



Case_Drift af ERP, web, netværk samt backup / 2010

Louis Poulsen Lighting A/S

Aktiv er godt. Proaktiv er bedre

Når produktionen er direkte afhængig af it-driften, stiller det skrappe krav til både stabilitet, problemløsning og kommunikationsniveau. Men allerhøjest på ønskesedlen hos Louis Poulsen Lighting står en proaktiv indsats. Og det har den berømte belysningsvirksomhed fået i tæt samarbejde med KMD.

KENDER PROBLEMERNE, FØR DE OPSTÅR

Et uforudset nedbrud i Louis Poulsen Lightings ERP-system betyder produktionsstop på virksomheden med de verdensberømte lamper. Derfor er det ikke godt nok at løse et problem i morgen, hvis det opstår i dag. Tværtimod har virksomheden brug for at kende risikoen for problemet, før det opstår. Og derfor er proaktivitet et nøgleord for lampeproducenten.

Ifølge Louis Poulsen Lightings it-chef Espen Dørre er netop den proaktive indsats også en afgørende faktor for, at samarbejdet med KMD nu har rundet sine første 5 år. KMD er Louis Poulsen Lightings partner på drift af flere kritiske systemer.

- KMD er noget helt andet i dag end for 5 år siden. Det har været en spændende rejse at være med på, konstaterer Espen Dørre. Louis Poulsen var KMD's første private kunde på it-drift, så Espen Dørre har oplevet KMD's udvikling på første hånd.

- KMD har virkelig udviklet sig positivt. De reagerer hurtigt, hvis der opstår problemer. Men endnu vigtigere, så får vi besked, inden problemerne opstår. Og det lyder måske ikke godt med problemer, men dem undgår vi aldrig helt, når der er it og mennesker involveret, forklarer han.

STYR PÅ DE KRITISKE FORRETNINGSPROCESSER

Løsningen på Louis Poulsen Lightings udfordring tager sit afsæt i en nøje tilrettelagt overvågning af systemerne. De kritiske forretningsprocesser er blevet identificeret og gennemgået, så de nu bliver overvåget 24 * 7. Det betyder, at KMD i mange tilfælde kan give virksomheden besked, allerede før problemerne opstår.

- KMD ringer til os, hvis der blot er risiko for problemer. Så kan vi melde det ud til organisationen med det samme, og det giver os mulighed for at tilpasse produktionen. For eksempel kan vi fremskynde nogle processer eller forberede os på at arbejde offline, fortæller Espen Dørre.

Han understreger i samme åndedrag, at virksomheden i dag har et rigtig godt og stabilt it-miljø.

- Organisationer skal nok råbe højt, hvis det ikke fungerer. Til gengæld skal it-afdelingen ikke forvente ros for, at det kører. Realiteten er, at vi ikke hører noget, og det tager jeg som udtryk for, at alle er godt tilfredse.

GOD DIALOG I HVERDAGEN

I hverdagen har Louis Poulsen Lighting en bred kontakthorizont med KMD, og det er der flere grunde til. Virksomheden har efterhånden udvidet samarbejdet til nye områder, og det giver naturligt flere kontakter. Men lige så vigtigt har Louis Poulsen Lighting direkte adgang til de rigtige kompetencer.

- I det daglige har vi ikke brug for at tale med en sælger, med mindre der er noget relevant for os at købe. Vi har brug for en tæt dialog med de rigtige kompetencer i KMD, og det får vi! Dialogen er meget pragmatisk – vi bliver hørt, og der sker hurtigt noget. Så jeg oplever, vi er en relativt vigtig kunde for KMD, siger Espen Dørre.

VIL GERNE SAMLE SÅ MEGET SOM MULIGT

Samarbejdet mellem Louis Poulsen Lighting og KMD startede med driften af virksomhedens SAP-plattform i 2004. Siden er det blevet udvidet til at omfatte webservere, netværk og senest også backup.

- Vi vil gerne samle så meget som muligt ét sted. Det giver en god procesværdi for os, fordi vores partner kender os bedre og derfor kan rådgive os bedre, siger Espen Dørre.

Specielt på driften oplever han, at KMD er langt fremme og har løftet serviceniveauet gennem de senere år. Siden 2004 er flere private virksomheder kommet til hos KMD, og ifølge Espen Dørre er det ikke uden grund:

- På det private marked oplever jeg, at KMD kan blive en stærk spiller inden for det, jeg kalder en 360 graders service. Jeg er rigtig godt tilfreds med deres SAP-kompetencer, og lige så vigtigt er de både imødekommende og lyttende. De var ikke bedst i klassen, da vi indledte samarbejdet i sin tid, men nu høster vi frugten af den udvikling, de har været igennem, lyder hans vurdering.