

Statens It

Håndbog til ressortomlægning

Kundevendt version

Bilag 1 til Kundeprojektproces

Indhold

1	Indledning	3
1.1	Formål	3
1.2	Baggrund	3
1.3	Læsevejledning / håndbogens elementer	3
2	Rammer	4
2.1	Scenarier	4
2.2	Aftalemæssige rammer	6
3	Procedure, projektforbøb og aktiviteter	7
3.1	Projektforbøb	8
3.2	Aktiviteter	9
3.2.1	Initiering	9
3.2.2	Gennemføbelse	10
3.2.3	Idriftsættelse	12
3.2.4	Afslutning	12
3.3	Kundeafgang	12
	Dokumenthistorik	14

1 Indledning

1.1 Formål

Håndbog for ressortomlægning skal sikre, at Statens It er i stand til at gennemføre it-mæssige forandringer hos kunden relateret til, at hele eller dele af driftsansvaret overgår til Statens It og hermed sikre en sikker og hurtig gennemførelse af en ressortomlægning, herunder også organisationsændringer.

Formålet med håndbogen er at sikre de forskellige projekter gribes ensartet an under passende hensyntagen til de unikke karakteristika de enkelte projekter har, som følge af kundernes forskellige IT landskaber.

Denne version af håndbogen er en kundeendt version, hvor fokus er lagt på samspillet og samarbejdet mellem kunderne og Statens It.

1.2 Baggrund

Statens It har ansvaret for at drive en effektiv it-understøttelse og sikre en høj og ensartet it-service. Hovedopgaverne omfatter drift, support, udvikling og harmonisering af it i staten. For at kunne leve op til dette ansvar er det bl.a. nødvendigt, at Statens It er i stand til at håndtere ressortomlægninger både sikkert, effektivt og hurtigt.

Projekter som følge af ressortændringer kan omfatte flytninger på tværs af fysiske lokationer og organisatoriske grænser. Disse sager kan omfatte ændringer i AD, domæneorganisering, mail, kalender, intranet, ny filserver, flytning af data, overgang til nyt ESDH-system m.m. Der kan desuden være medarbejdere, der skal overflyttes til eller fra Statens It.

For at kunne gennemføre disse projekter er det vigtigt med et tæt samarbejde. Statens It er afhængige af kundernes viden, information og forskellige leverancer. Denne håndbog skal hjælpe til, at der allerede fra opstarten af et projekt fokuseres på dette, og hvornår leverancerne forventes klar til brug.

1.3 Læsevejledning / håndbogens elementer

Håndbogen er opbygget, så den kan dække ressortomlægninger og organisationsændringer.

I afsnit 2 beskrives de rammer, der gør sig gældende for en ressortomlægning, herunder scenarier samt aftalemæssige rammer.

I afsnit 3 beskrives procedure og projektførløb med tilhørende faser og aktiviteter, herunder i hvilke aktiviteter kunden skal bidrage.

2 Rammer

2.1 Scenarier

I forbindelse med ressortomlægninger findes forskellige scenarier afhængig af, om kunden er hos Statens It eller ej, og om infrastrukturen skal i drift hos Statens It eller ej:

- 1) **Intern til intern flytning**, hvor der helt eller delvist flyttes mellem to kunder i Statens It
- 2) **Ekstern til intern flytning**, hvor der helt eller delvist flyttes fra en ekstern institution, til en kunde i Statens It
- 3) **Oprettelse af ny kunde**, hvor ny ressort/kunde oprettes og driftes af Statens It
- 4) **Intern til ekstern flytning**, hvor der helt eller delvist flyttes fra en eller flere kunder i Statens It til en institution, som driftes af et større IT-fællesskab.
- 5) **Nedlæggelse af eksisterende kunde**, hvor en kunde skal ophøre med at eksistere – se afsnit 3.3

I forhold til ressortændringer gælder følgende princip for it – drift og support: alle ministerområder og institutioner, der før et folketingsvalg stod eller efter folketingsvalget står uden for et større it-fællesskab, skal være kunde i Statens It.

Det betyder;

- At et nyt departement eller en ny styrelse skal være kunde hos Statens It, med mindre departementet eller styrelsen oprettes på et ministerområde med et større it-driftsfællesskab.
- At nuværende kunder hos Statens It, forbliver kunder hos Statens It.

Nedenstående oversigt viser de forskellige scenarierne:

		Scenarie 1	Scenarie 2 og 3	Scenarie 4	Scenarie 5
Forretnings	Afgivende part	Kunde hos Statens It	Kunde uden for Statens It	Kunde hos Statens It	Kunde hos Statens It
	Modtagende part	Kunde hos Statens It	Kunde hos Statens It	Kunde uden for Statens It	Ingen
It-drift	Afgivende part	Statens It	Institution, som driftes af et større IT-fællesskab.	Statens It	Statens It
	Modtagende part	Statens It	Statens It	Institution, som driftes af et større IT-fællesskab.	Ingen

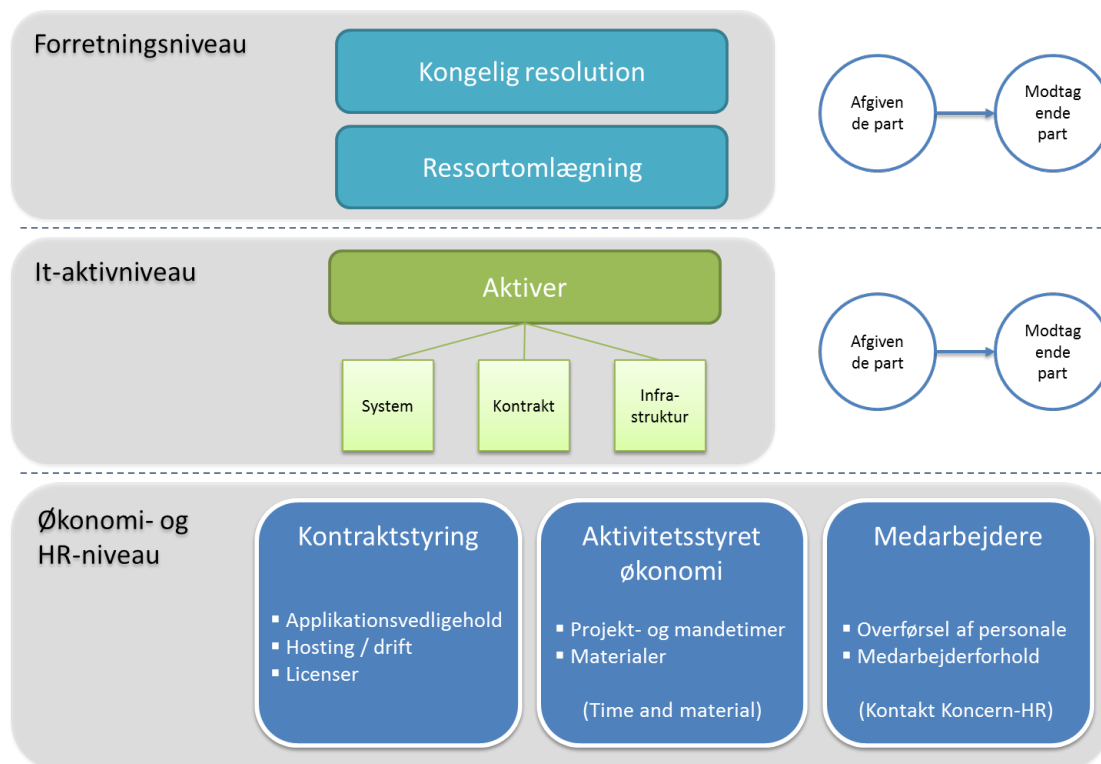
Såfremt en styrelse deles, og en del af styrelsen flyttes til et ministerium uden for Statens It, der har et større it - driftsfællesskab, vil det være det modtagende ministerium, som har det primære ansvar for ressortomlægningen, og Statens It leverer de nødvendige ressourcer og ydelser til omlægningen.

Ansvarlig for it-projekt ressortomlægning:	Modtagne ministerium	Afgivende ministerium
Ressortomlægning mellem Statens Its kunder (scenarie 1)	X	

Ressortomlægning hvor ressort flytter helt eller delvist til Statens It (scenarie 2 og 3)	X	
Ressortomlægning hvor ressort flytter helt eller delvis uden for Statens It (scenarie 4)	X	X
Ressortomlægning hvor ressort nedlægges (scenarie 5)		X

2.2 Aftalemæssige rammer

På nedenstående figur er tre niveauer; et **forretningsniveau**, som afgør fordelingen af ressortopgaver. Et **it-aktivniveau**, som indeholder de aktiver, der knytter sig til løsningen af specifikke ressortopgaver. Endeligt et **økonomi- og hr-niveau**, som knytter sig til de økonomiske og evt. hr-mæssige forhold i forbindelse med gennemførelsen af en ressortomlægning.



Når der sker ressortændringer, dvs. ændringer i ministeriers sagsområder, sker det via en kongelig resolution. Da den kongelige resolution udelukkende siger noget om ministeriers sagsområder, er det ikke muligt entydigt at sige noget om, hvordan de it-mæssige aktiver fordeles. Det er dog en forudsætning, at fordelingen af aktiver er entydig, før Statens It kan udføre sin rolle i forbindelse med en udmøntning af en given ressortomlægning. Afgivende og modtagende ministerium skal derfor være enige om overførsel af de konkrete opgaver, medarbejdere og den tilhørende økonomi mv.

Som udgangspunkt følger opgaver og økonomi med ansvaret og opgaverne, hvilket betyder, at hvis ansvaret for it-driften overføres til en anden myndighed (herunder Statens It), overdrages samtidig økonomi, kontrakter, licenser, hardware og software og evt. de ansatte, der er relateret til it-driften. Omfanget af overdragelsen kan afhænge af valgt driftsmodel. I praksis vil der være behov for en kortlægning af aktiver og passiver, og en efterfølgende overdragelsesproces, hvor metoden i denne vejledning kan anvendes.

3 Procedure, projektforbøb og aktiviteter

En ressortomlægning sker på baggrund af et folketingsvalg, ministerskifte eller en ny ansvarsfordeling, hvorfor Statens It skal være klar til hurtigt at håndtere dette. Nedenstående figur viser de faser i ressortændringer, som kunderne og Statens It skal igennem.

Ressortomlægning ved folketingsvalg

I forbindelse med Folketingsvalg kontakter Statens It Departementerne og planlægger forløbet omkring evt. ministerskifte og fratrædelse af særlige rådgivere.

Der skal inden valget eller i forbindelse med valget udskrives udpeges en ressortkoordinator pr. ministerområde. Kort tid efter valgets udskrivelse indkalder Statens It de udpegede ressortkoordinatorer til møde i Statens It for at orientere om, hvorledes de forestående ressortomlægninger gribes an i samarbejde

Inden for ca. den første måned vil der være rokeringer af medarbejdere på tværs af ministerområder, mens de egentlige ændringer i form af flytninger af systemer, flytninger til nye lokationer mm. formentlig først for alvor sker senere i forløbet, men selve planlægningen kan påbegyndes, når de endelige ressortaftaler mellem afgivende og modtagende ministerium er på plads.

Kundens bidrag:

1. I forbindelse med valget udpeges hurtigst muligt en ressortkoordinator pr. ministerområde.
2. På baggrund af kongelig resolution planlægger Statens IT og ressortkoordinatorerne ressortomlægningerne. Kunden identificerer de nøgleressourcer og projektdeltagere, som skal indgå i de it-relaterede projektopgaver omkring ressortomlægningen.



Ministerskifte

Der sker løbende udskiftning af ministre, men selvfølgelig i den helt store stil i forbindelse med et folketingsvalg. I forbindelse med til- og fratrædelse af en minister, kontakter Departementet deres It-driftspartner hos Statens It og oplyser om kontaktperson i forbindelse med det kommende

ministerskifte. Statens It kontakter herefter vedkommende og gennemgår de relevante punkter i forbindelse med ministerskiftet.

Når der udskrives et valg, sender Statens It relevant materiale til ministersekretariatene i god tid, så de er bekendt med, hvilke oplysninger vi har brug for i forhold til ministerskifte. Dette med formål at sagerne bliver løst hurtigt og effektivt.

Særlige rådgivere


Den dag valget udskrives, lukkes der i mange tilfælde for adgangene til de særlige rådgivere. Der er via Serviceportalen en blanket til oprettelse og nedlæggelse af de særlige rådgivere, sagen indmeldes af kunden.

Det er også muligt, at anvende den sædvanlige blanket for HR medarbejdere til fratrædelser, hvis dette ønskes, og denne behandles så efter sædvanlig procedure for fratrædelse af medarbejdere.

Afmelding af udstyr sker på sædvanlige blanketter til dette formål.

3.1 Projektforløb

Projektforløbet følger Statens Its kundeprojektproces illustreret med nedenstående fire faser. Aktiviteterne beskrevet i hver fase er eksplicitte for ressortomlægning eller organisationsændring. Kundeprojektprocessens øvrige standard-aktiviteter er udeladt i nedenstående model af hensyn til overblikket.

Initiering	Gennemførelse	Idriftsættelse	Afslutning
Afdække aftalerne vedr. afgivende og modtagende ressort	Analyse As-is Design To-be GAP analyse	Overgang til Statens It: • Ikrafttrædelse af kundeaftale og SLA	Evaluering af hele forløbet
Opstartsmøde med ekstra emner udover kundeprojektprocessen: • Projektorganisation • Kommunikationsplan • Organisatorisk omfang • Juridiske forhold • Aktiviteter fra tjekliste	Teknisk forberedelse Forretningsmæssig klargøring – fx: • Relevante dokumenter • Servicevinduer • Testplaner	Ikrafttrædelse af nye leverandøraftaler, lejemål, kontrakter, licenser og it-support mv.	Oprydning - fx: • Data på gamle drev • Udgåede AD'er • Udgåede licenser
Projektbeskrivelse herunder risikovurdering, tidsplaner, organisering samt indgåelse af kundeaftaler.	Aftalte leverancer – fx: • Opsigelse af lejemål, kontrakter, licenser og leverandøraftaler • Afklaring af ESDH, data samt arkivering af journaler	Go live: • Floorwalking • Kommunikation • Beredskab i Statens It	Fremadrettede tiltag fx: • Tvær ministerielle samarbejde, konsolideringstiltag, projekter mv.
Overgangsperiode under projektet og driftssituation	Opgavesplit og valg af driftsmodel	Øvrige tekniske tiltag: • Oprydning I serverrumAdgangshåndtering	
Change Management			
Milepæl: Kundeaccept af projektbeskrivelse	Milepæl: Kundeaccept af test samt eventuel driftsdokumentation Milepæl: Request for change	Milepæl: Statens Its driftsansvarlige godkender driftsprøve ved systemafhængigheder	

3.2 Aktiviteter

I dette afsnit beskrives de aktiviteter, som er eksplicite i en ressortomlægning eller organisationsændring. Beskrivelsen af aktiviteterne er opdelt som i førnævnte projektforsløb med faserne Initiering, Gennemførelse, Idriftsættelse og Afslutning.

3.2.1 Initiering

Inden initieringsfasen kan påbegyndes skal sagen meldes ind via Statens Its Serviceportal eller telefon 72 31 00 01.

Herefter vil ministeriets It-driftspartner tage kontakt til departementets/styrelsens ansvarlige ressortkoordinator, og der vil blive koordineret et møde herom.

I initieringsfasen foretages de indledende undersøgelser af projektets omfang og mål. Samtidig foretages en organisering af projektet, og der udarbejdes den nødvendige projektdokumentation, herunder projektplan, risikovurdering og kommunikationsplan. Endelig foretages en afklaring af, hvordan overgangsordningen skal foregå – fx tidsrummet med projektet pågår.

Kundens bidrag: Departementet eller den respektive styrelse bestiller en ressortomlægning på Statens Its Serviceportal med overskriften "Ressortomlægning i xxx-ministerium/styrelse". Derefter gives der skriftlig besked til ministeriets It-driftspartner med henvisning til RITM-nummeret. Det er vigtigt, at alle bestillinger til ressortomlægningsprojektet bliver oprettet under samme RITM-nummer i samarbejde med Statens Its projektleder. Det er modtagne ministerie, der opretter bestillingen ved sammenlægninger eller flytninger mellem ministerområder.

3.2.1.1 *Afdække aftalerne omkring afgivende og modtagende ressort*

For ressortomlægning er det vigtigt indledningsvis at sikre, at overdragelsesaftalen mellem den afgivende og modtagende ressort er faldet på plads, inden planlægningen påbegyndes. Fra Statens Its side skabes klarhed over hvilke medarbejdere, systemer, websider m.m. der skal flyttes mellem institutionerne (FM Koncern-HR inddrages i de efterfølgende faser, hvis der skal overføres it -medarbejdere).

3.2.1.2 *Opstartsmøde:*

På opstartsmødet er det relevant med følgende deltagere;

Fra Statens It: it-driftspartner, arkitekt og projektleder.

Fra kunden (både det afgivende og modtagende ministerium): it-koordinator, evt. projektleder og 3. parts leverandør.

Ud over de i kundeprojektprocessen angivne emner er det vigtigt, at følgende aftales:

- Projektorganisation
- Kommunikationsplan
- Øvrige relevante aktiviteter såsom juridiske forhold, organisatorisk omfang mv.
- Afklaring af igangværende eller planlagte projekter, som kan have en indflydelse.

Kundens bidrag: Kunden skal stille med de relevante personer jf. ovenstående beskrivelse.

Desuden skal kunden bidrage med viden om relevante forhold, herunder juridiske, økonomiske og organisatoriske forhold samt viden om igangværende projekter.

3.2.1.3 *Projektbeskrivelse/-plan:*

Efter opstartsmødet udarbejder Statens Its projektleder 1. udgave af projektplanen og en projektbeskrivelse - herunder risikovurdering og tidsplaner.

Kundens bidrag: Kunden (modtagende ressort) skal bidrage ved udarbejdelse af projektplan og projektbeskrivelse herunder aftalte tidsplaner, ligesom kunden skal godkende den udarbejdede plan og det tilhørende omkostningsestimat.

3.2.1.4 *Organisering af projektet:*

Når der er foretaget en indledende afdækning af omlægningen, organiseres selve projektet, idet der nedsættes/udpeges:

- En styregruppe med deltagelse af ledelsen fra de forskellige parter (afgivne og modtagende ressort)
- En eller flere projektledere afhængig af ressortændringernes omfang og kompleksitet
- Evt. arbejdsgrupper (teknisk, administrativ og forretningsmæssig)
- Kontaktpersoner og ansvarlige hos henholdsvis kunde og Statens It til den kommende samarbejdsorganisation

Kundens bidrag: Kunden skal bidrage med deltagelse i styregruppen, udpege en projektleder samt udpege deltagere til de forskellige arbejdsgrupper.

3.2.1.5 *Overgangsperioden:*

Styregruppen skal aftale, hvordan driftssituationen, investeringer, evt. personalesager vedr. it-medarbejdere mv. håndteres i overgangsperioden fra initieringsfasen frem til afslutning af gennemførelsesfasen. Et tidsrum, der kan strække sig op til mellem 6 og 12 måneder

Kundens bidrag: Kunden skal sammen med Statens It aftale overgangsperioden.

3.2.1.6 *Overdragelse af medarbejdere (kun relevant i de situationer, hvor der skal overføres it-medarbejdere fra kunden til Statens It):*

Det vurderes, om og hvornår der er skal afholdes SU-møder hos Statens It og hos afgivende kunde. Hvis medarbejdere skal overdrages til Statens It følge de almindelige ressortoverdragelsesprincipper (medarbejderne følger opgaverne).

Det vurderes, om der er behov for implementering af yderligere organisatoriske ændringer.

Kundens bidrag: Kunden skal bidrage med viden og information herunder igangværende og afsluttede personalesager for de medarbejdere, der skal overdrages i forbindelse med projektet.

3.2.2 Gennemførelse

I gennemførelsesfasen sker både den tekniske forberedelse og selve overdragelsen af driften.

3.2.2.1 *Analyse af as-is og design af to-be:*

Der skabes et overblik (rapport) over det nuværende driftsmiljø og det ønskede driftsmiljø. Rapporten skal indeholde alle relevante data til brug for at udføre ressortomlægningen.

Kundens bidrag: Kunden skal deltage aktivt ved overlevering af viden og information om det nuværende driftsmiljø. Desuden skal kunden bidrage med ønsker til det fremtidig to-be miljø.

3.2.2.2 GAP-analyse:

Analysen skal kortlægge, hvad sker der ved overgang til To-be situationen, herunder:

- Driftsstabilitet, hvor der tilvejebringes et overblik over risici, der kan påvirke driftsstabilitet og sikkerheden af de IT-systemer og særligt deres underliggende infrastruktur, som Statens It skal overtage ansvaret for.
- Serviceniveauer
- Afklaring af evt. særlige serviceønsker fra kundens side
- Vurderingen af procesefterlevelse
- Vurderingen af evt. It-sikkerhedsmæssige udfordringer

3.2.2.3 Klarlægning af opgavesplit:

Gensidig afklaring af hvad der er kundens ansvar efter overdragelsen. Herunder også valg af driftsmodel og den tilhørende ansvarsfordeling.

Kundens bidrag: Kunden skal medvirke i afklaringen af, hvordan de fremtidige opgavesnit skal se ud, herunder valg af driftsmodel for hvert enkelt system.

3.2.2.4 Teknisk forberedelse:

På baggrund af GAP-analysen foretages der en vurdering/audit af de tekniske oplysninger, og på den baggrund udarbejdes den tekniske køreplan for migreringen samt klarhed om den økonomiske rammer for gennemførelsesfasen.

3.2.2.5 Forretningsmæssig klargøring:

Kundens organisation, såvel som Statens It, klargøres til overflytningen til Statens It:

- Identifikation og tilvejebringelse af relevant dokumentation for de systemer, som overdrages til Statens It, aftale om driftsmodel
- Forberedelse og implementering af processplit
- Fastlæggelse af mulige servicevinduer og udarbejdelse af testplaner
- Fælles aftale om, hvornår fasen er afsluttet/driftsprøve – Måling af KPI (f.eks. servicemål på drift af systemer, driftsprocesser, økonomi)

Kundens bidrag: Kunden skal tilvejebringe al relevant dokumentation af de omfattede it-systemer. Desuden skal kunden bidrage til den praktiske forberedelse, fx fastlæggelse af nødvendige servicevinduer, forestå udarbejdelse af testplaner og gennemførelse af test på de berørte systemer samt i beslutningen om, hvornår fasen er afsluttet.

3.2.2.6 Aftalte leverancer:

Projektplanen detaljeres yderligere i gennemførelsesfasen, herunder rækkefølgen af leverancerne. Kontrakter med 3. part håndteres. Processen afhænger af, om der tale om licenser/administration af licensaftaler, eller om der er tale om overdragelse af licens- og driftsaftaler.

Kundens bidrag: Kunden skal bidrage med relevante licensaftaler og 3. parts-kontrakter, der skal overdrages.

3.2.2.7 Change Management:

Grundet ændringer af miljøet og afbrydelse af drift skal Statens Its projektleder udføre en ændringsanmodning på systemer Request for changes (RFC), også selv om ændringerne er standardændringer.

3.2.3 Idriftsættelse

Idriftsættelsesfasen er den fase, hvor ressortomlægningen sættes i drift og det modtagende ressort kan begynde deres virke. I denne fase følges der op på, om alt fungerer som det skal – kundeaftalen og SLA mål aktiveres. På dagen hvor idriftsættelse sker, vil Statens It være i dialog med den modtagende ressort og tjekke, om alt går, som det skal.

For nye kunder kan dette betyde:

- Overgang til SIA eller anden driftsmodel under Statens It
- Overvågning, backup, antivirus mv. konverteres til Statens It standard
- Fuld anvendelse af Statens Its procedurer
- Rapportering på SLA igangsættes
- Fakturering efter Statens It's servicekatalog igangsættes
- Intern overdragelse og godkendelse af driftsprøve
- Endelig beslutning om, at projektet kan afsluttes

Statens Its projektleder sikrer desuden gennemførelse af aftalte aktiviteter i samarbejde med projektorganisationen, herunder:

- Kommunikation både i Statens It og hos kunden
- Oprydning i serverrum etc.

Kundens bidrag: Kunden skal deltage aktivt ved implementeringen af de nye processer samt i de kommunikative opgaver.

3.2.4 Afslutning

Statens Its projektleder afslutter projektet i samarbejde med projektorganisationen. Der afholdes evt. en evaluering med kunden.

3.2.4.1 Oprydning efter en projektgennemførelse:

Der foretages en oprydning efter en ressortomlægning, herunder eksempelvis i data og drevmønstre (selvstændigt projekt), frigørelse fra nuværende AD (selvstændigt projekt), tilpasning af licensforhold, udfaset og forældet udstyr, hjemmearbejdspladser og print.

3.2.4.2 Opfølgning og evaluering:

Efter at idriftsættelsen er gennemført, samles der op på forløbet, og der evalueres.

- Audit af efterlevelse af Statens It-processer mv.
- Opfølgning på integrationen af nye ledere og medarbejdere i Statens It

Kundens bidrag: Kunden deltager aktivt i oprydningsarbejdet, fx ved gennemførelse af nødvendige systemtilpasninger, som muliggør udfasning nuværende infrastruktur, samt ved evalueringen af projektet samt ved evalueringen af business casen.

3.3 Kundeafgang - Nedlæggelse af institution

I de tilfælde, hvor et ministerium/styrelse nedlægges, skal den kunde/institution, som i henhold til den kongelige resolution har fået ansvaret for nedlæggelsen, sikre, at kunden også nedlægges it – mæssigt i Statens It. Hvis ikke der i den kongelige resolution er nævnt en ansvarlig, er det den kunde, som har modtaget størstedelen af opgaver, medarbejdere og andre aktiver, der er ansvarlig. Statens It har til opgave at få afregistreret de klienter, hardware og software fra kunden, der er registreret i Statens It, og når det er gjort nedlægges kunden i Statens Its Service Management system.

Kundens bidrag: Kunden skal registrere i Service Now, at der ønskes afgang fra Statens It. Derefter kontakter It-driftspartner eller relevant projektleder kunden og forhandler en tidsplan og en oversigt over it-aktiver, der skal ophøres/overtages.

I tilfælde hvor kunden ophører med at eksistere udpeges en ansvarlig for selve nedlæggelsen, som vil være Statens Its samarbejdspartner i arbejdet med nedlæggelsen. Den ansvarlige er enten udpeget i den kongelige resolution eller fra den institution, der modtager flest opgaver og medarbejdere fra den nedlagte institution.

Dokumenthistorik

Forfatter	#	Beskrivelse af ændringer	Godkendt af	Godkendt dato
Jakob Fyrkil Ølgaard	1.0	Udarbejdelse af en kundeendt version af håndbog for ressortomlægninger. Fokus på kundens opgaver og bidrag		
Thomas Kristensen	2.0	Opdatering af den kundeendte version	Kundeområdechef	2. juni 2015
Pia Batz	2.1	Tilføjet bestillingsproces under Initieringsfasen	Kundeområdechef	17. juni 2015
Pia Batz	2.2	Indskrive Kontrakt og beslutning fase under Initiering	Kundeområdechef	21. november 2016
Lise Harpøth Boas	2.3	Opdateret på baggrund af opdateret håndbog for ressortomlægninger, hvor Transition er taget ud.	Kundeområdechef	3. maj 2017
Rose Himmelstrup Hansen	2.4	Ændring af fasen Idriftsættelse, tilføjelse af afsnittet kundeafgang og små rettelser undervejs	Kundeområdechef	08. maj 2019