

# COMPUTERWORLD GUIDE

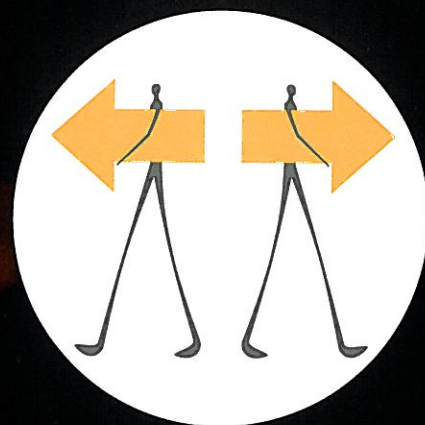
TÆT PÅ IT-CHEFENS HVERDAG

COMPUTERWORLD NR. 13A • 2. SEPTEMBER 2011  
31. ARGANG • KR. 69,50

\* HOSTING:

Forholdet  
mellem  
kunde og  
leverandør  
er som et  
ægteskab

22-26



\* SIKKERHED:

## Når netværket brænder

Hvad gør du, hvis hackere slår kløerne i dit netværk, og du mister kontrollen? Læs sikkerhedsekspertens bedste råd

4-20

14-16

ADOBE TALER UD:  
Firmaets øverste sikkerhedschef om  
fortidens synder og fremtidens planer



OUTSOURCING KAN VÆRE EN  
**KATASTROFE - OG EN  
FANTASTISK SUCCES**

**Successen af outsourcing afhænger helt af hvilken outsourcing-partner, der vælges. Designvirksomheden Rosendahl Design Group har både oplevet katastrofer og succeser - ved outsourcing af de samme opgaver.**

AF DAN MYGIND

**H**enrik Rosendahl, administrerende direktør for designvirksomheden Rosendahl Design Group, er en mand, der taler af erfaring. Efter to forskellige outsourcing-

projekter: outsourcing af virksomhedens it-systemer og telefonomstilling, er han klar i mælet:

“Når folk siger, at outsourcing ikke fungerer, så siger jeg, at det afhænger helt af, om man har den rigtige partner. Det kan være en katastrofe, hvis det er den forkerte partner, og det kan være en fantastisk succes.”

**Problemer med helpdesk-niveau**

Outsourcingen af virksomhedens it-systemer gik i første omgang til Mondo Hosting for mere end fem år siden. Desværre blev Mondo-samarbejdet aldrig velfungerende. Der var tekniske





problemer, men især var det generelle serviceniveau for ringe.

“Der var manglende respons, når der var problemer, og tingene ikke fungerede. Når man ringede til helpdesk'en hos Mondo, fik man få fat i folk, der ikke anede noget om vores Axapta-løsning. De sagde endda nogle gange, at vi skulle tage fat i vores egne ansatte. Der var ikke rigtigt nogle, der vidste, hvordan tingene skulle gøres,” beretter Henrik Rosendahl og opsummerer Mondo-situationen:

“Manglende informationsstruktur, manglende fungerende organisation og ikke højt nok teknisk vidensniveau.”

### Find en moden partner via referencer

Situationen var uholdbar. Et ellers velplanlagt outsourcing-projekt, hvor Rosendahls it-infrastruktur i form af servere, applikationer og afhængigheder mellem systemerne var blevet minutløst dokumenteret af Rosendahl Design Groups it-chef, styrede mod en katastrofe.

“Vi syntes simpelthen ikke, at det var godt nok hos Mondo, så vi flyttede alle serverne over til T26. I modsætning til Mondo virker det, som om de har en rigtig god organisationsstruktur hos T26,” siger Henrik Rosendahl, der i nu omkring fire år har benyttet sig af T26.

Rosendahl Design Group var udsat for en tilsvarende outsourcing-oplevelse, da telefonomstillingen blev outsourcet.

“Vi havde lidt samme oplevelse, da vi outsourcede vores omstilling. Det var en katastrofe. Der var fejlomstillinger, og folk fik at vide, at medarbejdere ikke var i firmaet, selvom de rent faktisk var der. Vi lagde det så ud til et andet firma, og der fungerer det fantastisk,” fortæller Henrik Rosendahl.

Læren af de to oplevelser for Rosendahl Design Group er, at det handler om at finde en moden samarbejdspartner.

“Det handler mere om, at der skal være en veldrevet virksomhedskultur end om det tekniske niveau, og hvor gode maskinerne er,” er Henrik Rosendahls erfaring.

Selvom man kan prøve at sikre sig kontraktmæssigt, så vil det ikke være nok, hvis man vælger den forkerte partner.

“Kontraktuelt kan man ikke sikre sig 100 procent, ellers bliver det sådan en 500-siders amerikansk kontrakt, der alligevel ikke er nok. Du kan ikke kontraktuelt forpligte leverandører til, at de har en veldrevet organisation. Det bedste, du kan gøre, er at få nogle gode referencer og høre om deres erfaringer,” siger Henrik Rosendahl.

### Leverandør med proaktive prisnedsættelser

Henrik Rosendahl er glad for T26's tilgang til kunde-leverandørforholdet. Sker der en teknologisk udvikling, som kan gavne Rosendahl Design Group, så fortæller T26 om det – også selvom det kan betyde, at T26's omsætning fra Rosendahl kan blive mindre.

“Vi er gået fra at have fysiske servere til i høj grad at køre med virtuelle servere. De er vældig gode til at komme med forslag, selvom det kommer til at betyde, at deres egen omsætning falder. De vil hellere rådgive os rigtigt og beholde os som kunde, så vi ikke pludselig føler, vi ikke videreudvikler os. Det er superprofessionelt, det er den helt rigtige tilgang hele tiden at

udfordre sin egen forretningsmodel og eget forretnings-setup,” mener Henrik Rosendahl.

Det er via et årligt statusmøde, at Rosendahl Design Group mødes med T26. Her gennemgås det nuværende setup, og der identificeres forskellige muligheder for forbedringer.

T26's professionelle tilgang betyder, at Rosendahl Design Group ikke har haft betænkeligheder ved at lægge mange ting ud til dem. Rosendahl Design Group har ikke længere nogle servere stående in-house, bortset fra et system, der styrer lys, el og varme i Rosendahls kontordomicil i Hørsholm.

“De kører vores Axapta, Exchange, Targit, rapporteringssystem og lagersystem. Vi har vist omkring 45 servere, hvoraf de fleste er virtuelle. Vores helpdesk er også lagt ud til T26, ligesom de står for vores bærbare computere, som de leverer images til,” fortæller Henrik Rosendahl.

Henrik Rosendahl er glad for, at T26 også har ansvaret for den fysiske sikkerhed for serverne.

“Da vi selv havde serverne stående, var jeg bange for indbrud, og at tyvene ville rende med vores servere. Det skal jeg ikke bekymre mig om mere, ligesom bekymringer om brand og oversvømmelse ikke optager mig mere,” siger Henrik Rosendahl og tilføjer, at det med oversvømmelsen ikke bare er en fiktiv trussel.

“Vi har lige haft oversvømmelse i firmaet, hvor vi havde 10 centimeter vand i kælderen. Jeg var i den forbindelse ekstra glad for, at vi ikke havde serverne stående i huset.”

### Fokus på strategi

Mens Rosendahl Design Group således har outsourcet langt det meste af den operationelle it, så står Rosendahl selv for udviklingen af it-strategien.

“Selve den strategiske retning for it ligger stadig in-house. Der er ikke meget skruetrækker over vores it-chef. Det er det strategiske og hvilken vej, vi skal udvikle vores systemer, der er det vigtige for hende,” fortæller Henrik Rosendahl.

Eksempelvis har virksomheden for nylig investeret i iPhones og iPads til de omkring 80 ansatte.

“Den største fest var, da medarbejderne fik iPhones. Toplevelsen og de kreative direktører har også fået iPads. Jeg mener, det er utroligt produktivitetsfremmende med iPhones, så jeg har skubbet på for at få det ud til medarbejderne. Og så er vi jo en designvirksomhed, så vi vil gerne omgive os med lækkert design,” siger Henrik Rosendahl.

Skal der foretages nyudvikling, hyrer Rosendahl Design Group konsulenter ind til programmeringsopgaver.

“Hvis vi eksempelvis vælger at udvikle apps til iPads/iPhones, vil vi få nogle til at udvikle dem,” siger Henrik Rosendahl.

Det vigtigste råd fra Henrik Rosendahl er, at man skal have forståelse for sit nuværende it-setup, hvis man ønsker at outsource:

“Man kan ikke outsource ordentligt, hvis man ikke forstår sine it-systemer. Der er en kvalificeret outsourcing, hvor man siger, at vi vil gerne have den og den ydelse, og vi har behov for det og det.

Den ukvalificerede er, at man siger, vi ved ikke, hvordan vi driver en Exchange-server. Det er farligt, da man ikke forstår, hvad det indebærer, og så er det svært at få en professionel partner.”

Det råd er vigtigt, ligesom rådet om at få gode referencer på en eventuel outsourcing-partner.