

# Centex overvåger IT i hele verden

Foto Tue Sørensen

Af **Karen Sloth**

Om kunden ringer fra nabo- eller virksomheden eller Saudi-Arabien er ligegyldigt. Kastebold bliver man aldrig som kunde hos Centex på Glarmestervej 11 i Sædding.

- Det med telefonsvarer eller utallige omstillinger bruger vi ikke. Har man et IT-problem og ringer til os, så er det et rigtigt menneske, der tager telefonen – og tager hånd om problemet, siger Lars Thulin.

Det er ti år siden, han etablerede firmaet, der fungerer som it-afdeling for virksomheder, som enten ikke har deres egen it-afdeling eller ønsker at benytte de ekspertiser, som Centex besidder.

- Konceptet er blevet forfinet gennem de seneste ti år til at indeholde alle de elementer, kunderne efterspørger for at kunne opretholde drift på et rentabelt grundlag. Vi har naturligvis de gængse produkter som mailscan, remote-back-up, hostingcenter med mere. Det sidste skud på stammen er Cisco telefoner. Igen et behov der er opstået ved, at vi har en del kunder, som har satellitafdelinger i udlandet, og som efterspurte en bedre integration mellem telefoni og IT, siger han.

## Har det hele selv

En ting er at servicere kunden over telefonen eller via fjernsupport, en anden

ting er at levere pc'ere, servere, printere og firewalls. Det skal afstemmes efter kundens behov, og Centex har udviklet systemer, som sikrer, at kunderne får en velfungerende pc eller et komplet anlæg med telefoni, servere og pc'ere. Klar til at sætte stik i – og så kører de.

- Sidstnævnte har vi en del succes med specielt til udenlandske virksomheder, som køber en komplet løsning – altså totalløsninger med telefoni, computere, servere, og hvad der ellers skal til for at sikre en nem kommunikation. Det hele – alle opkoblinger og så videre – udføres her, teknikken pakkes i kasser og sendes af sted. Tilbage er kun at sætte stikket i, siger han.

Og netop nem og effektiv kommunikation er der bud efter i disse år, hvor selv traditionel telefoni kan være for tungt at arbejde med.

- Flere og flere virksomheder etablerer afdelinger i udlandet, og de kan se fordelene i vores keyturn-systemer, hvor systemerne virker fra første færd, og hvor de er sikre på at kunne få hjælp til problemer med det samme, siger Lars Thulin.

## Personligt kendskab

Har en kunde problemer, vil det ofte kunne ordnes fra Glarmestervej, hvor teknikere 24 timer i døgnet



■ Lars Thulin er selv diplomingeniør og kommer rundt på områdets uddannelsesinstitutioner, hvor han blandt andet underviser kommende datamatikere. Bare en af måderne hvorpå han har fingeren på erhvervslivets vigtige puls. Her ses han ved IT-overvågningen på Glarmestervej.

sidder klar ved telefonen. I andre tilfælde sender Centex en medarbejder ud til kunden.

- Derfor er det vigtigt, at vi kender kunderne og deres behov godt. Vi matcher dem desuden med

vores medarbejdere, så vi også er sikre på, at kemien passer. Vi er jo deres IT-kolleger. Vi bor bare ikke under samme tag, siger han.

I dag har Centex ni medarbejdere, og Lars Thulin

leder efter nummer ti.

- Men vækst skal ske på kundens præmisser og ikke eksplosivt, så vi mister det personlige kendskab. Det er nemlig vigtigt. Ligesom vi også lægger vægt på aldrig at sælge folk sy-

stemer, vi ikke selv ville drømme om at købe. IT er en investering, der gerne skulle tjenes hjem ved, at medarbejderne bliver mere effektive. Derfor er den rigtig løsning af vital betydning, siger han.