

**”Premier Support fra Microsoft bidrar til at Mamut kan tilby et markedsledende tjenestetilbud til mindre virksomheter i Europa.”**



Mamut er en ledende leverandør av administrative programvareløsninger og Internettbaserte tjenester til små og mellomstore virksomheter i Europa. Selskapet er en ”one stop shop” for europeiske småbedrifter og mer enn 300.000 kunder i Europa forenkler hverdagen med løsninger fra Mamut. Ytterligere informasjon om Mamut og selskapets produkter finnes på [www.mamut.no](http://www.mamut.no)



## Sikker tilgang til applikasjonene med Solution Support

Mamut har over tid gått fra å være en tradisjonell programvareleverandør til å levere både programvare og online tjenester, såkalt Software + Services. Plattformen er basert på Microsoft teknologi og gjennom oppkjøpet av hostingselskapet Active 24 oppstod det et behov for en proaktiv supporttjeneste, knyttet til Hosted Messaging & Collaboration (HMC) plattformen fra Microsoft. Mamut benytter nå denne HMC plattformen som et fundament i sin hostingstrategi.

### Til enhver tid i forkant med MS Solution Support

Mamut har tidligere benyttet seg av reaktive support timer, men har søkt å redusere reaktive hendelser gjennom proaktiv support etter analyse i samarbeid med Microsoft Support. Mamut har valgt Microsoft HMC som messaging plattform i kombinasjon med en Microsoft Premier Support-avtale. Det var derfor naturlig å utvide med Microsoft Solution Support for å nå målsetningen om være i forkant av problemer. En Solution Support-avtale innebærer at kunden får et eget teknisk team tilgjengelig 24x7 hos Microsoft. Microsofts tekniske team har tilegnet seg all nødvendig kunnskap for å få full oversikt over teknologien hos Mamut. Resultatet er raskere løsninger, at reaktive hendelser reduseres til et minimum og at Mamut unngår å lage en ny briefing ved eventuelle henvendelser til Microsoft.

### Hosting av applikasjoner

En hosting plattform som kjører virksomhetskritiske applikasjoner gjør det nødvendig med en velfungerende og proaktiv support. HMC er et rammeverk utarbeidet av Microsoft for hosting med mulighet for å levere tjenester basert på applikasjonene. Med HMC 4, seneste versjon basert på MS Exchange Server 2007, vil Mamut raskere kunne tilby sine kunder flere tjenester og løsninger på en plattform som skalerer med fremtidige behov. I Microsoft Premier Solution Support inngår en tjeneste hvor Microsofts tekniske team bistår kunden med arkitektur og implementering, samt fortløpende vedlikehold av HMC plattformen. Dette sørger for at løsningen til enhver tid fullt ut supporteres av Microsoft, og følger beste praksis for oppsett og konfigurasjon. Videre sørger Microsofts teknikere til enhver tid å være oppdatert på løsningens komponenter og konfigurasjon, og at det etableres raskt kontakt ved behov. Mamut er godt fornøyd med implementeringen og har med HMC valgt en Software + Services strategi som harmonerer med Microsofts.

- Hosting av applikasjoner på plattformen gjør det nødvendig med en velfungerende og proaktiv support, sier Erich Nøkling hos Mamut

### Pionerer i markedet

Mamuts målsetning er å være tidlig ute med tjenester og løsninger basert på det siste innen programvare og teknologi for å skape de beste arbeidsforhold og tjenester for sine kunder. Gjennom HMC 4 plattformen bygger de en løsning som ingen i Norge har gjort tilsvarende tidligere. Her forventes det flere hundre tusen brukere i løpet av høsten 2007, som alle vil benytte Microsoft Exchange Server 2007. Store kundemasser krever en omfattende support avtale i tillegg til forretningskritisk forståelse og teknologi – noe Microsoft Premier Support ubetinget oppfyller. Dette sikrer tilgang til alle applikasjonene til enhver tid, og reduserer vedlikeholdsvinduer til et minimum.