



Ilya Glazkov

Manager, Deloitte AS

M: +47 403 81 159

E: ilya.g@me.com

Profil

Ilya er en erfaren tjenestedesigner og fasilitator med unik kombinasjon av designkompetanse, teknologiforståelse og forretningsinnsikt. Han har ledet menneskesentrerte designprosesser fra innsiktsarbeid og konseptutvikling til prototyping og implementering. Gjennom prosjekter i Nav, DFØ og Helse Sør-Øst har han opparbeidet omfattende erfaring og har kartlagt tjenester, fasilitert samskapende workshops og utviklet løsninger som gir reell verdi for både brukere og virksomhet.

Ilya bruker visuelle virkemidler som skisser, brukerreiser, prosess- og interessentkart for å fremme felles forståelse og samarbeid på tvers av fagmiljøer. Han har bred erfaring med smidig utviklingsmetodikk og tverrfaglige produktteam. Ilya er nysgjerrig, empatisk, løsningsorientert og inkluderende. Han er opptatt av kompetansedeling og kontinuerlig læring.

Spesialisering

Leveranseledelse, prosjekt- og prosessledelse, scrum master, agil prosjektstyring, digitalisering, gevinstplanlegging, risikohåndtering, virksomhetsstyring i offentlig sektor, fasilitering, tverrfaglig koordinering, tjenestedesign, brukersentrert design, visualisering.

Profesjonell konsulenterfaring i Deloitte

01 2025 – 03 2026

Globalt ledende selskap innen profesjonelle tjenester (konfidensiell) – strategiarbeid

Prosessleder, lead fasilitator

Selskapet har utarbeidet ny virksomhetsstrategi. Ilya ledet strategiarbeid for ett av forretningsområdene. Målet var å utvikle visjon, mål, og oppfølgingsprosesser som skulle gjøre ledergruppen i stand til å operasjonalisere og følge opp strategien i praksis. Ilya hadde et helhetlig ansvar for leveransen, gjennomføring av innsiktsarbeid, fasilitering av samskapende strategilab til oppfølging og utarbeidelse av strategidokument.

Ansvar: helhetlig prosessansvar for strategiarbeidet

Oppgaver: planlegging, koordinering og gjennomføring; innsiktsarbeid; design og fasilitering av samskapende lab; utarbeidelse strategidokument; oppfølging av strategiarbeid

05 2025 – 12 2025

Hesselberg AS – valg og vurdering av nytt virksomhetsstyringssystem

Prosjektleder

Selskapet sto ovenfor store endringer og hadde som et mål å komme nærmere sine kunder gjennom nye digitale produkter og tjenester. Dette fordret robust data og systemlandskap i forretningsapplikasjoner, samt effektive interne prosesser. Prosjektets formål var å anskaffe fremtidig digital løsning som skulle støtte selskapets ambisjoner, forretningsstrategi og mål. Ilya ledet et tverrfaglig team som kartla bruker- og forretningsbehov, samt definerte digitaliseringsstrategi for selskapet. Prosjektet kombinerte strukturert anskaffelsesmetodikk med brukersentrert design. Gjennom en serie av samskapende workshops sikret han bred involvering av alle interessenter og sluttbrukere, helhetlig forståelse av forretning og deres prosesser. Sluttresultatet var et anskaffelsesdokument som beskrev selskapets brukerbehov og forretningskrav til den fremtidige løsningen, valgt leverandør, business case som med oversikt over gevinster ved en valgt løsning, implementeringsplan og etablering av prosjektorganisasjon for implementering.

Ansvar: leveranseansvar for hele prosjektet (inkl. budsjett); metodikk (brukersentrert design) og fasilitering; risikohåndtering; rapportering til og fasilitering av styringsgruppen bestående av konsernledelsen

Oppgaver: kartlegge prosesser, bruker- og forretningsbehov; definere digitaliseringsstrategi og visjon for fremtidig løsning; gjennomføre samskapende workshops; identifisere gevinster; utarbeide anskaffelsesgrunnlag, business case og implementeringsplan; bidra til etablering av prosjektorganisasjon for implementering; rapportere til og fasilitere styringsgruppen bestående av konsernledelsen; risikohåndtering

12 2025

Globalt ledende selskap innen profesjonelle tjenester (konfidensiell) – forbedring av intern arbeidsform

Lead Fasilitator

Høsten 2025 har en av virksomhetens avdelinger gjennomgått en omfattende reorganisering. Ny struktur fordret ny arbeidsform og kultur for den delen av avdelingen som jobber med offentlig sektor. Ilya har designet og fasilitert workshop for avdelingens ledere og senior ressurser som jobber mot offentlig sektor. Gjennom workshopen har gruppen jobbet med å identifisere og prioritere aktiviteter, roller, møtepunkter, interne prosesser og markedsinitiativer. Resultatet ble et prioritert sett av tiltak som skulle brukes tilrettelegge for ny arbeidsform og kultur.

Ansvar: workshopdesign og fasilitering; oppfølging av tiltaksliste

Oppgaver: planlegge og fasilitere workshop; strukturere og konkretisere tiltak og handlingsplaner; oppsummere prioriterte aktiviteter for videre oppfølging; følge opp og iverksette prioriterte tiltak fra listen

06 2025 – 08 2025

Deloitte – onboarding for senior konsulenter

Fasilitator

Hvert år gjennomfører Deloitte kurs for alle nye senior konsulenter for å sikre høy kompetanse blant sine ressurser. Ilya bidro med planlegging og gjennomføring av en tredagers kurs for senior konsulenter. Han har bl.a. vært lead fasilitator for "Asking Powerfull Questions", "Feedback Mastering" og "From Stress to Success" kursene.

Ansvar: planlegging og gjennomføring

Oppgaver: utarbeidelse av innhold i programmet, fasilitering av enkelte kurs

02 2025 – 03 2025

Globalt ledende selskap innen profesjonelle tjenester (konfidensiell) – design og fasilitering av strategi & visjonsworkshop

Lead Fasilitator

Virksomheten etablerte ny vekststrategi for en av sektorene den opererer i. Toppledelsen ønsket å utarbeide en konkret plan for operasjonalisering av strategien. Ilya var lead fasilitator og ledet et team som hadde ansvar for å designe og gjennomføre en workshop med en tverrfaglig ledergruppe, hvor fokuset var å omsette strategien til konkrete tiltak og handlingsplan.

Ansvar: helhetlig prosessansvar, planlegging og gjennomføring

Oppgaver: planlegging, koordinering og gjennomføring; innsiktsarbeid; design og fasilitering av workshopen

03 2025 – pågående

Deloitte – Prototype – SRS veileder (KI-løsning)

Designer

Ilya var en del av et team som utarbeidet et konsept for SRS-veileder. KI-veilederen skulle støtte fagekspertene og ressurser innen økonomifunksjonen i innføring og bruk av SRS. Ilya bistod med innsiktsarbeid for å kartlegge brukerbehov, prompting, prototyping og testing av KI-agent.

11 2024 – 01 2025

Arbeids- og velferdsetaten (Nav) – Implementering av ny organisering, økonomi, virksomhetsstyring og systemer

Co-prosjektleder, fasilitator

Nav gjennomgikk en omfattende reorganisering for å bli en mer smidig og brukerorientert organisasjon som er bedre rustet til å møte samfunnets behov raskt og effektivt. Prosjektet hadde ansvar for implementering av endringer i direktoratets styringsmodell og administrative systemer. Dette inkluderte gjennomgang og videreutvikling av styringsprinsipper, -prosesser og styringsdialog mellom nivåene; gjennomgang av plan- og budsjettprosesser, og rapportering; kartlegging av hvordan ny organisering påvirker økonomimodellen, og økonomi- og administrative systemer og implementering av endringene.

Ilya var co-prosjektleder i den første fasen av prosjektet som dreide seg om definisjon av omfang, prosjektets organisering, mandat og underliggende arbeidsstrømmer, samt interessenthåndtering og onboarding av teammedlemmer.

Ansvar: helhetlig prosessansvar for etableringsfasen av prosjektet

Oppgaver: definere mandat, prosjektstruktur og arbeidsform; fasilitere workshops og beslutningsprosesser; bidra til onboarding av teammedlemmer; støtte i gjennomgang av styringsprinsipper, plan, budsjett og rapporteringsprosesser

11 2023 – 12 2024

Arbeids- og velferdsetaten (Nav) – Nye styrings- og økonomiløsninger (NYSTØL)

Scrum master, fasilitator, teamlederstøtte, prosessleder

Målet med NYSTØL var å forbedre økonomi- og virksomhetsstyringsprosesser i Nav ved å implementere nye digitale løsninger. Ilya hadde flere roller i team BUDPRO som hadde ansvar for implementeringen av en ny budsjett- og planleggingsløsning i Nav. I tillegg til implementering av løsningen, var teamet også ansvarlig for å designe og innføring av fremtidige prosesser i organisasjonen.

Ilya hadde ansvar for arbeidsform, koordinering av innsikts- og utviklingsarbeid, prototyping og fasilitering av prioriteringsprosesser i tett samarbeid med produktleder, løsningsarkitekt og domeneeksperter. Arbeidet bidro til over 20 % forbedring i brukeropplevelse og adopsjon av løsningen.

Ansvar: fasilitering, planlegging og gjennomføring iht. agil metodikk; teamstøtte, prosessledelse og administrasjon av Jira; metodeansvar for brukersentrert design og produktorientert arbeidsform; koordinering av utviklingsarbeid

Oppgaver: fasilitere sprintarbeid; prioritere og refinere backlog; planlegge og gjennomføre innsiktsarbeid; fasilitere samskapende workshops; designe prosessflyter og prototyper (inkludert UX); definere krav/brukerhistorier og støtte utviklingsarbeid; etablere rutiner for testing og release; brukerstøtte og kompetanseoverføring (metode og arbeidsform)

10 2023 – 12 2023

Helse Sør-Øst RHF - Likeverdige og forutsigbare helsetjenester i psykisk helsevern

Utførende konsulent, prosjektlederstøtte, fasilitator

Målet med prosjektet var å kartlegge, utrede og analysere driftsutfordringer ved allmennpolikliniske tjenester, samt definere forbedringsområder for utvikling av stabil drift og effektive pasientforløp. Prosjektet kombinerte tjenestedesign med Prosjektveiviser. Ilya var ansvarlig for innsiktsfasen og fasilitering av samskapende workshops for utarbeidelse av alternative løsninger og prioritering i veikart.

Resultatet av prosjektet var en rapport som grundig beskrev utfordringsbildet helseforetaket stod ovenfor og et veikart for det videre forbedringsarbeidet, som var utarbeidet i samarbeid med et tverrfaglig team. Rapporten ble godt mottatt av ledelsen. Ved å jobbe tverrfaglig og inkludere ansatte fra forskjellige nivåer i organisasjonen, har prosjektet skapt stort engasjement og bidratt til et godt grunnlag for videre forbedringsarbeid.

Ansvar: innsiktsarbeid og analyse; støtte til prosjektleder; metode (innsiktsarbeid/ tjenestedesign)

Oppgaver: innhente og analysere innsikt fra ulike nivåer i organisasjonen; fasilitere tverrfaglige samlinger og workshops; bidra til utarbeidelse av sluttrapport og veikart

05 2023 – 09 2023

Arbeids og velferdsdirektoratet (Nav) – gjennomgang av budsjett- og gevinstprosess

Utførende konsulent

Prosjektet skulle kartlegge ende-til-ende-prosesser og dataflyt, identifisere ineffektivitet i systemer og arbeidsprosesser, og utvikle anbefalinger for forenkling og forbedring av budsjett- og gevinstprosessen.

Ansvar: planlegging, gjennomføring og dokumentasjon

Oppgaver: gjennomføre intervjuer og fasilitere workshops; kartlegge prosesser, systemer og dataflyt; identifisere flaskehals og forbedringsmuligheter; identifisere prosessforbedringer og systemendringer; utvikle nye verktøy for støtte av gevinstprosessen; feilsøke og forbedre eksisterende verktøy for budsjettprosessen

06 2023 – 08 2023

Direktoratet for økonomistyring (DFØ) – Bedre samhandling i periodeavslutning

Prosjektleder

Prosjektet skulle gi DFØ bedre innsikt i hvordan statlige virksomheter gjennomfører periodeavslutning, og utforske digitale løsninger som kunne styrke samhandling, effektivitet og tjenestekvalitet. Som prosjektleder var Ilya ansvarlig for metode, prosjektplanlegging, gjennomføring og sluttleveranse. Ilya benyttet tjenestedesign for å forstå utfordringer, utforske muligheter og utvikle løsning med brukeren i fokus. Prosjektet ble delt inn i fire faser: utforskning (gjennomføring av intervjuer), definering av problemstilling (analyse av brukerinnsett fra intervjuene), drøfting (utarbeidelse av mulige løsninger for prioriterte problemstillinger) og utvikling (en prototype for prioritert løsning). Sluttleveransen inkluderte omfattende analyse av brukerinnsett, interaktiv prototype, samt forslag til teknologier som kunne brukes for realisering av prototypen.

DFØ har brukt konseptet for å utvikle og implementere løsningen i 2024.

Ansvar: teamledelse; metode; prosjektplanlegging og gjennomføring; helhetlig ansvar for sluttleveransen

Oppgaver: lede team; definere mål; fasilitere workshops; prioritere løsninger; innsikrsarbeid; designe prosessflyter og prototyper (inkludert UX); rapportere til og fasilitere styringsgruppen bestående av avdelingsdirektører

03 2023

Equinor ASA – utvikling av concept for verdikalkulator

Interaksjonsdesigner

Prosjektet hadde som mål å utvikle et konsept for en applikasjon som skulle støtte ledelsen i å evaluere og prioritere forbedrings- og oppgraderingsprosjekter ved et anlegg.

Ansvar: interaksjons- og UX-design

Oppgaver: identifisere bruker- og interessentbehov; designe brukerreiser; utarbeide interaktiv prototype/proof-of-concept

06 2021 – 03 2023

**Direktoratet for økonomistyring (DFØ) – BOTT prosjektøkonomi og budsjett
Utvikler, utførende konsulent**

Prosjektet skulle standardisere økonomi- og lønnsprosesser i universitets- og høyskolesektoren og utvikle Unit4 ERP-løsning for virksomhetsstyring, prosjektstyring og budsjettering. Ilya var teknisk fagressurs og bidro i behovs- og prosesskartlegging, design og utvikling av delprosesser og funksjonalitet i prosjekt- og regnskapsmoduler, samt testing, produksjonssetting og dokumentasjon. Løsningen brukes i dag av de fire største universitetene i Norge og har flere hundre brukere.

Løsningen brukes i dag av de fire største universitetene i Norge, med flere hundre brukere.

Ansvar: design, utvikling og testing av funksjonalitet og prosesser

Oppgaver: kartlegge behov og prosesser innen prosjektøkonomi; utarbeide brukerhistorier; designe prosessflyter og prototyper (inkludert UX); prioritere backlog; utvikle tilpasninger og konfigurere løsning; feilsøke og feilrette; teste og produksjonssette; dokumentere (releasedokumentasjon, systemdokumentasjon, brukermanualer)

Profesjonell prosjekterfaring utenfor Deloitte

10 2020 – 05 2021

**Den Norske Opera & Ballett – Forvaltning og drift av Unit4 ERP
Controller med systemansvar**

Etter implementeringen av Unit4 ERP hadde Ilya systemansvar for forvaltning, drift og kontinuerlig forbedring av løsningen. Han jobbet tett med brukere og systemleverandør for å sikre stabil drift, håndtere feil, identifisere forbedringsbehov og realisere gevinster. Rollen omfattet også utvikling og innføring av ny funksjonalitet innen controlling, budsjettering og rapportering, samt design av integrasjonslogikk for nytt plansystem.

Ansvar: systemansvar for forvaltning, drift og kontinuerlig forbedring av Unit4 ERP

Oppgaver: brukerstøtte; rettelse av systemfeil; dialog med systemleverandør; kompetanseheving i organisasjonen; kartlegging av behov og forbedringsmuligheter; realisering av gevinster; utvikling og innføring av ny funksjonalitet (controlling, budsjettering og rapportering); design av integrasjonlogikk for det nye plansystemet

05 2020 – 10 2020

**Den Norske Opera & Ballett – Implementering av Unit4 ERP
Prosesseier**

Prosjektets mål var å automatisere arbeidsprosesser, forbedre dataflyt og kvalitet på styringsinformasjon gjennom implementering av Unit4 ERP. Med god kjennskap til DNO&B sine forretningsprosesser og lang erfaring innenfor økonomisk styring var Ilya prosesseier for rapportering og prosjektstyring. Han har jobbet tett med løsningsarkitekt for å sikre at helhetlig løsning skulle dekke DNO&B sine krav.

Ansvar: prosesseier for rapportering og prosjektstyring; opplæring og støtte til brukere og ledere

Oppgaver: kartlegge prosesser og utarbeide designdokument; bidra til datainnsamling, konvertering og integrasjonsdesign; utvikle og dokumentere nye rutiner for månedsavslutning og budsjettering; gjennomføre intern opplæring; bygge dashboards og rapporter

03 2020 – 05 2020

Den Norske Opera & Ballett – Utvikling av simuleringsmodell

Utvikler

Våren 2020 kom pandemien til Norge. Lockdown preget Operaens drift. Husets verktøy og prosess rundt prognose var krevende og manuelle. Ilya utviklet ny simulerings- og prognosemodell med utgangspunkt i eksisterende budsjettmodell, bestående av flere Excel-ark med VBA-makroer. Den nye modellen baserte seg på PowerQuery funksjonalitet i Excel. Resultatet ble en robust og dynamisk simuleringsmodell som ga ledelsen et sikkert beslutningsgrunnlag.

Ansvar: utvikling av ny simulerings- og prognosemodell

Oppgaver: analysere eksisterende budsjettmodell; utvikle ny modell i Excel med PowerQuery; erstatte manuelle og sårbare elementer i tidligere løsning

08 2017 – 05 2018

GAC Norway AS og GAC Denmark A/S – etablering av fellestjenestesenter

Prosessleder

Prosjektets mål var å etablere fellestjenester innenfor økonomi- og administrasjonsfunksjoner for de norske og danske selskapene med tjenestесenter i Norge. Arbeidet omfattet kartlegging av regelverk, samt design og implementering av felles arbeidsprosesser og IT-systemer. Ilya spilte en sentral rolle i design og innføring av disse prosessene og rutineene, med ansvar for å sikre at de nye prosessene overholdt dansk regelverk innen finansregnskap. Han fasiliterte også design og implementering av tilpasninger og integrasjoner i det danske ERP-systemet, og gjennomførte opplæring av operasjonelle ansatte i GAC Denmark A/S, samt regnskaps- og økonomiteamet i GAC Norway AS.

Ansvar: prosessdesign og innføring av fellestjenester; etterlevelse av dansk finansregnskapsregelverk; opplæring av berørte brukermiljøer

Oppgaver: kartlegge regelverk og eksisterende prosesser; designe og implementere felles arbeidsprosesser og IT-støtte; fasilitere tilpasninger og integrasjoner i dansk ERP-system; gjennomføre opplæring for ansatte i Danmark og økonomiteamet i Norge

05 2014 – 07 2014

GAC Norway AS – utvikling av system for oppfølging av kundefordringer

Designer

Prosjektets mål var å utvikle et system som skulle automatisere oppfølging av kundefordringer og være integrert med selskapets økonomi- og prosjektsystemer. Arbeidet omfattet utarbeidelse av løsningsforslag med design av brukergrensesnitt, samt utvikling og implementering av applikasjon i samarbeid med selskapets IT-leverandør. Ilya initierte prosjektet, utviklet UI og bidro med utarbeidelse av løsningsforslag samt implementering og drift av systemet.

Ansvar: UX-design og løsningsforslag; oppfølging av innføring og drift

Oppgaver: utarbeide løsningsforslag; designe brukergrensesnitt; bidra i utvikling og implementering av applikasjonen; følge opp løsningen i drift

Skoleprosjekter

Vår 2026

NTNU/CrossControll – Design av brukeropplevelse for en guffeltruck kjører

Tjenestedesigner, fasilitator

Ilya er en del av et team som utarbeider brukeropplevelse for en guffeltruck kjører. Målet er å utvikle en moderne brukergrensesnitt som skal støtte kjørere i deres oppgaver på en trygg måte.

Oppgaver: innsiktsarbeid; prototyping; fasilitering; sikkerhets kritisk design; rapportering til og fasilitering av styringsgruppen

Høst 2025

NTNU – KI-veilederen i omvendt klasserom

Designer

Ilya har utviklet en konsept som kombinerer KI og omvendt klasserom. Konseptet kombinerer en personlig KI-veileder med omvendt klasserom. KI-veilederen bruker pensum, studentenes forkunnskaper, læringspreferanser og løpende tester til å lage en tilpasset læringsplan, forklare stoff med relevante eksempler og gi rask tilbakemelding, mens tiden i klasserommet brukes til praktiske øvelser, samarbeid og lærerledet oppfølging. Forventede effekter er høyere læringsutbytte, bedre faglig forståelse, mer motivasjon og mestring, tettere oppfølging av studenter samt mer målrettet bruk av lærerressurser.

Oppgaver: innsiktsarbeid; litteraturstudiet; prototyping; utarbeidelse av brukerreise og service blueprint; sluttrapport

NTNU – KI-oversetter for call-sentre hos Politiet og Legevakt

Designer

Konseptet illustrerer hvordan bruk av KI og ASR-teknologi kan hjelpe å redde liv i kritiske situasjoner.

Oppgaver: innsiktsarbeid; litteraturstudiet; prototyping

NTNU – Digitale helsetjenester for eldre pasienter

Designer

Ilya har brukt spekulativ design som en metode i utforsningsfase i en designprosess for å forstå hvordan eldre pasienter opplever digitale helsetjenester i møtet med fastlegen.

Oppgaver: innsiktsarbeid (research for design); utforsking gjennom design (research through design)

Vår 2025

OsloMet – Ny studentportal

Designer

Dagens løsning som hjelper studenter søke og administrere studier er gammeldags og fragmentert. Ilya har designet en felles digital utdanningsportal som samler funksjonalitet fra Søknadsweb og Studentweb i én løsning, med tydeligere informasjonsarkitektur og en forbedret brukergrensesnitt. Målet er å gjøre det enklere for studenter å finne riktige oppgaver, forstå prosessen og fullføre viktige administrative oppgaver uten unødvendig stress. Forventede effekter er mindre forvirring, færre feil, høyere effektivitet, bedre brukertilfredshet og økt tillit til systemet.

Oppgaver: innsiktsarbeid; litteraturstudiet; prototyping og brukertesting av brukergrensesnitt; sluttrapport

Høst 2023 - Vår 2025

OsloMet og UiA - ulike leveranser innenfor multimediasdesign

Designer

Høst 2022

UX Design Institute – Design av booking opplevelse for et fiktivt flyselskap

Designer

Ilya designer en ny brukeropplevelse for booking av flybilletter for et fiktivt flyselskap, med mål om å gjøre kjøpsprosessen enklere og mer intuitiv. Prosjektet resulterte i en ny brukerreise der billettkjøp kan fullføres i tre tydelige steg, samt et innovativt navigasjonsmønster inspirert av scrolling fra sosiale medier.

Oppgaver: innsiktsarbeid; prototyping og brukertesting av brukergrensesnitt; sluttrapport

Spesielle kvalifikasjoner

Programmering

- C#/.NET
- SQL
- HTML/CSS

Applications

- KI (ChatGPT, Claude, Gemini, Co-pilot)
- Microsoft Office 365
- Microsoft Power Platform
- Adobe Creative Suite
- SharePoint
- Miro
- Mural
- Figma
- FigJam
- Jira
- Confluence

ERP systems

- Unit4 ERP

Skyplattformer

- Azure
- Snowflake

Utdannelse

2025 – 2029

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Master i design av tjenester, teknologi og samhandling
Spesialisering innenfor tjeneste- og systemorientert design

2023 – 2025

Oslomet – storbyuniversitetet

Design og kommunikasjon i digitale media

2022

UX Design Institute

Professional diploma in UX Design

2022

Høgskolen i Ålesund

Bachelor i økonomi og administrasjon

Spesialisering innenfor økonomisk styring

Kurs og sertifiseringer

2025

Leading for Impact

Deloitte

01 2025

Facilitation Deep Dive

This is Service Design Doing

12 2024

Mesterklasse i strategisk innholdsdesign

Kjernemodellen

04 2024	Executive School This is Service Design Doing
08 2023	Successful Project Management Deloitte
03 2023	Facilitator Excellence Program Deloitte
02 2023	Enterprise Design Thinking Practitioner IBM
04 2022	SAFe® 5 Scrum Master Scaled Agile Framework
02 2022	Azure Fundamentals Microsoft

Språk

Norsk	Avansert
Engelsk	Avansert