

Codzienna POMOC

Fujitsu World Tour 2017

FUJITSU

shaping tomorrow with you

Human Centric Innovation

Digital Co-creation



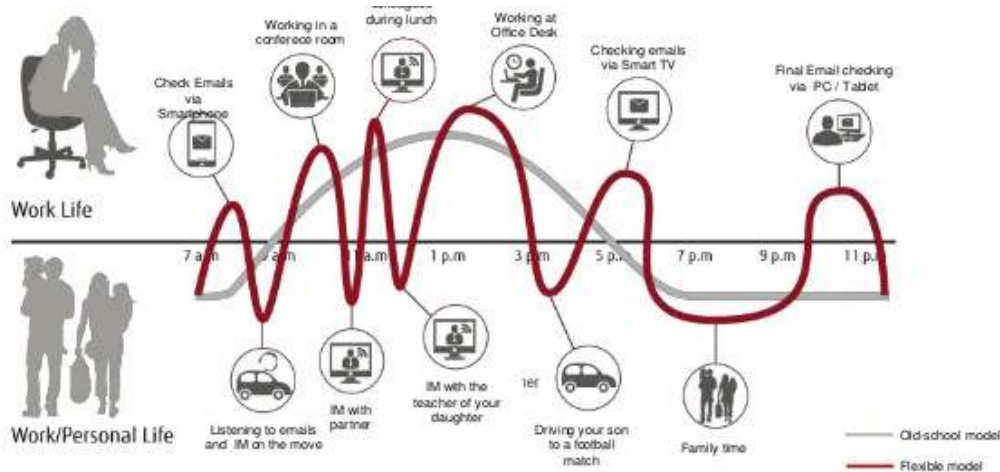
LIFESTYLE OUTSOURCING

- żebyś mógł skoncentrować się na tym, co **Ty** najbardziej cenisz

OUTSOURCING Fakty

■ W życiu codziennym coraz częściej korzystamy z zalet outsourcingu:

- Sprzątanie,
- Gotowanie,
- Prasowanie,
- Przemieszczanie się,
- Przesyłki,
- Remonty,
- Opieka nad dzieckiem,



Czy warto nas zatrudnić ?



Nasza filozofia



- Bądź skupiony na Twoim podstawowym biznesie,
- Wykorzystaj zalety nowych technologii ,
- Pamiętaj Wykwalifikowany nie znaczy Doświadczony,
- Wykorzystaj wyszkolony, doświadczony, wykwalifikowany, certyfikowany, zespół
- Kontroluj koszty informatyczne
- Zmniejsz koszty pracy
- Zwiększ efektywność i konkurencyjność
- Zmniejsz ryzyko
- Wyrównaj swoje szanse
- Bądź zgodny i bezpieczny

Dlaczego FUJITSU:

- SPOC (Single Point of Contact) – jeden punkt kontaktu dla użytkowników
- Odciążenie działu IT (przejęcie prostych powtarzalnych zgłoszeń)
- Wsparcie użytkownika niezależnie od producenta sprzętu i/lub oprogramowania
- Optymalizacja kosztowa / Elastyczny sposób rozliczeń np. za stanowisko pracy / za zgłoszenie
- Ciągłe monitorowanie jakości i standaryzacja SLA praca w oparciu o metodykę ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- Globalny Service Desk działający 24/7, Ogólnopolska sieć wsparcia on-site



- Odbieranie zgłoszeń od użytkowników (telefon, mail, portal)
- Kompleksowe wsparcie IT (pełny cykl procesu obsługi)
- Obsługa stanowiska pracy użytkownika końcowego
- Wsparcie w zakresie:
 - Zarządzanie PC i laptopami , peryferiami(m.in. Office, Windows, Mail, aplikacje Klienta)
 - Zarządzanie telefonami (IP i telefony Mobilne)
 - Zarządzanie wydrukiem
- Obsługa standardu ITILv3 w zakresie:
 - Zarządzanie incydem, problemem, żądaniem usługi, wnioskiem o zmianę
 - Zarządzanie konfiguracją
 - Baza wiedzy
 - SLA



SERVICE DESK by FUJITSU – GŁÓWNE KORZYŚCI



Usługa

- Wsparcie biznesu
 - We wszystkich lokalizacjach i we wszystkich językach
- Zapewnienie optymalnego modelu dostarczania usługi
 - Możliwość przejęcia pracowników Klienta
 - **Możliwość wdrożenia modelu łączonego (pracownicy Klienta oraz pracownicy Dostawcy)**
 - **Efektywna i sprawna tranzycja usługi/ kontraktu od poprzedniego Dostawcy**
 - **Ogólnopolska sieć wsparcia on-site na terenie Polski (Europy)**

Efektywność

- Efektywność kosztowa
 - Ale z zachowaniem odpowiedniej jakości usług, bezpieczeństwa i ciągłości procesów biznesowych

Standardy

- Industrializacja procesów zgodnie z metodyką ITILv3
 - Standardowe procesy oparte o doświadczenie z wielu projektów

Co nas różni ...



SERVICE DESK by FUJITSU – 3-cia linia wsparcia

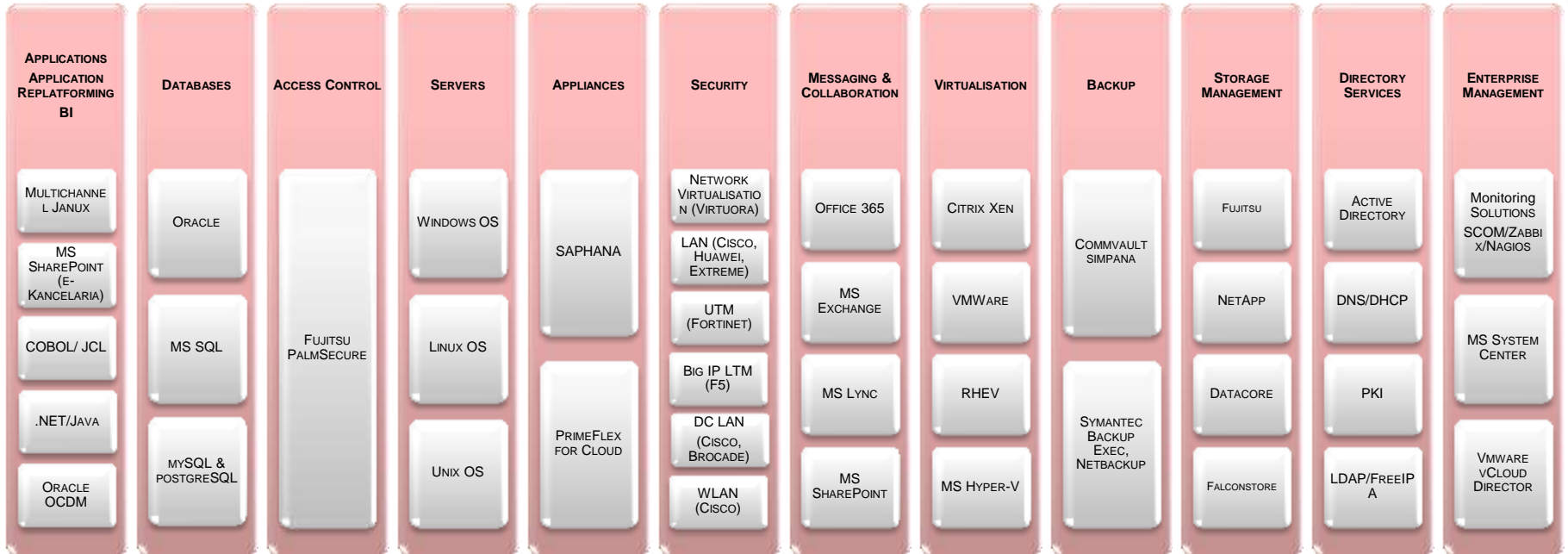


Fujitsu posiadającą ogólnopolską sieć usługową z centrami w największych miastach Polski, zdolną do obsługi zgłoszeń usługowych Użytkowników Fujitsu **on-site** (problemy, awarie systemowe, sprzętowe oraz aplikacyjne, zgłoszenia zmian) w dowolnym wymaganym reżimie i zakresie

- **Warszawa**
- Kraków
- Rzeszów
- Katowice
- Gliwice
- Tarnowskie Góry
- Wrocław
- Poznań
- **Łódź**
- Szczecin
- Gdańsk
- Ełk
- Grudziądz



KOMPETENCJE TECHNOLOGICZNE



PRINCE2, PMI, ITIL

SERVICE DESK – SLA, KPI - NASZE OSIĄGNIĘCIA



- Wskaźnik First Time Fix > 80%
- 98% Incydentów rozwiązanych w ciągu pierwszych 24 godzin
- Satysfakcja Użytkowników - 97% Użytkowników usatysfakcjonowanych
- 20% średni wzrost w produktywności wśród wszystkich Użytkowników IT
- 99% kluczowych SLA zrealizowanych (ze 195)



■ ***KLIENT Z SEKTORA BANKOWEGO***

- Dla naszego Klienta świadczymy pełny outsourcing IT, wsparcie użytkowników końcowych w zakresie IT (aplikacje biurowe, aplikacje specjalistyczne), realizujemy 1-szą, 2-gą i 3-cią linię wsparcia (on-site)
- Liczba użytkowników objętych wsparciem: **ponad 1800**

■ ***KLIENT Z BRANŻY MASZYN PRZEMYSŁOWYCH***

- Dla naszego Klienta świadczymy wsparcie użytkowników końcowych w zakresie IT (aplikacje biurowe, aplikacje specjalistyczne), realizujemy 1-szą, 2-gą i 3-cią linię wsparcia (on-site)
- Liczba użytkowników objętych wsparciem: **ponad 600**

■ ***KLIENT Z BRANŻY OPONIARSKIEJ***

- Dla naszego Klienta świadczymy wsparcie użytkowników końcowych w zakresie IT (aplikacje biurowe, aplikacje specjalistyczne) w trzech lokalizacjach – Centrala oraz dwa zakłady przemysłowe, realizujemy 1-szą, 2-gą i 3-cią linię wsparcia (on-site)
- Liczba użytkowników objętych wsparciem: **ponad 1200**

KLIENT Z BRANŻY LOTNICZEJ

- Jednym z naszych kluczowych klientów w ww. zakresie jest czołowa europejska linia lotnicza, dla której Fujitsu świadczy usługi typu IMAC na całym świecie.
 -
- Klient posiada 395 lokalizacji (lotniska oraz biura) w 95 krajach. Fujitsu świadczy dla tego Klienta szeroki katalog usług obejmujący między innymi:
 - Single Point of Contact,
 - Single Point of Responsibility,
 - Elektroniczny system rejestracji i śledzenia statusów incydentów i zgłoszeń serwisowych,
 - Globalne zarządzanie serwisem,
 - Rollout 15'000 stanowisk roboczych,
 - Usługi Break&Fix dla heterogenicznej infrastruktury sprzętowej,
 - Usługi IMAC/D,
 - Dedykowane osoby dla kluczowych lokalizacji.
 -
- W Polsce świadczymy usługę Service Desk z on-site support dla 12 lokalizacji oraz około 900 użytkowników, zarówno z urządzeniami stacjonarnymi jak i mobilnymi.

KLIENT Z BRANŻY AUTOMATYKI PRZEMYSŁOWEJ

- Dla naszego Klienta świadczymy wsparcie użytkowników końcowych w zakresie IT (aplikacje biurowe, aplikacje specjalistyczne), realizujemy 1-szą, 2-gą i 3-cią linię wsparcia (on-site)
- Liczba użytkowników objętych wsparciem: **ponad 1200**

KLIENT Z BRANŻY MEDYCZNEJ

- Dla naszego Klienta świadczymy pełny outsourcing IT, wsparcie użytkowników końcowych w zakresie IT (aplikacje biurowe, aplikacje specjalistyczne), realizujemy 1-szą, 2-gą i 3-cią linię wsparcia (on-site)
- W ramach projektu dostarczamy również kompleksowe stanowisko pracy, zarządzamy lokalnym Data Center u Klienta (łącznie z monitoringiem 24/7 oraz backupem)

WYBRANI KLIENCI

FUJITSU



The logo features a red infinity symbol positioned above the word "FUJITSU". The word "FUJITSU" is rendered in a bold, red, serif typeface. The letter "J" is stylized with a long, downward-pointing tail that curves to the left.

FUJITSU

shaping tomorrow with you

- Body text 1st layer
 - Body text 2nd layer
 - Body text 3rd layer
 - Body text 4th layer
 - Body text 5th layer

Centra	Warszawa, Łódź
Zasięg	Ogólnopolski, lokalizacje serwisowe na terenie całej Polski
Usługi	Service Desk, End User Support, Managed Services, Managed Maintenance, Usługi Integracyjne i Wdrożeniowe, Usługi Aplikacyjne, Utrzymanie Platform
Liczba pracowników	1100+
Liczba Klientów	200+
Liczba incydentów	1,150,000 średnio rocznie
Liczba obsługiwanych Użytkowników	440 000+
Obsługiwane języki	angielski, niemiecki, francuski, holenderski, portugalski, hiszpański, rosyjski, polski, węgierski, włoski, turecki, słoweński, grecki, ukraiński, fiński i inne
Obsługiwane sektory rynku	Finansowy, Automotive, Retail, Public, Utilities, Telco