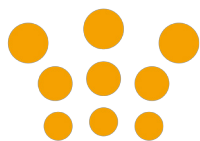


# Utskrift som tjänst



IT-mästaren

# Innehåll

|   |   |
|---|---|
| Allmänt om tjänsten   | 3 |
| I Utskrift som tjänst ingår följande funktioner               | 3 |
| Införande av tjänst   | 3 |
| Administration och logistikhantering av definierad utrustning | 3 |
| Livscykelhantering  | 3 |
| Administration, nyinstallation och underhåll                  | 4 |
| Service & Supplies Management                                 | 4 |
| Förebyggande service innan det blir akut                      | 4 |
| Säkerhetsuppdateringar  | 4 |
| Automatisk mätaravläsning                                     | 4 |
| Rapportering  | 4 |

## ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

Utskrift som tjänst är framtagen för outsourcing av utskriftsprocess för hela eller delar av organisationen, där kunden betalar ett fast pris för en fastställd mängd utskrifter.

Tjänsten baseras på realtidsövervakning av era utskriftsenheter samt tydliga rutiner för problemlösning och effektivisering.

En fullskalig lösning innebär tjänster som leverans, förkonfigurerad utrustning, utbildning, drift, service, support och kontinuerlig dokumentanalys.

## I UTSKRIFT SOM TJÄNST INGÅR FÖLJANDE FUNKTIONER

- Skrivare & Multifunktionsenheter
- Införandeprojekt för avtalad tjänst
- Grundkonfigurering/paketering av standardutrustning
- Tillkommande nya standarder för utrustning och applikationer
- Integration mot kundens IT system (affärssystem, printserver mm)
- Administration och logistikhantering
- Proaktiva serviceåtgärder/larmhantering
- På platsen - Service och Underhåll
- Säkerhetsuppdateringar
- Inventering av avtalad utrustning
- Inventering av icke leverantörs ägd utrustning
- Licensredovisning
- Support på avtalad tjänst
- Automatisk mätaravläsning
- Automatisk beställning av förbrukningsmaterial
- Service och support portal
- Garantihantering (Lev.kontakter, bevakning etc.)
- Samlingsfaktura för hela tjänsten

## INFÖRANDE AV TJÄNST

IT-mästarens leverans av "Utskrift som tjänst" startar med ett införandeprojekt, där gemensamma strukturer, processer och rutiner skapas. Införande leds av en gemensam styrgrupp, utsedd av parterna. Om inte annat överenskommes så står parterna för sina egna kostnader under införandet. Införandet avslutas vid särskilt möte, när Kunden godkänner driftsättning.

## ADMINISTRATION OCH LOGISTIKHANTERING AV DEFINIERAD UTRUSTNING

Vårt ansvar ligger i att svara för leverans av standardiserad printerutrustning och annan i avtal definierad utrustning i enlighet med överenskommen standard och dokumentation. I IT-mästarens åtagande ingår även koordinering av befintlig utrustning som behöver bytas.

I tjänsten ingår automatisk leverans av förbrukningsmaterial, såsom ex toner och trumma.

## LIVSCYKELHANTERING

IT-mästarens åtagande omfattar att under kontraktstiden säkerställa att kundens "Utskrift som tjänst" motsvarar den kapacitet, tillgänglighet och kvalitet som avtalats. Det innebär ett ansvar för att under livscykeln fysiskt och ekonomiskt administrera de produkter som omfattas av åtagandet. Livscykelhanteringen omfattar följande moment och funktioner;

- Säkerställa behov mot Tjänstspecifikation

- Beställning/Inköp
- Konfiguration hos IT-mästaren eller utsedd parter
- Transport/Installation på plats hos kund/återtag av emballage
- Löpande underhåll och försörjning av förbrukningsmaterial
- Service på hårdvara
- Avveckling av produkter
- Återvinning av produkter

## ADMINISTRATION, NYINSTALLATION OCH UNDERHÅLL

IT-mästaren mottar beställning från auktoriserad personal hos kund och ansvarar för paketering, installation, dokumentation och leverans av tjänsten.

Ny utrustning levereras med senast fastställd standard ut till angiven plats för att där koppla in utrustningen i nätverk. Underhåll och uppdateringar kan därefter i de flesta fall göras genom fjärrfunktioner.

IT-mästaren förbehåller sig rätten att vid behov konsolidera eller byta utrustning som av volymiskäl ej används optimalt vid sin nuvarande placering.

## SERVICE & SUPPLIES MANAGEMENT

Vi övervakar skrivarens status och ser när förbrukningen börjar ta slut.

Ny förbrukning såsom toner, trummor, och andra förbrukningsvaror skickas till er innan de gamla tagit slut. På så sätt står ni aldrig utan.

Vi kontrollerar också hur skrivaren mår och kan planera in förebyggande servicebesök, allt för att minimera oplanerade driftstopp.

Tjänsten inkluderar även automatisk mätaravläsning vilket minimerar ert arbete och säkerställer rätt fakturering.

## FÖREBYGGANDE SERVICE INNAN DET BLIR AKUT

Vi övervakar skrivaren och ser hur den mår. Vid behov kommer vi ut på plats och servar skrivaren innan den stannar. IT-mästaren ansvarar för proaktiv service för all definierad utrustning vid jämna serviceintervaller, samt vid direkta hårdvarufel. Kund ansvarar för att all felanmälan på ej nätverksansluten utrustning sker via Service Desk.

## SÄKERHETSUPPDATERINGAR

IT-mästaren ansvarar för att bevaka och installera nya säkerhetsuppdateringar på definierad utrustning där så krävs, samt att tillkommande utrustning följer Kunds säkerhets- och funktionskrav.

## AUTOMATISK MÄTARAVLÄSNING

Med automatisk mätaravläsning slipper kunden läsa av maskinens räkneverk. Detta ger korrekt fakturering av serviceavtalet och minimerar arbetet.

## RAPPORTERING

Med våra analysverktyg får kunden 100 % kontroll på sin printpark på ett enkelt och effektivt sätt. Kunden får kontroll på volymer, kostnader, service och förbrukning oavsett märke, modell eller leverantör.

- Ger kunden full kontroll över antal maskiner som finns i parken
- Förenklar arbetet med att veta vart maskinerna står placerade och status på dem
- Full koll på kostnader kopplade till print



- Proaktiv serviceövervakning
- "Just in Time" - Tonerleveranser
- Reducera lager av toner vilket medför mindre bundet kapital
- Enkel tillgång till all information i realtid via webben 24/7 365 dagar om året
- Ger möjlighet att minska kostnaderna och effektivisera parken
- Möjlighet att ta beslut på nya maskiner/lösningar utifrån ett verkligt behov och inte bara ett upplevt
- Miljöpåverkan
- Kontraktshantering