



Partner Service Solution

Partner Service Solution

Övergripande beskrivning

Partner54 erbjudande benämns PSS (Partner Service Solution). Med PSS kombinerar Partner54 tjänster, hårdvaru- och mjukvaruimplementering, arbetsflödes-hantering och automatiserade tjänster. Allt för att sänka kostnaden och förbättra samt effektivisera arbetsflödet.

PSS-konceptet fokuserar på att användarna skall få optimerade utskriftsenheter med minskat behov av arbetsstöd så att verksamheten står på en stadig grund. Den totala ägande-kostnaden och minskad miljöpåverkan är i fokus, samtidigt som Partner54 tillsammans med kunden kontinuerligt arbetar med att förbättra tjänsterna inom PSS.

Partner54 förhållningssätt till hantering av Partner Service Solution kombineras med tre viktiga aspekter, **rådgivning**, **implementering** samt **drift** som smidigt stödjer användarna redan från start.



Rådgivning

Partner54 börjar med att analysera den faktiska utskriftsinfrastrukturen, dokumenterar processer och dokumentflöden.

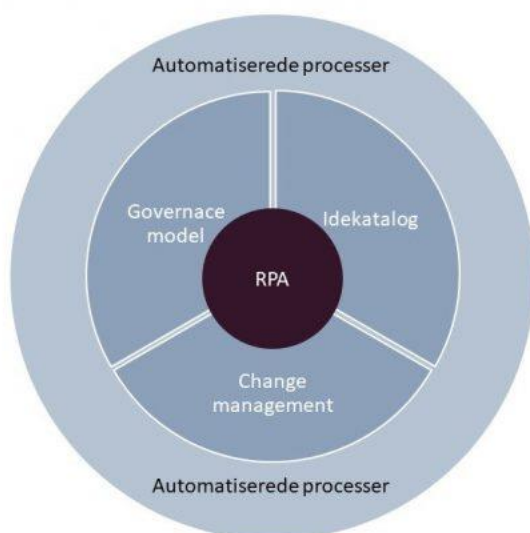
Resultatet kommer att precisera möjligheterna att öka driftsäkerheten samt bidra till att sänka kostnaderna och spara på miljön. Beroende av behovet inkluderar Partner54 åtgärder för att optimera säkerhetsskyddet för dokument (GDPR). Detta arbete anpassas också till ramarna enligt gällande lag-krav.



Implementering

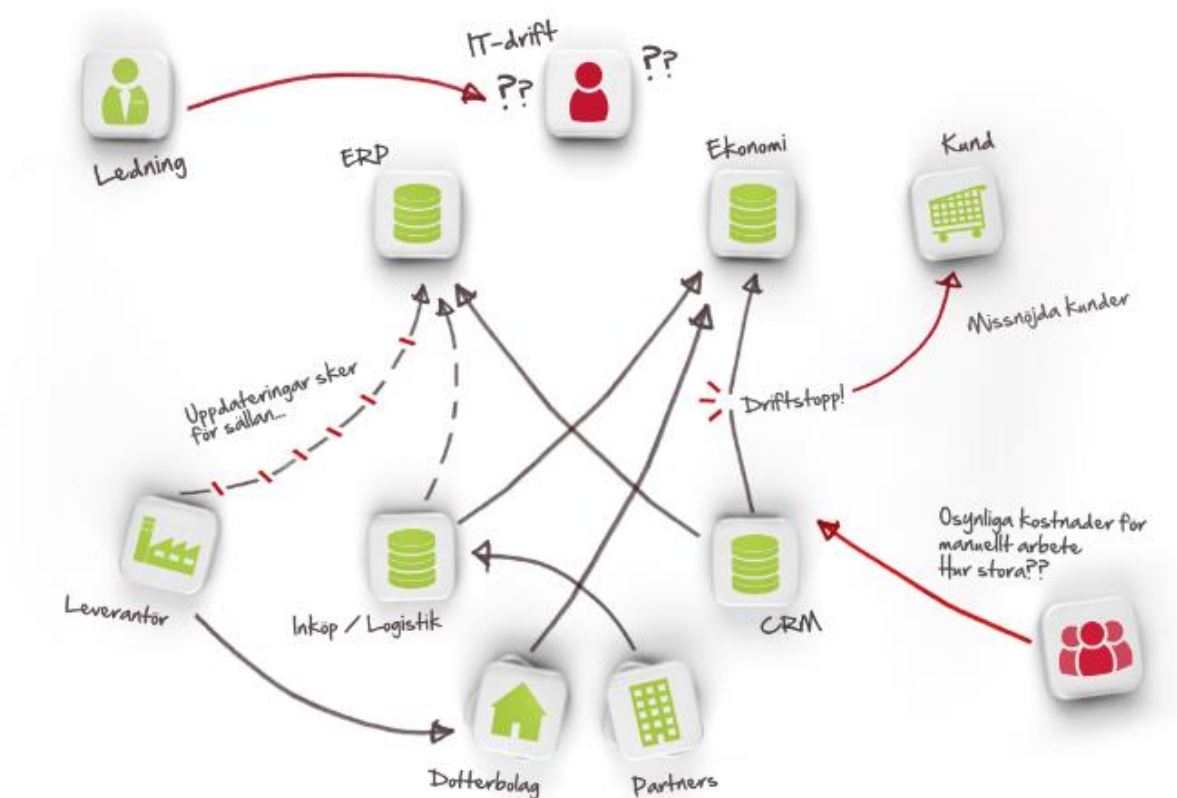
I implementeringsfasen skapas en optimal lösning för utskriftsinfrastrukturen.

Partner54 arbetar enligt PRINCE2 projektledningssystem och ser till att kontrollen blir maximal samtidigt som störningar i den dagliga verksamheten minimeras. Det skapas, utformas och erbjuds en intern presentations- och utbildningskampanj så att användarna till fullo förstår alla fördelar samt att de uppnår samtliga fördelar som en strukturerad implementering innebär.



Drift

Från dag ett ser Partner54:as serviceverksamhet till att installerad utrustning arbetar med högsta prestanda, samt att kunden får bästa support för hela sin infrastruktur. Detta inkluderar leverans av toner till överenskommen plats (tonerbyte ingår ej), återtag av förbrukade toner och förbrukade reservdelar, utförande av service och underhåll inräknat förebyggande underhåll, byta defekta reservdelar, support, nödvändiga uppgraderingar av modellprogramvara under avtalstiden. Intern mjukvara kommer att uppdateras löpande enligt givna intervaller, samt om specifikt problem måste åtgärdas med uppdaterad eller annan rekommenderad version av mjukvara.



Fördelarna med "Partner Service Solution":

- Full insyn i hårdvaran och serviceprestandan
- Arbetsflöden som exakt passar kundens behov och mål
- Övergång av ny leverantör som hanteras försiktigt med total översikt
- Aktiv anpassning av tillgångar, tjänster och TCO i enlighet med föränderliga verksamhetsbehov
- Maximal kontroll med minimal ansträngning
- Optimerade tjänster och nöjda användare balanserade med minimerade kostnader:

Den resulterande tjänsteleveransen är skräddarsydd för kundens behov och krav, men är samtidigt sammansatt av standardiserade komponenter som säkerställer både optimerad kostnadseffektivitet och tillförlitlighet.

Tjänstekomponenter/-funktioner

PSS stöder även en tjänstebaserade affärsmodell som bygger på att kundens olika verksamheter på ett enkelt sätt har möjligheten att internt kostnads föra de utskrifts- och kopieringstjänster som faktiskt konsumeras genom de flexibla tjänsterapporter som skapas under implementeringen.

Målbild

Partner54:as målbild är att i enlighet med PSS-avtalet leverera en gemensam utskriftstjänst genom en tjänsteleverans som hanterar att de kravställda specifikationerna för att de enskilda tjänstefunktionerna utvecklas under avtalsperioden utifrån användarnas förändrade krav och behov samt teknikutvecklingen på marknaden, som är baserade på standardiserade tjänstefunktioner och med unika paketeringar vid specifika behov. Tjänstefunktionsspecifikationerna för utskriftstjänsterna skall kunna uppdateras över tiden.

Partner54 levererar utskriftsutrustning sammansatt och driftklar till en överenskommen plats.

Utrustningen märks så att det tydligt framgår att felanmälan görs till Partner54:as servicedesk innan enheten placeras ut.

Rutiner och kontaktvägar för försörjning och hantering av förbrukningsmaterial i tjänsteleveransen överenskommes enligt PSS-avtalet.

Partner54 samverkar med kundens IT enhet för att säkra att inga utskriftsproblem uppstår på grund av att system eller applikationer inte matchar med Partner54:as utrustning

Partner54 anpassar hela arbetssättet i enlighet med gällande lagkrav och föreskrifter.

Åldersutbyte av befintlig utrustning

Om kunden önskar kommer Partner54:a att återtaga befintlig utrustning och tillämpar miljövänlig livscykelhantering.



Genomförena

Samtliga tjänster och uppdrag som utförs kommer att utföras enligt branschens regler och anvisningar.

Partner54 kommer att:

- Tillhandahålla teknisk kompetens enligt nivåer definierade i kravspecifikation
- All hårdvara beställs och levereras av Partner54
- Planera installationen i samråd med kunden
- Ser till att enheten transporteras och placeras till angiven plats
- Ansvarar att beställd vara är rätt utrustad
- Avemballera och transportera bort emballaget enligt gällande miljöregler
- Se till att enheten konfigureras på överenskommet sätt
- Ansluta enhet och överenskommen hård- och mjukvara enligt överenskommen metod i det nät som beställaren angivit
- Driftsätta enheten på överenskommet sätt i samarbete med kontaktperson
- Utbilda slutkund
- Avlämna slutförd installation till kund med dokumentation
- Utföra serviceavtalets alla punkter
- Utföra service och proaktivt underhåll på enheten under hela avtalsperioden
- Delta i kvartalsvisa avstämningsmöten
- Vara behjälplig vid supportärenden mot tillverkaren
- Informera beställaren i god tid om förändringar oavsett slag som väsentligt påverkar leveransen

Specifik funktionalitet - nätverksskrivare

Samtliga tjänster övervakas av Partner54:as system för att identifiera eventuella fel (incidenter) med utrustningen, Incidenter registreras i ärendesystem, valideras och åtgärdas, remote eller av servicetekniker. Därefter stängs ärendet och återkoppling sker till användare.

Ny och förändrade behov avseende funktionalitet

Partner54 avser att ta initiativ till att erbjuda nya tjänster när nya behov och förutsättningar uppkommer, samt minst två gånger per år undersöka behov av och ge förslag till tjänsteutveckling och vid genomgång redovisa den teknik och de tjänster som blivit tillgängliga på marknaden och gemensamt utvärdera nyttan av dessa, samt ange hur kunden kan nyttja dessa.



Partner Service Solution Fast

Partner54 har en väl beprövad debiteringsmodell som möjliggör att priset är bundet under hela avtalsperioden. Oavsett om priserna går upp eller ner erhåller kunden samma pris. Det kan vara en trygghet att i förväg veta vad kostnaden blir under hela avtalsperioden. Kunden debiteras en fast avgift för hela avtalsperioden. Det här medför en ökad TCO genom full kontroll där Ingen löpande debitering från ett flertal olika kostnadsställen sker. Säkerställer oförutsedda framtida kostnader om utskriftsvolymen eller om tjänstebehovet ökar under avtalsperioden. En faktura för hela avtalsperioden.

Partner Service Solution Flex

För att kunna analysera en rättvisande TCO för hela avtalsperioden per månad har kunden en möjlighet att fördela det fasta priset löpande. Den vanligaste typen av debiteringsmodell är att inköpspriset periodiseras och att månadskostnaden faktureras halvårsvis i förskott.

Partner Service Solution Fast/Flex inkluderar;

- Produktpriser
- Kartläggning och analys
- Utrullningsprojekt
- Löpande konsulttjänster (ingen debitering per timme)
- Strukturerade kvartalsmöten
- Kostnadsbesparings kalkyl (TCO) kvartalsvis (redovisas på kvartalsmöten)
- Service, support och underhåll på nyanskaffad tjänst
- Service, support och underhåll på befintlig tjänst för en smidig övergång till ny tjänst (leverantör)