

# ComAround Enterprise™ Kunskapsdatabas

En paketerad tjänst för att stödja er supportavdelning att hjälpa och supportera era slutanvändare och kunder.

## En tjänst som ger supporten nya möjligheter

ComAround Enterprise™ Kunskapsdatabas är en webbaserad tjänst som hjälper er support att få ut maximalt av den samlade kunskap som finns i organisationen. Genom att samla ihop och bygga en bank av kunskap på en gemensam plats öppnas möjligheten till effektiv kunskapsöverföring. Alla som arbetar i supporten får direkt tillgång till en plats att inhämta viktig information som ger ökad kompetens och i slutändan en ökad effektivitet i arbetet med att supporta och stödja slutanvändare och kunder.

ComArounds kunskapsdatabas ger den bemannade supporten tillgång till exempelvis instruktioner, rutinbeskrivningar, schemaläggning eller annan viktig information som hjälper supportpersonalen att sköta sitt arbete korrekt. Upplagda slutanvändar-manualer, handledningar och FAQ:er som snabbt finns tillgängliga bidrar också till att servicenivå, svarstider, lösningsgrad och andra krav som supporten har uppfylls.

## En bra start för nya medarbetare och extrapersonal

En väl organiserad och uppbyggd kunskapsdatabas fylld med rätt innehåll blir också ett stort stöd vid anställning av nya medarbetare eller extrapersonal i supporten. Om dessa personer har tillgång till en bank fylld av kunskap att ta del av ger det en naturligt kortare startsträcka, då allt inte behöver läras in och memoreras utan enkelt kan sökas upp och plockas fram vid behov samt i rätt situation.



Kunskapsdatabasen är utvecklad för att ge er support ett effektivt stöd för dem själva i sitt arbete att hjälpa och ge support.

Med ComArounds kunskapsdatabas får ni tillgång till en färdigpaketerad tjänst med utvecklade funktioner optimerade för snabb och enkel hantering av supportinformation.

Supportinformationen kan presenteras dels genom text- och videoguider för snabbt och direkt avhjälpande syfte med även genom mer utbildande e-utbildningskurser.

## Stöd för en snabb implementering

Ni får hjälp av oss på ComAround att sätta upp en kunskapsdatabas som bygger på ert specifika behov och vår erfarenhet. Vi hjälper er att anpassa och dra nytta av er befintliga information och guider samt utvecklar helt nya inför lansering.

I samband med lanseringen sker också en överlämning som ger den bemannade supporten kunskap om hur löpande förvaltning ska ske.

## Kunskapsdatabasen kopplat till webbaserad självbetjäning

Just vid nyanställningar, intagning av extrapersonal och generell kunskapsöverföring inom supporten är ComArounds tjänst mycket värdefull. Har ni dessutom infört eller planerar att införa webbaserad självbetjäning för era slutanvändare eller kunder har det visat sig fungera extra bra. Detta beror på att lösningar eller svar på frågeställningarna och problemen som kan komma till supporten enkelt kan skickas ut till slutanvändare eller kunder för en effektivare hantering och en ökad service. Det blir ett naturligt och smart sätt att sprida lämplig information i samma stund som det gör nytta för supporten.

**ComAround Self Service™ har bland annat hjälpt följande företag med kunskapsdatabas: Net1, Volvo Finans, Järfälla kommun, Nynas, Lantmäteriet**

*"Supportportalen hjälper oss att snabbt hitta rätt information och instruktioner i vårt dagliga arbete."*

Sofia Johansson – Lantmäteriet IT,  
Kundrelation, Service Desk

## Avancerad teknik men enkelt för användarna

ComAround Enterprise™ Kunskapsdatabas är en SAAS-tjänst (software as a service), vilket innebär att ni kommer åt den direkt via Internet och automatiskt tar del av alla uppdateringar som sker löpande.

Ni behöver aldrig fundera över några lokala installationer eller driftfrågor. Allt era användare behöver är en dator med tillgång till Internet.

## Åtta bra skäl att välja ComAround för kunskapsdatabasen

1. Ger den bemannade supporten ett direkt stöd, tillgängligt dygnet runt, sju dagar i veckan
2. En kortare startsträcka vid inskolning av nyanställda/extrapersonal
3. Färdiga supportguider och e-utbildningar för till exempel Office 2010 och Windows 7
4. Baserat på vår kompetens och erfarenhet
5. Löpande information om förändringar/uppdateringar via RSS
6. En kundunik struktur och innehåll
7. Ger ett proaktivt arbetssätt hos supportavdelningen
8. Stödjer ITIL-processer och ITIL-införande

*"Kunskapsdatabasen har underlättat arbetet både för oss som har jobbat länge och för nya medarbetare. Arbetet med supportfrågor, beställningar av program, rutiner etc. har blivit lättare."*

Hanna Nyborg - Järfälla kommun  
IT Servicekontoret

## Att välja ComAround - är att välja smart och säkert

ComAround är marknadsledare inom tjänster för webbaserad självbetjäning. I mer än tjugo år har vi utvecklat smarta tjänster, som hjälper alla som arbetar bakom en dator att snabbt och enkelt lösa sina problem online. Företag i över 100 länder sänker sina supportkostnader och förbättrar sin service genom att dygnet runt, året runt, använda ComAround Self Service™.