



"For os handler det om at tilbyde kunderne en samlet pakke af ydelser, der skaber værdi for dem", siger Søren Frandsen.

Den gode IT-oplevelse

For nogen er IT et "nødvendigt onde", som man kun har fokus på, når det ikke virker, men rent faktisk er IT en vigtig del af forretningen, som kan bidrage til at effektivisere og automatisere mange processer i virksomheden. Og er oplevelsen god, vil den i de fleste tilfælde kunne ses på både bundlinje og trivsel blandt medarbejdere.

Sådan udtaler Søren Frandsen, kommerciel direktør og partner i Mentor IT, der netop har fokus på den gode IT-oplevelse.

- Mange har kun fokus på drift, og drift er selvfølgelig en forudsætning for den gode IT-oplevelse, men vi vil gerne tilføje mere end bare drift til vores kunder. Performance, service, tilgængelighed, sparring, effektivisering og automatisering af processer

er bl.a. en del heraf. For os handler det om at tilbyde kunderne en samlet pakke af ydelser, der skaber værdi for dem, siger Søren Frandsen.

Bedre trivsel øger effektiviteten
Glade og tilfredse medarbejdere præsterer bedre, har mere energi, er mere positive og har færre sygedage. Det viser undersøgelser. Og trivsel på arbejdspladsen kan faktisk kædes sammen med den IT-løsning, virksomheden har. Det slår Mentor IT fast.

- Er medarbejderne udfordret i dagligdagen – lange svartider, dårlig programafvikling og udfordrende infrastruktur – skaber det frustrationer og tabt arbejdstid. Erstatte vi disse udfordringer med en god IT-oplevelse, så ser det pludselig meget anderledes ud. Vi ved fra analyser, at effektiviteten på en arbejdsplads kan øges med 30 pct., hvis medarbejderne trives, og

vi tror på, at netop en god IT-løsning kan være med til at fremme dette, fortæller Søren Frandsen.

”Vi ved fra analyser, at effektiviteten på en arbejdsplads kan øges med 30 pct., hvis medarbejderne trives, og vi tror på, at netop en god IT-løsning kan være med til at fremme dette.

Søren Frandsen

”

Succes med IT chef-aftale

Mentor IT har stor succes med sin IT chef-aftale, som er et væsentligt element i den gode IT-oplevelse. En konsulent kommer fast i virksomheden, hjælper med at løse IT-problemer, tager temperaturen på det, der foregår, går en runde og kigger brugerne over skulderen - påpeger, hvis noget kan gøres bedre og smartere, hvad der rent faktisk ofte er.

- Ved at være derude kommer konsulentten "ind under huden på brugerne" og får en god dialog med dem, lytter til dem. Jo mere man snakker sammen, jo mere åbne og ærlige er man over for hinanden omkring problemerne i hverdagen, og konsulentten er tovholder på at få dem løst. Han/hun kigger også på andre processer end dem, Mentor IT er direkte involveret i, og inddrager gerne virksomhedens øvrige leverandører på IT-området,



Er medarbejderne udfordret i dagligdagen – lange svartider, dårlig programafvikling og udfordrende infrastruktur – skaber det frustrationer og tabt arbejdstid.

ses på bundlinjen

fortæller Søren Frandsen og tilføjer:

- I virksomheder med under 200-250 brugere er det ofte økonomiafdelingen, som står for indkøb af IT. For dem er en IT-chef-aftale ideel, ligesom den er det, hvis en virksomhed vil bruge egne IT-medarbejdere til andre opgaver.

Opdatering af platform hver 18. måned

For at drift og god service kan gå op i en højere enhed, er den platform, som ens IT-løsning drives på, dog en væsentlig faktor.

- Mange virksomheder er ofte blændet af, at de bare skal have x-antal servere, x-antal ram og så videre, at de glemmer, at den platform, som driver hele løsningen, i endnu højere grad spiller en rolle. Hos Mentor IT investerer vi i vores datacentre hver 18.

INFO

Mentor IT er grundlagt i 1999 og leverer IT-hosting og serviceydelser. Virksomheden beskæftiger 31 medarbejdere både on- og offsite, og driver to Enterprise datacentre i Esbjerg.

måned, så vores hardware løbende udskiftes, og vores kunder altid har den bedst mulige platform til deres data. Det er ulig vores konkurrenter, og hvad kunderne typisk selv har mulighed for, men det giver mening for os og sikrer god performance og høj driftssikkerhed, uanset størrelsen af kundernes aftale, siger Søren Frandsen.

Sidste investering, Mentor IT lavede i deres datacentre, var på et tocifret millionbeløb og blev implementeret i

foråret 2017. "Sublim performance" er parolen.

Oplevelsen afspejles i kundetilfredshed

Kundetilfredsheden er også en faktor, der vægtes højt hos Mentor IT, og som er med til at afspejle, om missionen om de gode IT-oplevelser lykkes.

- I 2016 var 98,7 pct. af vores kunder tilfredse, heraf mere end 80 pct., som var meget tilfredse. Det giver, i forlængelse af den feedback vi får fra kunderne, en indikator af, at vi er godt på vej, når det kommer til at levere gode IT-oplevelser, fortæller Søren Frandsen.

Investeringer, der kan ses på bundlinjen

Et øget fokus på de gode IT-oplevelser og en konsekvent beslutning om at investere i både medarbejdere og kun-

der har for Mentor IT haft en positiv effekt hos både dem selv og kunderne.

- Vi kan se på vores forretning, at det er den gode IT-oplevelse, der hvert år bidrager til glade kunder og flotte tal på bundlinjen, og spørger vi vores kunder, medgiver flere, at optimal IT-drift kan mærkes på bundlinjen. For os er det en sand motivation til at satse på de gode IT-oplevelser, slutter Søren Frandsen.