



Vi antar att ni är lite nyfikna på hur vi  
tänker oss ta oss an de olika delarna?  
Det här kommer bli en lång utläggning  
så håll i hatten 😊🚀







**Körigan**







**Hoppa över**

Kunddatabasen är ändå grunden för  
det mesta annat och känns svår att  
byta ut, hur ska vi göra?

Dagens lösning med kunddatabasen i en åldrande FastNet är ohållbart och något måste göras. Vi har undersökt marknaden noggrant och insett att Momentum Software och deras nästan SaaS lösning är den bästa på marknaden. Då deras implementerings process är estimerad till 900 timmar och kan inte påbörjas förän tidigast Q3 2020 och vi oavsett vad kommer behöva bygga ett dataalger under deras lösning.

Det låter sådär, vad är de goda  
nyheterna?



konmmerat kunna at lansera sin

själva könnerna inte att göra det

Momentunskullekunnapääkäärja sin



Utöver vad vi faktiskt använder FastNet

billigare men väldigt mycket flexibla re,

intebliiväldigt mycketyrare och

sätt. Att bygga vårt fastighetsregister

tiillärde rindligtt byggat et skal

det kommer stöddja vår

ett signifikant bättre och mindre

integrating.



övar på datagrafiken tillhandahåller

de tjänster som används idag men på

organisationalmodell oder kommer

Ok, så låt oss säga att vi bygger vår egen databas ovanpå vårt eget datalager och får ägandeskap över vår data, hur gör vi med ärenden i ticket systemet?

Det finns många ärendehanteringssystem på marknaden och ett som passar våra behov bra är Zendesk, det är en av de större leverantörerna, de har bra möjligheter till integrationer vilket gör dem till en bra lagspelare i ett ekosystem och de ger ett flexibelt sätt att bygga upp sina processer något som passar bra med våra organisatoriska ambitioner. Det är dessutom snyggt och trevligt att använda vilket ger en bra arbetsmiljö.



öngorganisatidönendinundindirekt? Och hur gör

Det låter toppen, kan vi börja testa det i



vinmed kundplattformen?



organisatiorin nudi direkt? Hur gör vi

Det låter toppen, kan vi börja testa det i

med kundplattform?

Vi kan börja köra en pilot på ticket systemet relativt omgående, då fort vi har fått ordning på några grundläggande strukturer i vår egen data. Kundensidorna bygger vi själva eftersom att vi är måna om att äga vår kundupplevelse. Kundensidorna kan vi bygga på iterativt efter databasen är driftsatt och utöka tjänsteutbudet successivt. Med ett datalager är det även enkelt att ta in en byrå eller out-sourca konstruktionen av vissa tjänster om vi så skulle önska.

**Tack för att ni hängde med hela vägen!**

Kort och gott känner vi att vi har en bra bild av vad det önskade läget är och hur vi skall ta oss dit.

Det låter sådär, vad är de goda  
nyheterna?

































Det finns många ärendehanteringssystem på marknaden och ett som passar våra behov bra är Zendesk, det är en av de större leverantörerna, de har bra möjligheter till integrationer vilket gör dem till en bra lagspelare i ett ekosystem och de ger ett flexibelt sätt att bygga upp sina processer något som passar bra med våra organisatoriska ambitioner. Det är dessutom snyggt och trevligt att använda vilket ger en bra arbetsmiljö.

Vi kan börja köra en pilot på ticket systemet relativt omgående, då fort vi har fått ordning på några grundläggande strukturer i vår egen data. Kundensidorna bygger vi själva eftersom att vi är måna om att äga vår kundupplevelse. Kundensidorna kan vi bygga på iterativt efter databasen är driftsatt och utöka tjänsteutbudet successivt. Med ett datalager är det även enkelt att ta in en byrå eller out-sourca konstruktionen av vissa tjänster om vi så skulle önska.



**Tack för att ni hängde med hela vägen!**

Kort och gott känner vi att vi har en bra bild av vad det önskade läget är och hur vi skall ta oss dit.