

## Samarbejde ved hosting

En hosted løsning – hvad enten der er tale om outsourcing af hele virksomhedens IT eller en enkelt server - bliver kun en succes, såfremt der findes en IT-ansvarlig i den virksomhed, der anvender de hostede ydelser.

Vi – Fionia IT – er gode til at designe, opsætte og drive forretningskritiske systemer, men vi er 100% afhængige af kompetent personale med IT-ansvar hos kunden.

Det skyldes at ...

➤ **Det er den IT-ansvarlige, der udformer strategien**

Vi ved meget om 0'er og 1-taller, om at vedligeholde hardware, operativsystemer og hardware og vi står også op om natten, såfremt noget går galt på vore kunders installationer - men vi ved ikke meget om de produkter og ydelser, som vores kunder lever af at udbyde.

Af samme årsag er vi helt afhængige af de input, som kun en IT-ansvarlig, lokalt funderet hos kunden, kan give os, hvis vi skal tilbyde fornuftig sparring og tilbyde ydelser, der rent faktisk kan leve op til de krav, som den IT-ansvarlige stiller.

➤ **Der er behov for en IT-ansvarlig, der kan konkretisere og koordinere**

For mange brugere er IT noget, der "bare skal virke", og den tekniske viden omkring bagvedliggende systemer er ofte begrænset. Det er fair nok – det er derfor man køber sig til teknisk know-how ude i byen i form af hosting.

Det betyder til gengæld også, at vi som leverandør af hostede ydelser fra tid til anden risikerer at modtager fejlmeldinger, hvor kvaliteten i beskrivelsen lader noget tilbage at ønske.

En IT-ansvarlig har qua sit ansvarsområde logisk nok en større viden om tingenes tekniske sammenhænge og er derfor i stand til at give os de uddybende informationer, der gør, at vi hurtigt kan pin pointe hvor vi skal sætte ind over for et givet problem.

På samme måde er det naturligt, at den IT-ansvarlige koordinerer indsatsen mellem os og brugerne, hvis flere brugere oplever samme problem.

Endelig har vi som leverandør brug for den IT-ansvarlige ved f.eks. omlægninger eller test af nye applikationer, hvor denne er første bruger og har den nødvendige forståelse for situationen.

➤ **Kun den IT-ansvarlige har fingeren på pulsen blandt brugerne**

Vi kan som leverandør af hosting levere de aftalte ydelser til den aftalte tid, men da vi ikke til daglig befinder os blandt brugerne oplever vi ikke nødvendigvis eventuelle systemarkitektoniske uhensigtsmæssigheder eller småfejl, som nogle brugere kan have oplevet ved længere tids brug.

Da en hosted løsning lægger op til at de eksterne IT-konsulenter befinder os endnu mindre fysisk i virksomheden end hidtil, kan oplevelsen i sådanne tilfælde for brugerne let gå i retning af, at ingen interesserer sig for problemerne. Intet kan være mere forkert, og her er det alfa og omega at der tages hånd om oplevelserne inden de bliver til problemer. Her kan kun en lokalt funderet IT-ansvarlig hjælpe til.