



## Microsoft SCSM og Accelerator:

# En by i Rusland blev til et sted i Ørestaden

**For mange virksomheder er Microsofts System Center Service Manager (SCSM) stadig en by i Rusland, og kun omkring tre danske virksomheder kan endnu udveksle erfaringer på området – her er Atkins én af dem. Implementeringen af SCSM hos Atkins blev i øvrigt kombineret med ITIL samt en omorganisering af den interne it-funktion.**

Tre måneder tog det Atkins, der er rådgiver inden for byggesektoren og bosiddende i Ørestaden, at finde en rådgiver, der havde en tung faglig ballast inden for Microsoft SCSM. Da Atkins stod med udfordringen at skulle implementere Microsoft SCSM og samtidig optimere og fremtids sikre løsningen til organisationen, faldt valget på Atea. Implementeringen blev hjulpet godt på vej af Ateas Accelerator-software, der via en brugervenlig portal gør det nemt for brugerne og enkelt for it-afdelingen at håndtere alle henvendelser.

”Vi stod overfor at skulle implementere Incident Management. Formålet med projektet i hele Skandinavien er at optimere it-afdelingens service til brugerne samt at automatisere, effektivisere og synliggøre arbejdsgangene for på den måde at skabe en mere ensartet it-service. Vi brugte ITIL ”best practise” som referenceramme. ITIL

skaber et fælles sprog for it-drift og ledelse, og det giver den klare fordel at it-personalet, ledelsen og medarbejderne bruger de samme begreber,” fortæller serviceesk-konsulent Louise Daneboe Christensen, Atkins og fortsætter:

”Vi havde en helpdesk med nogle supportere, men ingen processer og struktur. Ateas rolle var at hjælpe med designet og optimeringen af systemet, og det gjorde de godt. Vi gik i gang i november og var klar til launch i starten af marts. I dag er der 420 brugere på systemet i Danmark, og planen er, at de 200 brugere i Sverige skal på systemet i starten af april og bagefter kommer Norge,”

Den primære platform mellem it og forretningen foregår i dag via it-serviceportalen, som er en tilpasset version af Accelerator. Formålet var at implementere single point

of contact, det er dog fortsat muligt for medarbejderne at ringe eller sende en e-mail til it-afdelingen. Ud over at anmode om forskellige former for it-support, kan brugerne via it-serviceportalen bestille software. Nogle standardprogrammer bliver automatisk installeret, når man bestiller dem. Andre standardprogrammer kræver en godkendelse, hvor bestillingen automatisk sendes forbi den relevante afdelingsleder til godkendelse.

”I morges havde jeg en kollega, der ringede og ikke kunne forstå, at hun ikke havde fået installeret den ønskede software-applikation, som hun havde bedt om. Jeg bad hende tjekke en ekstra gang, om software-pakken ikke allerede var installeret – hvilket den var. Alene denne episode sparede os for en halv times arbejde, og på den måde er det virkelig effektivt,” siger Louise Daneboe Christensen.

### Louise Daneboe Christensens råd til andre virksomheder:

"Det er helt afgørende at bygge SCSM-løsningen på hardware, som er optimeret til det fra starten. Der er ingen tvivl om, at løsningen kræver en solid base, fordi den kræver en del ressourcer. Så her kan man gøre virksomheden en tjeneste.

Et andet råd må være først at finde ud af, hvilken vej virksomheden vil gå med it og dernæst finde ud af, om SCSM understøtter dette. Der er utroligt mange muligheder, derfor er det vigtigt at gøre sig klart på forhånd, hvad man ønsker af løsningen.

Jeg er ikke i tvivl om, at der er en fremtid i SCSM, specielt når næste version bliver udgivet. Og samtidig er det uundgåeligt ikke at løbe ind i udfordringer på sådan et nyt system."

### Om Atkins

Atkins er en af verdens største multidisciplinære rådgivningsvirksomheder. I Atkins Danmark ligger hovedkompetencerne inden for områderne jernbaner, projekt- og byggeledelse, broer & konstruktioner, olie & gas, miljø, klima, GIS og arkitektur.

Atkins' rådgivning er baseret på stor viden og mange års erfaringer i branchen – samt global ekspertise fra de mange afdelinger verden over.

### Om Atea Accelerator til Microsoft SCSM

Accelerator-portalen kan bruges til at bestille og administrere it-services, hvor brugerne har ét samlet sted at henvende sig med alle forespørgsler. De forskellige services er automatiserede processer, som leverer den ønskede vare automatisk, og det sparer it-afdelingen for at bruge tid på manuelle opgaver.

#### Fordele:

- Mindre arbejde
- Færre omkostninger
- Øget synlighed af it-services
- Kortere leveringstid
- Status feedback
- Godkendelse af alle ordrer
- Basis for statistikker og rapporter
  - Brug
  - SLA-opfyldelse
  - Compliance (overholdelse)
- Tilgængeligt når brugerne har behov for det
  - Uafhængighed af HelpDesk åbningstider
  - Øget produktivitet/effektivitet
- Mulighed for at tilpasse look and feel til virksomhedens design



Den første dag systemet gik live hos Atkins, blev der oprettet 37 sager, og nu ligger det i gennemsnit på 15-20 sager om dagen.

"Jeg er faktisk overrasket over, hvor meget det bliver brugt. Det skal mine kolleger have et klap på skulderen for. Udfordringen ligger i at lære brugerne at anvende det nye system. Det handler i virkeligheden om forandringsledelse. Tidligere stod brugerne nede ved it-desken, og målet var at komme væk fra dette og få dem til at bruge it-servicedesk-portalen i stedet. Når man indfører nye processer i it-afdelingen, introducerer man også gennemgribende forandringer i hele forretningen. Og jeg må sige, at både it-afdelingen og brugerne har taget det til sig," forklarer Louise Daneboe Christensen.

I dag kan it-afdelingen prioritere det samlede antal henvendelser, og ledelsen kan bedre dokumentere, hvad it-afdelingen præsterer. Det betyder også, at it-servicedesk nu har mulighed for at være mere på forkant med løsninger af eventuelle problemer frem for konstante brandslukninger. Og det er i sidste ende med til at skabe større værdi for brugerne.

### Automatiske quick-wins

Atkins har i processen forsøgt at automatisere så mange processer som overhovedet muligt, og allerede nu kigger virksomheden på flere processer, der skal automatiseres for hele tiden at optimere løsningen og give it-afdelingen mulighed for at bruge deres tid på andet end manuelle opgaver. Fx vil Atkins på sigt arbejde på at automatisere deres bruger-id, fordi virksomheden har så mange konsulenter tilknyttet for en kortere periode ad gangen.

"SCSM og Accelerator giver et overblik og en gennemsigtighed, som vi ikke havde tidligere. Allerede nu kan vi kategorisere de henvendelser, vi får ind og derefter finde en fælles løsning for de problemer, som er i samme kategori. Fx havde vi en udfordring i forbindelse med VPN-forbindelsen, hvor ikke alle brugeres drev var tilgængelige hjemmefra. En work-around løsning blev fundet, og brugerne fik løst deres problem. Dette er et godt eksempel på, at henvendelser med samme problemstilling bliver fanget i mængden, og fælles løsninger bliver fundet. Det sparer meget tid både for brugerne og it-afdelingen fremadrettet," fortæller Louise Daneboe Christensen og fortsætter:

"Der er virkelig mange muligheder med Accelerator og SCSM, fx for at styre rettigheder, poste FAQ, hurtigere at åbne og lukke sager, godkendelsesfunktion og at synliggøre omkostningerne. Generelt set er Acceleratoren mere brugervenlig end den rå Self-Service Portal, som følger med SCSM, og der er væsentlig flere funktioner. For Atkins var det især vigtigt, at få implementeret Single point of Contact for hele Skandinavien. Derudover giver det mening at benytte SCSM som it Service Management værktøj, når man har et rent Microsoft miljø."

Om samarbejdet med Atea tilføjer Louise Daneboe Christensen fra Atkins prompte:

"Det har kørt fantastisk – jeg vil i høj grad anbefale det til andre. Atea har været på forkant, da vi var ude efter netop denne kompetence inden for SCSM. Og samtidig er Atea dygtige til at vende tilbage på de forespørgsler, vi har haft."