

OSEBERG
SOLUTIONS

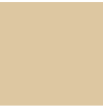
Ettermarked

Innhold

- Bakgrunn for etablering av Ettermarked som team-funksjon
- Ettermarked i organisasjonen
- Kundeavtaler
- Overgang til Business Central Online

Hvorfor ettermarked (Bakgrunn...)

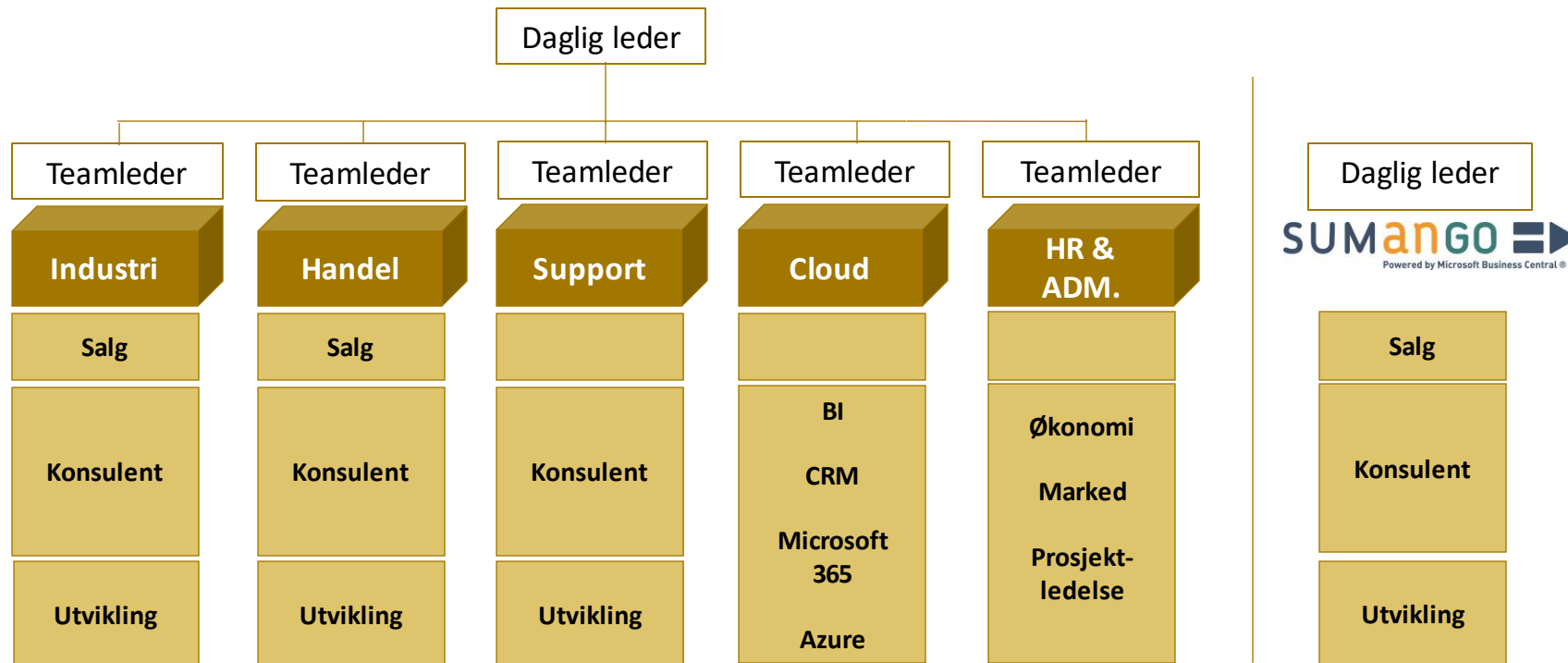
- Fristille ressurser
- Antall kunder øker og stor tilgang på nye kunder
- Krevende å følge opp eksisterende kunder
- Saksbehandling tar til tider lang tid



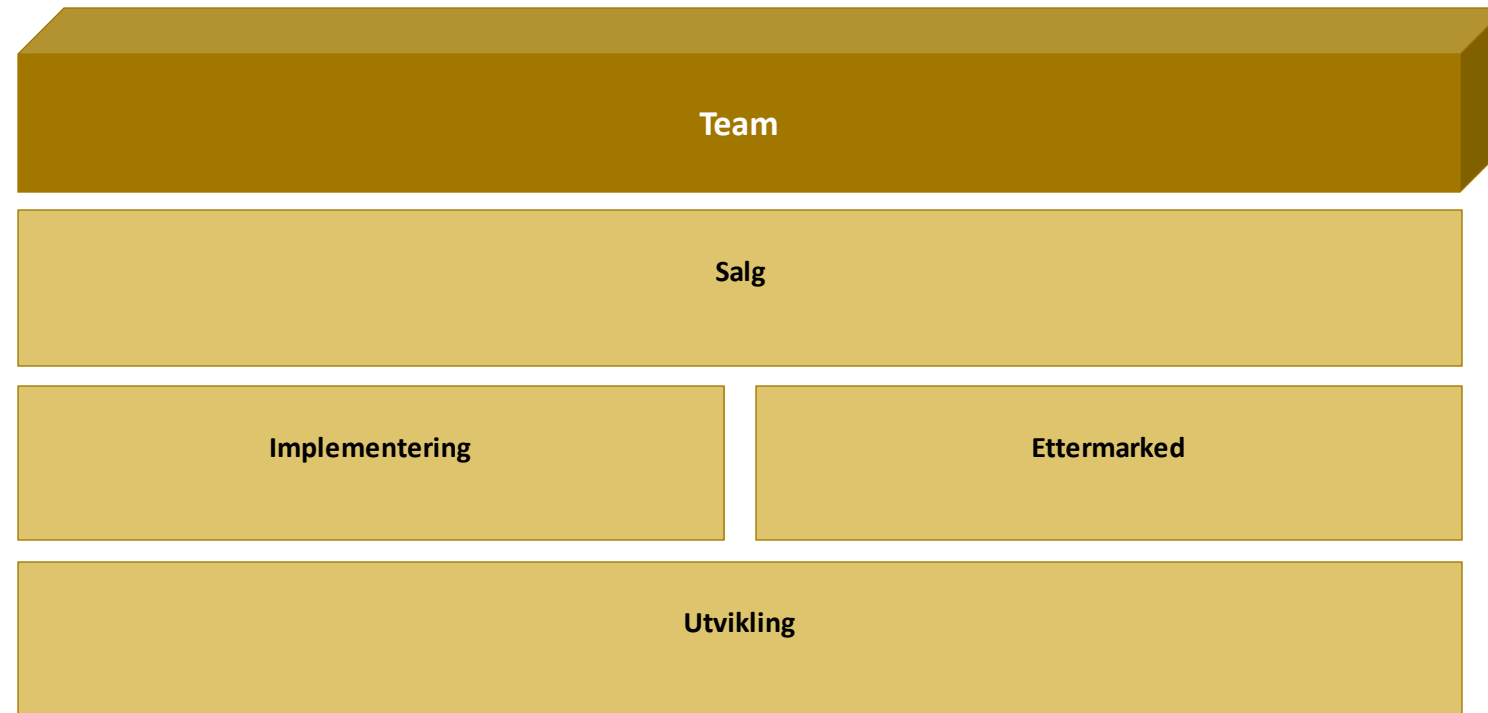


Ettermarked i organisasjonen

Oseberg og Sumango



Ettermarked i organisasjonen



Hva betyr dette for dere?

- Etablert for fullt 1. januar 2022
 - Ambisjoner
 - Sikre god oppfølging av kundene våre
 - Ta ned saksbehandlingstiden
 - Praktisk
 - Overlevering fra implementering til support/ettermarked
 - Kapasitet per team
 - Handel: over 50%
 - Industri: 37%
 - Dedikert kapasitet per ressurs, gjelder for alle ressursene i teamene
 - Planlegger for å utøke kapasitet med flere ressurser på fulltid

Bemanning i Ettermarked Team Handel

- Ansvarlig: Petter Eikrem



- Fag: Niklas Stäring



- Utvikling: Simen A. Fallaas



Bemanning i Ettermarked Team Industri

- Ansvarlig: Nils Sonberg Wilhelmsen



- Fag: Maja Bye Børvik

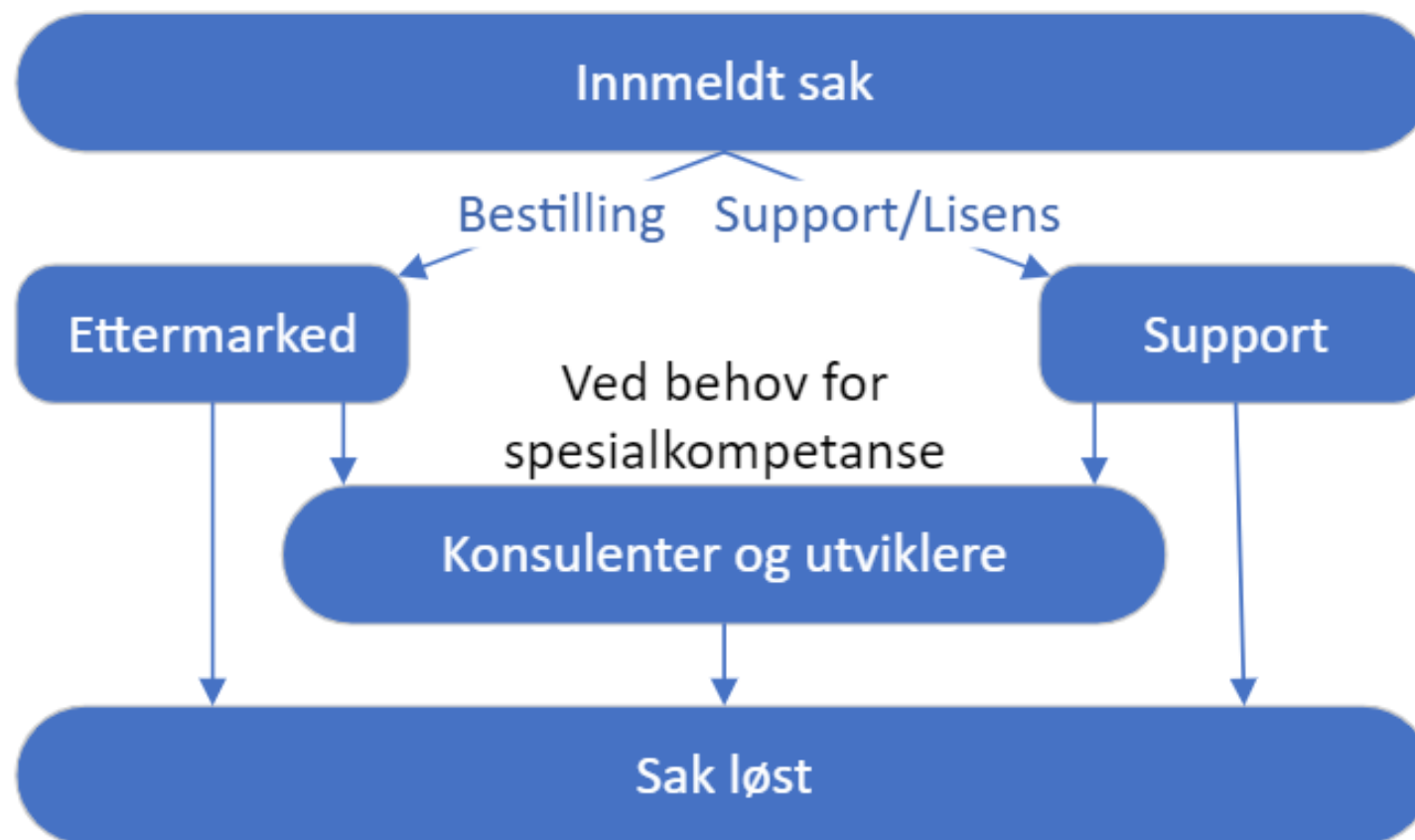


- Utvikling: Fride Hattestad



Ettermarked sin samhandling med Support

- Saksbehandling i Kundeportalen/Jira



OSEBERG
SOLUTIONS

Kundeavtaler

Kundeavtaler

- Ny mal utarbeidet med tanke på Business Central
- Tre nivå
 - Basis – Supportavtale
 - Fleksi – SLA
 - Pluss – Forvaltningsavtale
- Avtaleinngåelse
 - Alle nye kunder
 - Ved overgang til BC Online
 - Avtale for kunder med andre løsninger utarbeides med større grad av skreddersøm

Basis - Supportavtale

- Rett til å bestille supporttjenester via Kundeportalen
- Rett til å bestille konsulentbistand via Kundeportalen
- Mulighet for kjøp av tilvalgstjenester
 - Beredskap
 - Jira-tilgang for prosjekt
 - Proaktiv forvaltning av BC Online miljø
- Årlig strategisk statusmøte
- Varsel ved lovpålagte krav og endringer som berører BC Online

Fleksi - SLA (Service Level Agreement)

- Alt som inngår i Basis
- Tilgang til å ringe support direkte på tlf. ved kritiske saker
- Årlig gjennomgang av nyheter i BC
- Kostnadsfri deltakelse på Oseberg kundedag
- Responsgaranti på supportsaker

Prioritet	Definisjon	Responsgaranti per prioritet
Kritisk	Kritisk feil	Feilretting påbegynt innen 2 timer
Høy	Kritisk feil, men kan omgås	Feilretting påbegynt innen 6 timer
Medium, Lav	Andre feil	Neste dag, eller etter avtale

Pluss - Forvaltningsavtale

- Alt som inngår i Basis og Fleksi
- Kostnadsfri lisenshåndtering
- Kvartalsvise taktiske møter
- Månedlige operative møter
- Støtte ved halvårlig Wave-oppgraderinger
- Beredskap ved månedlige oppdateringer*
- Proaktiv forvaltning av BC Online miljø*
- Spesifikke oppgaver for kunde etter egen avtale

Årlig strategisk møte

- Agenda
 - Oppdatering siden forrige strategiske møte
 - Fremdrift i pågående prosjekt
 - Support og oppfølging
 - utfordringer
 - Revisjon av avtalen
- Deltakere
 - Kunde: GM, CFO, CTO, ERP-ansvarlig, superbrukere
 - Oseberg: Kundeansvarlig eller representant for ettermarked, fagkonsulenter, selger

Kvartalsvise taktiske møter

- Agenda
 - Saker som er løst
 - Saker som gjenstår
 - utfordringer
 - Ny tilgjengelig relevant funksjonalitet i forbindelse med Wave-release
 - Planlegging av aktiviteter for neste periode
- Deltakere
 - Kunde: CFO, CTO, ERP-ansvarlig, superbrukere etter behov
 - Oseberg: Kundeansvarlig eller representant for ettermarked, fagkonsulenter

Månedlige operative møter

- Agenda
 - Oppdatering siden forrige operative møte
 - Oppfølging av saker i Kundeportalen
 - Fremdrift i pågående prosjekt
 - Nye behov hos kunde
- Deltakere
 - Kunde: ERP-ansvarlig, superbrukere etter behov
 - Oseberg: Kundeansvarlig eller representant for ettermarked, incident manager, fagkonsulenter etter behov



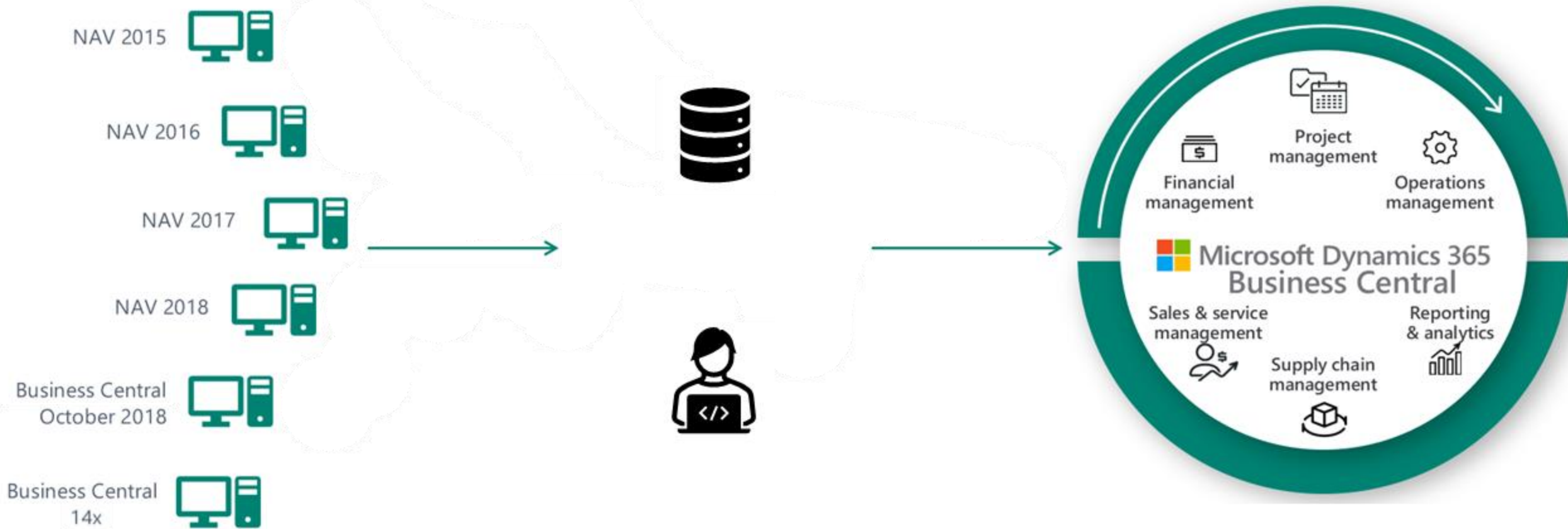
Veien til Business Central Online

Hva bør du velge?

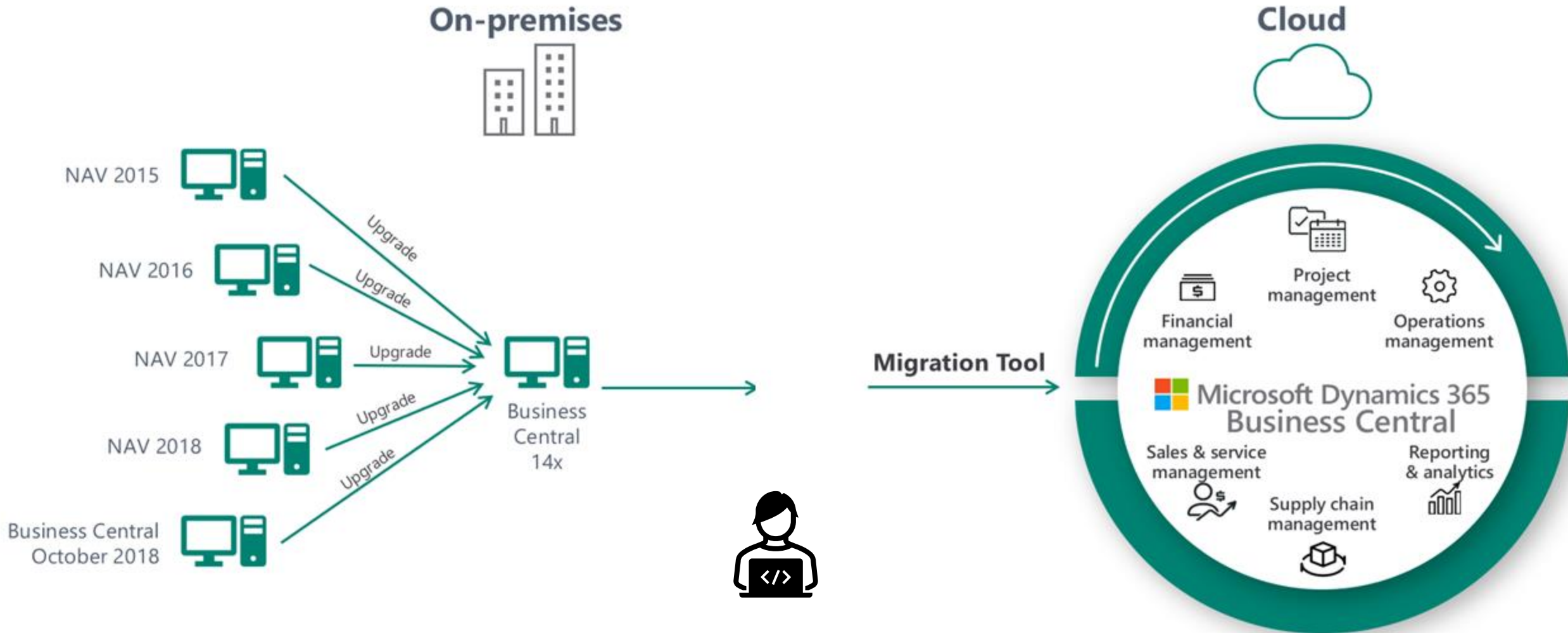
- Oppgradering for kunder med gode grunndata og lite tilpasninger
- Reimplementering for andre.
(Dette vil være den anbefalte løsningen for de fleste kunder)
- Hvis du ønsker vil vi i Oseberg gå igjennom din konkrete løsning sammen med deg, vurdere fordeler og ulemper med de ulike alternativene, og komme med en anbefaling.



Reimplementering



Oppgradering



Veien til Microsoft Dynamics 365 Business Central

Vi har laget en standard metode for å vurdere hvordan du på beste måte kan gå til Microsoft Dynamics 365 Business Central, og hvordan du kommer deg dit.

De viktigste stegene på veien er:

1. **Innledende møte** for å avstemme ambisjonsnivå og vise frem Microsoft Dynamics 365 Business Central.
2. **Kartleggingsmøte** hvor vi går igjennom integrasjoner, virksomhetsforløp, de viktigste tilpasninger og evt. nye tilvalgsprodukter, og legger en plan for veien videre.
3. Møte hvor vi går igjennom **løsningsforslag** for ny løsning.
4. **Etablere løsning** for test og gjennomgang.
5. Evt. korreksjoner i oppsett og ekstra funksjonalitet
6. **Driftsstart** ny løsning