

Produktbeskrivelse Service Desk

En agil, lokal, regional og global løsning.

Det hele i én Service Desk

De fleste virksomheder er i dag nødt til at opretholde forskellige supportfunktioner for at imødekomme forskellige forretningsområders supportbehov. De mange behov kan være svære at samle i én fælles funktion med ensartede processer, samt gennemsigtbarhed og kontrol. Da man ikke nødvendigvis har de rette værktøjer til rådighed på tværs af de forskellige forretningsområder (som fx kaldhåndtering, rapportering og vidensdatabase), kan det derfor være svært at skabe et overblik over hvilke udfordringer, der gentager sig.

Ofte kan man ende ud en situation, hvor virksomheden er afhængig af enkelte nøgleresurser, da disse alene har de nødvendige kompetencer til at løse opgaverne. Dette er både en ugunstig situation for virksomheden, og det kan også hæmme kollegaernes produktivitet. Derfor kan det være en rentabel forretning for virksomheder at samle alle supportfunktioner i en samlet Service Desk, idet services dermed kan leveres til lavere omkostninger, og samtidig sikre større fleksibilitet og bedre kvalitet.

Hvorfor selv investere tid i at oplære og træne nye medarbejdere, bruge ekstra resurser på gardering ved sygdom, ferie, kursusaktivitet mm., når det er muligt at få adgang til skalerbare resurser igennem Fujitsus Service Desk løsning, samt den investering Fujitsu har lagt i udvikling af processer og værktøjer?

Fujitsus Service Desk

Fujitsu tilbyder en samlet Service Desk model, der både er baseret på afprøvede og optimerede ITIL-processer, og som er underlagt aftalte SLA'er for bedst mulig kundetilfredshed, hvor såvel incidents og service requests håndteres hurtigt og effektivt. På andre områder kan der ligeledes gøres brug af denne model, der blandt andet kan agere mellemlid for kundens brugere og tredjepartsleverandører, og endvidere benyttes til dispatching af teknisk personale, break/fix- og onsite teknikere eller til andre interne virksomhedsfunktioner såsom HR-support og indkøb.

Denne dynamiske og skalerbare model er ikke blot en lokal løsning - den leveres også regionalt og globalt. Fujitsu kan igennem sine globale centre levere Service Desk ydelser på 20 forskellige sprog



24/7/365. Disse ydelser inkluderer både et kaldhåndteringssystem, telefoni, e-mail, samt processer og rapportering, hvilket giver mulighed for at levere en fuldstændt "follow the sun model". Denne model sikrer, at aftalen og kontakten kan ske igennem en central Service Manager (SM), hvorved alle informationer og "lessons learned" hurtigt kan forankres i servicen - selv på et globalt niveau.

Endvidere er processer og SLA'er er ikke blot dokumenter, der findes frem efter behov. De benyttede processer for både incident, service request, change og problem management samt aftalte SLA'er, er nemlig forankret i en integration med Service Deskens kaldhåndteringssystem. Dermed kan de nødvendige resurser hurtigt identificeres ved enhver given henvendelse, hvilket både muliggør hurtig proces og en tilfredsstillende måde at kunne imødekomme brugernes henvendelser.

Vores Service Desk ydelse leveres af imødekomende og erfarne Service Desk agenter, der aktivt deltager i videnoverførelse forankret i vores transitionsproces - harmoniseret med vores knowledge managementsystem - der også er integreret i vores kaldhåndteringssystem. Denne struktur bidrager til hurtigt at opnå forståelse af vores kunders forretning og behov, hvorved vi hurtigere kan opnå brugernes accept af at være "den nye stemme i røret".

Dedikerede eller shared teams

Fujitsu tilbyder en fleksibel og kosteffektiv Service Desk model, som kan bestå af store dedikerede teams, der håndterer flere tusinde aktiviteter dagligt, eller mindre agile, kosteffektive shared teams. Disse består typisk af erfarne Service Desk agenter, der evner at håndtere en bred vifte af henvendelser og samtidig forstå vigtigheden af, at brugernes problemstillinger bliver løst effektivt og tilfredsstillende.

Er der ekstra behov for bemanning i en periode fx på grund af et omfattende it-projekt, kan et sådan behov sikres ved en aftale om en løbende forecast model, eller som projektopgave.

Service Control følger incidents helt til døren

Fujitsus Service Desk leveres inklusiv en Service Control funktion. Service Control dækker blandt andet monitoreringen af servicen på operationelt niveau samt sikring af, at den leveres i henhold til aftalte SLA'er og den forventede kvalitet. Service Control træder også ind ved kritiske hændelser, hvor en operationel incident manager står for at sikre koordination, information og eskalation i det omfang, det er nødvendigt. Service Control har endvidere adgang til værktøjer, der sikrer, at alle nøglepersoner hos kunden løbende opdateres via e-mail eller sms, indtil løsningen er endeligt bekræftet af kunden.

Hvorfor Fujitsu?

De mange fordele ved at benytte Fujitsus samlede Service Desk ydelser inkluderer:

Lavere omkostninger:

- Mindre tid går tabt med at kollegaer spørger andre kollegaer om råd, vejledning og hjælp.
- Ingen bindinger i faste resurser eller behov for overkapacitet for at sikre dækning i perioder med ferie, sygdom osv.
- Ingen omkostninger til licensering, udvikling og træning i værktøjsbrug og processer.

Højere kvalitet:

- Standardiseret ITIL-processer sikrer forløbet fra start til slut.
- Opsamling af viden integreret med kaldhåndteringssystemet.
- Sikkerhed for at brugere altid kan og ved hvor man skal henvende sig (SPOC).

Større fleksibilitet:

- Betaling efter reelt forbrug (pr. resurse eller pr. aktivitet).
- Øget resursebehov kan stilles til rådighed for en periode.
- Nye supportbehov kan implementeres hurtigt.
- Løsningen kan skaleres til lokalt, regionalt eller globalt niveau efter behov.

Fujitsu tilbyder markedets bredeste og dybeste produktprogram af Service Desk ydelser. Ydelserne spænder vidt og dækker traditionelle services såsom call acceptance, incident håndtering, modtagelse af service request, change håndtering. Service Control funktion der sikrer operationel monitorering, major incident håndtering, og resurseallokering.

Ved igennem en lokal forankring at udnytte vores globale styrke, sikres adgang til gennemprøvede processer og en hurtig implementering, stor fleksibilitet og en højtydende Service Desk løsning – med mulighed for en skalerbar model til at imødekomme sæsonorienteret eller projektrelateret behov for ekstra resurser, vel og mærke uden at foretage store bindende investeringsomkostninger.

Fujitsu har endvidere en over 50 år lang historie inden for support af missioncritical systemer igennem en verdensomspændende organisation på over 173.000 motiverede medarbejdere.

Fujitsu

Fujitsu er Japans førende ICT (Information and Communication Technology) virksomhed og tilbyder en komplet portefølje af teknologiprodukter, løsninger og services. Mere end 173.000 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.

Se mere om Fujitsus andre services, løsninger og produkter på: www.fujitsu.dk

Vidste du, at ...

Fujitsu Service Desk

- er placeret som "leader" i Gartners Magic Quadrant for Helpdesk Outsourcing i Europa 2012.
- leverer Single Point of Contact (SPOC).
- benytter ITIL Framework som procesplatform.
- tilbyder en agil og skalerbar model.

Kontakt

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

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