

# ComAround Enterprise™

En ledende løsning for kundesupport via selvbetjening for å redusere supportkostnadene og øke servicen.

ComAround Enterprise™ er en self service-løsning som hjelper dere å håndtere supportoppgaver på en mer effektiv måte. Resultatet blir lavere supportkostnader og bedre service overfor brukerne.

Med ComAround Enterprise™ kommer dere raskt i gang med en smart løsning med ferdige supportguider og e-learning for eksempel Microsoft Office, Windows, Internet Explorer og Adobe-programmer. Enterprise gir dere helt fra første dag en velfungerende supporttjeneste som er tilgjengelig døgnet rundt. Løsningen avlastet IT- og supportavdelingen og gir brukerne raske svar i forbindelse med de vanligste programvarene. ComAround Enterprise™ har vist seg å være uvurderlig i forbindelse med migreringer og bytte til nye programversjoner, for eksempel MS Vista og Office 2007.-2010.

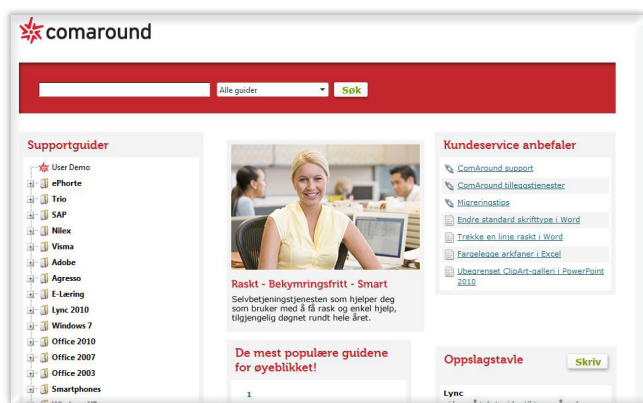


Tjenesten inkluderer ubegrenset datatrafikk og god plass til egne guider (100 MB). Løsningen er dessuten priset som et smartbuy-alternativ, noe som innebærer at det går raskt å tjene inn investeringen. Enterprise gir også gode muligheter til integrering med andre systemer, som intranett og oppgavebehandling, og trass i alle mulighetene går det raskt å komme i gang med tjenesten i dens standardutgave.

Dersom dere vil utnytte løsningen maksimalt, kan dere på en enkel måte integrere den med det lokale intranettet eller oppgavebehandlingssystemet ved hjelp av de ferdige webtjenestene våre.

ComAround Self Service™ Enterprise er en SAAS-tjeneste (software as a service), som innebærer at dere får direkte tilgang til den via Internett og automatisk tar del i alle fortløpende oppdateringer.

Dere trenger aldri tenke på lokale installasjoner eller driftsspørsmål. Alt brukerne trenger, er en datamaskin med tilgang til Internett.



*Eksempel på hvordan brukergrensesnittet i ComArounds Self Service™-tjeneste kan se ut.*

Enterprise er det sentrale supportsystemet hos Nynas AB i Sverige, og det bidro sterkt til at Nynas ABs servicedesk ble valgt til Årets servicedesk av Support Service Institute (SSI) i 2008.

## Top ten - hvorfor dere bør velge ComAround Enterprise™

1. Senker kostnadene; innebygd ROI
2. Øker supporttilgjengeligheten til 24 timer i døgnet
3. Servicedesken spares for enkle og gjentatte forespørsler
4. Gir mer fornøyde brukere med flere supportalternativer
5. Øker effektiviteten i hele organisasjonen med færre ubesvarte brukerspørsmål
6. Omfattende statistikk
7. Tilgang til over 110 000 guider i databasen
8. Tilgang til ferdige e-learningkurs for f.eks. Vista, Office 2007 og 2010
9. Gir en proaktiv arbeidsmetode innen IT og support
10. Øker effektiviteten i ITIL

## Kundesupport via selvbetjening – et kostnadseffektivt komplement

Et utviklet og velprøvd brukergrensesnitt. ComAround har over 15 års erfaring i å presentere svar og løsninger for brukere og utvikler hele tiden nye og bedre metoder for å forenkle og forbedre. ComArounds kunder sparer hvert år mye tid og penger på å la brukerne sine løse problemer via ComAround Enterprise™.

Søkeloggføring med automatisk alarm er en funksjon som gir dere komplett informasjon om hva brukerne søker etter. Både informasjon som finnes i databasen og informasjon som ikke finnes der. Dere aktiverer selv alarmen som utløses når et visst antall personer søker på samme sak uten at de finner det de søker etter.

Løsningen leveres som standard med utvidet sikkerhet takket være at SSL (Secure Socket Layer) er standard. Ut over det får dere unike brukernavn og passord.

Moderne grafisk oppsett. Utseendet er utformet slik at det passer til de fleste moderne miljøer.

Vedlikehold av tjenesten innebærer at ComArounds eksperter sikrer at innholdet i deres Self Service-tjeneste alltid er oppdatert for å imøtekomme brukernes spørsmål på best mulige måte. Vi følger med på all statistikk og alle søk som utføres i tjenesten og analyserer hvilke guider brukerne får hjelp av, for å optimalisere tjenesten og imøtekomme deres behov. Tjenesten inkluderer også mulighet til å hente frem materiale som brukerne savner. For å utnytte tjenesten optimalt kan det leveres et arbeidsdokument som tydelig beskriver hvordan dette arbeidet skal utføres og rapporteres til dere.



**ComAround Enterprise™ er supportsystem hos Norsk Gjennvinning, Kystverket, DSV, IKEA, Rolls-Royce, Ericsson, Sandvik, Rica Hotels og Skandia.**