

Forretningsområder

- Outsourcing af it-drift
- Life Cycle Management
- Retail Management
- Print Management
- Online Services
- Hardware support

Fakta

- Landsdækkende beredskab
- I alt 90 medarbejdere
- 60 kørende teknikere
- Blandt de 3 største serviceleverandører i Danmark
- Servicemål og dokumentation
- Høj miljøbevidsthed
- Stiftet i 1985
- 100% danskejet
- Hovedkontor i Hedehusene
- 5 afdelinger i Danmark
- 25% ejerskab af NEISA



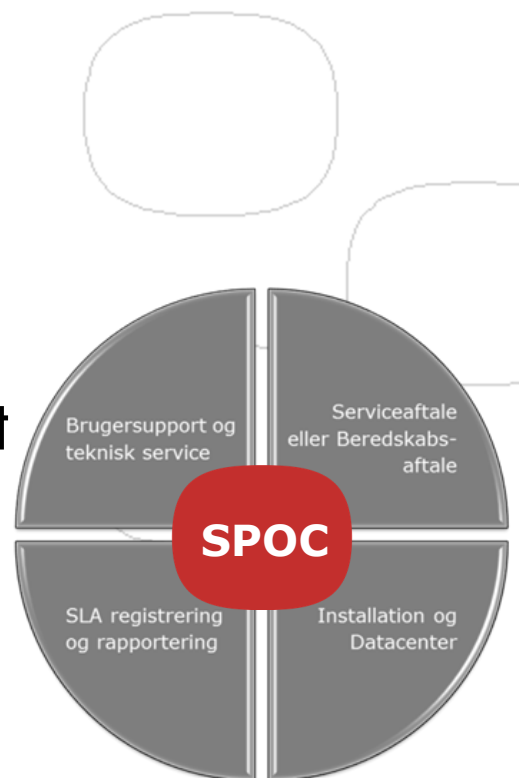
Retail Management

Med servicering og reparation af butikkernes POS-system, sikrer vi butikskæder landet over den højst mulige opetid til kendte, faste og lave omkostninger.

SPOC

Alt POS-udstyr, der er omfattet af en aftale, fejlmeldes kun ét sted. ServiceGruppen stiller lagerhotel til rådighed, og er certificeret til at håndtere alt butikkens it-udstyr.

ServiceGruppen fungerer som Single Point of Contact på alle butikskædens it-incidents og supporterer alle kædens butikker samt kædekontoret og kan endvidere tage ansvar for overvågning af systemer samt overholdelse af backup-procedurer.



Brugersupport

Udbedring af fejl på butikkens POS-udstyr indenfor aftalt responstid (ned til 2 timer). Tekniker udskifter defekt udstyr med fungerende, således at butikken hurtigst muligt er oppe og køre igen. ServiceGruppens FrontDesk er åben 24/7, så vi kan agere med det samme, - også indenfor butikkernes udvidede åbningstider.

Serviceaftale

Når butikkens it-udstyr går ned, skal der ageres prompte, for at det ikke skal koste på bundlinjen. Med kun ét kald, rykker ServiceGruppen ud i henhold til indgået serviceaftale. Serviceaftalen kan indeholde håndtering af den totale hardware service af butikkernes POS-udstyr.

Beredskabsaftale

Det defekte hardware ombyttes onsite indenfor aftalt responstid, således at butikken hurtigt er i drift igen.

SLA-mål

Serviceaftalen skræddersyes efter butikkernes service-behov, og responstiden tilpasses således butikkernes svingende behov. Det er butikkens sikkerhed for hurtig ekspedition ved fejludbedring af POS-udstyr.

ServiceGruppen afrapporterer månedligt på supportkald, onsite service, servicemål m.m.

Installation af POS-udstyr

ServiceGruppen deltager i udrulningsprojekter i butikkerne. Forud for installationen klargør ServiceGruppen det nye udstyr med software, og efter net- samt el-tilslutninger er foretaget, færdiggør ServiceGruppen installationen.

Datacenter

ServiceGruppen tilbyder at stille eget datacenter til rådighed. Dermed undgår butikkerne at investere i dyr hardware og er uafhængige af at skulle ofre ressourcer på selv at køre it-infrastrukturen.