

Fujitsu TMS Sverige

Technical Maintenance Service

Fujitsu TMS (Technical Maintenance Service) är en organisation som utför support- och servicetjänster för IT-utrustning och andra typer av tekniska system. Vår professionella personal utför alla typer av tjänster inom ICT (Information and Communication Technology). Tack vare vårt rikstäckande nätverk finns hjälpen alltid nära.

Fujitsu TMS organisation

En rikstäckande fältserviceorganisation som ska kunna utföra alla typer av tjänster, stora som små, över hela landet, kräver en väl fungerande struktur. Vi jobbar med många olika produkter och leverantörer och har en mycket effektiv organisation för support, styrning, genomförande och uppföljning av alla typer av service-, support och installationsärenden.



Servicetekniker

Fujitsu TMS har ca 100 servicetekniker fördelade över landet. På vissa orter kan underkontrakterade tekniker med samma typ av utbildning, kunskap, certifieringar och professionalitet som våra egna tekniker förekomma. Alla som arbetar för Fujitsu TMS organisation är utbildade och/eller certifierade på de produkter de hanterar.

On-site tekniker

Denna typ av tekniker arbetar hel- eller deltid i kundens lokaler. De hanterar avtalade tjänster som till exempel hård- och mjukvarusupport, printertjänster och IMAC-D.

Enterprise

Denna enhet är specialister på server- och lagringslösningar. De gör allt från installation och konfigurering av stora lösningar till support och utbildningar. Se även [Enterprise support](#).

Supportorganisation

Våra servicetekniker har en stor supportorganisation med specialister inom olika områden bakom sig för uppbackning. Dessa fungerar som andra linjens support med goda kontakter till tredje linjen för både egna och andra produkttillverkare.

POS-support (Point Of Sales)

Här finns specialister för allt inom kassasystem (kassor, kvittoskrivare, skannrar och vågar och annan kringutrustning).

Klientsupport

Support för alla typer av klientdatorer (desktop, laptop, plattor och tunna klienter). Då vi är produktoberoende har vi kunskap om de flesta leverantörer av datorer.

Bankomat-/automatsupport

Fujitsu TMS hanterar många av landets bankomater och andra uttags- och insättningsmaskiner. Dessa komplicerade enheter kräver mycket goda kunskaper som vår bankomatsupport har.

Enterprise support

Enterprisegruppen hanterar även support för olika typer av lagringslösningar som t.ex. Fujitsu ETERNUS och NetAPP samt serversystem (Intel och Sparc).

Dispatch

Dispatcherfunktionen kontrollerar hela serviceflödet när det gäller servicetekniker. Det finns dedikerade dispatchers för de olika regionerna i landet som har kontroll på alla serviceärenden och alla tekniker i sitt område. De arbetar också gränsöverskridande för att få en så effektiv organisation som möjligt. De planerar serviceteknikernas arbete, tar fram reservdelsförslag för incidenter, prioriterar ärenden, håller kontakt med både kunder, leverantörer och tekniker. Dispatcherfunktionen har en central roll som har mycket samarbete med alla andra funktioner.

Kundtjänst

Denna funktion tar emot ärenden från kunder via telefon och via e-post och lägger upp dessa i de system där de ska behandlas. De sköter också underhåll av vissa interna system.

Koordinering

Fujitsu TMS hanterar många stora projekt med många siter spridda över hela landet och ofta även över landsgränser. För att kunna utföra stora projekt så kostnadseffektivt och avbrottsfritt som möjligt krävs god planering, där kommer gruppen för koordinering in. Projekten kan vara exempelvis utbyte av hårdvara, utrullnings- installations- och underhålls projekt. Koordineringsgruppen gör tidsplaner, schemalägger tekniker, avtalar tider med kunder, specialinköp för projektet, hanterar lagerhållning och logistik samt gör uppföljning, rapportering och fakturering.

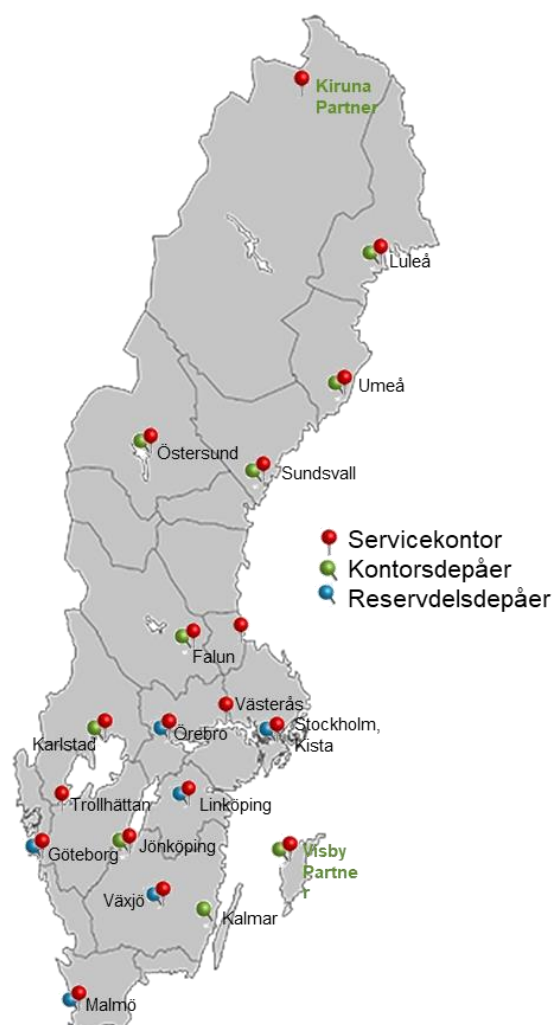
SDM (Service Delivery Managers)

Stora och medelstora kunder har ofta kundansvariga personer som sköter det dagliga arbetet med sina kunder. De gör rapportering, hjälper till med planering av kundens projekt och

önskemål. Dessa personer har mycket god kännedom om sina kunders miljöer.

Reservdelshantering

Då Fujitsu TMS är rikstäckande och hanterar många kunders utrustning behövs en effektiv reservdelshantering för att kunna hantera olika typer av SLA-nivåer. Avdelningen som hanterar reservdelar ser till att rätt reservdelar finns på rätt ställe vid rätt tillfällen. Vi har 16 depåer för hantering av reservdelar på strategiska platser i Sverige med ett centrallager i Stockholm. Därifrån levereras reservdelar över natten till depåer eller direkt till servicetekniker.



Cost and Solution

Denna grupp tar fram förslag på lösningar för hur ett projekt kan genomföras samt kostnaden för hela lösningen. Det kan gälla alla typer av projekt som TMS-organisationen kan utföra, från stora utrullningsprojekt och underhållsavtal till enstaka servicekontrakt.

Tjänster från Fujitsu TMS

Fujitsu TMS har en komplett meny av servicetjänster som omfattar underhåll, felsökning och reparation hos kund eller i centraliserad serviceverkstad. Vi jobbar med många olika produkter och leverantörer och har en mycket effektiv organisation för styrning, genomförande och uppföljning av service ärenden.

Vi erbjuder produktberoende servicetjänster på IT-utrustning inom följande områden:

POS (Kassautrustning)

ATM (Bankomater)

PC/Laptop

Servers

Datalagring

Garantiservice

Se bilagor för fullständig beskrivning av respektive tjänst.

Break/fix

Tjänsten innebär att en servicetekniker åker ut till kund för att åtgärda fel på plats i kundens lokaler enligt överenskomna SLAer eller enligt produktens garanti och servicenivå (se garantiservice nedan). Vi utför denna tjänst på många typer av hårdvara från flera leverantörer inom ICT samt olika typer av automater.

Garantiservice

Med en produkt kommer alltid en produktgaranti som standard. Denna kan ofta utökas genom att köp av en paketerad servicetjänst för produkten där man kan förlänga avtalet och/eller förändra servicenivån. Vi utför denna typ av service på många tillverkares produkter inom ICT.

Underhållsservice

Vissa produkter kräver kontinuerligt underhåll för att upprätthålla en så hög tillgänglighet som möjligt. Detta är oftast enheter med mycket rörliga delar såsom automater och MFP-skrivare och/eller produkter som står i mer krävande miljöer som till exempel industri eller utomhusmiljö. Även här utför Fujitsu TMS denna typ av service för flera tillverkares produkter.

Campus deskside support

Supporten innebär att vi har fast stationerade tekniker i kundens lokaler enligt avtalat schema. Vi kan finnas på plats från några timmar i veckan till fulltid. Tjänsten kan omfatta till exempel; användarsupport, smart hands, support av arbetsplatsutrustning och infrastruktur, lösa olika typer av tekniska problem, installations- och

förändringsåtgärder samt vägledning och utbildning av slutanvändare. Vi anpassar tjänsten enligt kundens behov.

Connect IT-bar

Detta är en typ av helpdesk som är placerad i kundens lokaler. Den bemannas av Fujitsupersonal som hjälper kundens användare med olika typer av problem eller få svar på frågor. Användare kan boka tid eller bara göra komma förbi. Funktionen kan även användas till andra typer av tjänster och anpassas efter kundens behov. Connect IT bar kan vara öppen heltid, deltid eller t.o.m. som en pop-up vid speciella tillfällen.

IMAC-D

Akronymen betyder: Installation, Move, Add, Change och Disposal) och är en tjänst som tar hand om förändringar i kundens IT-miljö. Vi hanterar hela kedjan från ledning och planering till genomförande på plats i kundens IT-miljö.

Installationer (rollout)

Fujitsu TMS utför olika typer av utrullningsprojekt, både lokala och internationella. Vi har stor erfarenhet av att driva utrullningar med hög kvalitet och effektivitet. Vi anpassar utrullningen efter kundens önskemål, installationsakt, prioriterade områden och tillval. Utrullningen genomförs antingen med speciella utrullningsteam, befintliga servicetekniker eller med en mix av båda beroende på utrullningstakt och storlek. Vår centrala funktion för koordinering sköter planering, bokning (av tekniker, logistik med mera), avtalar tid med kunder samt utför administration runt projektet.

Incidentbaserad refresh

En del mindre kunder har inte behov eller råd med ett fullskaligt utrullningsprojekt utan de vill byta ut sin utrustning vartefter, när behov uppstår. Det kan till exempel vara när befintlig utrustning faller utanför garanti och går sönder. Denna typ av kunder har ofta en väldigt blandad produktflora.

Site survey

Kunder med många siter, till exempel en butikskedja, kan ibland ha svårt att ha kontroll på hur det ser ut i alla butiker och vad det finns för utrustning. Med en site survey kan Fujitsus tekniker dokumentera butikerna enligt ett av kunden fördefinierat protokoll och även komplettera med bilder.

Projektleddning

Alla typer av projekt kräver någon typ av projektleddning. Fujitsu TMS hanterar kontinuerligt

många stora projekt för olika typer av kunder. Vi har flertalet erfarna projektledare och koordinatörer för att få ett projekt att bli framgångsrikt och klart enligt planering.

Processer

Felanmälan

En felanmälan sker vanligast på två sätt, via telefon till kundtjänst eller via en koppling mellan kundens system och Fujitsu TMS ärendehanteringssystem. Incidenten går vidare till dispatchern för den region som felanmälan gäller. Dispatcher kontaktar kund vid behov för komplettering av ärendet och bokar upp tekniker för utförandet. Eventuella reservdelar beställs eller görs iordning till tekniker.

Reservdelar

Logistikavdelningen har hand om reservdelsflödet och ser till att de viktigaste reservdelarna finns på rätt reservdelsdepå för kontrakterade enheter och kunder. I de fall där reservdel saknas beställs de vid behov och levereras till depå eller direkt till tekniker över natten. För att reservdelen skall kunna komma över natten måste felanmälan göras före kl. 15:00 för att flyg, lastbilar och eventuellt andra transportsätt ska hinna bokas och transporteras. Vissa delar finns lokalt i landet medan andra finns på centralt lager i Tyskland.

Återvinning

Vid vissa projekt ska en del uttrangerad IT-utrustning gå till återvinning. Detta kan göras på två sätt, normal- eller säker återvinning.

Normal återvinning

All utrustning som ska återvinnas samlas upp på varje kunds site och skickas för destruktion hos certifierad extern återvinningscentral. Materialet separeras, sorteras och behandlas för att föras åter i kretsloppet som råvara. Efter destruktion tillvaratas materialet på ett miljöriktigt sätt enligt ISO 14001. Vi uppfyller även kraven för yrkesmässig förbehandling enligt förordningen om producent-ansvar, SFS 2000:208 och avfallsförordningen SFS 2001:1063 §23-24.

Säker återvinning

Utbytt hårdvara samlas ihop på site och placeras säkerhetsburar innan transport till återvinningsstation. Diskar destrueras genom avmagnetisering med IBAS degausser. All information som sparats på enheten raderas effektivt med fullständig garanti och det finns ingen möjlighet att rekonstruera data efteråt. Systemet är det enda som är auktoriserat av

Försvarsmakten och US Department of Defence enligt standard DOD 5220-22M.

Certifieringar

- ∞ ISO9001:2015 Ledningssystem för kvalitet
- ∞ ISO14001:2015 Ledningssystem för miljö
- ∞ ISO/IEC 27001:2013 Ledningssystem för informationssäkerhet



Aktivt miljöarbete

Fujitsu är medlem i The Green Grid och Climate Savers Computing Initiative. Vi är det första företaget som har fått Multinational EPEAT Certification (Electronic Product Environmental Assessment Tool).



Fujitsu Sweden AB var en av grundarna till Stockholm Water Prize.

Om Fujitsu TMS

- ∞ Rikstäckande serviceorganisation med c:a 100 servicetekniker.
- ∞ 40 on-site tekniker i kunders lokaler
- ∞ Utför över 300 000 ärenden per år
- ∞ Stor supportorganisation som täcker de mesta inom ICT.
- ∞ Flera andra stödfunktioner för att få en för kunden effektiv, flexibel och smidig leverans.
- ∞ Totalt c:a 200 medarbetare i Sverige