



Foto: Transas

SÄKERHET FÖR VÄRLDENS SJÖFART MED SUPPORTCENTER PLUS HOS **TRANSAS**

Transas valde SupportCenter med UDK som partner för ärendehantering kring sjöfartens navigationssystem. Det ger ett stabilare system för support som bidrar till en säkrare sjöfart. – Vi ligger först i utvecklingen och det vi gör påverkar fartyg och redare över hela världen, säger Martin Hagberg, supportchef på Transas.



Martin Hagberg



Korta fakta om Transas

- Transas erbjuder elektroniska sjökort, navigationssystem, simulatorer och landbaserade system för den maritima industrin
- Transas har över 1500 anställda och finns representerade med egna kontor och agenter världen över
- Har egna kontor i 20-talet länder med ett nätverk av partners i omkring 110 länder
- Transas produkter används i över 10 000 fartyg och sjöfarkoster
- Huvudkontor i Cork, Irland

För modern sjöfart är navigeringen i olika farleder idag en mycket kritisk och utsatt del i den maritima transportindustrins verksamhet. Kraven på säkra navigationssystem har samtidigt blivit allt större, inte minst på grund av att fartygens storlek ökat och trafiken i många av världshavens farleder blivit allt mer intensiv.

De klassiska sjökorten på papper har idag ofta ersatts av elektroniska sjökort, satellitpositionering av fartygen och radar för säkrare och enklare navigering. Dessa nya digitala verktyg är för modern sjöfart en absolut nödvändighet för säker transport genom farlederna. Samtidigt ställer beroendet av dessa system stora krav på att också supporten av dem håller hög klass.

Ligger först i utvecklingen

Transas är idag världsledande inom den maritima industrin för navigation med stöd av elektroniska system. Företaget bildades 1990 och har idag över 1 500

anställda och ett nätverk av partners i mer än 110 länder. Kärnprodukten som Transas erbjuder består av ett typgodkänt navigationssystem med elektroniska sjökort för större kommersiella fartyg.

– Vi tillhandahåller elektroniska sjökort och navigationssystem med såväl hårdvara som mjukvara för navigering, berättar Martin Hagberg, supportchef på Transas.

– Vi ligger först i utvecklingen och det vi gör påverkar fartyg och redare över hela världen, fortsätter han.

Support av hög kvalitet

De mycket höga krav som ställs på säkerhet till havs medför också att supporten av navigationssystemen måste hålla lika hög kvalitet.

I detta ligger det en stor utmaning. Stödet ska kunna ges till många olika yrkesgrupper som arbetar med navigering av fartygen, vare sig personalen befinner sig ute till havs på bryggan till en oljetanker eller ett oceangående >>

SupportCenter Plus hanterar dina supportärenden enligt ITIL. Det innebär att du kan överblicka dina ärenden på ett effektivt sätt. SupportCenter Plus innehåller modulerna ärendehantering, FAQ, och rapporter i grundversionen.

» containerfartyg, eller som beslutsfattare på ett rederikontrakt ska Transas kunna lämna omedelbar online-support när ett akut fel uppstår eller när någon har frågor som rör användningen av de elektroniska navigationssystemen. Den tekniska support som Transas erbjuder spänner därför över ett stort fält och frågorna kan röra allt från hårdvara som gått sönder till problem med program och mjukvara eller hjälp med hur vissa funktioner används.

Säkert supportsystem

För att få ett säkrare och mer tidseffektivt supportsystem har Transas infört plattformen SupportCenter. Istället för att hantera ett och samma ärende i flera olika parallella system, som tidigare var fallet, har man nu med SupportCenter fått ett system för ärendehantering som gör det enkelt och överskådligt att följa varje ärendes status. Lösningen

är mycket smidig eftersom varje ärende får ett unikt id-nummer vilket gör det möjligt att enkelt följa dem.

En utmaning i projektet har varit att hitta ett system som kan hantera ärenden sömlöst även när arbetet sker över olika tidszoner eller på olika geografiska platser. Fartygen ska alltid kunna lita på att Transas kan ge support var i världen fartygen än befinner sig och oberoende av vilken tid på dygnet en fråga uppstår.

Håller reda på alla öppna ärenden

– En stor fördel med vårt nya system, SupportCenter, är att det håller reda på alla öppna ärenden, att vår supportpersonal hela tiden kan följa upp med löpande kommentarer och vid behov lämna ärenden vidare till nästa kontor, oberoende av vilken tidszon man befinner sig i, säger Martin Hagberg.

Implementeringen av SupportCenter har skett i samarbete med UDK, som

har lång erfarenhet av system för ärendehantering och supportstöd.

– För oss var SupportCenter en helt ny plattform och därför behövde vi en pålitlig samarbetspartner för att integrera det med våra andra system. Den partnern fann vi i UDK, säger Martin Hagberg.

Samarbetet har fungerat på ett mycket bra sätt och Transas har fått ett hållbart supportsystem.

Transas har nu fått ett ärendesystem där de kan följa alla ärenden med tydlig spårbarhet. De blir därmed enklare för dem att följa status på varje ärende och hur det handläggs.

Helt nytt sätt att arbeta

För Transas har SupportCenter även inneburit ett helt nytt sätt att arbeta. Nu kan hela supportorganisationen vara delaktig i ett ärende, något som ger en snabbare respons så att varje ärende kan hanteras snabbare.

Martin Hagberg påpekar att uppföljning och utvärdering också har blivit bättre med det nya systemet.

– I och med att varje ärende får ett eget id-nummer kan vi spåra allt med automatik och få statistik på allt som har med ett ärende att göra, förklarar Martin Hagberg.

Transas nya SupportCenter för ärendehantering kring sjöfartens navigationssystem ger ett stabilt system för support och bidrar därmed till en säkrare sjöfart. ♦

Foto: Transas

”För oss var SupportCenter en helt ny plattform och därför behövde vi en pålitlig samarbetspartner för att integrera det med våra andra system. Den partnern fann vi i UDK”

Martin Hagberg
Supportchef på Transas

