

alt **i** orden

  
Systempartner Sør AS

net  nordic

KOMPETANSE i SØR

# IKT-senteret i Kvadraturen



## **Møt våre kunder:**

side 2 Current Software

side 3 Gard

side 4,5 Fædrelandsvennen

side 6 Dyreparken i Kristiansand

side 7 netthandelen.no



## Konsentrerer seg om det de er best på!

*Markedssjef Steffen Dahl hos Current Software kan love deg at reiseregningen nesten kommer hjem før deg hvis du benytter deres Current Reise & Utlegg som driftes av Systempartner Sør.*

*En voksende bunke med reiseregninger er manges mareritt. Men det har Current Software i Kristiansand funnet løsningen på. Det er det de er gode til – og har fokus på. Driften av så vel egne servere som den web-baserte utgaven av Current Reise & Utlegg er satt bort til Systempartner Sør.*

- Kundene forventer en kompromissløs oppetid når det gjelder den web-baserte utgaven av vårt produkt. Derfor er det hensiktsmessig at andre (les Systempartner Sør) sørger for stabile driftsforhold – sammen med god sikkerhet. Vi er en programvareleverandør. Tilbakemeldingene forteller om et godt produkt – men selv et godt produkt krever videreutvikling. Det er det vi må ha fokus på, for IT-bransjen er kontinuerlig i en rivende utvikling!

Hus for utvikling av datasoftware blir dessverre stadig sjeldnere å finne i Kristiansand og på Sørlandet, for den saks skyld. Current Software holder imidlertid solid stand. Steffen Dahl er salgs- og markedssjef. Fra kontorbygget i Østre Strandgate har han en gedigen utsikt mot Festningen og sjøen. (Se Currents webkamera på [www.currentweather.no](http://www.currentweather.no)) Selskapet har i dag 15 ansatte. Software for timeregistrering er et av produktene som Current utvikler, men i kraft av sin funksjon lar ikke Dahl muligheten gå fra seg til å si noen rosende ord også om flaggskipet Current Reise & Utlegg – et produkt som gjør at de som er mye på farten, har det litt mer behagelig etter hjemkomst.

- Vår produktvisjon er "Velkommen hjem til ferdig utfylt reiseregning", forteller Dahl videre. Genistreken er utvilsomt samarbeidet med kredittkortselskaper

som rapporterer direkte til den digitale reiseregningen. Dra kortet på tur når du reiser med fly, kjører taxi, overnatter, spiser osv. Når du kommer hjem, forteller du bare systemet når du dro – og når du kom tilbake. Dermed får du en oversikt over transaksjoner, valutakonvertert etter det eller de land du har besøkt. Ikkeregistrerte poster kan legges inn manuelt. Alt på en side – og enkelt å håndtere for den som skal ha refundert sine utgifter, for den som skal attestere – og for den i økonomiavdelingen som skal viderefakturere til eventuelle prosjekter.

Current Reise & Utlegg er tilgjengelig på web, og løsningen holdes kontinuerlig oppdatert med satser, regulativ, valutakurser og lignende. En nettside, brukernavn – og et passord er alt som skal til for å benytte seg av Current Reise & Utlegg.

- Det finnes riktignok flere meritterte leverandører av ASP-tjenester enn Systempartner Sør. Men vi hadde gode erfaringer fra firmaet på andre områder. Dessuten, og dette var svært viktig for oss ved valg, Systempartner Sør var snare med å identifisere seg med våre kvalitetskrav til oppetid og vel så viktig sikkerhet. Tilsynelatende små problemer blir kjøpt tatt hånd om. Vi har også valgt å sette bort servere for egen IT-drift til samme leverandør – via en superkjapp 1GB linje. I seks måneder har vi samarbeidet om dette nye opplegget. De har gode rutiner for fjernovervåking. Erfaringene så langt er meget bra. Det viktigste for oss er at våre kunder er fornøyde med de tjenester og den tilgjengelighet vi tilbyr, avslutter Steffen Dahl.



*Øystein Hareide og Jarl Slettene (foran) sørger for stabilitet på serverrommet til Systempartner Sør.*

## Forenklet rutinearbeid gir mer tid til kjernevirksomhet!

***GARD i Arendal er et av verdens største og mest solide selskaper innen sjøforsikring. De siste årene har konsernet satt søkelys på kostnadsbesparende rutiner i kontorhverdagen. AltiOrden har vært med å dra lasset i riktig retning med en mer strukturert maskinpark – og konsulentarbeid med tanke på videre effektivisering...***

- Det er liten tvil om at penger spart, det er også penger tjent. Men det er en vel så viktig effekt at de ansatte får en positiv opplevelse ved at trivielle gjøremål blir gjort enklere. For det frigjør mer tid til det som vi egentlig skal drive med.

Inge Liltved hos Sjøforsikringsselskapet GARD har følgende internasjonale tittel: "Vice President Account". Konsernet i Arendal, ikke langt fra sentrum og med en småbåthavn som nærmeste nabo, har siden 1907 vokst til å bli verdensledende i sin bransje. Selskapet ble startet på den tiden byen var et sentrum for seilbåtreidere som ønsket sitt eget forsikrings-samvirke – som et alternativ til Skuld som hadde alliert seg med fienden. Det vil si at også en stadig økende flåte av dampbåter fikk plass i kundetonnasjen deres. Etter noen år måtte imidlertid Gards eiere bite i det sure eplet og innrømme at steamfartøyene nok var kommet for å bli – og dermed var velkomne som kunder hos dem også. Til helt nylig var selskapet utelukkende fundamentert på "Protection & Indemnity" - ansvarsforsikring av skip. På grunn av gunstige premier i forhold til konkurrenter tok det skikkelig av på 1990-tallet med en tre- til firedobling av kundemassen. Fra år 2000 ble sjøforsikringsdelen hos IF betjent av et managementselskap tilhørende GARD, med opsjon på kjøp. Denne ble tiltrådt i 2004. Dermed var produktporteføljen for forsikring av skip og oljerigger nå komplett for GARD's del, inkludert kasko. Selskapet har nå kontorer og agenter i flere verdenshjørner.

- Vi har en klar forretningside om hvilket marked vi ønsker å betjene, forteller Liltved og utdyper dette med at målgruppen er skip og rigger av gjerne nyere dato, alle godt holdt og såkalt klassifisert.

Sjøforsikring er et komplekst produkt – med økonomiavdelingen som et viktig ressurscenter. Her håndteres mye papir og digitale fakta knyttet til den daglige driften. Liltved er opptatt av å forbedre produktiviteten. Det første oppdraget som ble tildelt AltiOrden, var å medvirke til en mer funksjonell drift av kontorenes utskriftsenheter.

- Innkjøpsavdelinger kan lett falle for fristelsen til å bare tenke pris – og én av gangen. Vi hadde blitt vesentlig større og utvidet maskinparken

fra forskjellige produsenter. Det første møtet med AltiOrden bar preg av et stort kunnskapsnivå om dokumentbehandling og mulighetene med deres multimaskiner. Valget om en strukturering og erstatning av langt flere enkeltmaskiner med færre multimaskiner var for vår del en enkel beslutning. Ett år senere viser våre erfaringer at dette var en fornuftig løsning, sier han.

Som nevnt er det mange tråder som samles i økonomiavdelingen. Liltved er komfortabel med å bli omtalt som bokholder, skjønt tiden med penn, blekk og med en bok med penger ut og penger inn, den seilasen er over. Også i tallenes verden er ny teknologi for lengst innført.

- Det gjør yrket vårt mer utfordrende og spennende, hevder Liltved som påpeker mange fordeler ved bruk av nye verktøy. Den enkelte medarbeider håndterer riktignok mer data. Han er likevel ikke et øyeblikk i tvil om at kvaliteten på det som legges inn i systemet har en langt lavere feilmargen enn tidligere. Og etterpå – bare med et tastetrykk – kan komplekse rapporter hentes frem. Viktige dokumenter skannes og er tilgjengelig for mottaker på den andre siden av kloden på et øyeblikk.

Det neste skrittet er overgang til elektronisk fakturahåndtering.

- Papirer fraktes manuelt hit og dit. Vårt nåværende system er tungvint. Det finnes flere leverandører av denne tjenesten. Området som sådan er imidlertid relativt ukjent for oss, samtidig som det å gå i dialog med mulige anbydere vil kreve store interne ressurser, forteller Liltved som har valgt en annen måte å tilnærme seg prosessen på. Igjen er AltiOrden engasjert, denne gang som en sparringspartner.

- Vi er blant annet usikre på om vi skal utvide vårt eksisterende økonomisystem med en standardmodul. Eller velge noe annet som vil kunne være mer fleksibelt mot andre av våre kontorverktøy senere. Vi har våre ønsker – og så fikk AltiOrden oppdraget med å skaffe en oversikt over eksisterende dokumentflyt, samt skissere løsninger. Basert på tidligere erfaringer, har vi full tiltro til at AltiOrden også i denne sammenheng vil gjøre en god jobb, avslutter Inge Liltved.



*Inge Liltved, Vice President Account, hos Sjøforsikringsselskapet GARD er imponert over AltiOrden's kompetanse på sitt arbeidsfelt.*

*Multifunksjonsmaskinene fra Xerox - levert av AltiOrden - har skapt nettopp orden i maskinparken til Gard.*



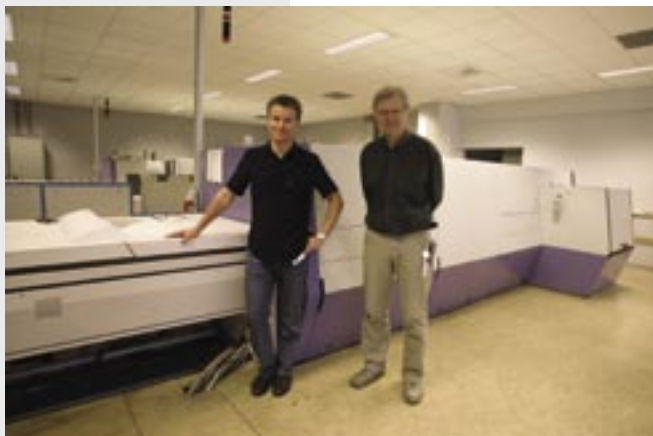
Mediehuset Fædrelandsvennen samarbeider både med Kompetanse i Sør og AltiOrden:

## Setter pris på kreative leverandører

*Lokalitetene til Fædrelandsvennen i Kristiansand huser ikke bare regionens største avis, men også den landsdekkende kringkastingen Kanal 24 samt den lokale TV-stasjonen TVSør, i tillegg til at deler av riksavisen VG's opplag trykkes hver natt. Dermed har den tekniske staben nok å henge fingrene i, samtidig som de er avhengige av gode og oppfinnsomme leverandører – slik som Kompetanse i Sør og AltiOrden...*

- Vi skal ikke spesifisere alt. En god tilbyder for oss er aktiv og skal komme med forslag basert på vår informasjon underveis. Med andre ord; bidra i den aktuelle situasjonen og foreslå muligheter i en løsningsorientert prosess, sier IT-sjef Tor Aas-Hansen hos Fædrelandsvennen. Sammen med produksjonsdirektør Bent-Ståle Johansen har vi tatt plass i kantinen i det ombygde og stadig mer utbygde mediehuset på Fiskåtangen med aktivitet 24 timer i døgnet. Her har 200 sin arbeidsplass i et hektisk og krevende miljø. For nyheter på papir har forlenget fått konkurranse av elektroniske medier. Det har da også Fædrelandsvennen tatt konsekvensen av. Derfor begrepet mediehus.

- Kanskje nå mer enn noen gang er det viktig å fokusere på kjernevirksomhet og ikke bruke allerede anstrengte ressurser på å anskaffe egen kompetanse på det som andre allerede er gode til, fremholder Bent-Ståle Johansen om Fædrelandsvennens etablerte bedriftsfilosofi på dette området.



*Moderne teknologi har forlenget gjort sitt inntog i mediehuset Fædrelandsvennen.*

### Kompetanse i Sør

Det var i tråd med denne tenkningen at man for to år siden oppdaget kunnskapen hos Kompetanse i Sør da ønsket var å styrke de interne kunnskapene i bruken av elektroniske kontorverktøy. Målet var en bredere forståelse av Windows som operativ-system og bedre viten også om bruken av mail, ifølge Aas-Hansen.

- Selvsagt kunne vi lage vårt eget opplæringsopplegg, men det følte vi ville bli for ressurskrevende med nødvendige forberedelser. I tillegg kan man lett stivne i egne mønstre, mens ekstern ekspertise gir muligheter også til å se med andre øyne. Vi tok derfor to-tre korte møter i forkant med Kompetanse i Sør der vi informerte om hvordan vi til nå hadde brukt våre programmer og hvilke behov vi hadde. I stikkords form fortalte vi om hva vi i utgangspunktet mente burde være en del av opplæringen. Vi kunne benyttet oss av et tradisjonelt kurs som det finnes mange av. Men det var viktigere for oss å få skreddersydd opplæringen etter vårt behov – slik som Kompetanse i Sør gjorde i de pakkene som senere ble komponert og som vi utelukkende fikk gode tilbakemeldinger på! Nå skal de også kurse våre ansatte i forbindelse med innføring av Microsoft Exchange og dets betydning for dem som Outlook-brukere. I tillegg er KIS også benyttet til spesialoppgaver. Et eksempel var å utarbeide en makro i Microsoft Excel som beregner punktstigning under trykk – det vil si hvordan trykksverte oppfører seg under gitte betingelser, forteller Johansen.

### AltiOrden

Nå er mail-systemet igjen modent for fornyelse – og innføring av Microsoft-programmet Exchange er som nevnt like om hjørnet. I den anledning ble AltiOrden engasjert, ifølge produksjonsdirektøren som presiserer at det ble gjort helt uten hensyn til AltiOrdens fysiske plassering – som nabo til KIS.

- Vi ønsket i første omgang å få utarbeidet en strategiplan for Fædrelandsvennens fremtidige meldingssystem. I skarp konkurranse falt valget altså på en lokal ressurs som vi setter stor pris på. AltiOrdens representant har til nå gjort en fremragende jobb.

AltiOrden har også hatt andre oppdrag hos Fædrelandsvennen. Med sin ekspertise på fagområdet dokumentflyt, og som leverandør av såkalte multifunksjonsmaskiner, er antallet enheter av typen printer, kopimaskin, skanner og fax i mediehuset drastisk redusert.

- Som sikkert flere andre bedrifter har opplevd, ble det kjøpt en printer til bruk der – og en kopimaskin her. Plutselig en dag var det hele 70-80 enheter plassert på ulike steder i huset. Det er mange å holde orden på, både med tanke på vedlikehold og rekvisita, forteller IT-sjef Aas-Hansen.

På denne bakgrunn ble det innledet et samarbeid med AltiOrden om en forandring.

- Vi var litt usikre. Dette var en ny verden for oss. Men fra første stund var det en behagelig dialog. Det ble snart klart for oss at leverandøren ikke for enhver pris ønsket å prakke på oss en bestemt løsning. I stedet lyttet man, skisserte og var kreative i sine forslag til forbedringer. I dag

har 11 multifunksjonsmaskiner erstattet de gamle med unntak av noen faksmaskiner. Kostnader til rekvisita og vedlikehold er vesentlig redusert, forteller Aas-Hansen, som innrømmer at han var litt skjelven i knærne med tanke på hvordan de ansatte ville reagere. For tross alt, med færre maskiner ble det for mange en lengre vei når de skulle hente utskrifter etc...

- Vi kan koste på oss litt selvros også. Vi la stor vekt på informasjon før omleggingen. Sammen med et godt produkt forløp prosessen smertefritt – uten klager av noe slag i etterkant, sier han – fornøyd.

På hver av multifunksjonsmaskinene er det et mobilnummer.

- AltiOrden er ikke noen stor bedrift. Det er kort vei. I dette tilfellet – bare slå nummeret, og du får svar. Servicen er upåklagelig, hevder IT-sjefen og produksjonsdirektøren – svært så fornøyde og samstemte.



*Tor Aas-Hansen (t.v.) er IT-sjef i Fædrelandsvennen mens Bent-Ståle Johansen er produksjonsdirektør. De er begge opptatt av gode leverandører som fundament for et godt produkt - og mener at så vel Kompetanse i Sør som AltiOrden borger for kvalitet.*

## - Penger brukt på riktig måte



*Økonomisjef i Kristiansand Dyrepark, Sofie Ringen, mener det er god økonomi å bruke eksterne krefter når egne ressurser ikke strekker til.*

*Det billigste er ikke nødvendigvis det beste.*

*Økonomisjef i Kristiansand Dyrepark, Sofie Ringen, er ikke bare opptatt av kostnader – men også av den mest kostnadseffektive løsningen. Derfor har Systempartner Sør for tiden hovedansvaret for den tekniske delen av IT-driften.*

I månedene mai og juni eser Dyreparken i Kristiansand ut. 40 ansatte på helårsbasis vokser til 600 på lønnslistene, og den populære parken gjør seg klar til å ta imot rundt 500.000 besøkende innen sommeren er over. Rekordbesøket på dagtid før denne sommeren var 12.800 innenfor portene – i tillegg til flere tusen på den nattlige Kaptein Sabeltann-forestillingen.

- I den mest hektiske perioden er det blant annet spesielt avgjørende at det elektroniske billettsystemet fungerer effektivt. Dermed unngår vi store køer, og besøkende ankommer parken på en bekvem måte. Også av flere andre grunner er våre IT-løsninger av stor driftskritisk betydning, sier økonomisjef i Dyreparken, Sofie Ringen. Hun kom til Sørlandet fra Odda i Hardanger via Bergen for endel år siden. Jobben i Dyreparken tiltrådte Sofie Ringen seks år senere – samtidig som det ble ansatt en IT-ansvarlig. I april takket den IT-ansatte for seg. Den enkleste løsningen ville være å finne hennes erstatter. Men Sofie og resten av Dyreparkens ledelse valgte å tenke annerledes.

- For fem år siden var det en riktig beslutning å opprette en slik heltidsstilling. Vedkommende har også gjort en utmerket jobb, noe som gjør at vi videre har en god grunnstruktur i våre IT-ressurser. Som nevnt; vår drift er utrolig sesongpreget. Fremfor alt om sommeren trenger vi mer kapasitet innen IT-overvåkingen på grunn av butikkdatasystemer, med mer.

- Og det var da dere valgte å kontakte Systempartner Sør for bistand?

- I april er vi som nevnt inne i den mest hektiske omstillingsprosessen. Systempartner Sør har gjort jobber for oss før – på en svært tilfredsstillende måte. Det var derfor naturlig for oss å rette en henvendelse dit. De har god service – og de sørger alltid for backup når det gjelder menneskelige ressurser. Samarbeidet til nå har fungert meget bra, sier Ringen.

Dyreparken har imidlertid valgt å opparbeide egen kompetanse innen IT-software.

- Det finnes flere måter å anrette interne IT-funksjoner på. Vi har valgt en løsning med superbrukere av diverse software på eget hus. Disse skal ha gode kunnskaper om hvordan deres program til enhver tid fungerer – også nye funksjoner. Ekstern support skal kun kontaktes ved installasjoner, drift, kommunikasjon og lignende oppdrag av teknisk karakter. Avtalen med Systempartner Sør gir oss fleksibilitet i kjøp av tjenester, og i høst vil vi basert på erfaringer analysere det videre behov på sesongbasis, avslutter økonomisjef Sofie Ringen.

*Det finnes nok av kjøpmenn som har floppet med sin internett-satsing. Men det gjelder ikke Einar Øgrey Brandsdal bak "netthandelen.no" i Søgne utenfor Kristiansand. Visst nok har det vært skjær i sjøen, men nå omsettes det på nettet som aldri før. Kundene bruker også telefonen flittig – og NetNordic har levert en fleksibel løsning som tilpasser seg et stadig økende og dermed skiftende behov...*

## Avhengig av et driftssikkert telefon-system!

- I sommer passerte vi 300.000 kunder i vår database, så vi har ingen grunn til å klage på interessen, sier en fornøyd eier av "netthandelen.no", Einar Øgrey Brandsdal (29), og tar plass i en vinrød skinnsofa på kontoret. Det virker egentlig som han har mer lyst til å ta meg med i den nybygde lager/pakkehallen med en grunnflate på 4.000 kvm der et lydøst musikkanlegg kommer til sin rett. Men så har også de rundt 60 ansatte en snittalder på 24 år.



Men alt til sin tid – og den joviale gründeren forklarer gjerne veien til suksess, selv om alt langt fra har kommet rekende på ei fjøl. I starten var satsingen import av varer som grossist. Det gikk trått. Heller ikke salg av egne produkter på internett ble noen suksess. Først da han begynte å samarbeide med QXL, et nettselskap som auksjonerer bort andres varer, var det et vellykket forretningskonsept begynte å ta form. Internettadressen "www.netthandelen.no" var kjøpt tilfeldig. Deretter tok det av - og for to år siden valgte han å stå på egne bein. Deretter har nettbutikken vokst seg både stor og sterk, skjønt butikk nok ikke er den korrekte betegnelsen i dette tilfellet, så lenge det er kundene som til slutt bestemmer prisen gjennom auksjon.

- Hver vare har en utropspris på én krone, hverken mer eller mindre. Så er det opp til våre kunder hva de er villige til å gi. Det er det som gjør det å handle hos oss litt ekstra spennende, hevder Brandsdal. Og det er ikke få varer som omsettes. Alt fra pyntegjester i tikronersklassen til avanserte dusjkabinetter, samt en bruktbil i ny og ne...

- Tallet ligger et sted mellom 6 og 7.000 handler i døgnet, sier en fornøyd grunnlegger. Den fremgangrike bedriften er imidlertid avhengig av mer enn et stabilt datanettverk. Også telefonen er i flittig bruk, blant annet for å svare på spørsmål fra kunder. Etersalget er viktig. Fire timer i døgnet er derfor call-senteret bemannet for å yte best mulig kundeservice. Men først kommer innringeren til et menyvalg, alt - inklusive telefonsentralen fra Alcatel - levert av NetNordic.

- Vi har også et lager et annet sted i kommunen, et lager for produkter (les pakker) som veier mer enn 35 kilo og som dermed ikke sendes med Posten. Det er en forutsetning at vi kan ha god kommunikasjon. Her benytter vi oss av en allerede etablert datalinje til telefoni – gratis. Det sparer oss for kostnader. I tillegg har oppfølging og service fra NetNordic's side vært upåklagelig hele veien, avslutter han.

*Einar Øgrey Brandsdal er den kreative kjøpmannen bak "netthandelen.no". Bedriften har en ung stab - og satser på hele tiden å holde seg teknologisk oppdatert for å betjene en formidabel kundemasse - blant annet med assistanse av NetNordic.*





MORTEN AAVITSLAND,  
daglig leder

## Systempartner Sør AS

Systempartner Sør AS  
Dronningensgt. 12  
P.B. 262  
4663 Kristiansand  
Tlf. 38 12 54 10 \* Fax. 38 12 54 11  
post@spsor.no  
www.spsor.no

- Nettverk
- Sikkerhet
- Kommunikasjon
- Service- og driftsavtaler
- Serverhousing
- Utleie av IT-personell
- Brannmur og virusvask tjenester

Alt i samarbeid med våre partnere som er IBM, HP, Microsoft, Citrix, Check Point og Trend Micro



JØRN FURNES,  
daglig leder

## alt i orden

AltIOrden AS  
Dronningensgt. 12  
Postboks 262  
4663 Kristiansand  
Tlf: 45 29 98 88 \* Fax: 98 54 18 88  
post@altiorden.no  
www.altiorden.no

- Løsninger for dokumentproduksjon, skanning, arkivering og informasjon
- Rådgivning innen strategi og teknologi
- Forbedring av arbeidsprosesser og informasjonsflyt
- Dokumentintensive prosesser
- Salg og service - Xerox's totale produktportefølje



DAG ULEBERG,  
daglig leder

## net nordic

NetNordic A/S  
Dronningensgt. 12  
Postboks 262  
4663 Kristiansand  
Tel. kundesenter: 089 10  
Fax: 38 12 54 11  
www.netnordic.no

- Telefoni
- IP-telefoni
- Nettverk og sikkerhet
- Bredbånd
- Call Center
- Fraværsmarkering
- Telefonapparater
- Konferansetelefoner
- Kurs og opplæring
- Store bedrifter
- Mellomstore bedrifter
- Offentlig forvaltning
- Energiverk
- Sykehus



JON SLETHOLT,  
daglig leder

## KOMPETANSE i SØR

Kompetanse i Sør AS  
Dronningensgate 12  
Postboks 29  
4661 Kristiansand  
Tlf: 91 30 77 98  
post@kompisor.no  
www.kompisor.no

Som din organisasjons partner innen kompetanseutvikling kan vi levere:

- IT-opplæring
- Sertifisering
- Konsulentbistand
- Utvikling av brukernære løsninger

Vi har moderne kursrom med plass til opptil 12 deltakere og møteromsfasiliteter i tillegg til våre kontorlokaler.

