

*partner***54**



Service och support

Övergripande beskrivning

Partner54;as centrala serviceorganisation består av Serviceansvarig; Peter Nilsson som är ytterst ansvarig för hela serviceåtagandet. För upprättande och genomförande av leveransprojektet är SDM; Anders Öberg samt Logistikansvarig; Andreas Lindgren kontaktpersoner. Vid eskaleringsprocessen ansvarar Ulf Stenersen. Supportansvarig är Jonas Sjödén.

Partner54;as process vid driftstopp till åtgärd samt återrapporering bygger på ett förhållningssätt till hantering av felrapportering i kombination med tre viktiga aspekter, val av rapporteringsväg, val av tillvägagångssätt samt avslutande av serviceärende som smidigt stödjer kunden redan från start.

Rådgivning

Partner54 börjar med att analysera den faktiska utskriftsinfrastrukturen, dokumenterar processer och dokumentflöden. Resultatet kommer att precisera möjligheterna för att kunna öka driftsäkerheten samt bidra till att kunden sparar på miljön genom att minimera åtgärder som kan avhjälpas via telefon.

Implementering

I implementeringsfasen skapas tillsammans en optimal lösning på utskriftsinfrastrukturen.

Partner54 arbetar enligt PRINCE2 projektledningssystem och tillser 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 de fördelar som en strukturerad implementering innebär.

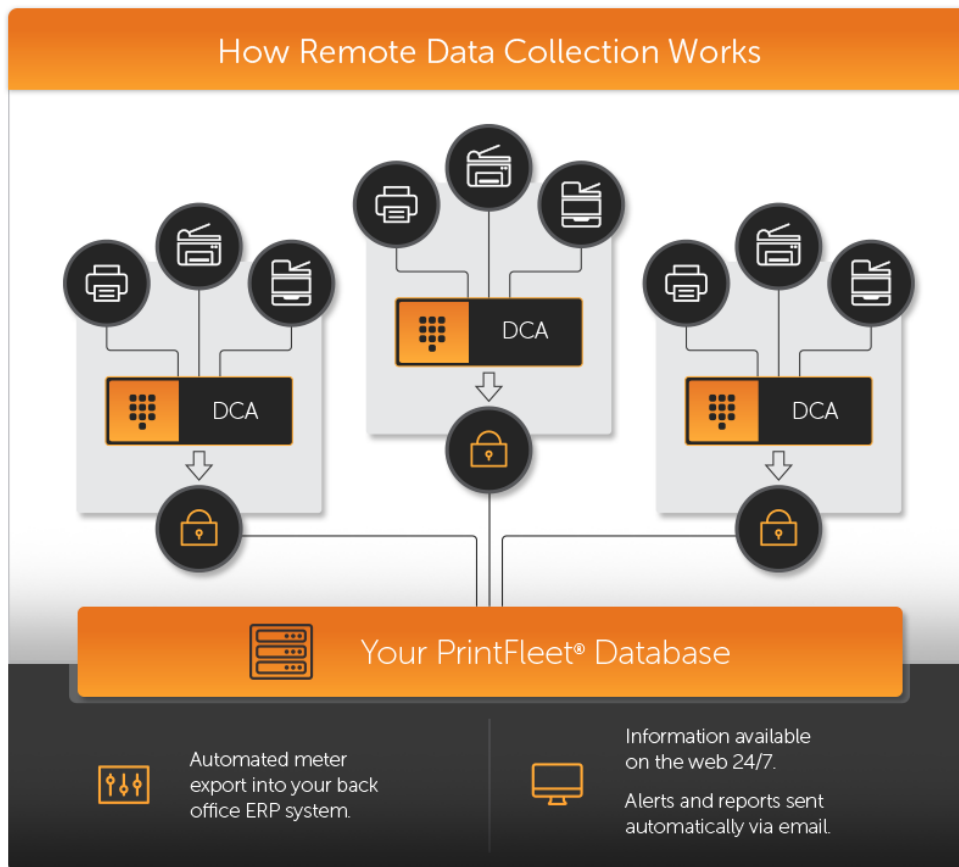
Om det är krångligt att göra en felrapport är risken stor att åtgärdstiden förlängs. Det kan handla om allt från att användare inte vet hur felanmälan skall adresseras till beskrivning av orsak.

All nödvändig information skall finnas med i en felrapport och informationen i rapporten skall vara tydligt strukturerad. Partner54 erbjuder ett tydligt och effektivt sätt att rapportera ett fel beroende på val av rapporteringsväg.

Väljer användaren att rapportera via telefon är enheterna tydligt uppmärkta så att användarna lätt kan nå servicekoordinator eller support för att genomföra en felanmälan eller för att få teknisk hjälp.

Vid tidsbrist finns även möjligheten att maila sin felanmälan till service@partner54.se.

Partner54 rekommenderar att använda sig av Printfleet serviceportal som är en tillverkaroberoende webbaserad lösning för att automatiskt göra tonerbeställning och felanmälan. Med Printfleet serviceportal är det möjligt att göra remote "firmware" uppgraderingar, distribuerar och aktivera mjukvara och applikationer på distans, status på alla utskriftsenheter i realtid vilket gör att enheterna visas via "dashboard" och servicetekniker kan ta itu med problem innan användarna påverkas, personifiera rapporter.



Home | Device Views | Reports | Alerts | Settings | Administration

Device View

Supplies Order View

Device Group: Root Group

- Root Group
 - North America
 - South America

Device String	Toner Request	Pages in 30 Days	Misc. Supply Request
HP Color LaserJet 2840	Black: 79% Cyan: 35% Magenta: 35% Yellow: 28%	23	Imaging Drum: 5%
TASKalfa 250ci	Black: 1% Cyan: 66% Magenta: 77% Yellow: 22%	2,326	Waste Toner Box: Warning
Canon iR-ADV C3020 30.06	Black: 92% Cyan: 95% Magenta: 95% Yellow: 95%	0	n/a
B6500	Black: 75%	497	n/a
HP Color LaserJet CP2025dn	Black: 82% Cyan: 45% Magenta: 70% Yellow: 23%	0	n/a
B430	Black: 20%	0	Black Imaging Dr...: 91%

Drift

Från dag ett tillser Partner54:as serviceverksamhet att utrustningen arbetar med högsta prestanda, samt att kunden får bästa support för hela sin infrastruktur. Detta inkluderar återtag av förbrukade reservdelar, utförande av service och underhåll, där inräknat förebyggande underhåll, byte av defekta reservdelar, support, nödvändiga uppgraderingar av modellprogramvara (firmware) 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
- 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:

Tillvägagångssätt

Partner54:as målbild är att upprätta en lättarbetad process för felanmälan, minimera akuta serviceåtgärder samt en trygg återrapportering till användarna.

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

Partner54 utbildar och säkerställer handhavande åtgärder vid enklare driftsstopp samt informerar om Partner54:as telefonsupport som är behjälplig vid enklare supportärenden.

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 kommer att utföra service proaktivt på alla installerade enheter för att minimera driftstopp.

Vid akut driftstopp kommer Partner54 att informera beställaren om datum och tid för serviceåtgärd.

Partner54 har alla vitala delar lokalt, vilket gör att fel alltid kan avhjälpas på plats.

Efter utförd service avlämnar servicedesk slutfört ärende till kunden via mail.