

CASE STUDY

BITS DATA



Kunden

BITS DATA tillhandahåller IT-lösningar för applikationer, kommunikation, support samt utveckling. Man handhar drift åt auktoriserade svenska återförsäljare av Scania, VW, Audi, SEAT, Skoda och Porsche. Allt detta sker i ett nära samarbete med Scania Sverige och Volkswagen Group Sverige. Scania Sverige och återförsäljarna äger BITS DATA genom återförsäljarföreningen SVÅ.

Arbetsinsatserna bygger på god kännedom om kundens verksamhet, dess affärsprocesser och mål. BITS DATA utför t ex anpassning, vidareutveckling och installation av affärskritiska system, samt support.

Man hanterar även gränssnitt mellan ett stort antal applikationer. De flesta kunderna har valt att lägga driften hos BITS DATA, i deras centralt lokaliserade servrar.

Utmaningen

På daglig basis belastas vardera skrivarserver med upp till 60000 utskriftsjobb, vilket innebar att utskriftsproblemen hade en genomgripande påverkan för kunden, och i sin tur deras kunder. I takt med att problemen stadigt ökade blev situationen allt mer stressande, då man exempelvis inte kunde erbjuda slutkunden kvitto eller utföra enkla uppgifter som att skriva ut en arbetsorder till kundens mekaniker. I slutändan fick support/drift och produktutvecklingsavdelningarna dagligen ägna en mycket stor del av sin tid åt just dessa problem.

Detta drabbade företaget ekonomiskt, men även de anställda som fick kämpa hårt för att tillmötesgå krav från kund.

BITS DATA

BITS DATA

- 52 Anställda
- 250 Verkstäder/Kontor
- 4000 Användare
- 144 Citrixservrar
- Applikationsaccess via Citrix Nfuse
- Lokala och nätskrivare
- 6 skrivarservrar
- upp till 60,000 utskriftsjobb per dag/skrivarserver
- Centralt lokaliserad miljö
 - Miljön inkluderar bla Windows, Citrix, SQL Server, A/S 400, 32 och 64 bit

Kundutmaningen

Omfattande utskriftsproblem:

- Standardskrivare ändrades
- Utskrifter kom ut på fel skrivare eller fack
- Långsamma utskrifter
- Utskrifter försvann p.g.a korrupta drivrutiner
- Batchutskrifter fick köras om
- Långsam inloggning p.g.a den stora mängd skrivare som skulle läsas in i profilen.

"Att administrera skrivare har aldrig varit enklare, det bara funkar!"

– Thorbjörn Spångberg, Citrixarkitekt, BITS DATA

CASE STUDY

BITS DATA



Lösningen

Innan tricerat kom in i bilden hade BITS DATA arbetat med ett antal olika så kallade "workarounds". Dessa lösningar var temporära, och problemen återkom efter ett tag, något som succesivt sänkte moralen hos samtliga inblandade parter. När man sedan installerade tricerats Simplify Printing Bundle sjönk antalet supportärenden omedelbart med ca 70%. I och med dessa uppmuntrande resultat har BITS DATA goda förhoppningar att ytterligare höja den procentsatsen. Med Simplify Printing Bundle installerad, kan man nu betydligt enklare tillmötesgå serviceavtalen samtidigt som support-, underhåll- och produktutvecklingsavdelningen kan ägna sin tid åt de områden som verkligen behöver uppmärksamhet, vilket sparar tid, energi och resurser.

Fördelar i och med Simplify Printing Bundle

- Utskrifter levereras till korrekt skrivare och fack
- Utskrifter utförs effektivt och problemfritt
- Inga fler utskrifter försvinner p.g.a korrupta drivrutiner
- Kortare inloggninstider
- En tydlig ökning i effektivitet hos de anställda

Slutgiltigt resultat: En stabil och pålitlig skrivarmiljö

Avkastning på investering (ROI)

BITS DATA beräknar att man redan fått tillbaka 70% av investeringen för Simplify Printing Bundle och antar att de inom 18 månader från inköp gjort en 100% ROI. Produktiviteten har ökat markant hos de anställda och så även moralen i takt med att man insett att den nya lösningen inte bara är ytterligare en temporär fix.

Vill du veta mer?

Besök ARJ Distribution AB via www.arjdistribution.se eller ring +46(0)8 55 11 58 80

"Det är som att ha en helt ny miljö. Så mycket stabilare har det blivit sen vi installerade Simplify Printing Bundle"
– Systemadministratör, BITS DATA