

Produktbeskrivelse

Fujitsu Support Services

En agil, lokal, regional og global løsning.

Alt i én løsning eller opdelt

For at sikre optimale vilkår for jeres virksomhed, har driftssikker it en afgørende betydning. Fujitsus globale services giver slutbrugerne et pålideligt og agilt it-arbejds miljø.

Fujitsus ydelser tager udgangspunkt i kvalitet og effektivitet med et slutbrugerperspektiv, som er opnået igennem vores erfaring med hundredetusindvis af installationer. Ydelserne dækker hele livscyklusen fra indkøb og installation til løbende support og vedligeholdelse samt miljøvenlig genbrug. Alle systemer og processer testes grundigt før de implementeres, hvilket sikrer reducerede omkostninger, forbedret pålidelighed og hurtig udrolning.

Ydelser

Fujitsu Support Services består af et sæt klart definerede moduler, der tilsammen udgør løsningen tilpasset den enkelte kunde. Denne opbygning sikrer, at Fujitsu kan tilbyde en standardiseret og samtidig fleksibel løsning, for at kunne imødekomme vores kunders forskellige forretningsmæssige behov. Endvidere sikrer Fujitsu en høj leverancestandard via vores ekspertise og processer til implementering, samt udskiftning og drift af produkter til slutbruger miljøer.

Fujitsu tilbyder en samlet servicemodel, der er baseret på afprøvede ITIL processer med underlagte SLA aftaler for at sikre bedst mulig kundetilfredshed. Fujitsu kan gennem globale centre og samarbejdspartnere levere services på 41 forskellige sprog 24/7/365. Disse ydelser indeholder alle ydelser fra systemer til incident håndtering, telefoni, e-mail samt onsite og field support. Således er Fujitsu i stand til at levere services fra en slutbruger opdager et problem til fejlen er udbedret, hvad enten det er i brugerens desktop/laptop eller en fejl i datacenteret.

Governance

Der er for alle services tilknyttet en Service Manager, der kan være lokalt baseret for at sikre den bedste kontakt til kunden og en kontinuert tilpasning af servicen til jeres ønsker. Service Manageren bliver jeres repræsentant i Fujitsu, der taler jeres sag internt og sikrer at jeres ønsker og behov bæres hele vejen igennem fra ønske til leverance.

Service Manageren følger løbende op på servicen og er ansvarlig for, at der rapporteres på de KPI'er, der bedst beskriver ydelsen samt kunne påpege forbedringsinitiativer eller tilpasningsmuligheder.

Fujitsu Support Services

Fujitsu Support Services består af flere komponenter, der kan leveres enten som samlet ydelse eller som delelementer.

Fujitsu Service Desk

- 24/7/365 service.
- 41 sprog.
- Standardiserede ITIL Processer.
- Samlet vidensdatabase.
- Skalérbar.

Fujitsu End-User-Services

- Device Lifecycle Management.
- Onsite brugersupport, IMAC-D og håndtering af garanti.
- Service til fil/print, e-mail og andre desktop infrastruktur services.
- Rapportering, change management, asset management.
- Mulighed for at bruge jeres egne processer og retningslinjer.

Fujitsu Field Service

- 24/7/365.
- GPS styrede serviceteknikere sikrer hurtig respons.
- Reservedelssupport med mulighed for dag-til-dag levering.
- Garanterede reparationstider.
- Reaktions tid ned til 2 timer.
- Udvidet serviceperiode på 3, 4 eller 5 år.
- Respond and recover services.
- Remote supportservices.

Service Manager

- Kundens repræsentant i Fujitsu.
- Ansvarlig for service performance.
- Ansvarlig for løbende at videreudvikle og tilpasse servicen til jeres behov.

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 og www.dk.fujitsu.com.

Vidste du, at ...

- Fujitsu Service Desk er placeret som "leader" i Gartners Magic Quadrant for **End-User Outsourcing Services, Europe, 2015**.
- Vores globale netværk af leverancecentre inkluderer 30.000 Fujitsu medarbejdere, der supporterer 2.000 kunder og 1,5 mio. servicekald pr. måned.
- Vi leverer Single Point of Contact (SPOC).
- Vi benytter ITIL Framework som procesplatform, der tilbyder en agil og skalerbar model.
- Fujitsu arbejder med Lean og løbende forbedringer er heri en del af vores hverdag.
- Fujitsu leverer slutbrugerydelser til alle dele af din virksomhed – dine slutbrugere, deres enheder og tilbehør.
- Vi yder support til vores kunder på mere end 41 sprog og med lokal tilstedeværelse i 100 lande.
- Fujitsu Field Services leverer multinational service, med national kontaktpunkt og en samlet rapportering.
- Fujitsu Field Services tilbyder konsulenttydelser til understøttelse af servicen.
- Fujitsu tilbyder outsourcing af infrastruktur- og applikationsydelser.

Kontakt

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

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