



Foto: Eckerö Group

MÅNGA FÖRBÄTTRINGAR MED SERVICEDESK PLUS OCH DESKTOP CENTRAL HOS **ECKERÖ GROUP**

Bättre återkoppling, inköpsplanering och managring. Det är bara några av de positiva förändringar som övergången till ServiceDesk Plus gett Eckerö Group.

– Med ServiceDesk har vi förändrat vårt service- och helpdeskarbete i grunden och fått mycket positiva resultat, säger Christian Jansson, supportchef på Eckerö Group.



Christian Jansson.



Korta fakta om Eckerö Group

- Rederiaktiebolaget Eckerö grundades den 2 mars 1961 och är moderbolag i Eckerökoncernen som består av fem affärsområden.
- Omsätter 230 miljoner Euro. 1 200 medarbetare.
- Eckerö Group transporterar årligen cirka 2,7 miljoner passagerare och ungefär 80 000 fraktenheter.
- Bedriver passagerar- och bilfärjetrafik på Ålands hav i Eckerö Linjen och på Finska viken i Eckerö Line, kryssnings- trafik mellan Stockholm och Mariehamn i Birka Cruises samt sköter transporter för exportindustrin mellan Finland/Sverige och kontinenten i Eckerö Shipping (ex. Birka Cargo).

Rederiaktiebolaget Eckerö är moderbolag i Eckerökoncernen som består av fem affärsområden.

Eckerökoncernen har i dag cirka 1 200 anställda och årsomsättningen uppgår till ungefär 230 miljoner euro.

Koncernen transporterar årligen cirka 2,7 miljoner passagerare och ungefär 80 000 fraktenheter på de egna linjerna.

I takt med att koncernen växt har också IT-avdelningen växt. För ungefär fyra år sedan växte avdelningen, från tre, fyra personer till femton och med det behovet av helpdesk-system.

– Innan vi skaffade ServiceDesk Plus hade vi inget övergripande system. Vi gjorde bokningar i ett system och projekthantering i ett annat utan att någon samordning, berättar Christian Jansson, supportchef på Eckerö Group.

För ca 3 år sedan installerades ServiceDesk som ett av två helpdesk-system. För ungefär 1,5 år sedan togs beslutet att bara använda ServiceDesk Plus och

med det har följt en lång rad förändringar i verksamheten men också ökad kontroll, bättre uppföljning och planering.

Rätt från början

– Vi gjorde helt rätt val från början. Det är snabbt att komma igång med. Vi startade bara en ny kö i systemet och började där. Med andra system hade det förmodligen tagit ett halvt, till ett år innan vi kommit igång.

Som hjälp vid fas 2 för ca 1,5 år sedan tog Eckerö Group hjälp av UDK för uppdatering och implementering av nya moduler. Det samarbetet har fungerat bra, och UDK hjälper kontinuerligt till med övervakning och service av systemet.

Eckerö Group har behövt ändra sina arbetssätt men har byggt upp en hantering som är både snabb och smidig. Allt mer av arbete inom support och helpdesk styrs till ServiceDesk.

Med 500 direkt berörda användare, 1 200 anställda och ett antal konsulter >>

>> blir ärendena många. Alla supportärenden servas av två personer som på heltid tar emot ärenden, två supporttekniker som sitter i Stockholm och Mariehamn samt två konsulter som är stationerade i Tallin och Helsingfors.

– Våra ärenden kommer från flera ingångar som e-post, helpdesk-portalerna och via samtal. Oftast kommer de via e-post och telefon, säger Christian Jansson.

Jourärenden, oavsett var de kommer in, skickas till jourkön som läses av driftgruppen. Varje morgon skapas rapporter som visar vilka jourärenden som kommit in och dess status.

– Det fungerar jättebra. Veckorapporten tar vi sedan i IT-ledningsgruppen och kan där ta beslut om långsiktiga åtgärder utifrån de supportunderlag vi fått in.

Han berättar att IT-administrationen och manageringen blivit bättre med ServiceDesk Plus.

Systematisk återkoppling

Sedan sommaren 2012 används Desktop Central som verktyg för hantering av PC-klienter och sedan årskiftet används Mobile Device Management för att hantera smartphones och surfplattor.

– Det är skönt att ha allting i samma gränssnitt. Nästa mål är att även bygga in relationer mellan servrar, routrar, brandväggar med mera i CMDB och där få en bra överblick.

En annan funktion som är mycket uppskattad, både av IT-avdelningen och av resten av koncernen, är möjligheten till systematisk återkoppling.

– Vi tar in alla ärenden och vidarebefordrar dem till dem de berör och har interna rutiner för hur vi ska återkoppla de support- och helpdeskärenden vi fått in. Vi kan återrapportera direkt i våra mobiler och vi ger svar oavsett status på ärendena. Det är otroligt uppskattat.

Även om ärendet fått status resolved stängs det inte av direkt, utan det stängs automatiskt efter två dagar. Ärendet är öppet till kunden är nöjd.

Kundnöjdheten mäter de i Survey. De mäter på vart tionde ärende och i och med mängden ärenden får de noggrann statistik på hur kunderna tycker att hanteringen fungerat.

Lyckad inköpsmodell

I det här sammanhanget fungerar approvalfunktionen bra för att visa var ett ärende kan ha "fastnat". I systemet ska ärenden gällande inköp och rättigheter godkänns till närmaste chef.

– Vi har också torrt på fötterna när ärendena ska hanteras.

Sedan Eckerö Group började med Service-Desk har de ändrat alla leverantörs- och inköpsrutiner, säger Christian Jansson.

– I dag går inköp till helpdesk där vi sätter status. Det gör att vi direkt kan sätta igång vad som behöver göras från vår sida i samband med inköpet. Vi kan också välja de bästa leverantörerna. Tidigare hade vi en hel del direktinköp som blev dyrare än i dag och gjorde att installation eller montering blev fördröjt eftersom vi fick in ärendet först när varan levererats.

ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus hanterar dina supportärenden och IT-utrustning enligt ITIL. Det innebär att du kan överblicka dina ärenden på ett effektivt sätt. ServiceDesk Plus innehåller modulerna ärendehantering, FAQ, inventariehantering, avtalshantering och rapporter i grundversionen. Mer än 20 000 IT-chefer världen över använder ServiceDesk Plus för att strukturera sina ärenden och hålla koll på sin IT utrustning.

Uppföljningen, men framför allt planering och budgetering har blivit bättre med de nya rutinerna.

– Jag kan ta ut rapporter baserade på uppgifterna i assets som hjälper mig att planera och budgetera för inköp på ett helt annat sätt än tidigare. Förut satt vi hade en excelkalkyl. Nu kan jag införa budgetmöten ta fram vilka planerade inköp som behöver göras. Ju större mängd information vi kan föra in i ServiceDesk Plus, desto mer och mer relevant information kan vi plocka ut, berättar Christian Jansson.

Stora, positiva förändringar

IT-avdelningens inköpsmodell, som också innehåller klara godkännanderutiner, fungerar så bra att den kan komma att stå modell även för andra inköp.

– Övergången till ServiceDesk Plus har inneburit en mängd förändringar. De flesta rutiner och arbetssätt som rör support och helpdesk har ändrats för att ServiceDesk ska kunna ge tillbaka så mycket i information, rapporter och uppföljning som möjligt. Vi har fått en tydligare överblick och bättre återrapportering. På sikt ska vi också kunna visualisera bättre och börja med modulen i programmet som heter projects.

Christian Jansson avslutar med en uppmaning.

– Ska man få full effekt av ServiceDesk Plus, eller någon annan lösning, måste man inse att det handlar om att ge sig rakt in i lösningen och göra förändringar i hur man arbetat för att se resultat. Det har vi gjort med ServiceDesk Plus och sett hur bra det kan fungera, säger han. ♦

"Med ServiceDesk Plus har vi förändrat vårt service- och helpdeskarbete i grunden och fått mycket positiva resultat"

Christian Jansson
Supportchef på Eckerö Group



Foto: Eckerö Group



UDK grundades 1987 och är ett framgångsrikt och kreativt kunskapsföretag i ständig utveckling. Vi arbetar med systemutveckling, affärsystem, säkerhet, teknik och utbildning. Våra kunder finns i alla branscher och inom offentlig förvaltning. Vi finns i Umeå, Luleå och Göteborg.