

Nyt fra Dagrofa IT

Sune Vorre, IT-direktør, servicedesk@dagrofa.dk



ServiceDesk 72 33 11 11

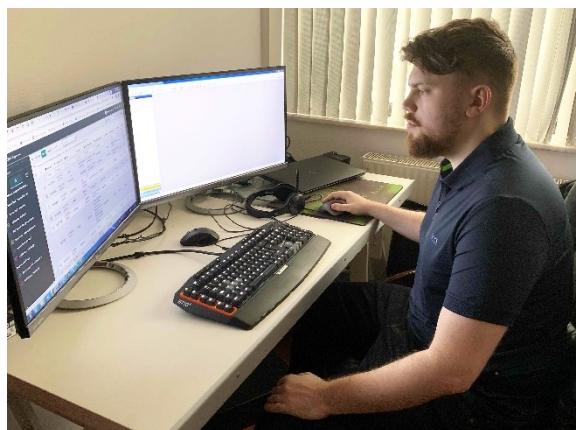


Vil du eskalere din sag
Ring 72 33 21 11

Ny medarbejder i ServiceDesk arbejder fra sit kontor i Rumænien

Dennis Sørensen er måske ikke en helt ukendt stemme for jer, der jævnligt ringer ind til ServiceDesk for at få IT-hjælp. Men det er måske nyt, at han ikke sidder i samme kontor i Ringsted, som de andre supportere i ServiceDesk. Dennis arbejder nemlig hjemme fra sit kontor i privaten i Rumænien, hvor han bor sammen med sin rumænske forlovede.

Siden Dennis Sørensen blev færdiguddannet som datamatiker i 2017 har han været deltidsansat som supporter i ServiceDesk. De seneste par år har han passet sit arbejde fra Rumænien, og den første januar i år blev han ansat på fuld tid i ServiceDesk.



– Ingen kan høre i telefonen, at jeg sidder her og arbejder. Det hele fungerer fuldstændig ligesom fra et skrivebord i Ringsted. Den eneste forskel kan være, at nogle af de programmer og systemer, som jeg arbejder med, kan tage 20 sekunder i stedet for 2 sekunder for at åbne dem. Men jeg åbner dem som regel i forvejen, og så er det ikke noget, som købmanden mærker, siger Dennis Sørensen fra Rumænien på en tydelig telefonforbindelse.

– Dennis har været tilknyttet Dagrofa i mange år, og har bevist, at han er dygtig til både at forstå kunde og teknik. Vi har derfor ansat Dennis til at hjælpe med at løse de lidt mere komplicerede supportopgaver i ydertimerne, siger Dennis' chef, Sonny Andersen.

For ham er der kun en lille forskel på at have en medarbejder i udlandet.

– For os betyder det ikke noget, at han arbejder fra et andet land. Dennis yder præcis den samme service som de øvrige supportere, og vi har online og telefonisk kontakt med Dennis, så det kører bare. Den eneste forskel er, at Dennis ikke spiser af den kage vi har her i Ringsted.

Dennis Sørensen tager sig især af de skæve vagter sent om eftermiddagen og i weekenderne.

Unødvendige pris-etiketter kan begrænses

Indimellem oplever I ude i butikkerne, at New Store Food printer nye prismærker til hyldeforkanter, uden der er sket en prisændring. Det er ikke en fejl i systemet og ofte kan Servicedesk hjælpe med at begrænse antallet af etiketter. Når der sker nogle ændringer i kalkulationen af prisen i IT-systemet, så bestiller New Store Food automatisk en udskrift.

Det kan selvfølgelig være irriterende spild af tid og blæk. Derfor vil vi foreslå, at I ringer til Servicedesk og får tilpasset opsætningen for jeres butik i New Store Food, så det passer til jeres måde at behandle pris-etiketter på.



Nye priser på STAFF-abonnement

Dagrofa har forhandlet nye priser på abonnement på IT-systemet STAFF, der er et nyttigt værktøj til at holde styr på medarbejdernes vagtplaner og timeforbrug. De nye priser giver en besparelse på 200 kroner pr. måned.

Abonnementet er afhængig af, hvor mange medarbejdere der er registreret i STAFF. Dagrofa regulerer der fire gange om året butikkernes placering på abonnementsstrin efter antallet af registrerede medarbejdere.

Trin	Gl. pris	Ny pris	Diff.
0 - 20 medarbejdere	520	320	200
21 - 60 medarbejdere	1.040	840	200
61 - 120 medarbejdere	1.560	1.360	200

Er der for eksempel medarbejdere, som er fratrukket, er det vigtigt at disse markeres i STAFF som værende ophørt. Efter 60 dage bliver fratrukkede medarbejdere arkiveret, og så tæller de ikke længere

med, når antallet af registrerede medarbejdere gøres op. Hvis butikken ligger lige omkring 20 eller 60 medarbejdere, kan det betyde, at abonnementsprisen på STAFF reguleres (se tabel).

Fra og med 1.marts vil STAFF-abonnementet blive faktureret på den månedlige IT-faktura fra Dagrofa sammen med de andre IT-abonnementer.