



KUNDCASE

MARTIN & SERVERA FÅR SÄKER TILLGÅNG TILL EFFEKTIVT IT-STÖD DYGNET RUNT

Pulsen samarbetar med Sveriges ledande restaurang- och storköksspecialist kring deras IT-stöd. Med affärsidén att förse den professionella måltidsbranschen med varor, tjänster och kunskap som förenklar kundernas vardag och förbättrar deras affär är ett effektivt IT-stöd helt avgörande.

Kraven på tillgänglighet och leveranssäkerhet är mycket höga när livsmedel, drycker och utrustning ska ut till landets restauranger, bagerier och skolor.

– Bakgrunden till att vi såg oss om efter en ny IT-partner var utmaningen att säkra kompetensen och kapaciteten att drifva och bemanna vår IBM Power-miljö 24/7. Här kunde Pulsen erbjuda expertis och resurser som matchar våra behov. Sedan flera år har vi ett nära samarbete där de ansvarar för fjärrdriften av våra IBM Power-serverar. Samarbetet har också utvecklats till att omfatta driften av vår e-handelslösning som är byggd i en Windowsmiljö, säger Lena Ohlin, chef för IT-drift och teknik på Martin & Servera.



Lena Ohlin, chef för IT-drift och teknik på Martin & Servera.
(FOTO: Martin & Servera)

– Samarbetet med Pulsen har fungerat mycket väl både vad gäller vår IBM Power-miljö och vår Windowsmiljö. På lite sikt kan det bli så att Pulsen får ansvara för flera av våra Windowsbaserade system. Som samarbetet utvecklats sig hänger IBM Power- och Windowsmiljöerna i dag ihop, fortsätter hon.

LOGISTIK OCH TILLFÖRLITLIGHET AVGÖRANDE

Flertalet av Martin & Serveras kunder har inga egna lager utan är helt beroende av att de beställningar som görs alltid kan plockas och distribueras i tid. Minsta störning kan innebära att en skola eller restaurang inte kan servera mat som planerat.



Överlag är det enkelt att föra dialogen med Pulsen och saker blir gjorda utan fördröjning. Många gånger ger de en känsla av att man är VIP. Under vårt samarbete är det tydligt att de lyckats effektivisera och göra vår IBM Power-miljö mer stabil.

Lena Ohlin, chef för IT-drift och teknik på
Martin & Servera



SUPPORT PÅ SVENSKA VIKTIGT

– Vi har cirka 8 000 leveranser av mat per dag och plockar cirka 200 000 orderrader per dygn. En del av vårt arbete sker under kvällar och nätter vilket gör behovet av tillgänglighet och support dygnet runt särskilt tydligt.



Pulsens kapacitet att erbjuda support på svenska har i det avseendet också spelat en viktig roll. Om någon på lagret ringer nattetid och själv inte har djup teknisk kunskap är det viktigt att kunna prata samma språk. Det här var också en av anledningarna till att vi valde Pulsen som partner, fortsätter Lena Ohlin.

SMIDIGA ÖVERLÄMNINGAR

Samarbetet som avser e-handelslösningen innebär att Martin & Servera själva ansvarar för driften dagtid för att därefter lämna över till Pulsen som ansvarar för drift och övervakning på kvällar, nätter och helger.

– Den typen av fjärrdrift behöver inte alltid vara så enkel men fungerar väldigt bra i det här fallet. Dels handlar det om att vi arbetar med samma processer och använder ITIL-standard, dels handlar det om att Pulsen är engagerade och proaktiva. De gör det där lilla extra som kan betyda så mycket i vardagen. De är både kompetenta och snabbfotade, säger Lena Ohlin.

Martin & Servera-koncernen levererar dagligen livsmedel, drycker och utrustning till tusentals kunder runt om i hela Sverige. Huvudkontoret ligger i Årsta utanför Stockholm. Martin & Serveras webbutik omsätter cirka 6 miljarder SEK och är igång 24/7. För att ge kunderna den tillgänglighet och service man förväntar sig finns inget utrymme för driftstörningar.

PULSEN PRODUCTION

Pulsen Production levererar IT-drift för verksamhetskritiska system, baserat på IBM Power-och Intel/Windows-plattformar. Bolaget erbjuder företag en stabil IT-infrastruktur med hög säkerhet, applikationsövervakning, arbetsplatstjänster, servicedesk och fjärrdrift. Pulsen levererar även alla typer av molntjänster, lokalt producerade i Sverige eller från ledande globala aktörer. pulsen.se/production

FÖR MER INFORMATION:

Martin Hogmalm
Telefon: 033-17 19 15
E-post: martin.hogmalm@pulsen.se