

# Produktbeskrivelse Fujitsu Field Services

Landsdækkende, multinational og leverandøruafhængig Field Services.

## Hvorfor Field Service?

Verden er i kraftig forandring, og de seneste års finanskriser har medført stadigt større krav til optimeringer i vores it-landskab. Tidligere var det mere reglen end undtagelsen at opbygge redundante systemer, eller bare have en reserveenhed stående, som kunne benyttes i tilfælde af fejl på en primær enhed.

Ovenstående scenarie er ikke altid en mulighed længere – både på grund af større krav til økonomisk optimering og de generelt lavere it-budgetter. Disse omstændigheder ændrer dog ikke ved forventningerne om en stabil it-drift. Konsekvensen er, at kravet til service af it-hardware aldrig har været større.

## Om Fujitsus Field Services

Fujitsu i Danmark arbejder primært inden for fire forretningsområder:

Managed Services, Business Application Services, Products og Field Services. Field Services primære opgave er vedligeholdelse af it-hardware i hele landet. Ydelserne omfatter blandt andet leverandøruafhængig implementering, hardwareservice, softwareservice, forebyggende vedligeholdelse på arbejdspladser og printere, IMAC/D mv.

Vores medarbejders kompetencer udbygges løbende i overensstemmelse med den teknologiske udvikling og vores kunders behov. Dermed er vi altid i stand til at levere en Single Point of Contact (SPOC) – uanset om ydelserne leveres via egne medarbejdere eller partnere.

Vores kompetencer dækker i øjeblikket reparation af udstyr fra kendte producenter som Fujitsu, HP, Lenovo, Dell, IBM, Lexmark, NetApp, Symantec, Kyocera, Wincor Nixdorf, Point, Sagem, samt industri-it-udstyr fra blandt andet Siemens mm.



For at sikre vores kunders tilfredshed har vi implementeret forskellige løsninger, der øger vores kunders udbytte af aftalen.

- Vores serviceteknikere styres via GPS-systemer, og vi kan derfor hurtigt dirigere den nærmeste tekniker på vores kunders lokationer, når der opstår akutte behov.
- Vores unikke reservedelssystemet sikrer dag-til-dag-levering af reservedele og enheder – direkte fra serviceteknikernes biler.
- Vores serviceteknikere benytter smartphones til styring af opgaver, bekræfte starttidspunkt og efterfølgende melde tilbage når opgaven er afsluttet.

It-hardware leveres altid med en garanti, men normalt dækker disse garantiforpligtelser ikke de krav, en moderne virksomhed kræver – såsom dækning 24/7/365, garanteret reparationstider osv. Fujitsu tilbyder derfor en landsdækkende onsite-service, der inkluderer vedligeholdelse af virksomhedernes it-hardwareinfrastruktur via vores Field Services-organisation.



Vedligeholdelse kan omfatte basisgarantiservice (inkluderet ved køb af produkter), eller en udvidet service i form af hurtigere responstider, garanterede reparationstider, eller servicekontrakter med individuelle, kundespecifikke krav og indhold.

Fujitsus udvidede service kan omfatte:

- 24/7/365 eller 9/5 support,
- Reaktionstid helt ned til 2 timer,
- Udvidet serviceperiode på 3, 4 eller 5 år,
- Respond- and recover-services,
- Remote supportservices,
- Kundespecifik Service Level Agreement (SLA).

### Governance

Til større aftaler tilknyttes en Service Manager, der er kundens faste kontakt, og som har det fulde ansvar for kunden, og dermed har indgående kendskab til aftalen, som er forankret i leveranceorganisationen. Service Manageren har beslutningskompetence til at kunne træffe afgørelser ift. kunden og kontrakten. Det er ligeledes Service Managerens ansvar at indkalde og afholde regelmæssige statusmøder.

Fujitsu stiller endvidere en realtime-kundeportal til rådighed for vores kunder. Denne portal giver adgang til alle data omkring indrapporterede sager, og sikrer transparens. Derudover giver kundeportalen adgang til at trække statistik på udstyr omfattet af aftalen, og Fujitsus performance vil endvidere hele tiden være synlig.

### Hvorfor Fujitsu?

Fujitsu tilbyder en global serviceorganisation med en af markedets bredeste og dybeste produktdekning ift. hardware-services, der spænder vidt og dækker traditionelle områder såsom serverinfrastruktur, storage-systemer, klient-udstyr, printere, Point of Sales-udstyr og ATM-automater.

Ved at udnytte vores globale styrke og gennemprøvede koncepter opnås en fleksibel og hurtig udbedring af hardware-fejl uden store omkostninger eller høj kompleksitet ift. til virksomhedens mange forskellige producenter og mærker af hardware.

### Fujitsu

Fujitsu er Japans førende ICT (Information and Communication Technology) virksomhed og tilbyder en komplet portefølje af teknologiprodukter, løsninger og services. Omkring 159.000 Fujitsu medarbejdere supporterer kunder i over 100 lande. Med udgangspunkt i vores lange erfaring og informationsteknologiens store styrke er vi med til at forme fremtiden i samarbejde med vores kunder.

For mere information, se venligst:  
[www.fujitsu.com](http://www.fujitsu.com) og [www.dk.fujitsu.com](http://www.dk.fujitsu.com).

Vidste  
du, at ...

### Fujitsu Field Services:

- er dansk forankret og tilbyder et personligt dansk kontaktpunkt,
- er landsdækkende, med mulighed for reparationsgaranti,
- leverer multinational service, med national kontaktpunkt og en samlet rapportering,
- tilbyder konsulenttydelser til understøttelse af servicen.

### Kontakt

FUJITSU A/S  
Adresse: Lautrupbjerg 9, 2750 Ballerup  
Telefon: 44 89 44 89  
e-mail: [info@dk.fujitsu.com](mailto:info@dk.fujitsu.com)

Fujitsu A/S har oplysningsret til materialet og tager forbehold for, at oplysningerne er fuldstændige, opdaterede og korrekte.