**[Intervju]: Angående affärsvärdet hos Chervell bortom IT-servicedesks**

I denna intervju med Mario Marjanovic, Technical Manager och Radmila Georgievska Dimoska, Senior Developer på Seavus Managed Services Division så pratar vi om fördelarna att implementera Cherwells ITSM som är den gemensamma visionen av Seavus partnerskap med Cherwell och fördelarna med att ha en enda källa av kontaktförsäljare som kommer att driva din digitala transformation.

**Skulle du kunna berätta mer om fördelarna med att implementera Cherwells ITSM?**

***Mario:*** Cherwell har gjort ett genombrott under de senaste åren och har blivit en av de bästa leverantörerna inom ITSM-världen. När vi pratar om företagsomfattande ITSM-lösningar, måste vi räkna Cherwell som en av de mest revolutionära på marknaden. Det finns många värden och fördelar som den bidrar med, bland dessa produktivitetsökningar, automatisering, minskad tid för att bygga anpassade arbetsflöden och snabbare lösning av förfrågningar när vi talar om att spara anställdas tid på att arbeta med ärenden i en servicedesk. Det finns många funktioner som redan är integrerade i Cherwell, rapporter och analyser som förenklar KPI-spårning och kontroller för att optimera leverans och prestanda.

Jag skulle också vilja nämna ytterligare en fördel nämligen nöjdare anställda och en bättre användarupplevelse. Applikationen är användarvänlig med en modern design och kan konsumeras via flera kanaler så slutanvändare eller serviceagenter kan enkelt spåra alla inkommande förfrågningar, händelser, förändringar, problem med mera. För att inte tala om att det sänker de totala kostnaderna för att hantera alla IT-processer och har ganska enkel implementering och uppgradering. CSM (Cherwell Service Management) kan implementeras betydligt snabbare än andra ITSM-lösningar. Kortfattat så ökar den produktiviteten, är kostnadseffektiv, sparar mycket tid och resurser och är mycket anpassningsbar.

**Radmila, du har jobbat med Seavus i 13 år nu. Berätta mer om erfarenheten du fått av Cherwell-produkter, vilka är fördelarna?**

***Radmila:*** Vi har nästan 3 års erfarenhet av Cherwell och hjälper en schweizisk kund inom Telco-industrin med implementation av Cherwell. Cherwell är väldigt lätt att använda men är också från vår synvinkel mycket lätt att konfigurera och administrera. Det är Microsoftteknologi som jag och mitt team är jättebekanta med eftersom vi har jobbat med det ganska länge. Det här hjälper oss att gräva allt djupare in i Cherwell och att komplettera med ytterligare verktyg eller skript eller vad som nu som behövs för att få mer komplexa scenarier att fungera. Cherwell är inte bara en ITSM-lösning, det är också en plattform där du inte bara behöver begränsa dig till att endast använda den som en ITSM-tjänst. Den är lätt att integrera med andra system så att den kan användas för orkestrering eller för att kommunicera med andra system.

Vad våra kunder tycker är mycket användbart är den enkla konfigurationen som medför att en ny portal integreras lika enkelt som standardportalen. På ett sätt används Cherwell som ett mellansystem som kommunikationsväg till backendsystem som i sin tur är i grunden mycket säkrade och det innebär bra skydd och begränsningar. Det är väldigt tech-vänligt och vi på Seavus känner oss mycket bekväma att använda Cherwell. Systemet är väldigt lätt att använda och administrera, du kan göra mycket komplexa och avancerade inställningar som i slutändan alltid fungerar. Det finns naturligtvis alltid några utmaningar eftersom Cherwell som alla andra plattformar har sina begränsningar. För det mesta lyckas vi dock hitta en lösning och det är inga problem att möta de ursprungliga kraven.

**Med det sagt, vad är affärsvärdet av Cherwell och vem kan dra nytta från den? Varför Cherwell?**

***Mario***: Cherwell kan användas av både stora företag i enterpriseklass och av mellanstora och mindre företag eftersom det så enkelt hanterar alla IT-processer: anpassade arbetsflöden kan byggas som stöder flera avdelningar med samma tjänster, särskilt då vi pratar om HR, försäljning, marknadsföring, juridik eller finans. När det gäller den digitala omvandlingen av de interna affärsprocesserna så blir det mycket praktiskt eftersom det är en mycket bekväm och välbyggd lösning.

***Radmila:*** Definitivt, och jag skulle vilja lägga till två saker: Cherwell erbjuder en out-of-the-box-lösning så att alla företag (stora som små) som vill täcka sina interna processer kan använda Cherwell direkt. Om ytterligare anpassning för mer komplexa processer behöver göras, så kan naturligvis anpassning på out-of-the-box-versionen göras. Det är också möjligt att börja implementera allt från grunden enligt krav.

Den andra viktiga punkten är licensieringen. Cherwell har en mycket flexibel och enkel licensiering. Kunder debiteras beroende på antalet licenser och kan börja med ett fåtal och lägga till fler när behov uppstår. Implementeringstiden, beroende på kraven, är oftast bara upp till några veckor. Detta påverkas såklart även på antalet personer som måste utbildas för att använda det. Som vi sa tidigare är administrationen enkel: människor som arbetar inom organisationen kan hantera enkla anpassningar så att företag inte behöver samråda med Cherwell-partners för att genomföra dessa.

**Seavus nya partnerskap med Cherwell medför nya mål och förväntningar. Vad är den gemensamma synen?**

Som Radmila nämnde så har vi arbetat för en schweizisk Telco-partner under de senaste tre åren. Vi bibehåller deras Cherwell-lösning, anpassar den och nu har vi som Cherwell-partner ett större mål. Cherwell är en mycket proaktiv partner så vi vill gärna använda den här möjligheten för att utöka vår verksamhet, utvidga vår kundbas och naturligtvis certifiera mer av vår tekniska personal. Vi arbetar för närvarande med att utöka vårt certifierade team och det första steget är att ha minst 4 certifierade ingenjörer inom de närmaste månaderna. Vi har daglig kontakt och kommunikation med Cherwell eftersom båda företagen vill göra det bästa av detta partnerskap.

En ny partner betyder nya affärsmöjligheter, nya berg att erövra. Cherwell har redan ett mycket starkt inflytande på den amerikanska marknaden men nu är de mycket fokuserade på den europeiska marknaden. De letar efter proaktiva partners som kan hjälpa och där har Seavus valts ut till en av de partners i Europa som kan tillgodose deras behov. Som en av få europeiska partners så har vi stora planer för att täcka det Norden, Västeuropa och Benelux.

**Radmila, eftersom du redan har haft lite praktisk erfarenhet, kan du utveckla lite mer om hur Seavus kan hjälpa till och vad som erbjuds det när det kommer till ITSM-implementering?**

**Radmila**: Ja, på Seavus täcker vi implementering, konfiguration, konsultation och underhåll men också hostinglösningar. Som managed services-partner så erbjuder vi (säljer och förnyar) licenser, implementering och support för befintliga Cherwell-implementationer. Våra framtida kunder behöver inte leta efter olika saker hos olika leverantörer - de kan hitta allt i Seavus som kan vara deras one-stop-shop och enda kontaktställe. Vi har en lång historia och en framgångsrik portfölj inom managed services, så vi förväntar oss att vårt samarbete med Cherwell blir en ny framgångshistoria.

**Vi ska inte glömma ditt seminarium om Cherwells produkter som snart kommer den 19 november i Stockholm, vad kan deltagarna förvänta sig av eventet?**

**Mario:** Eventet kommer att vara en stor möjlighet för oss att informera våra befintliga kunder (där vissa redan använder vissa ITSM-produkter) att vi arbetar med Cherwell och kan hjälpa dem att uppgradera sin befintliga servicedesk samtidigt som vi informerar de som redan funderar på att påbörja sin digitala omvandling att tiden är slut och de måste hålla jämna steg med den ständigt föränderliga världen för ITSM-system. Vi är här för att hjälpa dem i transformationen av interna och externa processer. Vi kommer också att ha en Cherwell-representant som kommer att presentera produkten och dess viktigaste fördelar via en kort demo. Min kollega Radmila kommer att presentera vår erfarenhet och kompetens inom området. Cherwell har inte någon partner i Stockholmsområdet alls, det kommer att vara Seavus jobb att täcka och driva den digitala omvandlingen i detta område i framtiden.

***Radmila*:** Som en av föreläsarna vid seminariet är mitt mål att presentera Cherwells nyckelvärden. Med fokus på de tekniska aspekterna i form av hur lätt det är att administrera så kommer jag att visa några exempel och demos på enkla scenarier och jag kommer att vara där för att svara på frågor från åhörarna. Jag tror att det kommer att bli ett inspirerande seminarium och jag ser fram emot det***.***

Om du är intresserad av ämnet så läs mer om [after work-seminar](https://www.eventbrite.com/e/make-work-flow-and-fuel-your-digital-transformation-with-cherwell-tickets-76256197339)et som Seavus planerar den 19:e november på sitt kontor i Stockholm.