

Manag-E Nordic inngår avtale med NORCE for leveranse av Service Management-løsning

Manag-E Nordic AS har inngått en avtale med forskningsinstituttet NORCE (<https://www.norceresearch.no/>) om leveranse av OpenText Service Management (SMAX). Avtalen, som har en totalverdi på over en million kroner, vil strekke seg over minst tre år og bidra til å styrke servicehåndteringen for instituttets mer enn 800 ansatte.

En moderne og helhetlig serviceplattform

Service Management blir ofte forbundet med IT, men for NORCE handler denne investeringen om langt mer enn bare IT-støtte. Instituttet erstatter sin eksisterende ITSM-løsning med en omfattende Enterprise Service Management (ESM)-plattform. Dette vil gi bedre og mer effektiv service til hele organisasjonen. Med SMAX sin fleksibilitet og brukervennlige konfigurasjon kan NORCE:

- Erstatte e-postbasert henvendelsehåndtering med en brukervennlig portal for mer automatisert saksbehandling.
- Legge til rette for selvbetjening gjennom forbedret søkefunksjon og tilgang til kunnskapsartikler.
- Automatisere prosesser og oppgaver, blant annet gjennom integrasjon med HR-systemet for effektiv onboarding av nyansatte.
- Optimalisere saksbehandling med intelligent ruting, oppfølging og kommunikasjon.
- Implementere et utstysregister med direkte kobling til brukere og saker via integrasjoner.

Med flere enheter og lokasjoner vil NORCE sikre en enhetlig og strømlinjeformet brukeropplevelse gjennom felles brukerregister og Single Sign-On-løsninger.

Et samarbeid for fremtiden

"Vi er utrolig stolte av å ønske NORCE velkommen som kunde," sier Axel Tenvik, styreleder i Manag-E Nordic AS. "NORCEs visjon om 'lidenskap for kunnskap – sammen for bærekraft' harmonerer perfekt med vår filosofi. Vi har hatt fokus på kunnskap i 25 år, og med vår nylige ISO 14001-miljøsertifisering forsterker vi vår satsning på bærekraftige løsninger."

«SMAX har dessuten en innebygget, avansert AI-løsning (Aviator) for både sluttbrukere og saksbehandlere, som inngår som en opsjon i kontrakten,» legger Tenvik til. «Når

Pressemelding fra Manag-E Nordic AS

NORCE tar denne i bruk, vil det bringe NORCEs Enterprise Service Management til nye høyder av nytte og effektivitet.»

For mer informasjon, kontakt: **Axel Lileng Tenvik**, styreleder i Manag-E Nordic AS;
telefon: 92208020; E-post: axel@orbify.ai