



Fra 1700-tallet til det 21. århundrede - på ét kvartal

Lars Brøns Kristensen
Service Contract Manager, Netteam

Om Netteam

- Grundlagt i 2001 af Peter Durup
- IT-konsulent & implementeringshus
- Én af 5 danske Cisco Guldpartnere
- 43 ansatte
- Afdelinger på Sjælland og i Jylland
- Omsætning på mere end 100 mill. DKK
- Vi er en del af GlobalConnect





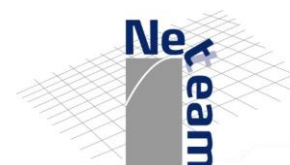
Hvor kom vi fra?

Status: Januar 2018

- 430 aktive servicekontrakter
- 10 forskellige SLA'er
- 7.146 enheder med Netteam-service
- 13.334 enheder med leverandørservice
- Ca. 13.400 sager pr. år (2018)
- Ca. 19.700 konsulenttimer pr. år. (2018)



Lotus Notes

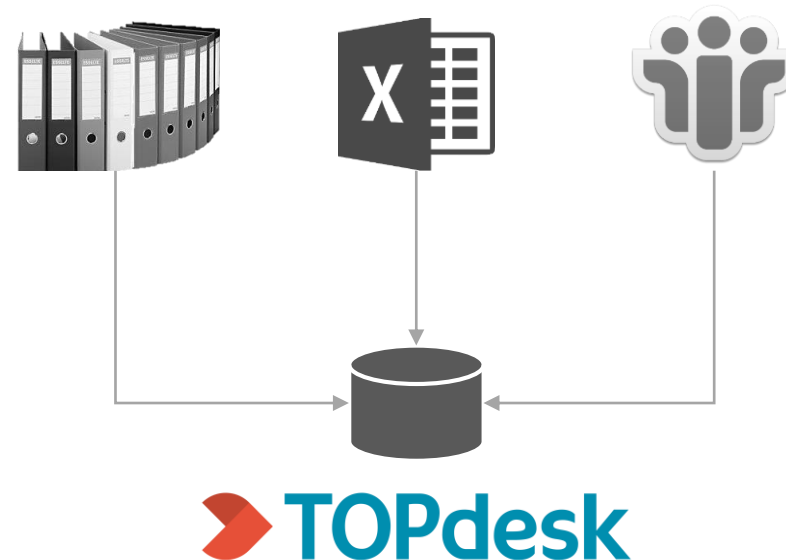






Opstartsforløbet

- **1. maj 2018**
Opstart af 60 dages POC med TOPdesk
- **1. september 2018**
POC godkendt → Implementering kunne begynde
- 7 konsulentdage blev planlagt i **efteråret 2018**

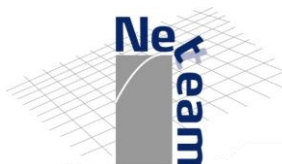


Hvad var målet?

- Sikre at alle Netteams kunder og kontaktpersoner er lagt i TOPdesk
- Data fra andre af Netteams systemer indlæses
- Sikre at alle aktive servicekontrakter er lagt ind i TOPdesk inkl. SLA'er
- Alle enheder solgt af Netteam siden 2015 afspejles i TOPdesk (ca. 86.000 enheder)
- Alle sager skal kunne håndteres i TOPdesk (Incidents & Service Requests)
- Det skal være online adgang for alle kunder via Serviceportalen
- Alle timeregistreringer skal ske i TOPdesk
- Konsulenterne skal kunne lave registrering vil mobile devices
- API integration mellem TOPdesk og leverandørs servicedatabase
- Sikre automatisering mellem Netteams øvrige systemer

Status: 2019

16. januar 2019 gik Netteam "live" med



Hvad er næste step?

- Brug TOPdesk som Intranetløsning
- Problem & Change management
- API mod nyt ERP/økonomisystem
- Servicekatalog
- Alle kunder skal være på serviceportalen
- Indarbejde TOPdesk i hele Netteams forretning

Spørgsmål?

