



Bekking rekur þjónustuver sem svarar símtölum viðskiptavina og samstarfsaðila á milli klukkan 8 og 19 á virkum dögum og frá klukkan 9 til 13 á laugardögum. MYND/ANTON BRINK

# Bekking - tölvudeildin þín

Upplýsingatækni-fyrirtækið Bekking sér um rekstur, innleiðingar, eftirlit og viðhald tölvukerfa fyrir fyrirtæki og stofnanir.

Upplýsingatækni-fyrirtækið Bekking býður fyrirtækjum og stofnunum upp á alhliða þjónustu er kemur að rekstri umsjón og þjónustu við tölvu og afgreiðsluferfi. Með því að nýta sér þjónustuna geta samstarfsaðilar Bekkingar hagrætt í rekstri sínum og sett fókusið á kjarnastarfseminna. „Við sinnum öllu því sem hefðbundin tölvudeild gerir og rúmlega það, rekum útstöðvar, afgreiðsluferfi verslana, bókhaldskerfi, gagnagrunna, vörúhús gagna, netþjóna, netkerfi og fleira í þeim dúr, allt eftir því hver þörfin er á hverjum stað,“ segir Jóhann Árni Helgason, sviðsstjóri þjónustusviðs Bekkingar.

Spurður að því hvaða kostir fylgja því að Bekking taki að sér að vera tölvudeild fyrirtækja segir Jóhann þá vera marga. „Stundum eru tölvudeildir aðeins ein manneskja sem á að reka netþjóna, sinna notendabjónustu og veita

ráðgjöf í upplýsingatæknimálum. En staðan í dag er sú að þetta er orðinn svo flókinn heimur og nauðsynlegt að setja fókus, það getur engin ein manneskja sinnt öllum verkum. Að sama skapi er afar kostnaðarsamt að ráða inn sérfræðinga í öllu. Lausnin liggur ekki í því að skipta út þessari einu manneskju heldur hafa aðgang að sérfræðingum þegar þeirra er þörf og fá aðstoð í daglegum rekstri þegar álag kallar á slíkt. Bekking er sá aðili sem getur stigið inn og veitt þessa þjónustu. Í öðrum tilvikum, til dæmis ef fyrirtæki er með tölvudeild fjögurra til sjö manneskja þá er einnig ákveðin stærðarhagkvæmni fölginn í því að hefja samstarf við okkur. Það kostar fyrirtæki nefnilega töluvert að halda úti tölvudeild og hafa sérfræðinga á öllum sviðum á sínum snærum.“ Upplýsingatæknideildir fyrirtækja eru svo oft á tíðum mjög uppteknar af því að halda í horfinu og lítill tími er aflögu til þess að ráðast í nauðsynlegar umbætur í umhverfinu. Þar kemur Bekking til skjalanna með víðtæka reynslu og kunnáttu í umbótum tölvuumhverfa.

## Góð þjónusta allan sólarhringinn

Bekking rekur þjónustuver sem svarar símtölum viðskiptavina og samstarfsaðila á milli klukkan 8 og 19 á virkum dögum og frá klukkan 9 til 13 á laugardögum. Utan hefðbundins opnunartíma þjónustuversins er Bekking með vaxsima en þannig er hægt að komast í samband við sérfræðing Bekkingar



Jóhann Árni Helgason, sviðsstjóri þjónustusviðs Bekkingar. MYND/ANTON BRINK

allan sólarhringinn. „Við tökum við þessum símtölum og eru þau skráð inn í verkbeinakerfið okkar. Þjónustuver tekur við símtölum og fer yfir tölvupósta sem berast vegna verkbeidna stofnar verk í beiðnakerfinu og færir á rétta staði til úrlausna. Mikil af þeim verkbeidnum sem berast eru leyst á þjónustuviðinu, annað hvort í þjónustuverinu sjálfu með yfirtökum eða hjá vettvangsfólki sem mætir á staðinn. Verkefni sem kalla á aðkomu kerfisstjórnar eða annarra sérfræðinga eru hins vegar þá færð í verkefnaröðina hjá rekstrarsviði sem sér um rekstur netþjóna, hýsingarþjónustu og netkerfi. Starfsfólk Bekkingar er með víðtæka þekkingu og reynslu á öllum upplýsingakerfum sem

þekking þjónustar,“ segir Jóhann Árni. „Í vaxsímamunum fer einnig fram greiningarvinna og þá helst hvort um sé að ræða neyðartilvik og kalla þurfi út mannskap eða hvort málið sé þannig vaxið að það megi biða.“

## Verðmæti fölginn í að vera óháð

Bekking er með starfsstöðvar á tveimur stöðum á landinu, á Akureyri og í Kópavogi, hjá fyrirtækinu starfa rúmlega sjöttíu manns, sérfræðingar á öllum sviðum upplýsingatæknimála. Viðskiptavinir Bekkingar eru um fjögur hundruð fyrirtæki og stofnanir af öllum stærðum og gerðum en af þeim eru um tvö hundruð sem teljast mjög virkir viðskiptavinir eða sam-

starfsaðilar. Bekking getur verið í smáhlutverki og allt upp í það að vera tölvudeild fyrirtækja. Í raun býður fyrirtækið upp á alhliða rekstrarþjónustu fyrir tölvukerfi, kerfisleigu, hýsingu, internetþjónustu og gagnaflutninga ásamt margskonar sérlausnum, ráðgjöf og kennslu.

Það sem margir svo ekki vita er að Bekking hefur á að skipa fólk með gríðarlega þekkingu á rekstri tölvukerfa og afgreiðsluferfa verslana, hótela, ferðaþjónustuaðila og veitingastaða.

Sem tölvudeild fyrirtækja aðstoðar Bekking þau við stefnumótun og þarfagreiningu í upplýsingatækni ásamt uppbyggingu kerfanna sjálfra. „Í þessum sambandi teljum við mikil verðmæti felast í því að vera óháð og að það sé mikilvægur þáttur í því að samstarfsaðilar treysti okkar ráðgjöf. Það er t.d. engin pressa á okkur að selja einhverja ákveðna tegund frekar en aðra, þannig byggist sú ráðgjöf sem við veitum og ákvarðanir sem teknar eru á því sem hentar okkar samstarfsaðilum best. Við erum einnig með sterk viðskiptasambönd og í góðu samstarfi við endursöluaðila búnaðar og lausna til fyrirtækja og stofnana og teljum að bestum árangri allra megi ná með því m.a. að nýta okkar reynslu og þannig brúa saman bestu samstarfsaðila hverju sinni m.v. þarfir.“ segir Jóhann Árni.

Nánari upplýsingar er auðvelt að nálgast á heimasíðunni thekking.is eða með því að hringja í 4603100.