

”Rask respons fra Microsoft gjorde at systemet kom opp igjen innen fristen. På denne måten ble ikke brukerne rammet av hendelsen.”



Odfjell er en ledende aktør på verdensmarkedet for transport og lagring av bulkkjemikalier, syrer, planteoljer og petroleumsprodukter. Odfjell eier og opererer ”parcel tankers” og tank terminaler. Flåten består ca 100 skip som opererer både i det globale marked og i regionale markeder.

**ODFJELL**

## Rask respons førte til at feil ble rettet i tide

- 24 timers teknisk støtte med Microsoft Premier Support

Odfjell er ledende på verdensmarkedet for transport av flytende kjemikalier og er avhengig av kontinuerlig kommunikasjon med sine skip. Selskapet benytter Microsoft-teknologi til kommunikasjonsformål og krever support som gir trygghet. Hvis for eksempel Exchange-serveren går ned medfører det at kommunikasjonen brytes og forretningskritisk informasjon kan gå tapt. Rask respons fra Microsofts tekniske eksperter utenfor arbeidstid er en av grunnene til at selskapet har inngått en Microsoft Premier Support avtale.

### Server nede

Gjennom et månedlig administrasjonsvindu har Odfjell mulighet til å gjøre endringer i IT-systemet innenfor en kort tidsramme. Selskapet var derfor nær krise da fil-clusteret ble utilgjengelig og systemet ikke lot seg starte igjen. Etersom Odfjell har en Premier Support avtale som sikrer tilgang til Microsoft ekspertise 24 timer i døgnet ble teknisk ekspert kontaktet for bistand.

- Siden vi har flere forretningskritiske systemer på Microsoft teknologi, er det viktig å ha en god supportavtale, sier Matt Duke, Odfjell.

### Samarbeid ga rask løsning

Situasjonen hos Odfjell ble skalert til kritisk med nødvendig assistanse innen én time hos Microsoft Premier Support. En tekniker fra et internasjonalt nettverk ble satt på saken. Den tekniske ekspertten gjorde en analyse på Exchange-serveren, gikk gjennom alle deler i produktet og fant feil på maskinvaren. Rask respons fra Odfjell og Microsoft gjorde at selskapet effektivt kom opp på systemet igjen. Brukerne ble derfor ikke rammet av hendelsen.

### Proaktive tjenester

I tillegg til teknisk assistanse og support tilbyr Premier Support jevnlig kurs, workshops og helsesjekker på systemer i drift. Odfjell vil være i forkant og benytter tjenestene for å bygge kompetanse og forebygge kritiske situasjoner.