



SWEDWISE

Martin Hermansson -Senior Solutions Architect, Swedwise

Greg Wells - Senior Account Executive, OpenText



Lyfter den servicekvalitet och bidrar till verksamhetsutvecklingen

När supporten får rätt stöd

Swedwise

We guide today's progress makers to achieve more through intelligent solutions.



Driven by the need for increased security, regulatory compliance, AI readiness, and the shift to the cloud, our customers turn to us to streamline and automate their business processes.

We help create intelligent information flows, connect systems, and improve communication - unlocking digital clarity and freeing up time and resources for what truly matters.

We call this...

Make time for the good.

100+

Customers

We serve more than 100 customers across a wide range of industries in both the private and public sector.

40+

Full-time employees

A team of experts for each of our focus areas with dedicated support.

3

Offices

Offices in Karlstad, Stockholm and Uddevalla.

2010

Founded in Karlstad

Evolved from integration specialists into a well-regarded automation partner owned by Storskogen.

110M+

Revenue

We are a growing company with ambitions to expand significantly in the coming years.

90%

Customer satisfaction

We are proud of that 90% of our customers choose to stay with us, year after year. Together we build strong lasting partnerships that grow with their business.

OpenText at a glance

—
22,000

employees

—
99

of top 100 global
companies are
customers

—
180

countries
where we serve
customers

—
31M

public cloud users

—
120k+

enterprise customers

—
9,000

private cloud
deployments



opentext™
Observability and
Service Management



Hur många helpdesks har ni?

Processer och principer gömda i mejl, SharePoint och Excel-ark?

IT

Incidenter, hårdvara, behörigheter

HR

Anställning, ledighet, policyer

FACILITY

Lokaler, tillgångar, underhåll

INKÖP

Beställningar, leverantörer

JURIDIK

Avtal, compliance, GDPR

...OCH FLER

Listan fortsätter

Problemet

DÅLIG ANVÄNDARUPPLEVELSE

- Oklart vart man vänder sig
- Begränsad självbetjäning
- Långsam, ojämn servicekvalitet

OPERATIV INEFFEKTIVITET

- Manuellt, tidskrävande arbete
- Ingen insyn i effektiviteten
- Silobaserad användning

HÖGA KOSTNADER

- Hantering av flera verktyg
- Onödig redundans
- Omöjligt att automatisera

Tänk dig enkelheten med en enda företagsgemensam servicedesk

1

SJÄLVBETJÄNING

Lösenordsåterställning, uppdatering av personlig information, FAQ, guider – utan att vänta på support

2

AUTOMATION

Hjälpa användaren rätt och kategoriserar ärenden automatiskt

3

ALLA AVDELNINGAR

IT, HR, facility, inköp – alla avdelningar i ett enda gränssnitt

4

DATA & INSIKT

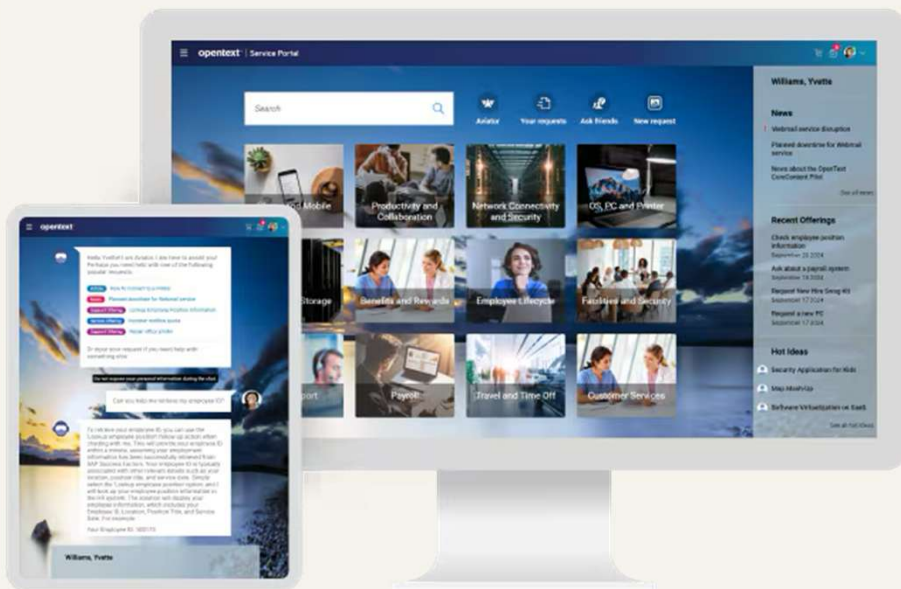
Realtidsdashboards ger ledningen full insyn i serviceprestation

EN PLATTFORM · ETT GRÄNSSNITT

En plattform för service management

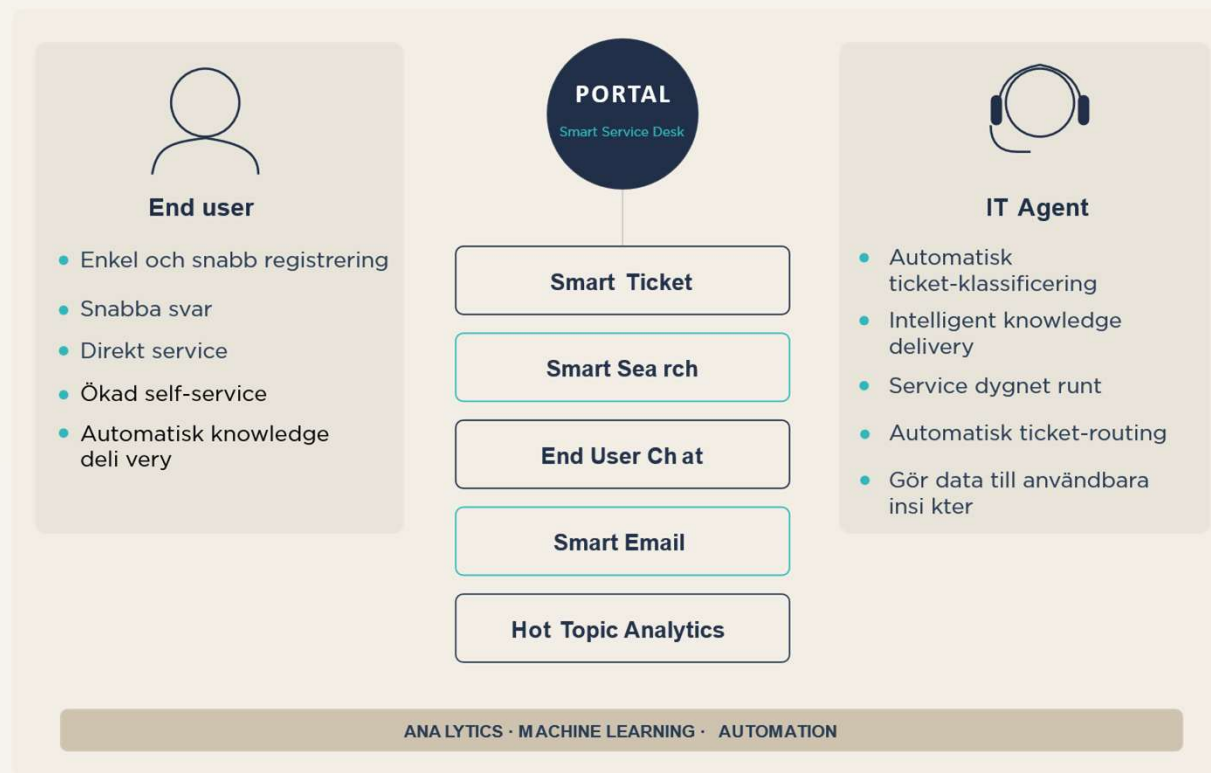
Lyft användarupplevelsen med generativ AI

- En portal för alla tjänster
- Integration mellan system
- Kraftfull AI med hög automation
- Aviator ger stöd i naturligt språk



Smart serviceportal

Skapa operativ effektivitet med bättre serviceupplevelser

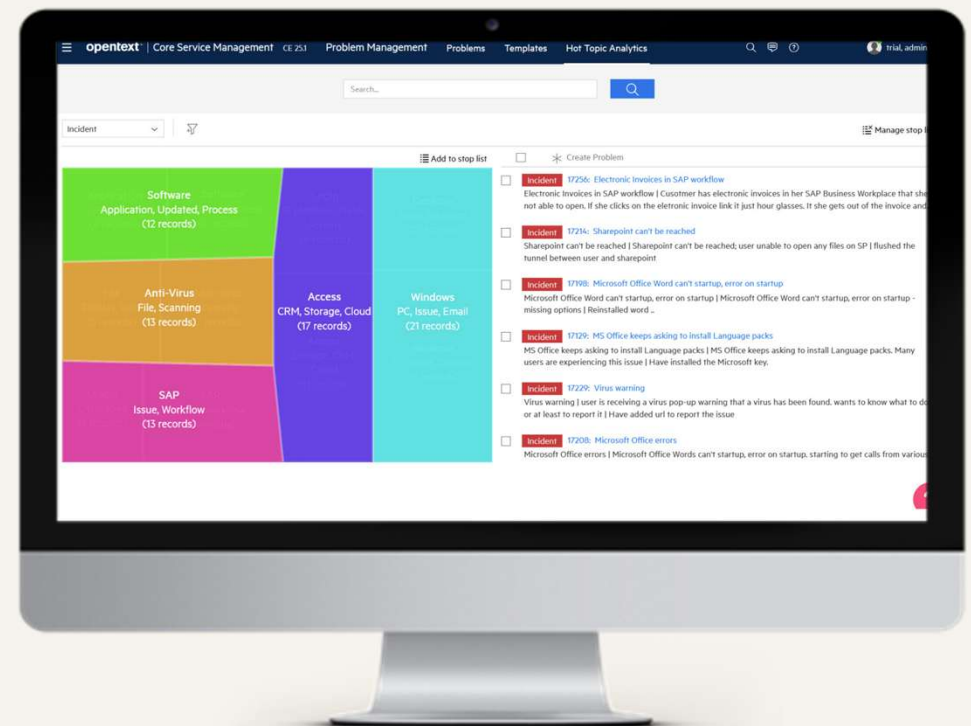


Ständig förbättring

Hot Topic & rapporter

Prediktiv-AI kategoriserar och prioriterar inkommande ärenden baserat på innehåll, brådska och historisk data. Rätt team får ärendet direkt – utan manuell hantering.

- Djupgående rapportering
- Enkel rapportbyggare
- Anpassningsbara dashboards
- BI-integration

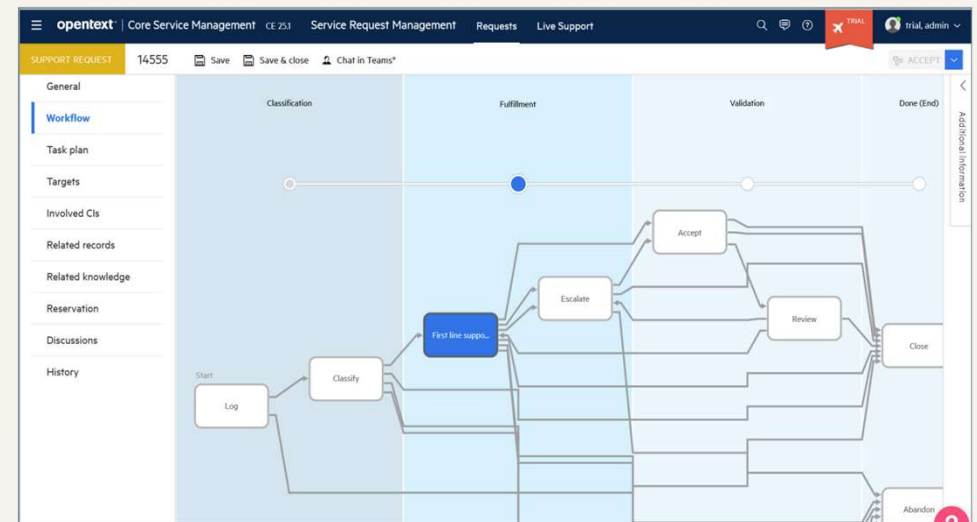


No-code automation av verksamhets- och IT-processer

Skapa workflows enkelt

Onboarding

Minska risker och förbättra medarbetarupplevelsen vid onboarding och offboarding inom HR, ekonomi och IT. Med hjälp av no code enkelt och snabbt bygga nödvändiga flöden. Förvaltningssäkrade anpassningar.



Ökad effektivitet

Agentic AI

Automatisk eskalering

Generativ AI förstår känslan bakom orden och agerar efter det för en snabbare, bättre och mer personlig support.

<input type="checkbox"/>	Id	Title	Priorit	Sentiment analysis	SLT.Next targe	Req
<input type="checkbox"/>	29801	Is it possible to login to the ...	L...	Neutral	6 days left	
<input type="checkbox"/>	29799	Request sharepoint support	L...	Neutral	5 days left	
<input type="checkbox"/>	29797	Request SharePoint support	L...	Neutral	5 days left	
<input type="checkbox"/>	29793	when I log in sharepoint , it s...	L...	Negative	5 days left	SLA

User comment

I really need connectivity and am frustrated that I have not been given an answer about this!

a few seconds ago

<input type="checkbox"/>	Id	Title	Priorit	Sentiment analysis	SLT.Next targe	F
<input checked="" type="checkbox"/>	29801	Is it possible to login to the ...	L...	Negative	6 days left	SLA



Högre effektivitet, snabbare lösning och full kontroll

Resultat

Real world outcomes

 Norsk helsenett


Diebold Nixdorf

FLUGHAFENZÜRICH

achmea 



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

SICK
Sensor Intelligence.

 SWEDWISE

Kundfall: Opentext

Sänkta kostnader och transformerad serviceupplevelsen

UTMANINGEN

150+ medarbetare i servicecentret med dussintals legacy-verktyg, rapporter och kalkylblad.

RESULTAT

Implementerat för 22 000 anställda på tre månader.

25%

Minskning av
frontline-personal

40%

Avlastning för
självbetjäning

80%

Förstahands-
lösningsgrad

100%

Automatiserade
realtidsdashboards

Kundfall: SICK Sensor Intelligence

Moderniserad serviceplattform för 12 000 anställda

UTMANGINGEN

Den gamla plattformen räckte inte för 12 000 anställda – begränsad automation, svag portal och svårt att skala till fler avdelningar.

RESULTAT

Plattformen rullades ut kostnadseffektivt till 12 avdelningar – inom både IT och andra verksamhetsområden.

12

Avdelningar
antog plattformen

14000+

Ärenden hanterade,
90% via portalen

600+

Tjänstemallar
för support

25%

Användar-
förfrågningar
automatiserade

50%

Ärenden routade
direkt, förbigår
nivå 1

Diskussionspunkter

- Vilken del av arbetet skapar mest friktion idag?
- Vad vill ni kunna mäta om 6 månader för att visa att supporten bidrar strategiskt?
- Var finns “sanningen” om tjänster och ägarskap idag?
- Vilken verksamhetsfunktion utanför IT är mest redo för nästa steg (HR, facility, finance etc.) – och varför?
- Hur långt har du kommit?
- Vad är er största bromskloss?

Uppnå Digital Clarity i er servicehantering

**FÖRBÄTTRADE UPPELVELSER
FÖR ANVÄNDARE**

**ÖKAD EFFEKTIVITET
I VERKSAMHETEN**

**FÖRENKLAD VARDAG
FÖR SERVICEDESK**

Martin Hermansson

Senior Solutions Architect, Swedwise

Email: martin.hermansson@swedwise.se

Tel: +46 70 713 4965



Add me on LinkedIn

Greg Wells

Senior Account Executive, OpenText

Email: gwells@opentext.com

Tel: +46 72 036 1016



Add me on LinkedIn



SWEDWISE