

# ONBOARDING

## FRESHSERVICE

Implementeringsfasen av ett ITSM-system är avgörande för den långsiktiga framgången för er organisation. På Synerity är vi experter på ITSM-implementering och tillhandahåller ett heltäckande stöd för att ni ska uppnå önskat resultat. Vi erbjuder en väl beprövad projektmodell för onboarding som säkerställer en kontrollerad och effektiv process från start till slut. Vårt erfarna team lägger stor vikt vid aktiviteter som genererar mest värde för er organisation, vilket hjälper er att uppnå framgång på er ITSM-resa.

Önskar ni utökade tjänster gällande onboarding har vi ett stort erbjudande av add-ons och alternativa projektformer för att stötta det som passar just er organisation. Med Synerity som partner drar ni nytta av vår beprövade erfarenhet av framgångsrika ITSM-implementeringar, vilket låter er organisation fokusera på det den är bäst på: att leverera exceptionell service och värde för era användare och kunder.

### Syneritys implementationsmetodik:



#### KICK-OFF

I uppstarten av projektet får ni tillgång till vår beprövade projektplan och resurser för ett lyckat implementationsprojekt.



#### KONFIGURATION

Vi stöttar och guidar er genom hela konfigurationsfasen, för att snabbt komma igång med en grundkonfiguration av Freshservice.



#### TEST

Innan ni går i gång i produktion, stöttar vi er genom ett kontrollerat testförfarande som skapar förutsättningarna för ett lyckat Go-live.



#### GO-LIVE

Go-Live är implementationens mest kritiska punkt – vi hjälper er att skapa förutsättningarna för en förstklassig Go-live.

## FRESHSERVICE ONBOARDING

# BASELINE (SMALL)

Freshservice Baseline (Small) är ett erbjudande när ni önskar låta Synerity driva och projektleda implementationen, tillsammans med specialister, användare och övriga intressenter från er organisation. Med vår kvalitetssäkrade projektledningsmodell och verktyg ser vi till att vi genom nära samarbete med er snabbt kommer igång med en grunduppsättning av Freshservice.



### UPPSTART

I Uppstartsfasen kör vi i gång projektet, och hela projektgruppen får lära känna varandra, projektplanen och det arbete som föreligger i projektet. Tack vare vår etablerade projektledning och dedikerade projektstyrningsverktyg har alla projektdeltagare full koll på projektet, från start till mål. Samarbete och delaktighet är nyckelfaktorer från start.



### KONFIGURATION

I denna fas utför Synerity tillsammans med er grundkonfiguration av systemet gällande användarhantering, login m.m. Tillsammans går vi igenom och hjälper er att sätta upp incidenthantering, kunskapshantering och er användarportal.



### TEST

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live, vilket är avgörande för att säkerställa att den fungerar korrekt, vilket sparar tid, pengar och resurser i det långa loppet. Genom vårt testförfarande skapar ni förutsättningarna för en lyckad implementation i er organisation



### GO-LIVE & HANDOVER TILL SUPPORT

Vi stöttar er gällande förberedelser inför Go-Live och presenterar möjligheten att ansluta sig till Synerity Support. Vid projektavslut presenterar vi ett förslag för hur ni kan bygga vidare på ert Freshservice-system.

**Projektlängd:** Ca 4-6 veckor.

**Projektresurser:** Projektledare och lösningskonsulter från Synerity.

**Pris:** 75 000:-

**Exempel på ett projektgenomförande på 6 veckor:**



## FRESHSERVICE ONBOARDING

# BASELINE (LARGE)

Freshservice Baseline (Large) är en utökad version av vårt populära Onboarding-paket Baseline (Small). I detta 10-veckors-projekt arbetar vi tillsammans utifrån samma grundprinciper och projektmodell, men med breddat innehåll i projektet och en ökad stöttning vid Go-live.



### PROJEKTUPPSTART

I Uppstartsfasen kör vi i gång projektet, och hela projektgruppen får lära känna varandra, projektplanen och det arbete som föreligger i projektet. Tack vare vår etablerade projektledning och dedikerade projektstyrningsverktyg har alla projektdeltagare full koll på projektet, från start till mål. Samarbete och delaktighet är nyckelfaktorer från start.



### KONFIGURATION

I denna fas utför Synerity tillsammans med er grundkonfiguration av systemet gällande användarhantering, login m.m. I denna projektform går vi igenom och hjälper er att, förutom grundprocesserna i Onboarding-paketet Small, sätta upp och konfigurera Tjänstekatalog, Service Requests och avancerad Portal-konfiguration.



### TEST & UTBILDNING

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live, vilket är avgörande för att säkerställa att den fungerar korrekt och är fri från fel, vilket kan spara tid, pengar och resurser i det långa loppet. Genom vårt testförfarande skapar ni förutsättningarna för en lyckad implementation. Utöver detta erbjuder vi två sessioner av vår populära handläggargutbildning vardera två timmar långa.



### GO-LIVE, EARLY LIFE SUPPORT & HANDOVER TILL SUPPORT

Vi stöttar er gällande förberedelser inför Go-Live och har dedikerade resurser som hjälper er med Early Life Support de första dagarna efter Go-live. Vi presenterar möjligheten att ansluta sig till Synerity Support och vid projektavslut presenterar vi ett förslag för hur ni kan bygga vidare på ert Freshservice-system.

**Projektlängd:** ca 8-12 veckor.

**Projektresurser:** Projektledare och lösningskonsulter från Synerity.

**Pris:** 150 000:-

**Exempel på ett projektgenomförande på 10 veckor:**



Vi vet att unika situationer kräver unika insatser. Därför har vi ett utökat tjänsteutbud för att kunna stötta just er organisation vid dessa tillfällen. Genom följande tjänster kan Synerity ytterligare stötta er verksamhet:

## CUSTOM:

### ENTERPRISE

Integrationer mot affärskritiska partners och system? Omfattande arbetsflöden eller avancerade ITIL-processer som måste sitta från dag 1? I Enterprise sätter ni som kund projektets ramar och innehåll, men vill att vi på Synerity stöttar er med ett projektteam för att planera och leverera projektet. I detta upplägg arbetar våra specialister intensivt med er för att maximera värdet av Freshservice och säkerställa en projektleverans, oavsett storlek och omfattning, som stöttar er organisations mål.

### ENABLEMENT

Enablement är ett projektupplägg där ni själva vill driva implementationen. Till hjälp har ni en resurs från Synerity som genom domän- och produktkunskap kan guida er i de vägval som kan förekomma i en implementation av Freshservice. Synerity tillsätter en dedikerad lösningsspecialist som erbjuder rådgivning i projektet och hjälper er sätta en plan för hur lösningens ärendeflöden, automationer, integrationer, m.m. ska designas för att ni ska få ut maximalt värde av ert Freshservice-system.

## ADD-ONS:



#### FÖRLÄNGT EARLY LIFE SUPPORT

Utökad hjälp efter Go-Live, där våra resurser finns nära till hands och tillgängliga för att försäkra er om en lyckad rollout.



#### AVANCERADE ITIL-PROCESSER

Processmappning, konfiguration och hjälp med arkitektur gällande ex Problem, Asset, Change och Alert Management.



#### WORKSPACES

Vi vägleder er gällande hur ni på bästa sätt kommer igång med Workspaces och Enterprise Service Management i Freshservice.



#### MIGRERING

Migrering av data från befintliga system kan vara komplex. Vi hjälper er att säkerställa att rätt data finns på plats vid rätt tidpunkt.



#### UTBILDNING

Synerity erbjuder kurser på plats och online där vi från grunden stöttar er i rollen som Freshservice-administratör eller handläggare.



#### FÖRLÄNGT PROJEKTINITIATIV

Många faktorer påverkar projektkadensen. Vi tillhandahåller utökade projektinitiativ med tillhörande projektplan.



#### CUSTOM-INTEGRATIONER

Vi hjälper er att nyttja kraften i integrationer mot andra system, genom Freshworks kraftfulla Neo-plattform.



#### MARKETPLACE APPS

Kom längre fortare genom att använda Freshworks Marketplaces hundratals färdiga appar för många olika områden och tjänster.