

SERVICEDESK PLUS PÅ LAND OCH TILL SJÖSS

Många rätt med ServiceDesk Plus hos Rederi Ab Eckerö

Med ServiceDesk Plus har Rederi Ab Eckerö fått överblick, beslutsstöd och rätt verktyg för att jobba processinriktat. – Vi gjorde helt rätt val från början, säger Christian Jansson, supportchef på Rederi Ab Eckerö.

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 färjelinjerna.

– 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 cirka tre år sedan installerades ServiceDesk som ett av två helpdesksystem. 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.

– Innan vi byggde upp en väl fungerande servicedesk var vi tvungna att få ordning på våra processer, säger Christian Jansson.

Rätt val från början

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



Christian Jansson,
supportchef på
Rederi Ab Eckerö.

Med 500 direkt berörda användare, 1 200 anställda och ett antal konsulter blir ärendena många.

– Vi gjorde helt rätt val från början. ServiceDesk Plus 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.

Deras ärenden kommer från flera ingångar som e-post, helpdeskportalen och via telefon. Alla supportärenden hanteras av sex personer, 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.

Har stor betydelse

Införandet av ServiceDesk Plus har betytt mycket för organisationen. Systemet har hjälpt organisationen att jobba processinriktat. Vi är en koncern med ett flertal dotterbolag och det är ett hårt jobb i sig att få ihop alla enheter. Vi har centrala enheter i Mariehamn och dotterbolag på olika orter och då är det här ett jättebra verktyg för all hantering av inköp, behörigheter och

Rederi Ab Eckerö



Rederiaktiebolaget Eckerö grundades den 2 mars 1961 och är moderbolag i Eckerökoncernen som består av fem affärsområden.

- Omsätter 230 miljoner Euro
- 1 200 medarbetare
- 2,7 miljoner passagerare/år per år
- Transporterar 80 000 fraktenheter/år

Bedriver passagerar- och bilfärjetrafik på Ålands hav i Eckerö Linjen och på Finska viken i Eckerö Line, kryssningstrafik mellan Stockholm och Mariehamn i Birka Cruises samt sköter transporter för exportindustrin mellan Finland/Sverige och kontinenten i Eckerö Shipping [exempelvis Birka Cargo].

SERVICEDESK PLUS PÅ LAND OCH TILL SJÖSS



Införandet av ServiceDesk Plus har betytt mycket för organisationen. Systemet har hjälpt organisationen att jobba processinriktat.

CHRISTIAN JANSSON, SUPPORTCHEF, REDERI AB ECKERÖ

nyanställningar. Därför har vi också behövt ta alla de rätta besluts- och ordvägarna som nu följs i ServiceDesk Plus, förklarar Christian Jansson.

ServiceDesk ska vara ingången till allt som har med IT att göra. 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. Planering och budgetering har också blivit bättre med de nya rutinerna.

Viktig rapportfunktion

Christian Jansson berättar att rapportfunktionen är otroligt viktig, inte minst för att de har externa konsulter som hjälper till med support och helpdesk.

– Jag tar ut både dagliga, vecko- och månadsrapporter på olika delar som till exempel hur ärendena kommer in, hur dotterbolagen skickar in sina ärenden och vilka typer av ärenden det rör sig om. Ju större mängd information vi kan föra in i ServiceDesk Plus, desto mer relevant information kan vi plocka ut, berättar han.

Som exempel tar Christian Jansson veckorapporten som används i IT-ledningsgruppen. Den fungerar som beslutsunderlag för långsiktiga åtgärder utifrån de supportunderlag de fått in.

Integration

Han berättar att IT-administrationen och manageringen blivit bättre efter införandet av ServiceDesk Plus, inte minst genom integrationen till andra ManageEngineprodukter. Sedan sommaren 2012 används Desktop Central som verktyg för hantering av PC-kli-

enter och sedan 2013 används Mobile Device Management-modulen för att hantera smartphones och surfplattor.

Bra stöd för rätt arbetssätt

Han tycker att det är bra att ha ett verktyg i bakgrunden som hjälper dem att hitta ett fungerande arbetssätt.

– Det är också skönt att ha allting i samma gränssnitt. Nästa mål är att även bygga in relationer mellan serverar, 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.

Viktigt jobba fullt ut i ServiceDesk Plus

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. ■

ManageEngine ServiceDesk Plus

ITIL Helpdesk som kunderna älskar

ServiceDesk Plus är en webbaserad ITIL- helpdesk-produkt med integrerad asset management.

Lösningen är mycket flexibel, anpassningsbar och är lätt att komma igång med. Kunderna uppskattar att allt finns där från början till ett konkurrenskraftigt pris. Mer än 60 000 organisationer runtom i världen använder ServiceDesk Plus för sin Helpdesk.

ServiceDesk Plus finns på svenska och ett 30-tal andra språk.



ManageEngine
Powering IT ahead