



Certificering i ITIL V3.1

I 2008 var Wendias POB den første – og i lang tid den eneste – service management løsning i verden, der blev certificeret i alle 14 processer i henhold til ITIL V3.

Alle 15 processer

Nu er vi stolte over at kunne meddele, at POB har bestået alle 15 processer i PinkVerifys ITIL V3.1 certificering.

Herved styrker POB sin centrale position indenfor ITIL kompatible service management løsninger, godkendt af Pink Elephant siden de begyndte deres certificeringsprogram:

ITIL 2.0 certificeret i alle 7 processer
ITIL 3.0 certificeret i alle 14 processer
ITIL 3.1 certificeret i alle 15 processer



Denne nye V3.1 certificering opfylder ligeledes OGC Swirls bronzeniveau i alle 15 processer.

Hal Tueller, Wendia Nordamerikas CEO, er begejstret: "Wendias engagement i ITIL best practices og det, at vi har opnået denne seneste udmærkelse, er endnu et tegn på Wendias vedvarende rolle som markedsledende i ITSM-branchen."

"Vi er glade for at kunne anerkende Wendias commitment til best practice inden for IT med PinkVERIFYTM-certificeringen," fortæller David Radcliffe, formand for Pink Elephant. "ITIL er i dag anerkendt som den foretrukne best practice, som virksomheder kan følge i håndteringen af processer og roller. Med certificeringen kan Wendia give deres kunder den ekstra garanti, at produkterne har fået branchens førende kvalitetsstempel."

Wendia var en let beslutning



MonaVie, der har hovedkvarter i Utah, USA, valgte Wendia efter to frustrerende og stressende år med en anden leverandør.

Wendia Nordamerika er glade for at kunne præsentere sin nyeste kunde, MonaVie Inc., der fremstiller produkter til sundheds- og wellnessindustrien.

Software der tilpasser sig

MonaVie valgte Wendias POB-løsning efter to frustrerende år med en anden leverandør. Selv med kontinuerlig professionel support var det en udfordring for MonaVie at konfigurere det tidligere software ordentligt og at få det til at køre i deres system. Ændringer i systemet var besværlige og dyre - og tog oceaner af tid at implementere. Ydermere måtte MonaVie ændre mange af deres forretningsprocesser for at få dem til at fungere sammen med softwaren - i stedet for at have et softwareprodukt, der kunne tilpasses forretningens behov.

"Når CA's konsulenter var på besøg hos os brugte de det meste af tiden - en tid som de vel at mærke fakturerede os for - i telefonen med deres supportteam i et forsøg på at få softwaren til at fungere som lovet," udtaler Aaron Wood, service delivery og change control manager hos MonaVie.

MonaVie havde brug for forandring

Efter endeløse konsulenttimer, frustrerende supportkald, dyre tilpasninger, og flere års mislykkede forsøg på fuldt ud at implementere og konfigurere softwaren, havde MonaVie brug for en for-

andring.

"Jeg har arbejdet med og tilpasset adskillige help desk softwareplatforme og der er ingenting, der kan måle sig med Wendia," siger Wood. "Det tog os to uger at programmere en global incident SLA ind i CA's service desk og få den til at fungere korrekt... i Wendias præsentation programmerede deres konsulent den samme SLA ind i Wendias service desk uden forberedelse - det skete lige for øjnene af os, og det tog kun fem minutter. Dér var jeg solgt."



M O N A · V I E

Det var nemt at vælge Wendia

På grund af Wendias hurtige implementering, POB's fleksibilitet og de problemfrie integrationer, var det nemt at beslutte sig for Wendias POB-løsning.

"Hver gang men har lavet tilpasninger i CA, skal man efter nogle timer genstarte sine services - så du kan glemme alt om at sove om natten," siger Wood. "Sådan er det ikke med Wendia. Tilpasninger kan laves til enhver tid. Den nemme tilpasning og det, at POB nemt integreres i vores inventorysystemer, gjorde Wendia til en nem beslutning."

POB kurser

I Norge har Wendia udvidet deres kursustilbud til at omfatte et temakursus, der kombinerer ITIL og brugen af POB til at understøtte forretningsprocesser. To kurser, der afholdes i samarbejde med Wendias partner, Prosesshuset, vil omhandle services og servicekataloger. Her vil spørgsmål som "Hvad er service, servicekataloger og CMDDB?", "Hvad skal vi bruge dem til?", og "Hvordan bærer vi os ad med at implementere et servicekatalog?" blive besvaret.

For yderligere oplysninger, og tilmelding, se www.wendia.no.



Wendia Norges kontor i Oslo

I Danmark udbydes der i maj og juni åbne kurser i POB:

"POB System Administration, basic" - 2-dages kursus 9.-10. maj.

"POB Enterprise Manager, basic" - 2-dages kursus 11.-12. maj.

"POB Crystal Reports / POB Datamodel" - 2-dages kursus 6.-7. juni.

"POB Enterprise Manager, advanced" - 2-dages kursus 8.-9. juni.

For information og tilmelding send en mail til ms@wendia.com.

PUG i Nordamerika

Zermatt Resort i Midway, Utah, USA, vil igen i år danne ramme om den nordamerikanske PUG konference, der vil finde sted 4.-7. oktober 2011.

Kunder og partnere inviteres til at komme og **Lære** af Wendias ledelse og produktchefer, til at **Netværke** med vores internationale kunder, vigtigste partnere og branchekolleger, og til at **Dele** best practices, erfaringer og strategier.

Læs mere på www.wendia.com.

Årets ITSM projekt – Sundsvall fik sølvmedalje

På den nyligt afholdte *itSMF* konference i Stockholm vandt Sundsvalls Kommuns IT-afdelings POB projekt en flot andenplads i konkurrencen om at blive årets bedste ITSM projekt – ud af 15 nominerede.

POB projektet har på mange måder forbedret servicekvaliteten i IT-afdelingen og gjort medarbejdere mere tilfredse – og nu er arbejdet blevet kronet med en sølvmedalje. "Det føles virkelig godt", siger Niklas Olsson, som er projektleder i kommunens IT-afdeling. "Vi har længe arbejdet målrettet med POB projektet - et projekt, som har vakt interesse hos andre kommuner, og som vi mere end én gang er blevet inviteret til at tale om."

En årsag til successen og en unik del af projektet er, at arbejdet har taget udgangspunkt i det faktiske forbedringsbehov i IT-infrastrukturen. Baseret på erfaring og hvordan de ansatte oplevede situationen blev der lagt stor vægt på at bestemme:

- hvor de største problemer lå
- hvor problemerne "gjorde mest ondt"
- hvor man skulle begynde for at sikre en langsigtet løsning

Trin to var så at definere services - hvordan skal de se ud, krav til support, omkostninger, og ressourcebehov. Trin tre bestod i at udvikle GUI'en og de processer, der understøtter leverancen.

"Idag har vi god kontrol over serviceleverancer og vores servicekatalog er forankret i vores processer", siger Niklas Olsson, og forsætter: "Med vores måde at arbejde på har vi følt os sikre på at kunne tilbyde valide services - og det er en stor fordel for vores service desk, som er det første kunden møder."



Sundsvalls IT-afdeling har arbejdet i henhold til ITIL siden 2007. Med sine 34 ansatte drifter afdelingen 150 systemer og 600 applikationer, baseret på et servicekatalog med 145 services, og leverer ca. 6.800 computerarbejdspladser som en service. POB projektet blev gennemført i samarbejde med Wendias partner, Accero.

Wendia Norge byder velkommen til ny kunde



I Norge er vi glade for at kunne byde velkommen til olie- og gasselskabet **TOTAL E&P NORGE AS**, der er en del af den verdensomspændende franske industrigruppe TOTAL. TOTAL i Norge har en historie, der går tilbage til 1960'erne. TOTAL går i løbet af maj i produktion med POB modulerne Service Desk Management, Configuration & Asset Management, og Project & Change Management. TOTAL har også udviklet en web services interface til Accelerator – en selvbetjeningsportal fra Atea.

Wendia byder velkommen til...

Wendia Danmark er glade for at kunne byde velkommen til senior business consultant og implementation engineer, **Jesper Solholm Jensen**. Jesper er uddannet datamatiker og har arbejdet med IT service management løsninger i otte år. Jesper startede sin karriere som udvikler hos Remy, før han skiftede til POB, først som implementeringskonsulent hos Wendias partner, Øberg Partners, siden som POB administrator hos Troms Fylkeskommun i Norge. Nu er Jesper tilbage i Danmark og glæder sig til nye udfordringer hos Wendia, hvor han skal arbejde med teknisk presales og implementering.

