

Clever Choice

- ✓ Incident
- ✓ Problem
- ✓ Change

- ✓ Service Request
- ✓ Portal
- ✓ Self Service

- ✓ HR
- ✓ Facilities
- ✓ Kontrakt

- ✓ Kundeportal
- ✓ Kundeservice
- ✓ Produkt support

Service Management for IT-afdelingen

Service Management for IT-brugerne

Shared Service Management

Kundeendt Service Management

Service platform

Fremtidens Service Management kræver fleksible løsninger

Stive og dyre systemer holder mange steder håndteringen af IT Service Management (ITSM) låst i fortiden. Markedet byder dog på muligheder for både at øge både brugervenlighed og sænke prisen markant.

Af Martin Poul Pedersen

Effektiv styring af ressourcer, roller, processer og data er helt afgørende i danske kommuner og virksomheder, der ønsker at levere optimal kundefokuseret service. Men meget ofte sidder den opgave fast i teknologi, der ikke lever op til de høje krav nutidens – og ikke mindst fremtidens – brugere og kunder stiller. Det mener Managing Partner og medstifter af virksomheden Clever Choice Teddy Schou, der fremhæver, at markedet for ITSM-løsninger er svært at overskue.

”Derfor vælger mange helt naturligt at holde fast i de kendte løsninger selv om de måske ikke er optimale i forhold til nye ITSM-behov,” siger han og peger på, at en række leverandører i dag baserer sig på gammel teknologi og en ikke tidsvarende tilgang til kunderne i form af, fastlåsning i løsninger som er for dyre i forhold til den virkelighed danske kommuner og virksomheder befinder sig i.

Låst i fortiden

Den problemstilling var netop baggrunden for oprettelsen af Clever Choice i 2014, der har bragt den amerikanske udviklede løsning Cherwell Service Management ind på det danske marked.

”Vi har valgt at samarbejde med leverandøren Cherwell Software, som var ukendt i Danmark, men som i høj grad gør op med nogle af de uheldsmæssigheder der er med de eksisterende leverandører på service management markedet,” siger Teddy Schou og forklarer:

”It bliver mere og mere integreret i alle led af virksomheden, og dermed bliver den klassiske helpdesk i stigende grad central og i ste-

det til virksomhedens service Management platform. Det stiller høje krav til løsningen.”

Samtidigt sidder mange kommuner i dag med ITSM-løsninger, som blev valgt for mange år siden fra leverandører der ikke har dette som spidskompetence.

Afgørende tilpasning

Siden starten har Clever Choice vundet en række projekter med Cherwell, der i dag bruges af kommuner og danske virksomheder (blandt andet også af Systematic i Aarhus). Cherwell er naturligvis Teddy Schous bedste bud på fremtiden.

Helt overordnet opfordrer han dog it-ansvarlige til at stille højere krav til deres ITSM-løsninger. Herunder ikke mindst muligheden for at tilpasse løsningen til behovet i den enkelte organisation.

”Nøgleordet i alt it er brugervenlighed. Ikke mindst, når brugerne også inkluderer ledere og medarbejdere, der måske ikke er super it-kyndige. Udfordringen er så bare, at brugervenlighed afhænger af øjnene, der ser,” siger Teddy Schou og understreger, at tilpasningsmuligheder derfor er afgørende.

Her er eksempelvis Cherwell udviklet netop med fokus på brugervenlighed fra starten. Det er således et kodefrit værktøj, hvor alt udover implementering ofte kan klares af kunderne selv uden at skulle involvere eksterne konsulenter hver gang.

Stor besparelse

Dertil kommer, at Cherwell kun tager licens for dem, der rent faktisk benytter softwaren – i modsætning til den mere traditionelle løsning med navngivne licenser. Den tilgang har Analysefirmaet Gartners vurderet betyder op til 50-70 pct. besparelse for kunderne.



Teddy Schou,
Managing Partner
og medstifter
af virksomheden
Clever Choice,

”Det, at man kun tager licens for dem, der rent faktisk logger ind som ”agenter”, betyder en yderst attraktiv besparelse,” siger Teddy Schou og forklarer, at man derudover har mulighed for – uden ekstra betaling – at oprette for eksempel en personaleportal, utallige dashboards, rapporter osv.

Fokus på rådgivning

Teddy Schou peger på flere faktorer, der holder danske virksomheder – ikke mindst i det offentlige – fra at investere i mindre kendte løsninger. Han understreger dog, at der i mange tilfælde vil være både mulige besparelser, øget digitalisering og bedre service til slutbrugerne i at overveje mulighederne i markedet.

”Den største barriere er manglende kendskab, dertil kommer selvfølgelig, at det også kræver en større beslutningsproces at udskifte en ITSM-løsning, ligesom det stiller krav til forandringledelse,” siger han.

Derfor er dette også et stort fokusområde i Clever Choice og afgørende for at hjælpe kunderne med at få lavet et vellykket skifte til en fremtidsikret platform.

”Kort fortalt handler det om at kigge på, hvordan vi flytter it-løsningerne fra den måde, vi arbejder på i dag til at understøtte den måde vi arbejder på i fremtiden,” lyder det.

FAKTA

ITSM leverandøren Cherwell Software tilbyder en attraktiv licensmodel som udelukkende baseres på antallet af samtidige brugere (agenter). Det gør det nemt at gennemskue hvad løsningen koster på kort og lang sigt og betyder ofte store besparelser i forhold til alternativer.

Licens tæller således udelukkende ud fra, hvor mange personer, der samtidigt bruger Cherwell (agenter). I traditionelle løsninger vil det ofte kræve, at der købes licens til alle de navngivne personer der potentielt logger ind i løsningen.

Derudover giver Cherwell muligheder for at tilpasse den digitale understøttelse af processer præcist efter kundens behov.

Læs mere hos
Cherwell Software's danske partner
på www.Cleverchoice.dk