power Business Intelligence (BI)', som er et data- og informationsredskab, hvor nuværende data skal konverteres til. Der har dog hverken været ressourcer eller tid til at undersøge de interne behov ift. den daglig drift, som BI systemets rapporter også kaldt dashboards skal bygges op omkring, for at sikre et brugervenligt og intuitivt værktøj, som alle medarbejder, uafhængigt af afdelingen, kan benytte til deres operationelle overblik, eller som ledelsesgruppen kan benytte til at sikre et strategisk udviklingsafsæt, der gør at de kan agere agilt i en hurtigt voksende virksomhed, og sikre ikke kun en sund og organisk vækst, men også en effektiv og trivselsfremmende arbejdsplads for deres medarbejdere.



ETU Forsikring

ETU Forsikring sikrer tryghed hos deres private og små- og mellemstore erhvervs kunder gennem forsikringsløsninger.

CASE: Udvikling og opbygning af virksomhedens BI system, der skal forankres gennem brugervenlighed og kommunikation.

Virksomheden har derfor behov for en iterativ udviklingsproces, hvor udvikling og opbygning af dashboards kvalificeres kontinuerligt i samarbejde med medarbejdere og ledere, for at sikre at brugbare løsninger.

Casen tager udgangspunkt i virksomhedens 4 hovedafdelinger: Salgs-, skade-, kundeservice-, og erhvervsafdeling, der efterfølgende kan skaleres op til resten af organisationen.

KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver til casen er inddelt i følgende 3 områder:

- 1. Kortlægning af baseline og hvilke uforløste behov virksomhedens medarbejdere og ledere har**
 - Fastlæg i samarbejde med økonomichefen og ledergruppen, hvilke KPI'er virksomheden er udfordret på qua manglende indsigt og udvikling af BI systemet. Disse KPI'er skal fungere som baseline for casen og danne grundlaget for en effektmåling efter de 12 uger. *Det kunne fx være: medarbejdertilfredshed, ressourcebesparelser og øget informationsniveau.*
 - Kvalitative analyse af medarbejdere og ledernes udfordringer gennem interviews, med én medarbejder og én chef for de 4 respektive hovedafdelinger: salgs-, skade-, kundeservice-, og erhvervsafdeling.
 - Kortlægning af nuværende behov på medarbejder- og lederniveau i de 4 respektive afdelinger med henblik på løsning af disse gennem dashboards.
- 2. Udvikling og opbygning af dashboards i samarbejde med økonomiafdelingen**
 - Udvikle og opbygge 2*4 prototyper af dashboards ud fra indsigterne i første fase. Dvs. et overordnet dashboard på medarbejderniveau og et dybdegående dashboard på lederniveauet for de 4 afdelinger: salgs-, skade-, kundeservice- og erhvervsafdelingen.
 - Testning af prototyperne med henblik på nye indsigter
 - Videreudvikling af dashboards/prototyperne
- 3. Kommunikation, forankring og effektmåling**
 - Kortlægning og inddragelse af medarbejderne i designprocessen af dashboards, så de opfylder kommunikationsbehov, hvad enten det er igennem visuelle grafer, billeder, tabeller eller lignende.
 - Planlægning og kortlægning af fremtidige kommunikationsopgaver med henblik på onboarding i systemet for nye medarbejdere.
 - Foretag en effektmåling efter implementering af dashboards/prototyperne, med henblik på, hvilken værdi et brugervenligt dataredskab har og kan skabe for ETU Forsikring.



ETU Forsikring

ETU Forsikring sikrer tryghed hos deres private og små- og mellemstore erhvervskunder gennem forsikringsløsninger.

CASE: Udvikling og opbygning af virksomhedens BI system, der skal forankres gennem brugervenlighed og kommunikation.

ØNSKET UDBYTTTE FOR VIRKSOMHEDEN

Efter 12 uger vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- Udviklet Dashboards/ rapporter til de 4 hovedafdelinger på medarbejder- og lederniveau (slags- skade- kundeservice- og erhvervsafdelingen), der senere kan opskaleres til resten af organisationen.
- Effektmåling ud fra de fastsatte KPI'er – og hvor kan data skabe værdi i virksomheden.

RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

Strategi, forretningsforståelse, kommunikation, antropologi, økonomi, IT, softwareudvikling, Excel og Microsoft.

TALENTPROFIL

Det er afgørende, at du er involverende, detaljeorienteret, analytisk og initiativrig. Det er en fordel at kunne gennemskue det komplekse, og gøre det enkelt.

Casen favner flere områder, og der er derfor behov for flere forskellige faglige- og personlige kompetencer i teamet, bl.a. en med en antropologisk og inddragende tilgang til analyser der er nysgerrig på at forstå ETU Forsikrings medarbejdere og deres behov, en der kan sætte skub i processer og strukturere alle opgaverne, en der er skarp på forretningsforståelse og økonomi og formår at skabe synergi mellem systemer og mennesker, en der elsker at udvikle systemer og en sidste, der er stærk i virksomhedskommunikation.

Det er en fordel at have erfaring med- Excel, Pivottabeller eller BI systemer, men ikke et krav. ETU Forsikring tilbyder at man i opstarten af caseforløbet enten kan få et crash kursus i Microsoft Power BI eller en online genopfriskning til dem, der enten har eller ikke har arbejdet med BI systemer før. Derfor er det ikke et krav, at du kan arbejde i BI systemer, da du igennem økonomiske forståelse hurtigt og intuitivt kan navigere og bruge systemet.

ETU Forsikring er lokaliseret i Røde Kro, hvilket er en god times kørsel fra Odense. Dette skal dog ikke afholde dig fra casen, da virksomheden er yderst fleksibel. De tilbyder teamet mulighed for en ugentlig hjemmearbejdsdag. Derudover vil der være befordringsgodtgørelse for dem der ligger bil til, ellers er Go More eller opsamling en mulighed.

Brænder du også for at omdanne data til indsigt – både på det strategiske og operationelle niveau igennem overskuelig og brugervenlig dashboards eller formidling, så er denne case den rette for dig! Her du har rig mulighed for at sætte dine egne aftryk og skabe synlige resultater.



LEAD THE
TALENT