

KonceptService

For at sikre en butiks- eller franchise kædes markedskoncept, eller mange mindre lokationer i en forretnings sammenslutning eller virksomhed stilles der høje IT-krav. Her kan ServiceGruppen hjælpe.

KonceptService hos ServiceGruppen

Oftestilles der store krav til en høj grad af ensartethed i metoder og rutiner hos kædeorganisationer. Dette kan udelukkende opfyldes ved at stille funktionelle og anvendelige systemer og værktøjer til rådighed for lokationerne.

Systemerne er hjertet eller motoren på lokationen da det er her der søges oplysning og information, udarbejdes sager, ordrer, fakturaer, etc. Det er derfor af stor vigtighed, at disse fungerer optimalt og kan benyttes problemfrit, så lokationen kan levere den forventede ydelse til kunder og klienter.

ServiceGruppen har et velfungerende og gennemtestet koncept til løsning af de opgaver der er i forbindelse med den IT-relaterede drift af systemerne, som

- Service- og vedligeholdelse af udstyr på lokationen
- Installation af nyt udstyr
- Etablering af nye lokationer

Hvad indeholder KonceptService?

Konceptet bygger på den erfaring og kompetence, som ServiceGruppen har opbygget gennem flere års samarbejde med store landsdækkende virksomheder hvor ensartethed er af yderste vigtighed.

Derfor er alle opgaver og rutiner velbeskrevne hvilket betyder, at ServiceGruppen kan tage det fulde ansvar for lokationens totale installation, herunder diagnoseansvar for fejl der skal udbedres af andre serviceydere, f.eks. på telefon og datalinier, el- og netværksskabler, o.lign.

Konceptet indeholder ud over de rent tekniske kompetencer, udarbejdelse af procedurer og værktøjer til

- Indsamling af data om den enkelte lokation
- Aftaletilmeldning og afregning for den enkelte lokation

Dertil kommer udarbejdelse af følgende:

- Installationsvejledninger
- Driftshåndbog
- Tekniske vejledning



- Restore procedurer
- Image håndtering
- Rutiner for bestilling af udstyr og installation
- Procedurer mellem HW leverandør og serviceyder
- Udstyrsoversigter
- Procedure for produktmodning
- Arbejdsskemaer til nyetablering og flytning
- Opgraderings- og udrulningsprocedurer
- Aftestning og godkendelse af nyt udstyr
- Administration af Garantidækning fra producent

Opgaver kan afregnes til faste priser, så lokationen er bekendt med alle omkostninger inden udførelse. f.eks

- Installation af ny lokation
- Første arbejdsstation (inkl. Kørsel)
- Første printer (inkl. Kørsel)
- Efterflg. Arbejdsstation
- Efterflg. Printer
- Options
- Årlig serviceaftift

Via samarbejde med hardware forhandleren, er det muligt for lokationen at få oplyst en samlet pris på udstyr inkl. installation i en og samme arbejdsgang.

Efterfølgende koordinering foregår udelukkende mellem forhandleren og ServiceGruppen.

Hvilke ressourcer er til rådighed?

Store landsdækkende kunder stiller store krav til deres samarbejdspartnere. Det er en selvfølge, at et samarbejdet bygger på tillid til partneren og at der er en tilfredsstillende sammenhæng mellem prisen og ydelsen. Derudover skal partneren agere som en seriøs sparringspartner og kunne levere ydelsen i en form, som giver tryghed og tilfredshed helt ud i yderste led af organisationen.



KonceptService er sammensat på en måde, så der kan tages hånd om alle former for opgaver der opstår i et samarbejde, og disse varetages af en navngiven:

- Key account manager – ansvarlig for kontrakt og aftale
- Salgskordinator – ansvarlig for ajourføring af aftaler og korrekt registrering af lokationer og udstyr
- Konceptansvarlig – projektleder med ansvar for udarbejdelse af overordnet samarbejde og beskrivelse af procedurer og driftshåndbog
- System Manager - ansvarlig for system relaterede opgaver og koordinering af ressourcer
- Service koordinator - det daglige kontaktpunkt for registrering af opgaver
- Konsulenter - fast tekniker team, sammensat efter kompetencekrav og med relevante uddannelser og erfaring

Fordele ved KonceptService

- Allerede kendt og velfungerende koncept
- Der tages 100% ansvar for lokationens installation
- Kan nå alle lokationer på 2 timer
- Fleksibel tilpasning af koncept ud fra individuelle behov og ønsker
- Sparring til forbedringer af driften og løbende dokumentation
- Rådgivning inden for alle aspekter af IT-installation sammen med forhandleren
- Altid faste systemkonsulenter som kender lokationen, dens ansatte og IT-miljøet.
- Altid faste priser på alle ensartede opgaver
- Direkte adgang til kompetence på mange niveauer

Kontakt ServiceGruppen

Du kan få yderligere oplysninger vedr. KonceptService eller om ServiceGruppens øvrige løsninger og kompetencer ved at kontakte salgsafdelingen på telefon 4657 0333 eller via salg@servicegruppen.dk.

Besøg os på www.servicegruppen.dk