

*partner***54**



Leverans och installation

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 en optimerad maskinpark med minskat behov av arbetsstöd så att kundens verksamhet 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 utskriftstjänster 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 sänkta kostnader 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 lagkrav.

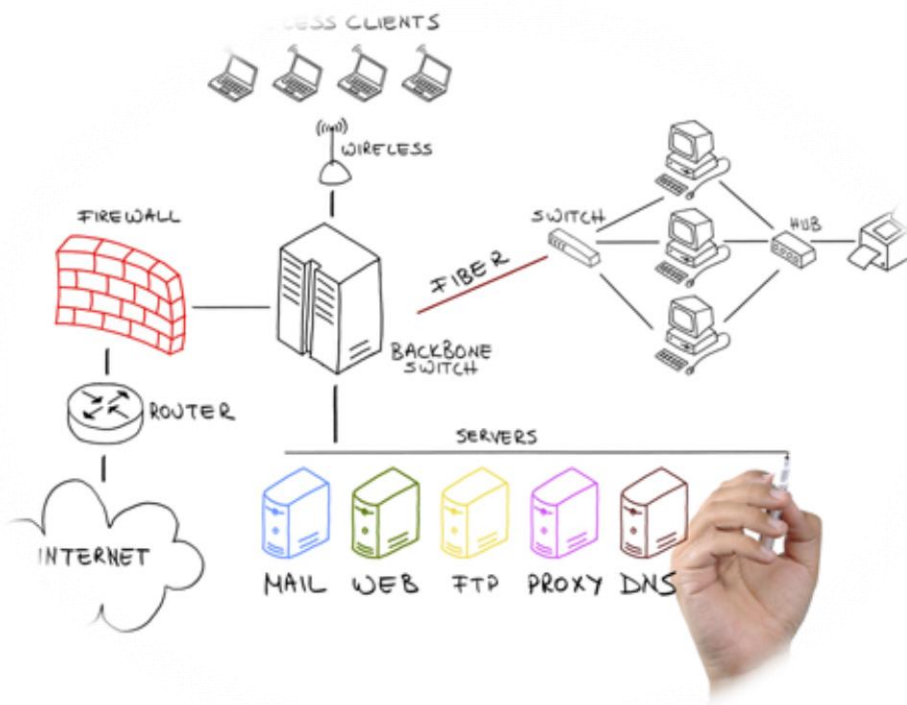
Implementering

I implementeringsfasen skapas en optimal lösning på 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 uppnår de fördelar som en strukturerad implementering innebär.

Drift

Från dag ett ser Partner54:as serviceverksamhet till att utrustningen arbetar med högsta prestanda, samt att kunden får bästa support för hela sin infrastruktur. Detta inkluderar upprättande av processer gällande för leverans av toner till överenskommen plats (tonerbyte ingår ej), återtag av förbrukade toner och reservdelar, utförande av service och underhåll inräknat förebyggande underhåll, byta defekta reservdelar, support, nödvändiga uppgraderingar av modellprogramvara under avtalstiden. Intern mjukvara som skall uppdateras löpande enligt givna intervaller, samt en implementering av "changesprocess" 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 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.

Tjänstens byggstenar är föremål för ständig utveckling och baserad på teknikutveckling, men även på övriga marknadstrender och användarnas specifika behov.

Tjänstekomponenter/-funktioner

PSS stöder även en tjänstebaserad affärsmodell som bygger på att olika verksamheter har möjligheten att internt kostnadsföra de utskrifts- och kopieringstjänster som faktiskt konsumeras genom de flexibla tjänsterapporter som skapas under implementeringen.

Målbild

Partner54:as målbild är att leverera en gemensam utskriftstjänst genom en tjänsteleverans som hanterar att de kravställda specifikationerna för de enskilda tjänstefunktionerna utvecklas under avtalsperioden utifrån kundens 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 avtalet.

Partner54 samverkar med kundens IT enhet för att säkra att inga utskriftsproblem uppstår på grund av att system eller applikationer inom kommunen 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 utan extra kostnad att återtaga befintlig utrustning och tillämpar miljövänlig livscykelhantering.



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.

Beställningsrutiner

Det finns ett flertal rutiner för beställningar från Partner54 som ingår i den sammanfattande processen. Partner54 sätter upp en webbportal skalbar, komplett, enkel och flexibel att jobba med. Beställaren behöver inte installera några program för att jobba i plattformen, allt som krävs är en webbläsare och internetuppkoppling, där beställaren på ett enkelt sätt kan navigera sig igenom sin beställning. Beställaren kommer även att kunna genomföra beställningar via e-post eller telefon till en dedikerad **SPOC** från Partner54 som är väl utbildad i det tekniska erbjudandet som är upphandlat. Funktionen **SPOC** ansvarar att de upphandlade föreskrifterna följs samt att beställningsupport kommer att erbjudas vid oklarheter. Efter fullgod beställning genereras ett ordererkännande till beställaren. Av ordererkännandet framgår leveransstatus samt vilka produkter som är beställda. Partner54;as **SPOC** följer upp och säkerställer så att leveransen sker enligt avtalet.

Partner54;as **SPOC** är behjälplig att ta fram ett förslag på vilken maskin som bäst tillgodoser beställarens behov. Vid komplicerade frågor eller speciella tekniska krav kommer Partner54;as **SPOC** att förmedla kontakten med **SDM** som är teknisk specialist hos Partner54;a.

Förbrukningsvaror/slitagedelar levereras där uppgifter om maskinens placering, byggnad, våning, kontaktperson och serienummer kommer att finnas med.

Partner54 och kunden sätter upp tydliga attestregler för vilka som äger rätt att beställa från avtalet.

Leverans

Leverans sker till anvisad plats av beställaren. Partner54; ombesörjer att avlastning sker på ett korrekt sätt enligt gemensamt uppsatta leveransrutiner. Leveransen godkänns först efter att behörig företrädare med attesträtt har signerat leveransen och därefter bekräftas leveransen till beställaren via mail. Om det är stängt/ ingen personal öppnar kommer telefonkontakt tas med kontaktperson som har genomfört beställningen.

Beställaren skall fylla i en digital checklista för att Partner54 skall kunna förkonfigurerade och göra samtliga leveranser driftklara

Utbildning (Gröna knappen)

Efter levererad utrustning genomför Partner54 "Gröna knappen" utbildning för berörd personal där utbildningen skall godkännas av kund och dokumenteras av Partner54.

Fakturering

Efter godkänd leverans och utbildning genereras en faktura till kunden. Fakturan kommer förutom obligatoriska uppgifter innehålla beställarens namn samt referenskod. Faktura med ofullständig adress eller avsaknad av erforderliga referenser returneras omgående för utredning och åtgärd.

