

# INDISK

## DOLDIS VÄXER I SVERIGE

De har ingen gigantisk budget för marknadsföring och deras svenska försäljning går genom en liten nischdistributör. Ändå växer Manageengine från indiska Zoho snabbt. Och det finns plats för fler partner i kanalen.

Text och foto: HENRIK RÅDMARK

**D**et började med fyra indier för ett rågat tiotal år sedan. Bolaget de arbetade på, Adventnet, behövde ett ärendehanteringssystem men ingen av de lösningar som fanns på marknaden passade. De var för krångliga. För dyra. För omständliga.

Det var därför de fyra indierna, som var utvecklare, bestämde sig för att utveckla ett sådant system själva. På fritiden.

Idag heter bolaget Zoho Corporation och är förmodligen mest känt för sina molntjänster som samlas under just namnet Zoho. Det är crm-system och samarbetsverktyg av olika slag. Men det är inte tjänsterna som kan få kanalen att sjuda.

### ÖVER 40 PRODUKTER

Deras största produkt är faktiskt just den som de fyra utvecklarna skapade på sin fritid. Det heter Manageengine och har utvecklats från att bara handla om ärendehantering och servicedesk till att omfatta ett 40-tal olika verktyg, eller moduler. Utöver ärendehantering

också sådant som support, nätövervakning, nät- och applikationsövervakning, AD-hantering och en rad andra verktyg för hantering av it-miljöer. Precis som Zoho-tjänsterna är allt webbaserat och allt utformat för att vara lättbegripligt för såväl tekniker som slutanvändare.

### 1 300 EGNA UTVECKLARE

En av de fyra utvecklarna presenterar sig som Alex D. Paul. Idag är han ITSM-produktchef (IT service management). Han berättar att av bolagets 1 700 anställda är runt 1 300 utvecklare och ungefär hälften av dem jobbar med Manageengine. Det är inga exakta siffror påpekar Alex D. Paul, men uppgifterna ger en rätt bra bild. Det satsas stort på utveckling och han berättar att produkten har fått rejält fäste globalt, inte minst i Sverige.

Det är för övrigt en rimlig gissning att Alex D. Paul har ett annat namn också, ett som klingar mer indiskt. Åtminstone antyder hans utseende och brytning att han knappast är inflyttad till Ramapuram i Indien där Zoho Corporation grundades och än idag har sitt huvudkontor.



Alex D Paul, IT  
Service Management

Hur som helst torde hans liv för-  
enklas åtskilligt med ett västerländskt  
namn, med tanke på att en stor del av  
affärerna görs i den del av världen som  
brukar kallas väst. Någon gång per år  
åker han faktiskt också till Sverige. För  
trots att det befolkningsmässigt är en  
liten marknad vill han hellre kalla det  
”en sofistikerad marknad”.

Sedan räknar han upp några stora,  
svenska företag som använder Ma-  
nageengine. Ericsson, NCC, Svenska  
Dagbladet, ESAB, Luleå Tekniska  
Universitet ... Totalt rör det sig om ett  
tusental kunder, varav många förstås är  
mindre organisationer.

– Användarna i Sverige är mer avan-  
cerade än genomsnittet, påstår Alex D.  
Paul.

### INUIT REPRESENTERAR I SVERIGE

Zoho Corporation är privatägt. Därför  
vet vi inte hur mycket de säljer eller tjä-  
nar i Sverige eller annorstädes. Men det  
spelar mindre roll för den här artikeln.  
Vi vet att många företag, både stora och  
små, använder plattformen och Alex  
D. Paul förklarar att de ”inom de sex  
närmaste månader kommer att göra ett



större uttalande – major announcement – om en större affär som snart är klar”. Och vi vet att för åtminstone ett svenskt bolag betyder produkten om inte allt så vi varje fall över hälften av allt. Det är distributören Inuit, som säljer den. Fast Alex D. Paul vill hellre kalla Inuit för Zohos förlängda arm i Sverige.

Till synes paradoxalt nog började det i Sverige med en islänning, Thorir Eggertsson, grundaren av Inuit. Då, för fem år sedan, satt han och letade på nätet efter en produkt som kunde fylla ett hål i deras portfölj, nämligen en lösning för ärendehantering. Det skulle vara ett system riktat mot små och medelstora

företag och det måste givetvis genast visa sig attraktivt.

#### 90-10 GRUNDEN I BUDSKAPET

Det är så företagets COO Åke Wieslander berättar historien.

Thorir hittade Manageengine, laddade ned provversionen som erbjöds på företagets webbplats och två timmar senare hade han ett färdigt ärendehanteringssystem på sin hemdator i villan i Täby. Inte särskilt användbart för honom och hans familj. Men som en del i Inuits erbjudande skulle det vara desto mer värdefullt, resonerade han.

Utän tvekan tilltalades han av löftet

om 90 – 10 som Zoho basunerar ut på sin sajt för Manageengine. Det är för övrigt den centrala delen av tillverkarens budskap kring produkten till marknaden. Den ska ge 90 procent av funktionaliteten hos konkurrenterna till 10 procent av priset.

IT.Branschen kan naturligtvis inte kontrollera hur löftet uppfylls, men enligt Åke har de i alla fall inte tappat en enda affär på att någon kund varit missnöjd med förhållandet mellan pris och funktion. Och i en undersökning av management-verktyg från ett stort antal leverantörer, som amerikanska Info-Tech Research Group gjorde förra



Raju Vegesna, evangelist på Zoho Corporation och Sridhar Vembu, bolagets CEO. Foto: Zoho Corporation.

#### FAKTA ZOHOCORP.

**Verksamhet ...** Företaget driver tre varumärken; Zoho (saas för produktivitet), Manageengine (verktyg för it-administration) och WebNMS (administration av telekomnät). **Etableringsår ...** 1996 **Omsättning ...** Vill ej uppge (privatägt). **Kontor ...** USA (3 st), Indien, Singapore, Japan, Kina. **Antal anställda ...** 1 700 varav 1 300 utvecklare.

SÅ TYCKER  
ÅTERFÖRSÄLJAREN”Hjälper oss  
att införa  
ITIL”

**För Knowit i Dalarna** började resan med Manageengine lite som för tillverkaren Zoho själva. Liksom dem behövde konsultföretaget ett ärendehanteringssystem för sin egen verksamhet och några av konsulterna ”googlade och frågade runt bland kollegor”, som konsultchef Peter Björklund förklarar det.

Priset och det faktum att det fanns en svensk representant i distributören Inuit bidrog till att han fastnade för Manageengine. Samt inte minst att det redan fanns många svenska kunder av varierande storlek som redan använde det.

Det var ett och ett halvt år sedan. Idag har Knowit Dalarna sålt det till ett tiotal kunder. Men Peter Björklund är nog med att påpeka att det egentligen inte är produkten de säljer.

– Vårt fokus är att hjälpa kunder med sina processer och affärsutveckling. Manageengine är ett verktyg vi använder när vi arbetar med att införa ITIL hos organisationer.

Han berättar att även om inget verktyg i världen kan få ett företag att ta till sig ITIL – ”det måste börja hos och drivas i organisationen” – ger plattformen bra ramar för det arbetet.

– Tidigare har vi lämnat efter oss dokument och Powerpoint-bilder hos kunden. Nu kan vi lämna Manageengine och det ger kunden en betydligt större chans att fortsätta arbeta efter ITIL, säger han.

**Så varför använder ni inte något verktyg från någon av de stora, mer välkända leverantörerna?**

– Vi har jobbat med konkurrerande produkter. Men prisbilden för dem gjorde det svårt att sälja in det helt enkelt.

Det är förstås ett svar som måste smaka mumba för Inuit och Zoho.

PETER BJÖRKLUND,  
KNOWIT DALARNA



Åke Wieslander är COO på distributören Inuit som har sålt Manageengine till ett tusental kunder – alltid via partner. (höger)

året, utsågs Manageengine till den lösning som gav mest för pengarna.

## FLODER AV LEADS

Om plattformen ger slutkunden mycket för pengarna stämmer det också för leadsgenereringen hos distributören och i nästa steg för återförsäljarna. Den starka närvaron på webben ger ett imponerande antal leads till ingen eller mycket låg kostnad. Varje dag kommer det in inte mindre än 10-15 stycken, hävdar Åke. Det är personer som laddat ned provversioner av olika verktyg från webben, rimligen för att de tror att det kan vara något som möter deras behov.

– Alla produkter går att ladda ned

Erik Tjärnqvist, kanalansvarig på Inuit som representerar Zoho och Manage-Engine i Sverige. (vänster)



och använda i fullt fungerande versioner under 30 dagar. En del finns som gratisversioner för ett begränsat antal användare, och det finns demoinstallationer på nätet som alla kommer åt – även konkurrenterna, skrattar Åke.

## ”MÅNGA SAKNAR RYGGGRAD”

Inuit har exklusiv rätt i Sverige till distributionen av Manageengine. Och ett tiotal återförsäljare arbetar ”aktivt med produkten” som Åke uttrycker det. Men han är snabb med att tillägga att det finns utrymme för flera återförsäljare. Fast han tror att det krävs att man är lite annorlunda för att kunna göra god affär på Manageengine.

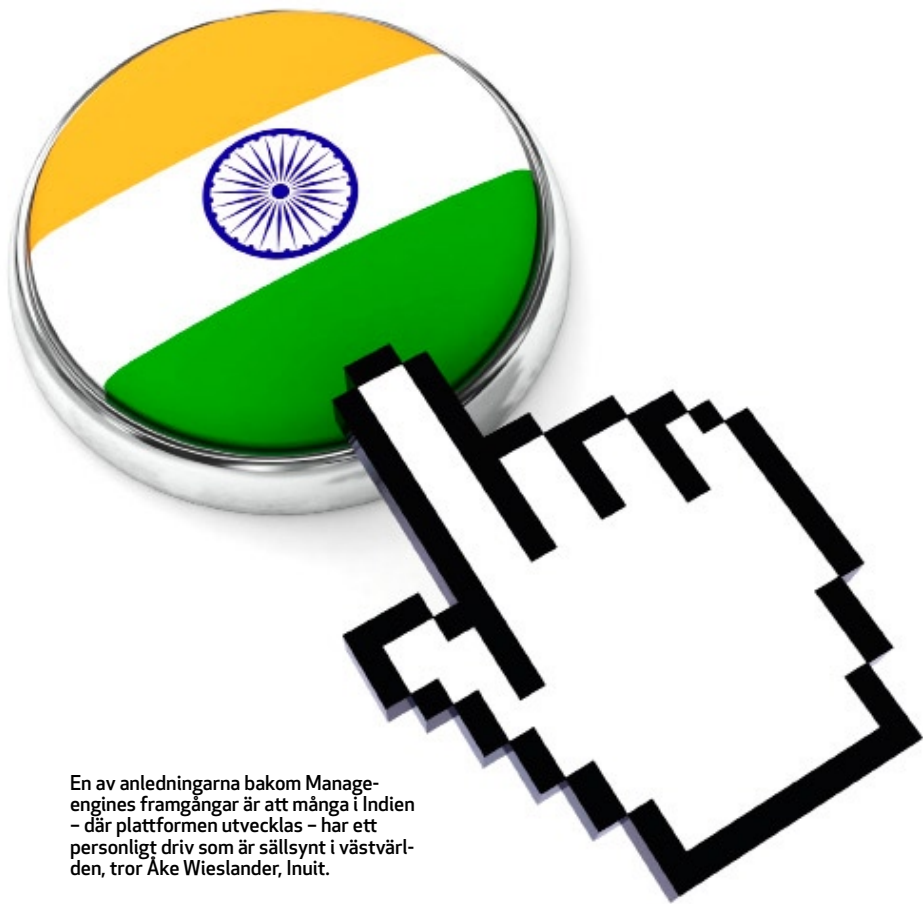
– Jag tror att det finns många part-

## SÅ TYCKER ÅTERFÖRSÄLJAREN

”Stärker vår  
långsiktiga  
relation med  
kunden”

**Viridis IT hittade** Manageengine när de letade efter ett servicedesk-verktyg som var enkelt att komma igång med, gick att anpassa, hade stöd för ITIL och ett rimligt pris. Det var för ungefär två år sedan. Stefan Andersson, vd, konstaterar att det givetvis kan ses som en nackdel för vissa konsultföretag att plattformen är enkelt att komma igång med. Den genererar inte särskilt många konsulttimmar.





En av anledningarna bakom Manageengine's framgångar är att många i Indien – där plattformen utvecklades – har ett personligt driv som är sällsynt i västvärlden, tror Åke Wieslander, Inuit.

ners som har ett genuint intresse av att hjälpa sina slutkunder. Men jag tror också att många tyvärr inte har ryggrad nog att våga utmana, att våga komma med nya idéer och föreslå att man ska byta från sin stora, välkända leverantör till Manageengine, säger Åke.

– Jag tror att branschen skulle må jättebra om fler hade den ryggraden. För om man bara skickar samma förnyelseoffert på befintliga lösningar, som sina konkurrenter så tävlar man nästan alltid bara på pris. Och då blir förstas lönsamheten lidande.

Branschen skulle må bra av att göra annorlunda, tycker alltså Åke. Och kanske hämtar han inspiration från Zoho i det uttalandet. Zoho som gör

annorlunda i många avseenden. Det använder ingen marknadsföring att tala om, de visar upp körbara versioner av alla produkter på nätet – för alla. De vänder sig till såväl stora som små kunder – med samma produkter, och lyckas i det. De har aldrig köpt teknik utan växt organiskt och utvecklat allting själva. 70-80 procent av de anställda i bolaget arbetar med utveckling. Till yttermera visso ingår kontakt med kunderna i utvecklarnas arbete. Alla utvecklare ska nämligen ”göra pass” i supporten, för att få direktkontakt med kunderna och förstå deras problem.

Bra eller dåligt. Det är i vart fall annorlunda och det verkar fungera för Zoho. ■

### Så hur tjänar ni pengar på Manageengine?

– Vi tänker inte på det sättet, att vi ska tjäna pengar på en viss produkt. Vi ser till kundernas behov och att vi kan ha en långsiktig relation med dem. Det är så vi kan skapa lönsamhet.

Trots att det är en jämförelsevis billig lösning säljer Viridis IT den inte bara till mindre kunder. Priset tycks inte avspeglade kapaciteten i plattformen. Stefan hävdar

att det inte finns något som talar emot den vid större installationer.

Distributören Inuit får inte oväntat ett högt betyg av honom. Han beskriver dem som engagerade och proaktiva.

**STEFAN ANDERSSON,  
VIRIDIS IT**



### SÅ TYCKER ÅTERFÖRSÄLJAREN

## ”Plattformen växer hos oss”

**UDK började arbeta** med Servicedesk Plus från Manageengine redan innan Inuit blev distributör i Sverige. De hade ungefär samtidigt identifierat behovet hos kunderna och hittat produkten. Sedan Inuit tog ansvar för den i Sverige har de samarbetat med dem som partners.

– Servicedesk Plus är den produkt inom ManageEngine-familjen som vi säljer mest, men på senare år står även Supportcenter, Desktop Central och Opmanager för en betydande del för oss, säger Peter Lidström.

Han uppskattar uppenbarligen också leverantören av plattformen, Zoho Corporation.

– De är innovativa och håller genomgående en mycket hög kvalitet, så deras produkter tittar vi alltid på med stort intresse.

ManageEngine växer hos UDK. De kommer ytterligare att stärka sin satsning inom området stärkta av utmärkelserna de fått tidigare av Inuit, för Årets Partner och Årets konsult, berättar Peter Lidström.

### Vilken typ av kunder handlar det om?

– Vi arbetar främst med installationer från 20 handläggare och uppåt, så det är alltså de lite större kunderna som har en it-avdelning som kräver en strukturerad it-administration och it-miljö som vi fokuserar.

UDK är i första hand konsultföretag, men de är förstas också beroende av de produkter de arbetar med. Deras affär ligger inom att hjälpa kunden effektivisera sin it-administration och det kräver både produkter och konsultinsatser.

### Hur uppfattar du Inuit?

– De är skickliga på att hitta nya, innovativa produkter. De är också en relativt liten distributör och de arbetar med ett stort personligt engagemang som vi uppskattar mycket.

**PETER LIDSTRÖM,  
UDK**

