

It-chef Kristjan Thor Hallbjörnsson fra shipping- og transportvirksomheden Eimskip, Island:

Vi samarbejder med Vision Management, fordi de leverer 'brains not hands'

"Vi har som vores vigtigste opgaver at give den bedst mulige it-service til vores brugere og at effektivisere arbejdsgangene i hele organisationen, og derfor måler vi hele tiden vores 'performance' på en lang række faktorer som oppe-tider, svartider og brugertilfredshed og på antallet og varigheden af fejl. Så det gør vi også med vores SAP Business Suite system. Og her viser statistikkerne, at der har været en tydelig forbedring af alle faktorer, siden vi begyndte at samarbejde med Vision Management."

Dét fortæller Kristjan Thor Hallbjörnsson, der er it-chef i transport- og shippingfir-maet Eimskip, der er én af Islands største virksomheder med godt 1250 medarbejdere i 16 lande.

Her hos Eimskip er it-strategien baseret på, at man outsourcer så mange op-gaver som muligt, så man kan nøjes med kun 12 medarbejdere i den centrale it-afdeling i Reykjavik, og i stedet har udliciteret både drift, udvikling og support til mere end 60 servicepartnere.

De bedste partnere

Det er en strategi, der bygger på, at man lægger mange kræfter i at finde de rigtige leverandører på de forskellige it-områder, og blandt disse nøje udvalgte leverandører er Vision Management, der med sit netværk af eksperter, kaldet Vision Ressource Pool, nu har til opgave at tage sig af alle opgaver med at rette fejl i og videreudvikle Eimskips vigtigste it-system, SAP Business Suite.

Den opgave har Vision Management taget sig af siden 2010, og det er et sam-arbejde, som Kristjan Thor Hallbjörnsson er meget tilfreds med:

"Vi har den aftale med Vision Management, at når vi har en 'change request' - eller det som vi kalder en 'ticket' – til vores SAP-system, som vi ikke selv kan klare, så beder vi Vision Management om et estimat for at løse opgaven, og beslutter så, om de skal løse den eller ej. Og når de får en opgave, så bliver den altid løst, som vi har aftalt. Både hurtigt og effektivt og med overholdelse af de kvalitetsstandarder, som vi kræver."



Kristjan Thor Hallbjörnsson, it-chef i Eimskip:
"Vision Management kender vores SAP-sy-stem lige så godt, som vi selv gør. På nogle områder endda endnu bedre."



Eimskip – Islands største inden for shipping og transport

Shipping- og transportvirksomheden Eim-skip A/S blev grundlagt i 1914, og er i dag, med 1250 medarbejdere i 16 lande, én af Islands største virksomheder.

Eimskip tilbyder transportløsninger med både skib, lastbil og fly, med tilhørende 'warehousing', altså oplagring, og har Nordeuropa og Nordamerika som hoved-marked.

Man leverer således 'total transportation service'.

Koncernen har hovedkontor i Reykjavik og ejer 17 fragtskibe og 15.000 teu-con-tainere.



Kraftigt fald i antallet af 'tickets'

It-statistikkerne hos Eimskip viser således, at antallet af 'tickets' på SAP-området er faldet fra 400 per måned i 2009 til 150 i 2011, samtidig med at brugerne er blevet mere tilfredse.

Som et eksempel på en helt konkret og målbar gevinst nævner Kristjan Thor Hallbjörnsson, at hvor man før i tiden havde mange, korte driftsstop på SAP-systemet hvert år, så har man i det seneste år kun haft ét eneste stop, som brugerne mærkede.

Disse forbedringer er dog ikke den vigtigste grund til, at Kristjan Thor Hallbjörnsson er tilfreds med samarbejdet med Vision Management, understreger han: "Det vigtigste for os er ikke, at Vision Management leverer praktisk hjælp med at løse de opgaver, vi giver dem. Det vigtigste er, at de leverer 'brains', som jeg formulerer det. Det kunne vores tidligere leverandør ikke. Men det kan Vision Management. Både fordi de kender vores it-systemer lige så godt, som vi selv gør og på nogle områder endda bedre, og fordi de tænker 'proaktivt' og derfor kan komme med deres egne forslag til, hvordan vi kan få endnu større udbytte af vores SAP-system."

"Lav TCO er ikke det vigtigste"

Derfor hjælper Vision Management også med den vigtigste opgave, som it-afdelingen skal løse: At forstå og understøtte den 'business', som virksomheden skal leve af, understreger Kristjan Thor Hallbjörnsson og tilføjer til slut:

"For os er det vigtigste mål ikke at få så lav TCO, Total Cost of Ownership som muligt, på vores it-systemer, men at levere den bedst mulige service til vores brugere i de 16 lande på den mest effektive måde. Det er et krav, som vi konstant arbejder på at opfylde, og dertil får vi god hjælp fra Vision Management. For de er ikke bare vores leverandør, de er også vores partner. Og så har de i øvrigt nogle ganske fornuftige priser på deres ydelser."

Vision Management tager sig af alle 'SAP-tickets'

Aftalen mellem Eimskip og Vision Management indebærer, at Vision Management tager sig af alle 'SAP-tickets', som Eimskips brugere eller it-afdeling ikke selv kan løse. En 'ticket' kan være en konkret fejl, der er opstået i SAP-systemet, eller det kan være en uhensigtsmæssighed i systemet, som man ønsker at slippe for, eller det kan være helt ny funktionalitet, som der er brug for.

Eimskips SAP-plattform var af den forrige leverandør blevet udvidet med en hel del skræddersyet funktionalitet, der ikke fulgte SAP-standarderne, og derfor har SAP ikke selv villet påtage sig ansvaret for disse 'tickets'.

Alle 'tickets' som Vision Management skal tage sig af, bliver prioriteret og analyseret af Vision Management og Eimskips it-afdeling i fællesskab, for at nå frem til en fælles vurdering af, hvor stor opgaven er. Dvs. hvor mange arbejdstimer den kræver, og hvor lang kalendertid der går, før den er løst.

Vision Management overtager derefter ansvaret for at løse opgaven på den mest hensigtsmæssige måde i sit netværk af SAP-eksperter. Al ny SAP-funktionalitet, der udvikles af Vision Management, følger de vedtagne SAP-standarder.

Betalingen til Vision Management sker på basis af det forbrugte antal timer.

VISION MANAGEMENT

Vision Management A/S er et konsulentfirma, der har specialiseret sig i rådgivning i og implementering af SAP Business Suite.

Vores fokusområder er SAP ERP og SAP BI og alle konsulenter indgår i vores Vision Ressource Pool, der er et internationalt fagligt netværk, hvor alle konsulenter har mindst 10 års erfaring med design og kvalitetssikring af intelligente SAP-løsninger.

Gennem dette netværk sikrer vi, at vores løsninger og support leveres efter det faktiske tidsforbrug og til en yderst konkurrencedygtig pris.