

COSTS



Tag kontrollen tilbage

- Sådan undgår du "hardware servicefælden"



**NORDIC
COMPUTER**

- *Passion for IT*

Dyre serviceaftaler æder dit IT budget

Du kender det sikkert allerede. Som IT Chef har du selv et stigende krav til dine leverandører omkring høj kvalitet og fleksibilitet, men derudover skal prisen også være fornuftig. Og det er netop også de parametre, at du og din IT afdeling bliver målt på internt af ledelsen:

- IT miljøet skal køre problemfrit
- Problemer skal udbedres omgående
- Dit IT budget skal overholdes

Tre punkter der sikrer en optimal drift, så medarbejderne kan løse deres opgaver, og økonomien i virksomheden er sund og stabil.

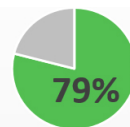
Mit navn er Thomas Vestergaard. Jeg har arbejdet mere end 25 år i IT branchen, hvor mit primære fokus har været på driftsledelse, SW udvikling, program-/projektledelse og forretningsudvikling. Jeg har bl.a. 13 års erfaring teleindustrien med ledende stillinger hos Sonofon/Telenor/CyberCity og Vodafone.

Hos Nordic Computer er jeg ansvarlig for udvikling af vores infrastrukturløsninger og hardware serviceforretning samt rådgive vores kunder herom. Derudover er det mit ansvar at sikre Best Practice processer i vores IT service- og supportafdeling. I de 25 år vi har arbejdet med IT rådgivning og service ser vi ofte, at hardware service er blandt de mest omkostningstunge poster på IT Chefens budget, og mange IT afdelinger har til tider svært ved at bevare overblikket over, hvilken service de reelt betaler for.

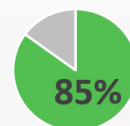
Sandheden omkring IT investeringer og service

Når virksomheder investerer i nyt IT udstyr, følger der typisk tre års service fra producenten med, men når servicen efterfølgende udløber og skal gentegnes, så er det, at prisen stiger markant. Det anerkendte analyseinstitut Forrester har lavet en undersøgelse blandt IT beslutningstagere. Resultatet viser, at selvom IT budgetterne er under konstant pres, så udnytter mange virksomheder ikke potentialet for besparelser. Som illustrationen viser, er mange er under indflydelse fra producenterne.

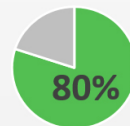
- 79% investerer typisk hvert 3.-5. år
 - Men faktisk levetid er 7-10 år



- 85% ville beholde deres udstyr



- 80% kender ikke alternativer



Producenterne undertrykker fordelene ved at udvide levetiden på hardware og se på alternativer i form af en 3.-part serviceleverandør.

Det betyder, at 79% følger med strømmen og med branchens anbefalinger om at udskifte deres hardware ca. hvert 3.-5. år, selvom levetiden reelt set er 7-10 år.

85% af de adspurgte fortæller, at de ville beholde deres udstyr, hvis producenterne ville fortsætte med at vedligeholde det.

Desuden kender 80% ikke alternativer til producent-service, og køber derfor servicekontrakter hos deres producent, selvom de ser begrænset værdi i det, er utilfredse med de stigende omkostninger, gebyrer og mangel på fleksibilitet.

Hardware service: **5** gode råd om at tage kontrollen tilbage

Hos Nordic Computer har vi mere end 25 års erfaring som uafhængig hardware servicepartner.

Vi har hjulpet mange virksomheder med at optimere deres IT budgetter, og selvom der ikke findes en gylden løsning, giver vi her et par gode råd og vores synspunkt på, hvordan du som IT Chef tager kontrol over dit IT budget og undgår det, vi kalder for "hardware servicefælden".

1. Få overblik over dine serviceaftaler

Et serverrum eller datacenter består typisk af udstyr fra flere forskellige producenter.

Man kan fx have storage fra HP, servere fra Lenovo, netværksudstyr fra CISCO samt andet udstyr. Dermed er der stor sandsynlighed for, at der mindst er tre serviceaftaler, som skal håndteres.

Få overblik over, hvor mange producenter, du har tegnet service hos, hvor gamle serviceaftalerne er, og om du rent faktisk betaler for service udover dit reelle behov.

Hvis serviceaftalerne nærmer sig tre år eller mere, bør du overveje alternativer til producent-service, da prisen sandsynligvis vil stige.

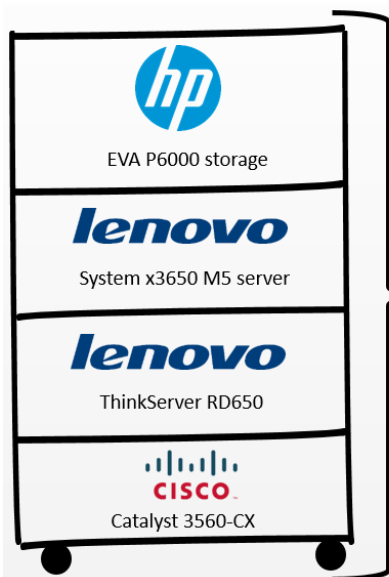
En uafhængig servicepartner har brede kompetencer og kan servicere alle gængse brands og tilbyde én samlet serviceaftale fremfor flere, så du kun skal henvende dig hos én servicepartner.

Desuden vil du også være i stand til at mixe dine SLA'er, så de matcher præcis dine behov.



Nedenstående illustration viser et IT miljø, og hvordan hardware service kan være sammensat.

Rackskab



Tre serviceaftaler med producenter

- Derfor også tre kontrakter og tre servicenumre at ringe til!

Nordic computer tilbyder alt udstyr på én serviceaftale. Også på udstyr som er nyt.

2. Drop "de hellige køer" og spar penge

Gode og tætte relationer til en leverandør har mange fordele. Akutte problemer bliver løst hurtigere. Leveringstiden kan kortes ned, når der trykkes på de rigtige knapper. Men tit er det gode forhold til en leverandør lig med større udgifter på sigt. Valget af en dyr leverandør skal forsvares, så det står klart, præcis hvad man betaler for den gode service. Ofte argumenteres der med, at netop denne leverandør er den eneste, der kan levere eller har viden om præcis dette produkt.

Men som nævnt, så vil producenten typisk skrue prisen markant i vejret, når servicen udløber efter efter tre år og skal forlænges. Derfor kan der være store gevinster ved at vælge alternativer til OEM service, hvor du får det samme eller måske endda et højere serviceniveau, det samme kompetence-niveau - og samtidig reducerer dine omkostninger.

Så skal man hente gevinster, må man også udfordre de hellige køer. Der kan ligge mange omkostninger i det.

3. Få et lager af kritiske komponenter

Et storage-system, en server eller en netværks switch, der går ned eller går i stykker, kan give en masse spildtid for medarbejderne, der ikke kan passe deres opgaver i én eller flere dage.



Hvis du har medarbejdere i virksomheden med kompetencen anbefales det at få et mindre lager af de vigtigste komponenter, som I selv kan udskifte.

Det giver også glæde og tilfredse medarbejdere, at problemer udbedres hurtigt. Men husk at opveje udgiften i forhold til den serviceaftale, du har med en leverandør.

Indkøb eller økonomi er normalt ikke glade for at have et lager. Men når det gælder IT, bør man overveje, om det ikke giver mening.

Hvis dit IT ikke virker, så er medarbejderne uproduktive, og virksomheden taber penge.

4. Lyt til dine medarbejdere og spil med åbne kort

God dialog med dine IT medarbejdere gør det både nemmere og mere behageligt at arbejde med styring af leverandører.

Så tal med dine medarbejdere og fortæl åbent om, hvordan du ser på verden. Ellers er fristelsen for stor til at lave sine egne leverandøraftaler uden om vedtagne procedurer.

Og mange af dine medarbejdere sidder jo med hænderne på problemerne til hverdag og har derfor helt sikkert gode input til, hvordan I sammen kan optimere IT driften.

5. Stil krav til dine leverandører

Som jeg skrev i starten, så bliver du og din IT afdeling målt på problemfri drift, hurtig udbedring af problemer og skarp budgetkontrol.

Derfor er du nødt til at stille krav til din leverandør. Og hvorfor skulle du ikke gøre det, for du betaler jo for det!

Så sørg altid for at vælge en landsdækkende leverandør, som har et lager med reservedele i Danmark, der matcher din installation, så eventuelle problemer hurtigt kan udbedres.

Stil altid et krav om, at din leverandør skal kunne garantere, at den fornødne viden omkring de produkter, som skal serviceres, er fordelt på leverandørens medarbejdere.

Dermed sikrer du, at det er kompetente personer, som udfører servicen.

Derudover er det en god idé at aftale faste statusmøder med din leverandør, hvor overholdelse af SLA'er samt performance drøftes, så alle forventninger er afstemt.



Opsummeret: Typiske fordele ved en uafhængig servicepartner

- Budgetsikkerhed
- Dækker udstyr udover "End of Service"
- Mix & Match SLA'er
- Én serviceaftale uanset antal producenter med Single Point of Contact
- Multi-brand ekspertise

Jeg håber, at ovenstående har givet lidt indspark og inspiration til, hvordan du kan optimere dit IT budget.

Med venlig hilsen



Thomas Vestergaard

Teknik & Driftschef, Nordic Computer A/S

tve@nordiccomputer.dk

+45 4110 9100

