easit. | ecit

ESM & ITSM FOR OFFENTLIG SEKTOR

Deres egen digitalisering — uten konsulentavhengighet.

SITUASJONEN I DAG

For mange systemer. For lite kontroll.

Å være kledd for digitalt uvær begynner med å vite hva dere selv styrer over.

01

Flere systemer som ikke snakker sammen

02

Avhengig av konsulenter for hver eneste endring

03

Usikkerhet rundt hvor dataene faktisk ligger

04

Låst til én leverandørs veikart

HVEM VI ER

Produkt og leveranse i samme rom.

easit.

Produktselskapet bak plattformen

Svensk, med utvikling og support i Sundsvall. Vi bygger easit.GO — ESM og ITSM for offentlig sektor siden 1999.

PÅ SCENEN

Henrik Lovén

CCO, Easit

Henrik Resare

PM, Easit

ecit

Leverandøren i Norge

ECIT Capstone står for implementering, support og kunderelasjon lokalt — norsk tilstedeværelse, norske vilkår.

PÅ SCENEN

Pål Landt Ourdahl

Head of Sales and CSM, ECIT Capstone

easit.GO

Én plattform. Deres prosesser. Deres kontroll .

Dere bestemmer hvordan plattformen skal fungere — ikke leverandøren.

easit.GO

ARKITEKTUR

Én felles plattform — flere virksomheter.

KANALER INN

Selvbetjening | **Kunnskapsbase** | **E-post** | **Chat** | **Telefon**

VIRKSOMHET 1

IT

ITSM, incident og change

VIRKSOMHET 2

HR

Onboarding og personalsaker

VIRKSOMHET 3

Kontaktsenter

Egne prosesser og SLA-er

PLATTFORM

easit.GO

Felles data og felles flyt — med overordnet styring og rapportering.

POENGET

Ingenting av dette bygges fra bunnen av .

Det finnes ferdig. Dere tilpasser det.

OUT OF THE BOX

easit.GO

Og dette finnes ferdig i dem.

ITSM

IT Service Management

Klassiske ITIL-prosesser for IT-organisasjonen deres.

- Request
- Incident
- Problem
- Change
- Event
- Knowledge
- Service Catalogue
- Service Asset & CMDB
- Risk

ESM

Enterprise Service Management

Tjenestetankegang for hele organisasjonen — HR, eiendom, sikkerhet og mer.

- Saksbehandling
- Internservice
- Sikkerhetshendelser
- Forbedringsforslag
- Revisjonsavvik
- HMS-avvik
- Personvernbrudd
- Samtykkeavtaler
- Behandlingsprotokoll
- Inventarhåndtering
- Avtaleforvaltning
- Ansettelse
- Forvaltningshåndtering
- Kontaktsenter
- FAQ
- Bestillingsveileder
- Faktureringsprosesser
- Prosjekt

GRC

Governance, Risk & Compliance

Kontroll over risiko, leverandører og revisjoner.

- Incident management
- Risk management
- Supplier management
- Audits

DSM

Digital Service Management

Bygg og tilpass egne tjenester og flyter.

- Kundeunike prosesser
- Interne e-tjenester
- Design Studio
- Design Mover & Hub
- Integrasjon & automatisering

TVERRGÅENDE FUNKSJONER

Automatisering
Workflow · Forretningsregler · ML · Process Runner

Analyse
Data Warehouse · Rapporter · Dashboards

Kommunikasjon
Varsler · Selvbetjening · Bestillingsportal

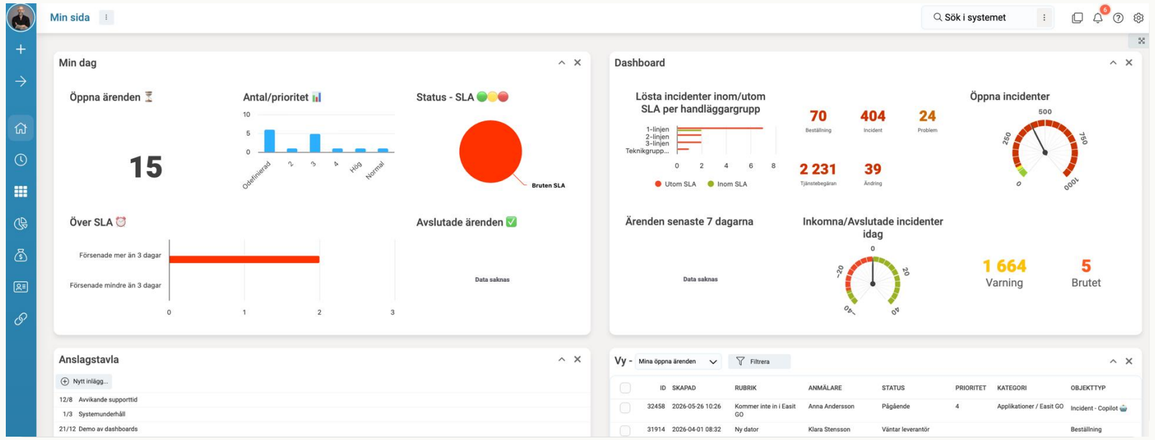
Sikkerhet
IAM/SSO · SAML2 · GDPR · WCAG

Integrasjon
GO Connect · API-er · Connectorer

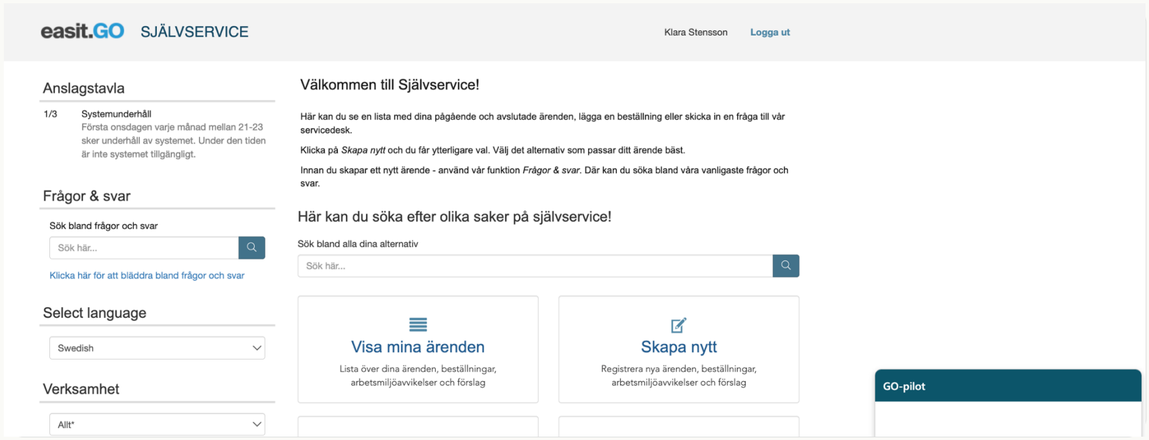
SLIK SER DET UT

easit.GO

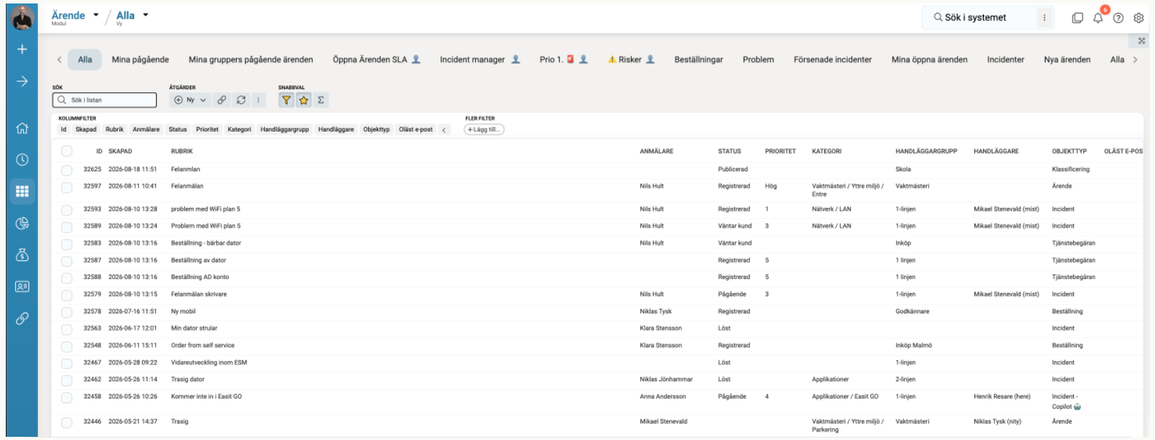
Samme plattform, fire hverdagsvisninger.



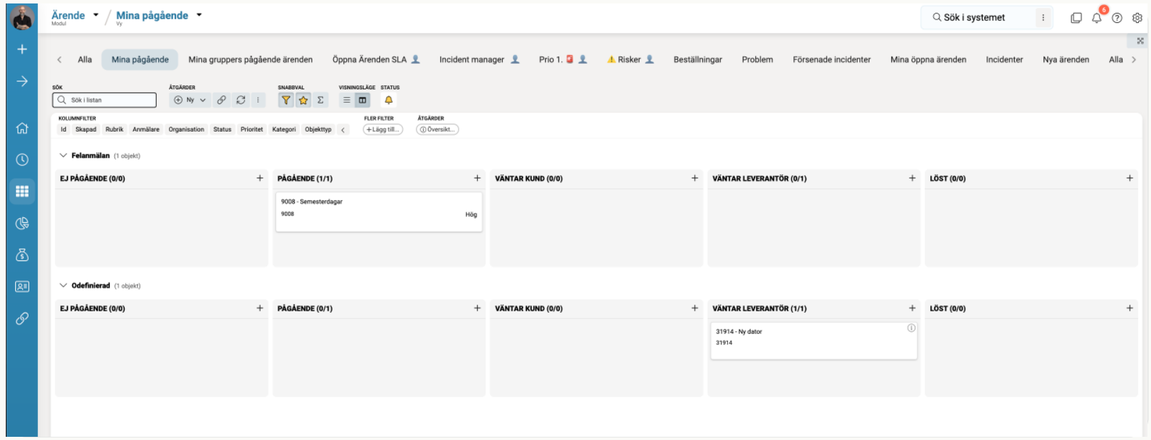
STARTSIDE — SLA, KØ OG OPPSLAGSTAVLE



SELVBETJENING MED GO-PILOT



SAKSLISTEN — FILTRE OG LAGREDE VISNINGER



SAMME KØ SOM KANBAN

6 punkter

Seks ting å ta med dere.

Alle seks handler om det samme: at kontrollen ligger hos dere.

01 **Fleksibilitet**

02 **Automatisering**

03 **Integrasjon**

04 **AI-frihet**

05 **Datasuverenitet**

06 **Deling**

VERKTØYET BAK

easit.GO

Design Studio.

Dere bygger om plattformen selv.

No-code. Dra, slipp, publiser — ingen utvikler, ingen bestilling til en leverandør.

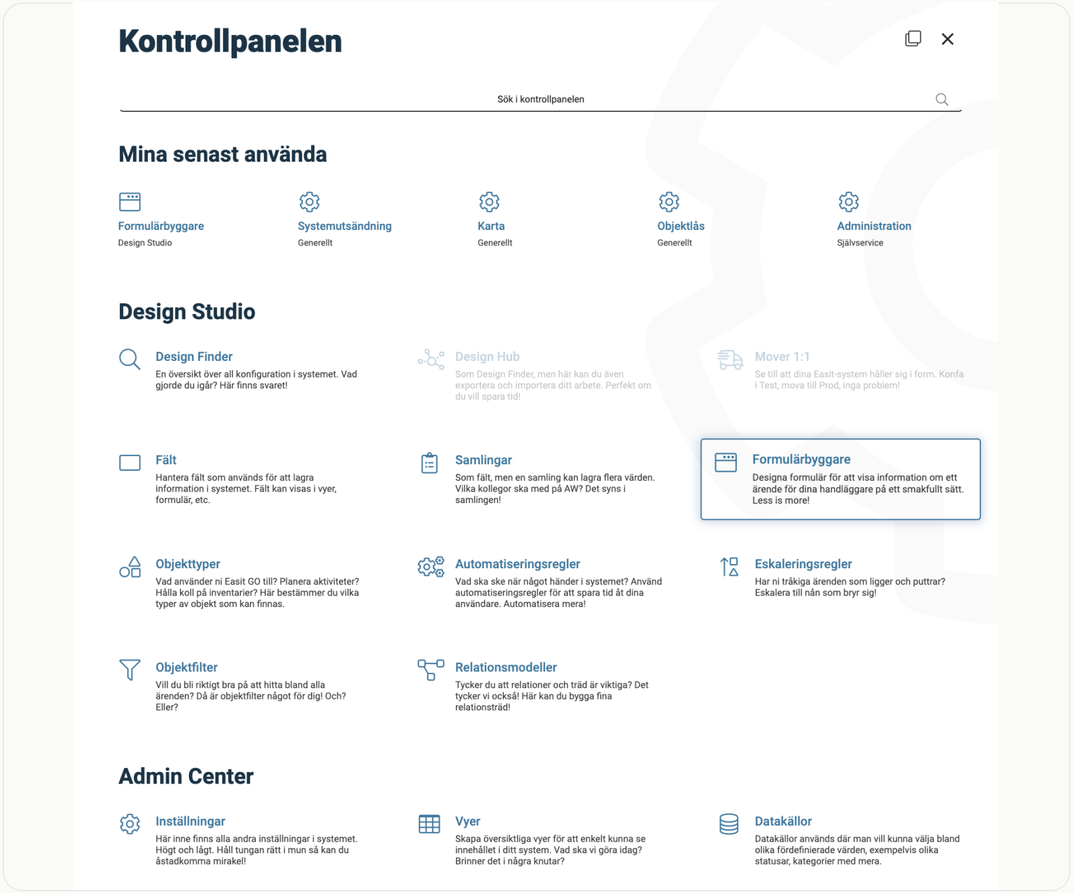
Skjemaer, felt, visninger og flyter

Nye prosesser og e-tjenester uten en eneste kodelinje.

Testmiljø før produksjon

Flytt endringen over når den er godkjent.

En ettermiddag, ikke et prosjekt



KONTROLLPANELET — ALL BYGGING PÅ ETT STED

02 / 06 · AUTOMATISERING

Automatisering dere bygger selv.

Regler, skjemaer og flyter bygges i plattformen av deres egne medarbeidere — ofte holder enkel prosesslogikk, ingen AI trengs.

Onboarding og offboarding

Konto, PC, adgangskort og introduksjon i én flyt på tvers av IT, HR og eiendom.

Klassifisering og eskalering

Saker havner riktig med en gang, godkjenninger og påminnelser går av seg selv.

Bestillinger hele veien

Fra katalog til levering, integrert mot leverandørens sortiment.

GO Connect.

Alt dere har — koblet til GO.

Integrasjonene bygges og forvaltes inne i plattformen — ikke i et eget prosjekt.

Connectorer

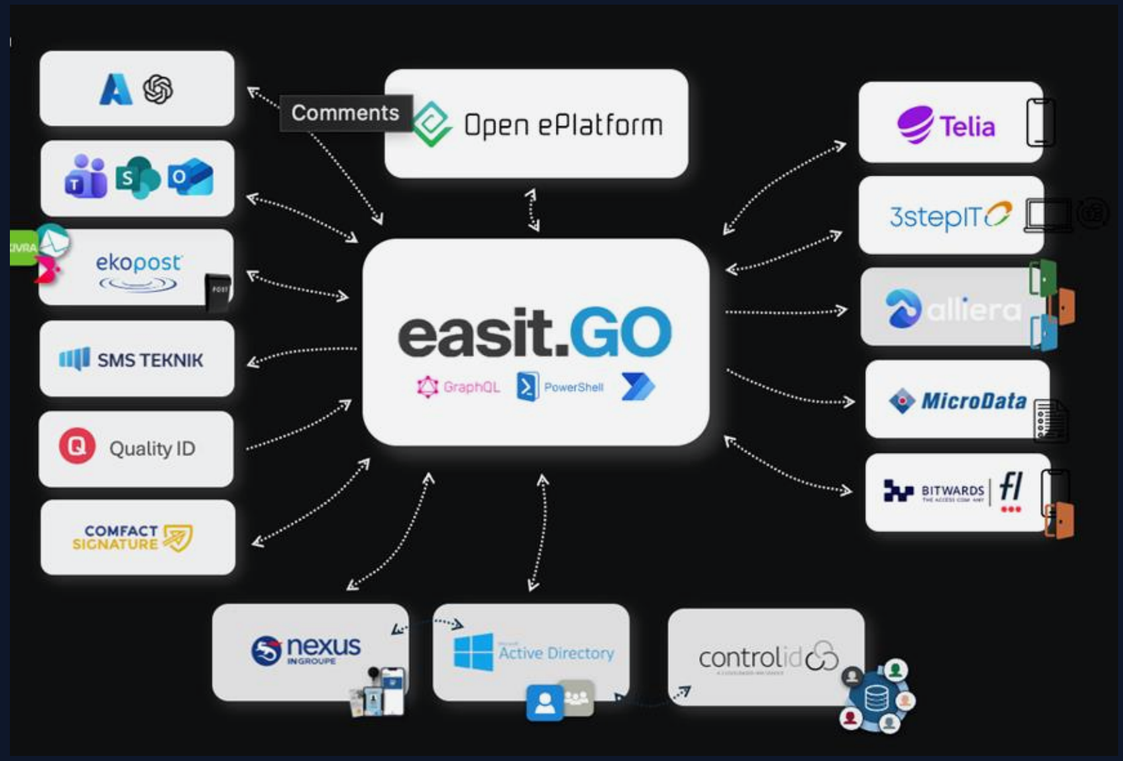
Ferdige byggeklosser mot systemer dere allerede bruker.

JSON-maler

Oversetter formater begge veier.

API-nøkler

REST, GraphQL eller SOAP — med full tilgangskontroll.



Eksempel: en kundes økosystem rundt Easit GO.

KLEDD FOR DIGITALT UVÆR

Robusthet er å kunne velge .

AI, driftsform, integrasjoner — valgene skal stå åpne også neste år.

easit.GO

04 / 06 · AI-AGNOSTISK ARKITEKTUR

Dere velger AI-en. Ikke omvendt.

Ingen binding til én AI-leverandør

Koble til eller bytt modell i takt med markedet

Ingen andre bestemmer AI-strategien deres

AI-TJENESTER KUNDENE VÅRE BRUKER I DAG

Azure OpenAI

OpenAI

Microsoft Copilot

Anthropic Claude

Ebbot

Atea Model as a Service

Lokale modeller
On-prem · egen drift

Samme plattform — kunden velger modell, og kan bytte.

Agenter i selvbetjening og for saksbehandleren

Selvbetjeningsagenter svarer på spørsmål og oppretter saker ved behov. I saksbehandlergrensesnittet finnes innebygde agenter — valgfrie å bruke.

Sunne kommun

easit.GO

Fra telefonsamtale til ferdig sak.

En AI-drevet servicedesk, bygget av kommunens egen IT-avdeling i Easit GO — med nulltoleranse for hallusinasjoner.

> **«Dette er nok det beste vi har bygget.»**
>
> CHRISTER OBBARIUS · IT-AVDELINGEN

01 **Samtalen tas opp**

Lydfilene blir alltid i kommunens eget miljø.

02 **Transkriberes og maskeres**

Personnummer, kortnummer og navn fjernes før noe går videre.

03 **AI-en oppretter saken**

Tittel, kategori, tiltak og status — innmelder matches mot nummeret.

04 **Sentimentanalyse**

Tonen i samtalen følges fra start til slutt — grunnlag for å følge kvaliteten over tid.

05 **AI-en foreslår ny kunnskapsartikkel**

Avsluttede saker sjekkes mot kunnskapsbasen. Mangler en artikkel, skriver AI-en et utkast.

GO Create in Claude

GO CREATE IN CLAUDE

Beskriv prosessen med naturlig språk

easit.

Dere velger driftsform. Vi endrer ingenting i tilbudet.

SaaS i norske datasentre eller on-prem hos dere — nøyaktig samme funksjoner, samme lisens, samme prosesser.

ON-PREM

Egen drift hos dere

Samme plattform i deres egen serverhall — ingen nedskalert versjon.

SAAS

SaaS i norske datasentre

Dataene blir i Norge.

GRC

Styring, risiko og compliance i plattformen

Relevant for NIS2- og GDPR-kravene dere allerede jobber med.

FRA TEORI TIL VIRKELIGHET

Noen har allerede gjort det.

06 / 06 · DELING

Ikke finn opp hjulet 89 ganger.

Kunder kan dele og gjenbruke hverandres prosesser. Interkommunalt samarbeid er noe dere allerede jobber med — plattformen gjør det praktisk gjennomførbart.

REELT EKSEMPEL

Neste lysbilde: et komplett fagsystem som flyttet mellom to kommuner uten en eneste linje ny utvikling.

DELING I PRAKSIS

easit.GO

Én kommune bygde det. En annen fikk det.

Et komplett asset- og vedlikeholdssystem for brann- og redningstjenesten — bygget i plattformen, ikke anskaffet.

STEG 1

Kommunen bygde selv

Kjøretøy, utstyr, kontroller og intervaller — modellert i egen GO-instans uten ekstern utvikling.

STEG 2

En annen kommune kom på besøk

Så løsningen i drift, kjente igjen sitt eget behov og spurte om å få den.

STEG 3

Systemet ble importert

Hele løsningen ble flyttet inn i den andre instansen. Ingen konsulentinnsats, ingen anskaffelse.

EASIT × ECIT · KUNDECASE

easit.GO

Bergans

Full kontroll i kundeservice.

Fra spredte e-postkontoer og håndskrevne reklamasjonslapper til én samlet flyt — implementert av ECIT.

Én saksflyt, tre land

Norge, Sverige og Hamburg med felles oversikt — fravær stopper ikke lenger korrespondansen.

Reklamasjoner direkte i egne butikker

Bergans' egne brand stores registrerer med bilde og beskrivelse, eget saksnummer per plagg, automatisk oppfølgings-e-post etter sju dager.

BYGGET AV ECIT I PLATTFORMEN

Serviceavtalen sys inn i plagget.

Hvert plagg i Rabot-kolleksjonen har en unik QR-kode sydd inn som bærer hele serviceavtalen — fem år, tre servicer. Kunden skanner og ser hva som gjenstår.

Avtalen følger plagget, ikke kjøperen. Selges jakken videre, arver neste eier gjenværende service.

Skreddersydd i Easit GO — ingen standardmodul.

OFFENTLIG SEKTOR · NORGE

easit.GO

IMDi
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Én plattform for saker og utstyr.

IMDi bistår regjeringen med integreringspolitikken — og bruker Easit GO i det daglige arbeidet.

300

ansatte i organisasjonen

SAKSBEHANDLING

Saksystem

Henvendelser og saker samles og følges opp i Easit GO.

INVENTARSTYRING

Alle PC-er og telefoner

Organisasjonens utstyr registreres og forvaltes i samme plattform.

easit. | ecit

Hva styrer dere selv over i morgen?

FINN OSS PÅ

Stand

42

Vil du se mer av Easit GO?

Kom innom stand 42, så viser vi deg en demo.

easit.com | **ecit.com/no/selskap/ecit-capstone**