

Han ger Norska Dataföreningen frid

SOMLIGA HITTAR RÄTT FRÅN BÖRJAN. METRO REMOTE ÄR ETT SÅDANT IT-FÖRETAG. DERAS FASTPRISAVTAL UNDERLÄTTAR FÖRSÄLJNING, UNDERLÄTTAR DET DAGLIGA ARBETET, UNDERLÄTTAR FÖR KUNDER. PÅ DEN NORSKE DATAFÖRENING FINNS NÅGRA AV DERAS NÖJDA ANVÄNDARE.

TEXT: HENRIK RÅDMARK



Till slut kom Den Norske Dataförening till ett vägska. Höger eller vänster? Anställa IT-personal eller ge ett större uppdrag till deras externa IT-leverantör?

Det var inget självklart val för IT-direktör Christian Torp. Kostnaden var givetvis en viktig faktor, men också stabilitet och möjlighet att få support.

Att låta en extern leverantör ta hand om all drift och support kunde vara riskabelt eftersom deras IT-miljö är komplex, deras medarbetare ofta arbetar hemifrån eller under resor och på externa seminarier.

Metro Remote A/S, Den Norske Dataförenings leverantör, hade också kommit till ett vägska, om än inte lika tydligt. Andreas Lydersen, teknisk chef och en av grundarna av företaget, insåg att deras arbetssätt inte riktigt skulle hålla i fortsättningen.

Han ville ta in flera kunder för att stärka företaget utan att behöva anställa mer personal. Alltså måste de minska antalet timmar per kund samtidigt som de skulle öka kvaliteten i företagets tjänster.

TIDIGT UTE MED FASTPRIS

För många skulle det te sig som en omöjlig ekvation, men inte för Andreas. Han visste hur han skulle bete sig. Metro Remote hade prövat en liknande modell tidigare då de erbjöd IT-drift och -support till fast pris. Men då lärde han sig också att ett sådant upplägg ställer höga krav på det tekniska stödet.

– Vi prövade den här modellen redan när vi startade företaget 1999 men var tvungna att överge den tre år senare. De verktyg som fanns då var helt enkelt inte tillräckligt bra, säger han.

Under sommaren 2008 började han leta efter

Andreas Lydersen på Metro Remote var tidigt ute med fastprisavtal. Med plattformen Kaseya får han modellen att fungera fullt ut och kan ta in fler kunder utan att behöva nyanställa personal eller arbeta mer.

ett nytt verktyg och fastnade så småningom för Kaseya.

När Andreas Lydersen insåg dilemmat som Den Norske Dataförening stod inför tog han med dem i diskussionerna kring deras nya upplägg. Genom att arbeta förebyggande skulle deras system bli stabilare, en hög grad av automatisering skulle minska antalet avbrott under kontorstid i deras system. Drift och support skulle gå att sköta oavsett var medarbetarna befann sig.

Och för detta skulle de betala ett fast pris, oavsett hur mycket eller lite de skulle komma att använda supporten och Metro Remotes drifttjänster.

”NÄSTAN ORIMLIGT BRA”

– Metro Remote hade varit vår leverantör under tio års tid och även om deras upplägg verkad nästan orimligt bra trodde vi på dem.

De har alltid levererat vad de lovat och hållit en hög kvalitet, berättar Christian Torp.

Den Norske Dataförening valde sedan att inte anställa egen IT-personal, utan lät Metro Remote fortsätta och utökade deras uppdrag med det nya konceptet. Det är ett val de är mer än nöjda med idag. IT-kostnaden är avsevärt lägre jämfört med om de skulle ha anställt egen personal. Men framför allt mår IT-miljön bättre nu än vad den skulle ha gjort om de skött driften själva, enligt Christian Torp.

– Det har blivit ett bättre flyt i hanteringen och underhållet av våra datorer och servrar. Våra medarbetare råkar helt enkelt ut för färre avbrott – om några alls, berättar han.

Andreas Lydersen förklarar att det beror på att Kaseya låter dem automatisera allt underhåll av IT-plattformen så att det kan ske utanför kontorstid. Det spelar ingen roll om datorerna finns inne på kontoret eller hemma hos någon, så länge den är uppkopplad mot internet. Sådant som patchning, uppgradering av program och defragmentering av diskar sköts numera automatiskt under nätterna.

– Vi sparar förstås också en massa tid på detta, konstaterar Andreas Lydersen. Vi

behöver ju inte ens vara på jobbet för att de här åtgärderna ska bli utförda.

SUPPORTEN IMPONERAR

Supporten är en annan del som faktiskt imponerar på Den Norske Dataförening.

Nu kommer de direkt till andra- och tredjelinjesupporten hos Metro Remote. Helt enkelt för att de aldrig dyker upp några ärenden av enklare karaktär.

– *Eftersom vi arbetar förebyggande på ett helt annat sätt än tidigare uppstår det nästan aldrig några sådana problem. Faktum är att vi inte ens behöver någon förstalinjesupport, säger Andreas Lydersen.*

Och när Den Norske Dataförenings anställda väl ringer eller mejlar till supporten får de snabbt hjälp utan att behöva lämna sin dator. Fjärrstyrningen gör att Metro Remotes konsulter snabbt kan bilda sig en uppfattning om vad problemet handlar om och hitta och genomföra lösningen.

Dataföreningen är uppenbarligen en synnerligen nöjd kund. Det är en av anledningarna till att Metro Remote och Andreas Lydersen också är nöjda. De har fått ett enklare liv och dessutom höjt lönsamheten i företaget.

– *Det har blivit enklare att få in nya kunder, helt enkelt. De uppskattar inte minst förutsägbarheten när det gäller kostnader, säger Andreas Lydersen.*

KÖ TILL KASEYA

Men det nya fastprisavtalet ställer också nya krav på Metro Remote i kontakten med kunderna. Framför allt när det gäller rapportering och information till dem. Till skillnad från den traditionella timbaserade debiteringen syns ju inte IT-konsultens arbete lika tydligt. Därför är Metro Remote noga med att rapportera alla åtgärder som utförs under en månad och fortlöpande presentera information om hur kundens IT-miljö mår.

Andras Lydersen berättar om sina erfarenheter med ett märkligt lugn. Inte ett spår av stress som annars inte är ovanligt hos IT-konsulter. Förmodligen beror det på hans läggning. Men kanske har det också något att göra med att Kaseya faktiskt avlastar honom och hans kollegor. I så fall kommer hans lugn att breda ut sig ytterligare under året, i takt med att allt fler av deras kunder flyttas över till Kaseya-plattformen.

– *Vi har kö hos våra befintliga kunder som vill flytta över till Kaseya, säger han.*

SNABBFAKTA METRO REMOTE

VERKSAMHET IT-drift, support och outsourcing för mindre och medelstora företag

ETABLERINGSÅR 1999

OMSÄTTNING 6,5 mnok

VERKTYG FÖR ADMINISTRATION AV IT-MILJÖER Kaseya

ANTAL KUNDER MED VERKTYGET Cirka 25, totalt över 250 arbetsstationer/40 servrar

SÄRSKILT UPPSKATTADE EGENSKAPER/FUNKTIONER Att alla delar finns i ett och samma verktyg

UPSTREAM hjälper IT-proffs att bli mer effektiva och lönsamma. Erbjudandet består av mjukvarulösningar, affärskoncept, affärskonsultation och utbildningar som utmanar status quo. Kundbasen består av IT-konsulter och systemintegratorer och IT-avdelningar i de nordiska länderna. Företaget grundades 1998, är privatägt och har sitt säte i Stockholm.

UPSTREAM.SE

KASEYA är en global organisation som utvecklar mjukvara för automatiserad IT-drift för IT-konsulter och IT-avdelningar hos statliga och privata organisationer. Plattformen gör det möjligt för IT-proffs att enkelt och effektivt drifta och underhålla IT-infrastrukturer på distans, via ett centralt webbaserat verktyg. Kaseyas teknik är licensierad för över tre miljoner datorer globalt. Företaget grundades 2000, är privatägt och har kontor på alla kontinenter.

