



## Wendia Portugal

Fra og med første januar er Wendia officielt repræsenteret i Portugal. Wendias nyeste kontor er beliggende i den smukke hovedstad Lissabon.



Lissabon  
www.bigfoto.com

Wendia Portugal er allerede godt i gang med flere marketing- og salgskampagner med det formål for øje at øge kendskabet til Wendia i det portugisiske marked.

Det portugisiske team føler sig overbevist om, at Wendias POB-løsning vil blive vel modtaget i et marked, hvor mange virksomheder har et stigende fokus på IT service management.

Vi vender snart tilbage med flere nyheder fra Portugal.

Wendia styrker også indsatsen på andre markeder. Læs mere om vores nye sælgere på bagsiden.

## itSMF i Oslo

Den årlige itSMF konference i Norge plejer at være noget af et tilløbsstykke - hvilket også var tilfældet i år hvor den nyligt afholdte konference oplevede en rekordstor deltagelse på mere end 600 deltagere. Wendia var vært ved en stand, der bød på en hovedbrydende konkurrence, samt online demonstrationer af POB. Nedenfor af Ole Wendelbo, fra Wendias partner KMD.



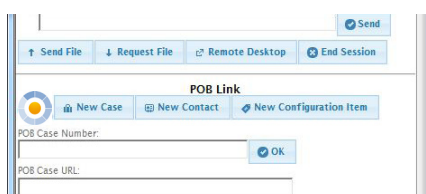
Læs mere på [www.wendia.no](http://www.wendia.no)

## Integreret chat og remote desktop teknologi



Wendia i partnerskab med RapidAssist er glade for at kunne tilbyde en ny teknologi til chat og remote desktop hjælp, integreret i POB - Point of Business.

Denne teknologi giver administratorer et værktøj til komplet visuel kommunikation, der strømliner servicekald ved automatisk at generere en sag i POB til dokumentation og fremtidig reference. I en service desk chat-session behøver service desk medarbejderen ikke lænere manuelt at udfylde en POB sag: med et klik med musen genereres automatisk en POB sag, der indeholder selve chat-sessionen samt detaljer om al interaktion. Derudover kræver det også kun et enkelt klik at tilføje brugeren eller den pc, der anvendes i sessionen, til POB's CMDB, hvis de ikke er der i forvejen.



### Effektiviteten øges

POB RapidAssist øger effektiviteten i enhver service desk transaktion uden at man behøver prækonfigurere software på brugerens maskine. Teknikere og brugere kan dele skærme og indgå i chat-sessioner. Ved at klikke på et web link kan brugere komme i forbindelse med service desk'en, service desk medarbejderne kan se brugerens skærm, vise

ting på desktop'en og betjene brugerens tastatur og mus - uden nogen forudgående opsætning.

### Nemmere kommunikation giver hurtigere og bedre problemløsning

Den nemmere kommunikation med RapidAssist integrationen gør, at flere sager kan løses i det første kald til service desk'en. I nogle tilfælde kan et spørgsmål med fordel stilles via chat - og med denne integration vil al information fra chat'en automatisk udfylde en sag, samtidigt som service request'en indgives. Det vil være nemt at tilføje filer til sagen, da teknikeren og brugeren kan udveksle filer i chat'en.

### Fjernbetjening sparer lange forklaringer

Kommunikation med kunden lettes i og med at supportmedarbejderen er i stand til at se brugerens desktop i stedet for at skulle bede brugeren med ord forklare nogle tekniske detaljer, som denne måske ikke forstår. Skærmmarkeringsværktøjer tillader supportpersonalet at kommunikere visuelt med kunden, herunder ved at bruge den populære "klik her" pil. Derudover gør fjernbetjening, at flere kald kan løses uden et besøg on-site hos brugeren.

## PUG konference 2011

Dette års POB User Group konference, der blev afholdt i Oslo den 15.-16. marts var godt besøgt. Deltagerne kunne bl.a. opleve Lisbeth Strømmen fra norske **Bluegarden**, der viste hvordan de havde opnået forbedret svar kvalitet og nedsat svartid efter en revitalisering af deres POB installation.

I tre workshops kunne deltagerne se hvordan **Atea Sverige** bruger POB Survey til at få indblik i hvordan deres kunder oplever deres services, hvordan **KMD** får det fulde overblik ved at inkludere deres services i POB Business Availability Monitor, og hvordan **Wendia Norge** og deres partner **Prosesshuset** arbejder med services, service kataloger og CMDB.



Göran Wihlgaard, Atea Sverige

Om aftenen kunne deltagerne forsøge sig med curling - efter en humoristisk introduktion til sporten af norske landsholdsveteran, Dordi Nordby.



Se flere billeder på [www.wendia.no](http://www.wendia.no)

## POB brugernes Tips & Tricks

En nyhedsservice fra Wendia, hvor en udvikler eller kunde finder en brugbar funktion i POB, der så gives videre til gavn for andre brugere.



### Filtrér problemkoder i POB End-User WEB særskilt for hver kunde

Hvis listen over de problemkoder, der gælder for ens web, er lang kan det være svært for kunderne at finde de koder de har brug for, specielt hvis man ikke bruger web forms funktionaliteten. For at gøre det nemmere har **Stefan Reichelt** beskrevet hvordan man nemt kan sætte et lille men effektivt filter op.

Denne funktion skulle være nem at implementere, dog er det vigtigt at vide hvordan man i Enterprise Manager tilføjer nye faneblade. Det er derudover nødvendigt at redigere pobweb.ini på POB applikationsserveren. Denne funktion virker i POB21.12, patchdato 17/2 eller senere. POB-brugere kan ved at sende en mail til [ms@wendia.com](mailto:ms@wendia.com) få tilsendt materiale, der forklarer hvordan dette sættes op i EM. Bemærk at Wendia Support har testet og godkendt tippet, men ikke tager yderligere ansvar for det og ikke yder support på implementering af det.

Stefan Reichelt, PC-Ware Information Technologies AG, vil som tak for bidraget modtage en æske kvalitetschokolade. Hvis du også har et tip at dele så send det til [ms@wendia.com](mailto:ms@wendia.com).

**Stefan har også kommenteret på POB21.14**, der blev frigivet den 1. marts:

*"Jeg tog den straks i brug i vores udviklingsmiljø og har efter at have studeret release notes prøvet en del ting. Nu er jeg i tvivl om hvad der er det bedste ved den nye release udover det oplagte såsom optimistisk lås og browser-fanebladet... Er det, at POB nu virkelig er lokaliseret? Eller de mange intelligente ændringer i nogle kontroller? Eller muligheden for at gemme forskellige søgeindstillinger? Der er meget mere man kan sige om denne release og listen over forbedringer er virkelig lang."*

Man kan læse mere om dette emne ved at følge gruppen PUG Point of Business User Group på LinkedIn.

## Wendia byder velkommen til...

**Wendia Danmark** siger velkommen til vores nye Business Development Manager, **Klaues Poulsen**, der har mere end 20 års erfaring indenfor IT-salg, hvor han har solgt direkte til virksomheder og offentlige myndigheder, såvel som gennem partnere. Klaues har en teknisk baggrund og har arbejdet med service, service management, outsourcing og softwaresalg det meste af sin karriere.



Klaues Poulsen

**Wendia Tyskland** er glade for at have **Jörg Prahmann** ombord som Vice President Business Development. Jörg er ansvarlig for at fremme salgsaktiviteterne i de tysktalende lande (D-A-CH). Jörg bringer mange års erfaring med sig fra løsningssalg indenfor CRM og IT service management.



Jörg Prahmann

**Wendia Nordamerika** udvider deres salgsteam med to personer. **Heman Smith** - en entusiastisk teknologifortaler med en bred erfaring indenfor IT management. Han har haft ledende roller hos Legato Systems, Altiris, og hos Ancestry.com. Heman har drevet egen VAR virksomhed, der gik fra at sælge til små virksomheder, til senere at have fokus på CMDB'er.



Heman Smith

Og **Jeff Anderson**, der har arbejdet i IT-branchen i mere end 30 år - de første 20 i tekniske roller såsom programmør, systemarkitekt og driftsleder. I løbet af de seneste 10 år har Jeff bevæget sig over i salg og marketing med stillinger indenfor salgs- og forretningsudvikling, hvor fokus har været på teknologi og IT service management.



Jeff Anderson