

ComAround Enterprise™ Migrering

En pakkeløsning for å supporte og støtte supportavdelingen så vel som sluttbrukerne ved migreringer.

En tjeneste som gir hele virksomheten støtte

ComAround Enterprise™ Migrering er nettbasert selvbetjening som er spesielt utviklet til å gi dere en effektiv støtte når dere migrerer IT-miljøet til nye programmer eller versjoner. Med tjenesten får dere tilgang til en pakkeløsning som dere kan bruke til å støtte supportavdelingen og sluttbrukerne fra første dag.

Innholdet bygger på tidligere migreringer og erfaringer fra flere enn tusen bedrifter og organisasjoner. Brukeren kan få support dels gjennom tekst- og videoguider samt velge mer dyptgående e-opplæringer.

Klart til bruk fra første dag

Dere får hjelp av oss på ComAround til å sette opp en migreringsstøtte som dekker deres spesifikke migreringsbehov. Vi har f.eks. tekst- og videoguider og e-opplæring for Microsoft Office 2010 og Windows 7. Tjenesten fokuserer på å håndtere de vanligste spørsmålene som brukerne vil ha i forbindelse med migreringen. Her drar vi stor nytte av vår erfaring fra våre andre kunder, en erfaring som også kommer dere til gode. ComAround Enterprise™ Migrering er brukt som en viktig støtte ved migreringer i bedrifter med noen hundre brukere og i store internasjonale selskaper med 100 000 brukere på 17 ulike språk.

Enkel tilgang

Dere kan markedsføre tjenesten på ulike måter, f.eks. ved å gjøre den tilgjengelig på intranettet. Hvis dere planlegger å informere brukerne om migreringen under seminarer eller andre møter, så er dette utmerkede anledninger til å vise og informere om migreringstjenesten.



Nettbasert selvbetjening på sitt beste

Ved oppgraderinger eller utskifting av brukernes programmer til nyere versjoner, såkalt migrering, har ComArounds tjenester vist seg å fungere ekstra bra. Dette skyldes at spørsmålene og problemene som ofte oppstår i forbindelse med migreringen, ofte er like mellom de ulike bedriftene og organisasjonene. Det gjør at vi raskt skaffer oss verdifull informasjon gjennom innebygd statistikk som gjør at hele tjenesten og innholdet utvikles slik at det håndterer de vanligste brukerspørsmålene.

Avansert teknologi men enkelt for brukerne

ComAround Enterprise™ Migrering bygger på plattformen ComAround Self Service™, som er en SAAS-tjeneste (software as a service), noe som betyr at dere får tilgang til den direkte via Internett og automatisk kan laste ned løpende oppdateringer. Dere trenger aldri tenke på lokale installasjoner eller driftsspørsmål. Alt brukerne trenger, er en datamaskin med tilgang til Internett.

Åtte gode grunner til å velge ComAround til migreringen

1. Gir virksomheten en direkte migreringsstøtte, tilgjengelig døgnet rundt, sju dager i uken
2. Gir supportpersonalet verdifull støtte for de nye programmene/versjonene
3. Ferdige support guider og e-opplæring til for eksempel Office 2010 og Windows 7
4. Bygger på erfaring fra hundrevis av migreringer
5. Gir mer fornøyde brukere/bedrifter
6. Utførlig statistikk med ROI-kalkyle
7. Gir en proaktiv arbeidsmåte hos supportavdelingen
8. Støtter ITIL-prosesser og ITIL-innføring

"Bruken øker ved lansering av nye systemer eller maskinvare. Vår tolkning er at ComAround Self Service-saker er saker som ellers hadde kommet til oss på Supporten."

Kerstin Ahlbom – sjef for brukerstøtte
Axfood IT

ComAround Self Service™ har blant annet hjulpet følgende bedrifter ved migreringer: Axfood, IKEA, Ericsson, Sandvik, StatoilHydro, SEB, Swedbank, SMHI og Röda Korset.

Mer enn teknologi og guider

ComAround tar et helhetsgrep og hjelper dere med å sette opp en migreringstjeneste som har en utforming og et innhold som håndterer migreringen og systemene dere skal migrere til. Det innebærer at dere også får hjelp med opplæringen til IT-/supportpersonellet. Dere får smarte markedsføringstips, tilpassinger av ComArounds ferdige guider og e-opplæring samt publisering av eventuelt eget materiell. Dere får en grafisk tilpassing av tjenesten og en halv dag workshop for systemadministratorer.

Å velge ComAround – er å velge smart og sikkert

I mer enn tjue år har vi utviklet smarte tjenester som gjør at alle som sitter foran dataskjermen raskt og enkelt kan løse sine problemer online. Bedrifter i over 100 land reduserer supportkostnadene og yter bedre service ved at de døgnet rundt, hele året, bruker ComAround Self Service™.

"Innføringen av "Self Service-portalen" har økt servicedeskens effektivitet gjennom den støtten som finnes ved utrullinger av nye IT-tjenester og oppgraderinger av eksisterende systemer. "Self Service-portalen" er dessuten et godt markedsføringsvindu for IT-avdelingen til Röda Korset!"

Gölan Torun - Service Desk Manager,
Svenska Röda Korset

Les gjerne ComArounds rapport "Tre trinn til vellykket migrering med brukerne i fokus".

<http://www.comaround.se/whitepapers>