

Dansikring Direct får løst deres it-problemer hurtigt med Helpdesk.Easy og IBM Lotus-teknologi



Oversigt

■ Udfordring

Personalet hos Dansikring Direct er afhængige af en række forretningskritiske it-systemer, som de har brug for at have adgang til hver dag. For at opretholde produktiviteten skal eventuelle problemer med disse it-systemer løses hurtigt.

■ Løsning

Dansikring Direct implementerede Helpdesk.Easy fra Sander Software (www.sander-software.dk) – en løsning, der er bygget på IBM Lotus Domino-plattformen og integreret med IBM Lotus Sametime. Løsningen kan tilgås fra IBM Lotus Notes klienten samt fra web browsere.

■ Fordel

Helpdesk.Easy indeholder et avanceret sagsstyringssystem. Medarbejderne kan – ved hjælp af enkle internet- eller Lotus Notes-baserede brugergrænseflader – rapportere om it-problemer hurtigt og nemt. Det sikrer, at hver forespørgsel fra medarbejderne rettes mod den mest kvalificerede person i it-afdelingen. Resultatet er, at problemet løses hurtigt. Systemet opbevarer en komplet historik på alle sager – det sikrer, at der er overensstemmelse og konsekvens fra gang til gang. Desuden vedligeholdes en videndatabase over ofte stillede spørgsmål, som hjælper medarbejderne med at løse problemerne selv.



“Helpdesk.Easy indeholder komplet historik – fra sagen bliver oprettet og frem til den er løst. Dette sikrer, at der ikke forsvinder oplysninger og at intet bliver overset, netop fordi alt er samlet ét sted.”

Kenneth Pasciak
It-chef
Dansikring Direct

Dansikring Direct er specialiseret i alarmløsninger. Virksomhedens kunder er primært mindre virksomheder og boligsektoren. Virksomheden, som er en del af Securitas Direct-gruppen, har hovedsæde i Køge og beskæftiger ca. 100 medarbejdere. Dertil kommer franchisepartnere i hele landet.

Dansikring Directs daglige drift afhænger i stor udstrækning af virksomhedens it-systemer. Virksomheden benytter IBM Lotus Notes og Domino 7 til e-mail- og kalenderfunktioner og bruger også et antal Lotus Domino-applikationer til at håndtere HR-processer og andre centrale forretningsaktiviteter. Desuden benytter virksomheden Lotus Sametime til at fremme kommunikationen blandt medarbejderne. Det sker via instant messaging og webmøder – og et intranet holder personale og franchisepartnere opdateret med nyheder.

“IBM Lotus Notes og Domino er ryggraden i vores it-infrastruktur”, forklarer Kenneth Pasciak, it-chef hos Dansikring Direct. “I systemet er der mulighed for at kunne bygge databasestyrede applikationer, der er fuldt integrerede med vores kernefunktioner, som e-mail og Lotus Sametime instant messaging. Det gør, at Lotus Notes og Domino er den ideelle platform for vores virksomhed.”

Dansikring Directs it-afdeling benytter en helpdesk for at sikre, at medarbejderne altid har adgang til de centrale systemer og for at løse eventuelle it-relaterede problemer. For at imødekomme kravet om, at it-problemer skal løses hurtigt, ønskede virksomheden en løsning, der gør det lettere for medarbejderne at rapportere problemer, og som sikrer, at it-afdelingen kan følge med i udviklingen og hele tiden holdes ajour, så de kan skride til handling, når det er påkrævet.

Eksisterende investering kunne udnyttes

“Vi begyndte at se os om efter en løsning, der kunne forøge effektiviteten i vores helpdesk. Helt selvfølgelig besluttede vi os for at finde ud af, om vi kunne udnytte vores eksisterende investering i Lotus Notes og Domino”, forklarer Kenneth Pasciak.

Dansikring Direct undersøgte en række muligheder og valgte faldt på Helpdesk.Easy fra Sander Software – en dansk IBM Business Partner, der specialiserer sig i systemadministration og udvikling inden for IBM/Lotus.

Helpdesk.Easy giver overblik og kortere behandlingstid

Helpdesk.Easy gør det muligt for alle brugere at oprette en sag med et problem. Herefter sendes sagen videre til it-afdelingen for yderligere behandling. Alle e-mails

og oplysninger, der vedrører sagen, gemmes i en database, der med hele historikken samlet ét sted giver et fuldt overblik over sagsforløbet. Systemet indeholder Lotus Sametime instant messaging med presence awareness, så brugerne kan se, hvilke it-medarbejdere der er online, og som derfor kan tages sig af den aktuelle sag.

“Helpdesk.Easy indeholder komplet historik – fra sagen bliver oprettet og frem til den er løst. Dette sikrer, at der ikke forsvinder oplysninger og at intet bliver overset, netop fordi alt er samlet ét sted”, forklarer Kenneth Pasciak. “Vi kan tildele et vilkårligt problem til den mest egnede medarbejder i it-afdelingen – og der er endda et statistisk analyseværktøj, som fortæller os, hvem der tidligere har vist sig bedst til at løse bestemte typer af problemer.”

Bygger videre på erfaringer

Når et problem er blevet løst, gør Helpdesk.Easy det muligt at oprette et FAQ-dokument med ofte stillede spørgsmål, så andre brugere, der oplever de samme problemer, kan finde svaret dér. Over tid genererer løsningen en vidensbase, der indeholder enkle løsninger på de mest almindeligt forekomne problemer.

“Nu har vi et omfattende arkiv med alle de problemer, som vores helpdesk har behandlet”, forklarer Kenneth Pasciak. “Dette hjælper os ikke blot med at reagere hurtigere og mere

effektivt på brugernes forespørgsler – det giver også fordele i forhold både it-styring og konsekvens i løsningen af problemer. Vi er for nyligt blevet revideret af PricewaterhouseCoopers, og de var meget imponerede over systemet.”

Simpelt at opgradere og service i særklasse

Dansikring Direct opgraderede for nyligt deres løsning for at kunne drage fordel af en ny funktion, som giver adgang til sagssystemet via en webbrowser – dette betyder, at virksomhedens franchisepartnere kan oprette sager, endda selvom de ikke har installeret Lotus Notes-klienten.

“Opgraderingen forløb helt uden problemer”, siger Kenneth Pasciak.

“Sander Software installerede softwaren eksternt, så der opstod slet ingen forstyrrelse for vores brugere. Faktisk var der ingen, der bemærkede, at der var en forskel, før jeg viste dem den nye webgrænseflade.”

“Sander Software er en fremragende partner – deres software er godt designet og pålideligt, og deres omfattende service er i særklasse. Helpdesk.Easy, der bygger på Lotus Notes, Lotus Domino og Lotus Sametime, hjælper os med at løse it-problemer hurtigere. Resultatet er, at vi kan yde en bedre service over for vores kunder – det øger produktiviteten og effektiviteten på arbejdspladsen.”

“Helpdesk.Easy, der bygger på Lotus Notes, Lotus Domino og Lotus Sametime, hjælper os med at løse it-problemer hurtigere. Resultatet er, at vi kan yde en bedre service over for vores kunder – det øger produktiviteten og effektiviteten på arbejdspladsen.”

*Kenneth Pasciak
It-chef
Dansikring Direct*

**IBM Danmark A/S**

Nymøllevej 91
2800 Kgs. Lyngby
Danmark

IBM's hjemmeside finder du på ibm.com/dk

IBM, IBM-logoet, ibm.com, Domino, Lotus og Lotus Notes er varemærker eller registrerede varemærker, der tilhører International Business Machines Corporation i USA og/eller andre lande. En aktuel liste over andre IBM-varemærker kan findes på internettet på adressen <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>

Øvrige selskabs-, produkt- eller servicenavne kan være varemærker eller servicemærker tilhørende andre.

Helpdesk.Easy er et produkt, der tilhører Sander Software. IBM og Sander Software er to adskilte virksomheder, og hver er ansvarlig for deres egne produkter. Hverken IBM eller Sander Software giver nogen garanti, hverken direkte eller indirekte, vedrørende den andens produkt.

Henvisninger til IBM-produkter, -programmer eller -tjenester i denne publikation betyder ikke, at IBM har til hensigt at gøre dem tilgængelige i alle lande, hvor IBM driver virksomhed. Enhver henvisning til et produkt, et program eller en tjeneste fra IBM betyder ikke nødvendigvis, at kun IBM's produkter, programmer eller tjenester kan anvendes. Ethvert funktionelt tilsvarende produkt, program eller tjeneste kan bruges i stedet.

Alle angivne kundeeksempler viser, hvordan nogle kunder har anvendt IBM's produkter og de resultater, de har opnået. De faktiske miljøomkostninger og ydelser kan variere afhængigt af individuelle kundeconfigurationer og -forhold.

IBM's hardwareprodukter er fremstillet af nye dele eller nye og brugte dele. I nogle tilfælde er hardwareproduktet ikke nyt og kan have været installeret tidligere. Uanset dette gælder IBM's garantibetingelser.

Oplysningerne i denne publikation er kun vejledende.

Fotografier kan vise illustrative modeller.

© Copyright IBM Corp. 2008. Alle rettigheder forbeholdes.