



Freshworks præsenterer vores kunde:

Nordic Leisure Travel Groups rejse med Freshworks

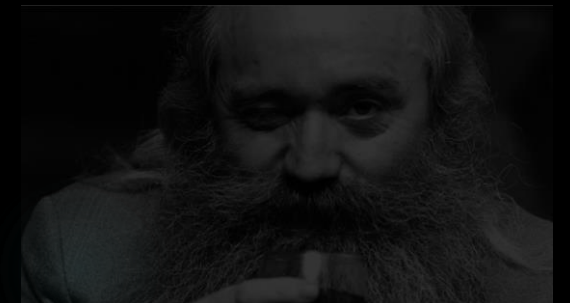
2nd October, 2024

Fremtidssikret ITSM

NORDIC LEISURE TRAVEL GROUPS REJSE MED FRESHWORKS

Lidt om NLTG og vores historie

- ▶ Rejsekongen Simon Spies
- ▶ Skiftende navne, ejere, konstellationer
- ▶ Rejsebureauerne Tjæreborg, Ving og Spies -nu kun på web
- ▶ Flyselskabet Sunclass Airlines, tidligere Conair, Premiair, Mytravel Airways, Thomas Cook etc
- ▶ Airshoppen tax-free salg og katalogproduktion – (i dag en selvstændig virksomhed)
- ▶ Thomas Cook gruppens konkurs
- ▶ Corona
- ▶ NLTG – One Company



Starten på NLTG-udfordringerne efter restruktureringen og Covid 19

- ▶ Byg et nyt cloud baseret miljø med udgangspunkt i 2 Active Directory domains
- ▶ Azure + Office 365
- ▶ Nedskalering og flytning af alle flight systems – Tak, Corona!
- ▶ Erstatning for Microsoft system center service manager = Freshservice fra Freshworks!



Hvorfor vælge Freshworks?

- ▶ På anbefaling af en tidligere kollega ☺
- ▶ Brugervenligt og kundevenligt og *Freshservice* – passer til vores identitet
- ▶ I møde kommer de fleste af de udfordringer vi har haft i tidligere ITSM systemer



NLTGs vision og mission – fremtiden med Freshservice

Konsolidering af Asset Management

Integration med andre afdelinger der bruger andre systemer som har deres egen support function (eTrack / Catalyst One)

Service kataloget – integration med Azure

Promovéring af self service portalen



Nordic Leisure
Travel Group



Lessons learned

I Freshservice har vi fået:

- ▶ Et system med god performance.
- ▶ Høj brugervenlighed.
- ▶ Mulighed for integrationer.
- ▶ Glimrende support :-)





Nordic Leisure
Travel Group



Ocean Beach Club – Gran Canaria, Canary Islands

- På den korte bane – Major incident process + status page
- Udnyttelse af Freddy AI fra Freshworks



Nordic Leisure
Travel Group



Next steps

Q&A

Kontakt os



Niels Adelsten

Workplace Expert, NLTG
niels.adelsten@nltg.com



Søren Petersen

Senior Account Executive,
Freshworks
soren.petersen@ctr.freshworks.com



Jochem Coolen

Senior Account Manager,
Freshworks,
jochem.coolen@freshworks.com

Thank you!