# IT-Vorsorge punktgenau dosiert

## Fujitsu Maintenance Services

shaping tomorrow with you

FUJITSU

# Weil immer was passieren kann, muss vorher was geschehen!

Eine moderne Unternehmens-IT ist das Herzstück für erfolgreiche und fortlaufende Geschäftsprozesse. Schlägt sie auch nur für einen kleinen Moment nicht mehr in der gewohnten Taktung, kann das für den Betrieb und die Produktivität eines Unternehmens durchaus ernste Folgen haben.

Hier stehen vor allem die IT-Verantwortlichen in der Pflicht. Sie sind gefordert, wirksame Sicherheitsvorkehrungen zur Betriebs- und Bestandssicherung zu treffen. Ein ganzheitlicher Blick tut dabei not. Zum einen, weil IT-Infrastrukturen heutzutage immer komplexer werden. Neben einer Vielzahl an Hardware-Komponenten von verschiedenen Herstellern kann die Heterogenität in praktisch allen Bereichen auftreten.

Jedes Produkt schreibt seine eigene Geschichte – in Summe führt das zu einem Geflecht aus Lebenszyklen. Zum anderen tut ein ganzheitlicher Blick auch deshalb not, weil IT-Manager wirtschaftlich handeln müssen.

Mit dem Grad der Modernität und Hochverfügbarkeit einer IT steigt meist auch der finanzielle Aufwand. Hier gilt es, einer Kostenexplosion entgegenzuwirken und die Services sinnvoll einzusetzen. Der Bestfall: Verantwortlichkeiten zu bündeln und einen kompetenten Partner zu haben, der ganz allein mit seinem Angebot jeden erforderlichen Wartungs- und Supportbedarf abdeckt.

# Specsavers vereinfacht mit Fujitsu Maintenance die Prozessabläufe und reduziert die Kosten

Specsavers, mit über 1.500 Geschäften die weltweit größte private Optiker-Gruppe, hat mit Fujitsu ein Supportkonzept entwickelt, das je nachdem, wie geschäftskritisch die jeweilige Hardware und Software des Unternehmens ist, den richtigen Service Level bietet.

Das Konzept bietet maßgeschneiderte Service- und Reaktionszeiten – unterteilt in die Kategorien „sehr geschäftskritisch", „geschäftskritisch" und „wenig geschäftskritisch". Mit Fujitsu als zentralem Ansprechpartner für alle Supportaufgaben arbeitet Specsavers mit einem verantwortlichen Partner und profitiert von geringerem Verwaltungsaufwand sowie von deutlichen Kosteneinsparungen für Maintenance und Support.

# Hardware, Software, Rechenzentrum
## Ihre IT verdient umfassenden Schutz

**Wir versichern: Fujitsu nimmt sich Ihrer IT komplett an**
Reibungsloser IT-Betrieb? Produktives Zusammenspiel von Hardware und Software? Hochverfügbare IT-Ressourcen? Die Zuverlässigkeit der IT ist ein ganz wesentlicher Erfolgsfaktor im Tagesgeschäft von Unternehmen. Doch so selbstverständlich, wie es klingt, ist es mit der Zuverlässigkeit nicht. Eine vorausschauende IT-Planung kann helfen. Passend dazu kommt von uns das Angebot für eine punktgenaue IT-Vorsorge: das **Portfolio Fujitsu Maintenance**.

Mit diesem herstellerunabhängigen Angebot sorgen wir dafür, dass Sie sich sicher fühlen. Es erlaubt Ihnen, den optimalen Mix aus Wartungs- und Supportleistungen sowie Strategien zum Bestandsschutz und der kontinuierlichen Sicherung der Geschäftsprozesse zu wählen. Sie konfigurieren einen IT-Schutz, der auf Ihre Geschäftsanforderungen exakt abgestimmt ist. Sie haben die Wahl. Die Services sind zunächst unterteilt nach Support für Produkte und für Infrastrukturen.

In den Segmenten finden Sie die Services thematisch kategorisiert, so dass Sie die Leistungen Ihrem Bedarf entsprechend auswählen können. Viele Szenarien sind denkbar – fordern Sie uns heraus. Wir helfen Ihnen mit unserem umfassenden Service- und Supportportfolio, die Performance Ihrer IT auf höchstem Level zu halten. Immer mit dem Ziel, kosten- und ressourcenschonend zu handeln. Und es Ihnen in der Abwicklung so einfach wie möglich zu machen: Sie haben nur mit uns zu tun – auch oder gerade in Multivendor- Umgebungen.

**Die ganze Support-Welt von Fujitsu Maintenance:**
- Product Support
- Infrastructure Support

**Im „Product Support" erhalten Sie:**

- Start-up Services
  - *InstallationPack*
- Hardware Maintenance
  - *Support Pack Hardware*
  - *ServiceContract Hardware*
- Software Support
  - *Support Pack Software*
  - *ServiceContract Software*

**„Infrastructure Support" bietet Ihnen:**

- Infrastructure Change Support
  - *Rollout Services*
  - *IMAC/D Services*
- Solution Support
  - *SolutionContract*
- Managed Maintenance
  - *Service Contract Administration*
  - *Service Contract Management*
  - *Global Service Contract Management*

# Start-up Services
## InstallationPack

Bei neuer Hardware ist Produktivität von Beginn an wichtig. Mit dem **Start-up Service InstallationPack** unterstützen wir Sie dabei, ETERNUS Storage-Systeme, PRIMERGY Server und Oracle SPARC Enterprise Server unverzüglich zu starten und nutzen zu können. Das InstallationPack ist in drei Ausführungen erhältlich: Basic – Advanced – Individual.

**Unser Leistungsspektrum:**
Prüfung der Installationsumgebung, die Installation von Hardware und Betriebssoftware, die Herstellung physikalischer Verbindungen, die Standard-Systemkonfiguration sowie die Übergabe an den Kunden. Darüber hinaus sind auf Kundenwunsch weitere optionale Services verfügbar.

### OMV erzielt mit der Service- und Logistikkompetenz von Fujitsu maximalen Nutzen

Die OMV Aktiengesellschaft ist ein führender Energiekonzern und eines der größten börsennotierten Industrieunternehmen in Österreich. Beim Projekt der Servermodernisierung mit PRIMERGY Rack Servern für mehr als 20 Länder überzeugte Fujitsu neben der ausgezeichneten Produktqualität auch mit dem Logistik-Konzept. Dieses garantiert OMV im osteuropäischen und zentralasiatischen Raum die Verfügbarkeit der neuen Server dank Logistik- und Zollabwicklung sowie länderspezifischer Maintenance Service Levels.

*„Fujitsu bietet etablierte Prozesse für Liefer- und Zollabfertigung sowie für die Erfüllung unterschiedlicher Service Levels in verschiedenen Ländern. Dies ist gerade im IT-Bereich wichtig, da Beschränkungen in manchen Ländern bei Lieferungen zu Verzögerungen führen können, die sich letztlich auf unser Geschäft auswirken."*

***Christian Berndl***
*Head of Data Center IT*
*OMV Solutions GmbH*

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/support/startup-services/

# Hardware Maintenance
## Support Pack und ServiceContract Hardware

Die Standardgarantie für neue Hardware vermittelt ein erstes gutes Gefühl. Doch als IT-Verantwortlicher mit Weitblick möchten Sie besser vorbereitet sein für alle Fälle. Zuverlässiger Hardware-Schutz heißt das Ziel. Gleichzeitig möchten Sie mit Bedacht in Ihre IT-Infrastruktur investieren.
Mit **Support Pack Hardware** und **ServiceContract Hardware** von Fujitsu erhalten Sie umfassende Unterstützung nach Ihren Vorstellungen.

### Schlüssel für zuverlässigen Hardware-Schutz

Mit Support Pack Hardware und ServiceContract Hardware erhöhen Sie die Sicherheit in Ihrer Hardware-Landschaft und sorgen für den Betriebs- und Bestandsschutz Ihrer IT. Support Pack Hardware kann direkt beim Produktkauf gewählt oder aber innerhalb von 90 Tagen danach erworben werden. Sie leisten eine einmalige Vorab-Bezahlung und definieren Laufzeiten von 36, 48 oder 60 Monaten.

Entscheiden Sie sich für ServiceContract Hardware, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch bis zur Kündigung. Zahlungen erfolgen regelmäßig. Mit drei sorgfältig abgestuften Service-Optionen für Reaktions- und Wiederherstellungszeiten decken wir die Bedürfnisse unserer Kunden: Wir bieten Offsite – Respond – Recover Services, bedarfsabhängig mit verschiedenen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gemäß Ihrem Bedarf.

**Ihr Anspruch ist unser Angebot:**

### Schneller Service durch Experten

- Qualifizierte Call-Annahme durch den Fujitsu Service Desk – rund um die Uhr

### Beste Qualität

- Remote Service und Vor-Ort-Service
- Rasche Fehlerbehebung
- Richtiger Hardware Service Level
- Frühzeitiger und langfristiger Schutz für Ihre Hardware

### Internationale Präsenz

- Service-Netz
- Ersatzteil-Logistik

### Support Pack / ServiceContract Hardware – Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Sie erhalten die passende Verfügbarkeit für Ihre IT-Infrastruktur
- Sie sichern einen reibungslosen Betriebsablauf
- Sie profitieren von international einheitlichen Service Levels
- Sie realisieren Ihre Serviceplanung einfach und unkompliziert
- Sie haben die Wahl zwischen Einmalzahlung für 3, 4 oder 5 Jahre Hardware-Service (produktabhängig) bei Inanspruchnahme eines Support Packs und regelmäßigen Teilzahlungen im Falle eines ServiceContracts (Mindestlaufzeit 3 Jahre)
- Sie genießen höchste Kostentransparenz: Service, Ersatzteile und Fahrtkosten sind im Preis enthalten
- Ihre unternehmenseigenen IT-Spezialisten können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren
- Sie nutzen Ihre Hardware optimal von Anfang an

### Die Stufen in der Übersicht:

**Serviceleistungen Offsite für Arbeitsplatzsysteme**

- Bring-in Service
- Send-in & Return Service
- Collect & Return Service
- Door-to-Door
- Desk-to-Desk

**Serviceleistungen Respond**

**Vor-Ort-Service mit Antrittszeit**

- 4 Stunden
- Nächster Arbeitstag
- Übernächster Arbeitstag

**Serviceleistungen Recover**

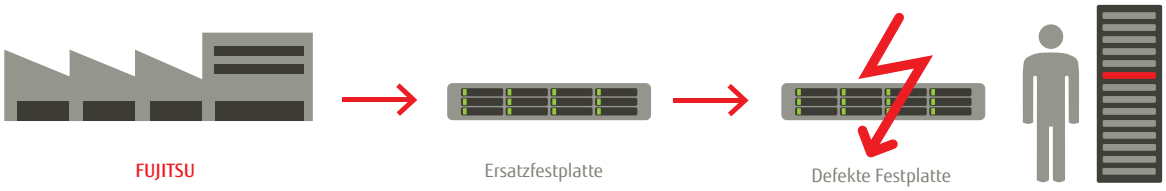
**Vor-Ort-Service mit Wiederherstellungszeit**

- 4 Stunden
- 6 Stunden
- 8 Stunden
- Nächster Arbeitstag

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/support/hardware-maintenance/

**Ist die Festplatte defekt, helfen wir und mit HDD Retention verbleibt die Festplatte bei Ihnen**

Ein Festplattenausfall ist ärgerlich und ein sehr sensibles Thema. Die größten Sorgen entstehen wegen der scheinbar unvermeidlichen Offenlegung vertraulicher Daten. Hier setzt **HDD Retention** an. Mit dieser Service-Option garantieren wir, dass eine defekte HDD auch nach dem Tausch durch einen Fujitsu-Servicepartner in Ihrem Besitz verbleibt. Datenmissbrauch durch Dritte wird dadurch verhindert. Sie allein entscheiden, was mit der defekten Festplatte weiter geschieht.
HDD Retention gibt es optional in Ergänzung zum Support Pack Hardware bzw. ServiceContract Hardware für ESPRIMO PCs, CELSIUS Workstations, LIFEBOOK Notebooks, STYLISTIC Tablet PCs sowie PRIMERGY Server und ETERNUS DX Storage-Systeme.




Fujitsu versorgt Sie mit einer neuen Festplatte ohne Anfordern der alten.

## Air France KLM chartert Services von Fujitsu und erzielt mehr IT-Effizienz

Air France KLM ist eine europäische Fluglinie, die in ihren Geschäftsbereichen Passage, Luftfracht und Flugzeugwartung jeweils zur weltweiten Spitze gehört. In Zusammenarbeit mit Fujitsu, welche bereits seit dem Jahrtausendwechsel besteht, gab die Fluggesellschaft sukzessive mehr Serviceverantwortung ab, so z. B. durch Hardware- und Software Support. Zuletzt regelte ein neuer Servicevertrag mit einer Laufzeit von 3 Jahren die Einrichtung eines Managed Service Desk für E-Mail-Programme, Office-Anwendungen und Spezial-Software. Angeboten wird ein 24 x 7-Service für rund 90.000 Air France KLM User an 60.000 Workstations – weltweit. Der Helpdesk mit 2 Standorten in Frankreich und in den Niederlanden ist 3-sprachig und erkennt bzw. löst Probleme via Remote Access. Im Jahresdurchschnitt bearbeitet Fujitsu etwa 600.000 Anrufe.

*„Unsere Wahl fiel auf Fujitsu aufgrund der hohen Expertise im Bereich Helpdesk und der nachweislichen Erfahrung mit dem Desk Management bei KLM in den Niederlanden. Die Praxis mit einem einzigen Service-Provider und den vertraglich fixierten Helpdesk-Services für Frankreich und die Niederlande stärkt unseren Teamgedanken und die Zusammenarbeit. Wir sind sehr zufrieden mit der Qualität des Managed Service Desk-Konzepts: 1 Helpdesk an 2 Standorten in 3 Sprachen, und dies zudem weltweit verfügbar als Virtual Desk. Wir haben größtes Vertrauen in die Kompetenz von Fujitsu auf diesem Gebiet."*

***Pierre Dalaine***
*Manager Abteilung Technischer Helpdesk*
*Air France KLM*

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
**www.fujitsu.com/de/services/support/hardware-maintenance/hdd-retention/**

# Software Support
## Support Pack und ServiceContract

**Damit Anwendungen ihre Anwender erfreuen**
Zum reibungslosen Betrieb einer IT-Infrastruktur gehört es auch, dass eingesetzte Software-Programme volle Funktionalität bieten. Programmfehlern in Betriebssystemen können die Mitarbeiterproduktivität schwächen und letztlich auch die Performance eines Unternehmens beeinträchtigen. Hier setzen **Support Pack Software** und **ServiceContract Software** an. Im Fokus: die Behebung von Programmfehlern. Nutzen Sie vorkonfektionierte Unterstützung, die Ihre eigenen Ressourcen ergänzt.

**Ein Anruf macht den Anfang – dann folgt die Problemdiagnose**
Die Call-Bearbeitung bildet den Leistungskern von Support Pack Software und ServiceContract Software. Liegt ein Software-Problem vor oder wird eine Beratung für eine Software-Umgebung gewünscht, erfolgt dies per Telefon. Der Serviceumfang richtet sich nach der gewählten Servicevereinbarung.

**Software-Unterstützung wahlweise als „Basic" oder „Classic"**
Support beim Thema Software erhalten Sie von uns in zwei Stufen. Die Option Support Pack Software kann direkt beim Produktkauf gewählt oder aber innerhalb von 90 Tagen danach erworben werden. Sie leisten eine einmalige Vorab-Bezahlung und definieren Laufzeiten von 36, 48 oder 60 Monaten. Entscheiden Sie sich für ServiceContract Software, beträgt die Mindestlaufzeit 36 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch bis zur Kündigung. Zahlungen erfolgen regelmäßig.

**Support Pack / ServiceContract Software – Vorteile für Ihr Unternehmen:**
- Sie erhalten vorkonfektionierten Service aus einer Hand
- Sie finden zu Ihren Bedürfnissen passende Support Packs
- Sie sichern einen reibungslosen IT-Betrieb
- Sie profitieren von Anfang an von niedrigsten Ausfallzeiten
- Sie schonen die Ressourcen Ihrer internen IT-Spezialisten

### Support Pack / ServiceContract Software Basic

**Remote-Reaktionszeit**
- 4 Stunden

**Call-Annahme**
- 24 x 7 Stunden

### Support Pack / ServiceContract Software Classic

**Remote-Reaktionszeit**
- 4 Stunden
- 2 Stunden

**Call-Annahme**
- 24 x 7 Stunden

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/support/software-support/

# Infrastructure Change Support
## Rollout Services und IMAC/D Services

### Dynamische IT-Infrastrukturen fordern heraus
Das rasante Entwicklungstempo in der Informationstechnologie beschäftigt IT-Manager jeden Tag aufs Neue. Denn der Wandel macht Arbeit und sorgt für stetiges Nachbessern: Zukunftstechnologien drängen in den Markt, Geschäftsanforderungen verändern sich, Systemressourcen müssen angepasst und neue Hard- und Software in die bestehende IT-Architektur integriert werden. Mit **Rollout Services** und **IMAC/D Services** helfen wir Ihnen, Veränderungen im Bereich der IT-Infrastruktur erfolgreich zu meistern.

### Rollout Services
Anlässe für Infrastructure Change Support kann es viele geben: Unternehmen fusionieren, stellen sich neu auf, verlagern Standorte, gliedern IT-Abteilungen aus oder eröffnen neue Rechenzentren. Mit unseren Rollout Services kommt die Einführung von neuer Technologie gut vorbereitet in Gang und wird sauber bis ins kleinste Detail ausgeführt. Rollout Services eröffnen Ihnen den Zugang zu bewährten Rollout-Konzepten und erfahrenem Projektmanagement.

Erfahrenes Projektmanagement entlang des Rollout-Prozesses – von Design & Build bis zu Operation:
- IST-Analyse und Planung
- Bestellung und Auslieferung
- Customizing
- Transport
- Installation

### IMAC/D SERVICES
Mit dieser Kette an Supportleistungen erfahren Sie beste Betreuung für Ihre Unternehmens-IT und jeden Bedarf, der rund um die Infrastruktur und den Lebenszyklus der Produkte entstehen kann.

| | |
|---|---|
| **Install**: | Neues Equipment anschließen und in Betrieb nehmen |
| **Move**: | Verlagerung von IT-Komponenten, IT-Abteilungen und Rechenzentren |
| **Add:** | Integration von neuer Hard- und Software in bestehende Umgebungen |
| **Change:** | Neuausrichtung oder Umkonfigurierung von vorhandenen IT-Systemen |
| **Dispose**: | Professionelles Remarketing für ausgelagerte IT-Komponenten |

### Pacific Controls ist mit Fujitsu im Rechenzentrumsbetrieb auf kritische Situationen vorbereitet

Im Zuge seiner Unternehmensexpansion in die USA hat Pacific Controls auf umfassende Kompetenz gebaut. Bei der Rechenzentrumsarchitektur entschied sich der Kunde für das Dynamic Infrastructures-Angebot von Fujitsu und realisierte mit dem Aufbau eines neuen Rechenzentrums in den USA eine Lösung für das Desaster Recovery. Zusätzlich sorgen die Fujitsu Maintenance Services rund um die Uhr mit proaktiven Services, schneller Reaktion in kritischen Situationen und dem Know-how erfahrener Spezialisten für einen reibungslosen Betrieb.

*„Fujitsu bietet mit Dynamic Infrastructures nicht nur die innovativste IT-Architektur auf dem Markt, sondern auch nahtlos integrierte Lösungen mit ausgezeichneter Verfügbarkeit und Skalierbarkeit. Das war genau die Unterstützung, die wir brauchten, um unser Projekt schnell und effizient zu realisieren."*

***Dilip Rahulan***
*Executive Chairman,*
*Pacific Control Systems LLC*
*Dubai*

# Solution Support
## SolutionContract

### Proaktiv, reaktiv – in jedem Fall effektiv für Sie

**SolutionContract** ist ein Serviceangebot für Infrastrukturlösungen von Fujitsu und Technologiepartnern. Es ist aktuell erhältlich für BladeFrame, Business Warehouse Accelerator Infrastructure, Fujitsu DI Blocks, Dynamic Infrastructures for VMware vCloud, ETERNUS CS High End, FlexFrame for SAP und Fujitsu Power Appliance for SAP HANA. SolutionContract regelt Wartungs- und Supportleistungen und umfasst dabei zentrale Hardware- und Software-Komponenten der Gesamtlösung. Eine gründliche Überwachung, Analyse und ausführliche Berichte über den Ist-Zustand sind der Schlüssel, um einen Systemausfall zu verhindern. Steht ein System bereits still, wird die Fehlerquelle lokalisiert. Direkt danach folgt die Fehlerbehebung.

### Eine Art Frühwarnsystem: der System Health Check

Neben Patch Information Management gehört der System Health Check zu den proaktiven Services. Die Verfügbarkeit dieser Analysefunktion richtet sich nach der Dynamic Infrastructure Solution, die analysiert werden soll. Praxisbewährt ist der System Health Check z. B. für die Speicherlösung ETERNUS CS High End.
4 Mal im Jahr, über den Zeitraum der letzten 3 Monate (Option Premium), erweitert um Betrachtungen in Wochen- und Tagesintervallen, analysiert und dokumentiert der System Health Check den Status von Versionen, Konfiguration und Fehlern sowie Leistungsverlauf und Auslastung.
Die Ergebnisse dienen als Entscheidungshilfe für die Einleitung von Maßnahmen und Veränderungen, noch bevor aus Auffälligkeiten ernsthafte Probleme werden.

### Immer für Sie da: der Technical Account Manager (TAM)

Wir wissen um die Wichtigkeit und Vorteile, eine einzige Anlaufstelle zu haben, auf die Verlass ist und die anstehende Serviceleistungen koordiniert. Im Rahmen von SolutionContract betreut Sie ein Technical Account Manager und steht Ihnen persönlich zur Seite.

### SolutionContract – Vorteile für Ihr Unternehmen

- Sie erhalten synchronisierte Service Level und Vertragsperioden für die gesamte Dynamic Infrastructure Solution
- Sie stehen in Kontakt mit einem Technical Account Manager, der Sie bei allen Servicefragen rund um Ihre Dynamic Infrastructures Solution berät und unterstützt
- Sie profitieren von proaktiven Services, die Probleme vermeiden, bevor Störungen entstehen
- Sie erzielen ein Höchstmaß an Sicherheit durch Remote-Zugriff
- Sie finden den richtigen Leistungsumfang für Ihr Anforderungsprofil und Ihr Budget
- Sie bleiben flexibel bei der Entwicklung Ihrer IT-Infrastruktur

### SolutionContract Classic

**Remote-Reaktionszeit**
- 4 Stunden

**Antrittszeit**
- Nächster Arbeitstag

**Service-Zeit**
- 9 x 5 Stunden

### SolutionContract Superior

**Remote-Reaktionszeit**
- 0,5 Stunden

**Antrittszeit bei Hardwarestörungen an einem unkritischen Teil**
- Nächster Arbeitstag

**Wiederherstellungszeit bei Störungen an kritischen Hardwarekomponenten, wie z. B. in FlexFrame for SAP die Control Center**
- 6 Stunden

**Service-Zeit**
- 24 x 7 Stunden

**Proaktive Services**
- System Health Check 2 Mal im Jahr
- Technical Account Manager
- Patch Information Management

### SolutionContract Premium

**Remote-Reaktionszeit**
- 0,5 Stunden

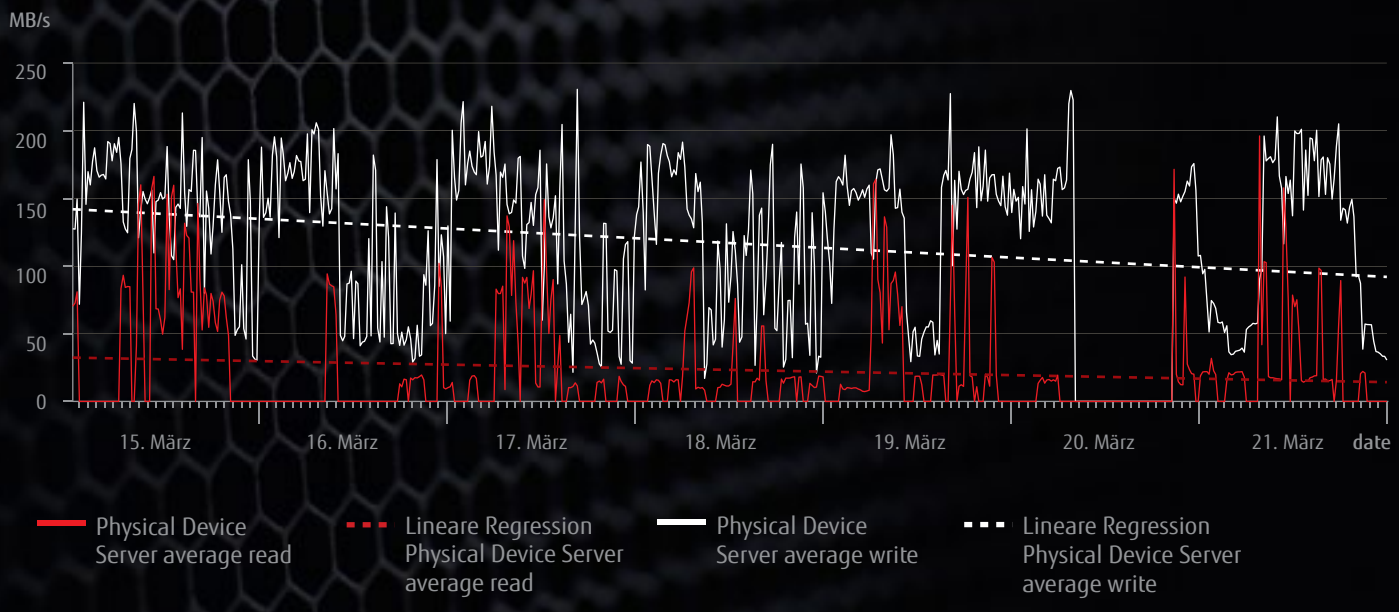
**Wiederherstellungszeit bei Hardwarestörungen**
- 6 Stunden

**Service-Zeit**
- 24 x 7 Stunden

**Proaktive Services**
- System Health Check 4 Mal im Jahr
- Technical Account Manager
- Patch Information Management

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/support/solution-support/

**Auslastungsverlauf der Lese- und Schreiboperationen am Backend**
System Health Check in der Praxis ETERNUS CS High-End-Speicherlösung
15. März 2011 bis 21. März 2011, Number of drives: 8



# Managed Maintenance
## Wirksames Mittel für Vereinfachung

### Gesamtverantwortung für alle Serviceanforderungen

Unternehmen investieren in neue Hard- und Software primär nach deren Preis-Leistungs-Verhältnis. In der Praxis führt dies häufig zu Multivendor-Umgebungen, die es auch in Bezug auf Maintenance Services effizient zu verwalten gilt. Die Koordination mehrerer Hardware- und Software-Serviceanbieter, die für den reibungslosen Ablauf der Geschäftsprozesse in heterogenen und oft komplexen, landes- bis weltweit verteilten IT-Infrastrukturen erforderlich ist, führt jedoch häufig zu Effizienzverlusten. Denn die einzelnen Hersteller verantworten lediglich ihre eigenen Produkte und bieten unterschiedliche Service Levels an. Die Gesamtverantwortung, die verschiedenen Zuständigkeiten und Service Levels zu managen und zu kontrollieren, liegt damit beim Kunden. Je mehr Partner und regionale Dienstleister beteiligt sind, desto aufwändiger ist diese Aufgabe.

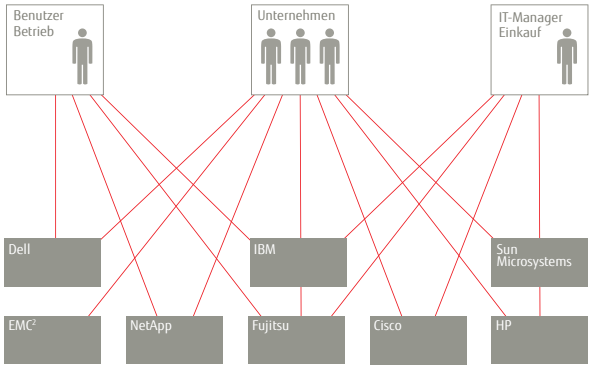
Managed Maintenance ist das ganzheitliche Konzept von Fujitsu, mit dem Sie diese Aufgabe effizient bewältigen können. Wir unterstützen Unternehmen, die Serviceverträge in ihrer Multivendor-Umgebung besser zu kontrollieren, sorgen für klar definierte Serviceverantwortlichkeiten, koordinieren die Maintenance Services, führen sie durch und übernehmen auf Wunsch die Gesamtverantwortung für die Einhaltung der Service Level Agreements mit den verschiedenen Herstellern und Serviceanbietern.

### Managed Maintenance

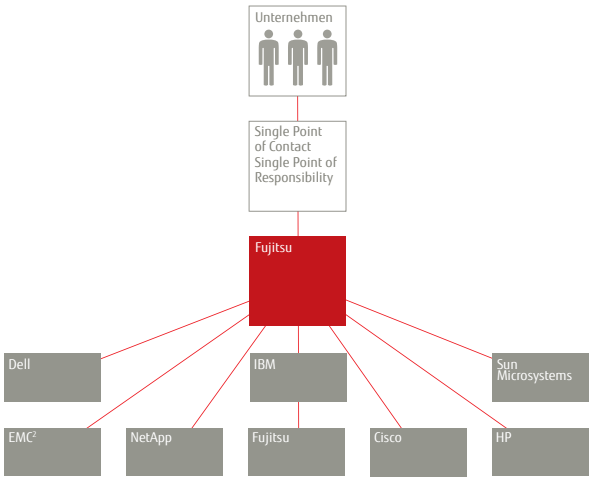
- sorgt für eindeutig definierte Serviceverantwortlichkeiten
- bietet einen zentralen Ansprechpartner für Maintenance und Support
- liefert in Echtzeit Informationen über Service Levels und die Qualität der Leistungserbringung
- gewährleistet bedarfsgerechte Verfügbarkeit der Multivendor-Umgebung, auch weltweit
- ermöglicht die flexible Anpassung von Services an sich ändernde Anforderungen
- verhilft zu Kostenreduzierung und höherer Wirtschaftlichkeit der Maintenance in Multivendor-Umgebungen
- hilft, die Zufriedenheit der internen und externen Kunden zu verbessern

Für den zuverlässigen und wirtschaftlichen Betrieb von Multivendor-Umgebungen werden die Serviceprozesse an dem internationalen Standard ITIL (IT Infrastructure Library) ausgerichtet und die vereinbarten Service Levels mit Hilfe von proaktiven und reaktiven Services sichergestellt. International koordinieren wir alle Maintenance- und Supportleistungen zentral durch unser Global Program Management Office. Mit Managed Maintenance erhalten Kunden Transparenz und volle Kontrolle über ihre Serviceverträge, die Qualität der Services und ihre IT Assets.

### IT-Landschaft mit vielen Ansprechpartnern




### IT-Landschaft mit Managed Maintenance



## Lufthansa Gruppe nimmt Fujitsu Technology Solutions als globalen Servicepartner mit an Bord

Der Aviation-Konzern Lufthansa erteilte Fujitsu den Auftrag über die weltweite Betreuung von 15.000 neu eingerichteten IT-Arbeitsplätzen. Den Kern bilden Reparatur- und Wartungsleistungen. Gemeinsam mit Lufthansa Systems entwickelte Fujitsu ein Rollout-Konzept für die Technologieeinführung. Für Fujitsu als Projektpartner sprachen die gleichbleibend hohe Qualität der Serviceleistungen und der hohe Standardisierungsgrad, der die Serviceerbringung wesentlich vereinfacht.

*„Fujitsu Technology Solutions hat sich als leistungsfähiger und zuverlässiger Service-Provider bewährt. Das Unternehmen liefert rund um den Globus bedarfsgerechte Services auf höchstem Niveau, mit denen deskBase sehr zur Freude der Kunden optimal läuft."*

***Stefan Hansen***
*CEO und Chairman des Executive Boards*
*Lufthansa Systems AG*

## Postbank Systems vertraut auf Managed Maintenance von Fujitsu

Die Postbank Systems AG, die IT-Organisation der Deutschen Postbank AG, arbeitet mit Fujitsu als zentralem Ansprechpartner für das Service Management zusammen. Fujitsu trägt die durchgängige Serviceverantwortlichkeit inklusive Zuständigkeit für das gesamte Call- und Eskalationsmanagement, die Störungsbehebung, das Bestands- und Vertragsmanagement sowie das Berichtswesen. Im Rahmen der Partnerschaft hat Fujitsu die zahlreichen IT-Serviceverträge der Postbank Systems AG optimiert und die Service Level Agreements vereinheitlicht.

*»Fujitsu ist seit mehr als fünf Jahren unser zentraler Ansprechpartner für Service-Management. So können wir uns stärker unseren eigentlichen Aufgaben als IT-Organisation der Deutschen Postbank widmen.«*

***Manfred Löw***
*Vorstand Betrieb*
*Postbank Systems AG*

# Managed Maintenance
## Drei Services, ein Ziel: Ihre Effizienz

### Modulares Portfolio standardisierter Serviceelemente
Managed Maintenance optimiert das Service Management in Multivendor-Umgebungen auf Basis folgender Serviceelemente:
- Service Contract Administration
- Service Contract Management
- Global Service Contract Management

### Kontrolle gewinnen und Service Level Agreements harmonisieren
Im Rahmen von **Service Contract Administration** verwalten wir die bestehenden Verträge mit unterschiedlichen IT-Dienstleistern. Wir bieten zudem einen zentralen Ansprechpartner für alle IT-Anwender und ihre Fragen sowie für IMAC/D (Install, Move, Add, Change/Dispose) Services und kontrollieren die Service Level-Erreichung. Nach einem erprobten Phasenmodell haben Kunden die Möglichkeit für weitergehende Optimierungen: Durch die schrittweise Harmonisierung der Service Level Agreements und den Einsatz optimierter Servicekonzepte erreichen sie bereits signifikante Qualitätsverbesserungen und erhalten einen Überblick über die Zuverlässigkeit ihrer IT und die Wirtschaftlichkeit der Serviceverträge.

### Serviceverträge konsolidieren und mit einem zentral verantwortlichen Partner arbeiten
Ein weiterer Schritt ist die Konsolidierung aller bestehenden Serviceverträge. In einer mit dem Kunden definierten Transformationsphase führen wir die Verträge in einer Vereinbarung zusammen und bieten für die komplette IT-Infrastruktur ein zentrales **Service Contract Management**. Ab diesem Zeitpunkt übernimmt Fujitsu als zentraler Partner die Verantwortung für Remote- und On-Site Maintenance Services und komplexe IT Rollouts.

### Services global managen und zentral koordinieren
Das Fujitsu Global Program Management Office (GPMO) bietet multinationalen Kunden aus einer weltweiten Managementzentrale mit Standorten in Europa, Amerika und Asien/Pazifik das **Global Service Contract Management**. Das GPMO liefert hierbei über eigene Delivery Center und regionale Dienstleister 24 x 7 h-Service nach dem „Follow the Sun"-Prinzip mit einheitlichen Service Level Agreements und nach internationalem IT Service Management Standard ITIL. Unterstützt durch das GPMO haben bereits zahlreiche global agierende Unternehmen interkulturelle und geografische Herausforderungen im Service Management auf sehr effizientem Weg bewältigt.

### IT-Assets für optimalen Service fit machen
Zu operativer Exzellenz trägt zudem das zentrale Configuration Management bei. Mit diesem sorgen wir dafür, dass alle für den Service wichtigen Informationen über IT-Systeme und Softwareprodukte elektronisch verfügbar sind und auf Knopfdruck abgerufen werden können. Im Servicefall wird durch den Zugriff auf die servicerelevanten IT Asset-Daten eine reibungslose Entstörung der Hardware und Software unterstützt. Darüber hinaus bieten wir unseren Kunden strukturierte, automatisierte und standardisierte Servicereports mit allen für die Überwachung der Service Level Agreements wesentlichen Informationen.

### Webbasiertes Service Management liefert Informationen in Echtzeit
Die ständige Überwachung der Service Level Agreements ist in Multivendor-Umgebungen aufwändig. Mit einem webbasierten Serviceportal bietet Fujitsu für diese Aufgabe ein Werkzeug, mit dem die Serviceprozesse effizient und für den Kunden nachvollziehbar überwacht und bearbeitet werden. Das Portal deckt die Bestandsverwaltung, Auftragserfassung und -überwachung sowie deren Analyse ab. Fehlermeldungen werden herstellerunabhängig erfasst und der Status ihrer Bearbeitung kontrolliert. Daten zu IT Assets, zu Problemmeldungen und zur Erfüllung von Service Level Agreements sind in Echtzeit abrufbar. Basierend auf den Daten lassen sich zudem aussagekräftige Berichte zur Erfüllung von Service Level Agreements nach zum Beispiel Dienstleister, Standort oder Hersteller erstellen. Zusätzliche Funktionen wie Satellitenbilder zeigen weltweit und aktuell den Bearbeitungsstand von Serviceanfragen und Installationen an allen Kundenstandorten. Von der Auftragserfassung über den Bearbeitungsstatus bis hin zu Qualitätsreports profitieren Kunden so von einem optimalen, stets aktuellen Informationsfluss und können die IT-Servicequalität und -Produktivität in ihrer Multivendor-Infrastruktur gezielt verbessern.

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/managed-it/maintenance/

## SITA hält mit Fujitsu Passagierterminals hochverfügbar

SITA, weltweit führender Service Provider von IT Business-Lösungen und Kommunikationsdiensten in der Luftfahrtindustrie, sorgt mit Fujitsu am Flughafen Frankfurt für reibungslose Check-ins. Fujitsu ist für den gesamten Lebenszyklus der Check-in-Terminals inklusive angeschlossener Peripheriegeräte zuständig – von der Erstinstallation über den Rollout neuer Geräte und die Behebung von Störungen bis hin zur Entsorgung der Altgeräte.

*„Dienstleistungen wie Hardware-Maintenance gehören nicht zu unserer Kernkompetenz. Wir versuchen daher immer, einen verlässlichen Partner vor Ort zu finden, der qualitativ hochwertige Dienstleistungen und anspruchsvolle Service Level garantieren kann. Genau diesen Partner haben wir für unser Airport Frankfurt-Projekt in Fujitsu gefunden."*

***Jens Lauterbach***
*Senior Manager Supplier Contracts and SLAs (Service Level Agreements), SITA*

## APA-IT managt Multivendor-Server-Infrastruktur mit Fujitsu

APA-IT Informations Technologie GmbH, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Austria Presse Agentur (APA), hat die Rund-um-die Uhr-Verantwortung für die Betreuung, Störungsbeseitigung, Überwachung und Asset-Verwaltung ihrer heterogenen Hardware-Landschaft mit rund 400 Servern an zwei Rechenzentrums-Standorten an Fujitsu übertragen. Fujitsu überzeugte im Auswahlprozess mit einem ausgereiften und flexibleren Servicemodell, in dem sich der Kunde mit seinen Anforderungen wiederfand – einschließlich des gewünschten persönlichen Kontaktes. APA-IT profitiert durch die Partnerschaft so über Qualitätsverbesserungen und hohe Flexibilität mit quartalsweisen Änderungsmöglichkeiten für Services und SLAs hinaus auch von einem partnerschaftlichen Miteinander.

*„Wir wollten einen partnerschaftlich agierenden Serviceprovider mit kundennahen Kontaktmöglichkeiten statt Fern-Kommunikation rund um den Erdball nach dem „Follow-the-Sun"-Prinzip. Mit Managed Maintenance Services von Fujitsu bekommen wir, was wir uns vorgestellt haben: qualifizierten Service, bei dem die persönliche Kommunikation nicht außen vor bleibt."*

***Georg Höllebauer***
*Leitung Operations*
*APA-IT Informations Technologie GmbH*

## Weltweite SLA-Erfüllung durch Fujitsu übertrifft Kundenerwartung von BMW

BMW nutzt seit dem Jahr 2007 über 10.000 PRIMERGY Server in rund 4500 BMW Niederlassungen und Händlerorganisationen in mehr als 150 Ländern, um alle auf dem Markt befindlichen BMW Modelle zu warten und zu reparieren. Des Weiteren dienen die PRIMERGY Server als stabile Grundlage für die ständige Weiterentwicklung von Fahrzeugprogrammen im Bereich der Diagnose- und Fahrzeugtests inklusive der benötigten Sprachvariantenentwicklung. Fujitsu übernimmt weltweit den IMAC- Service und die zentrale Administration für alle Fujitsu und OEM Systeme über das Globale Program Management Office in Brüssel, um den Erfolg zu sichern. Die weltweite SLA-Erfüllung übertrifft jährlich die festgelegten Kundenerwartungen.

*„Wir haben Fujitsu als einen verlässlichen und vertrauenswürdigen Geschäftspartner schätzen gelernt und sind uns darin einig, dass dies auch 2012 und in den kommenden Jahren zum gegenseitigen Geschäftserfolg beitragen wird."*

***Frank Reitz***
*Vice President*
*Program Integrated Aftersales Platform Retail*
*BMW Group*

### Global Service Desks sind jederzeit die zentrale Anlaufstelle für schnelle Problemlösungen

Erhebliche Verbesserungen im Service Management können durch die richtige Organisation und Besetzung des IT Service Desks erreicht werden. Dies gilt insbesondere für multinationale Unternehmen, bei denen der Service Desk hohe Kosten verursacht. Fujitsu bietet hierfür ein globales Netzwerk mit fünf Global Service Desks für Rund-um-die-Uhr-Betreuung nach dem „Follow-the-Sun"-Prinzip. Monatlich bearbeiten wir rund 1,2 Millionen Kundenkontakte in 29 Sprachen.

40 lokale Service Desks in Amerika, Afrika, Asien/Pazifik und Europa sowie verschiedene Near- und Offshore-Zentren für Second- und Third Level Services komplettieren das globale Service Desk-Netzwerk von Fujitsu. Die Leistungen umfassen unter anderem die Annahme, Qualifizierung und Weiterleitung von Anfragen, First- und Second Level-Diagnose, die Einbindung von zuständigen Servicepartnern, Remote ServiceUnterstützung und das Management von Serviceanfragen als zentral verantwortlicher Partner.

### Einfach starten – gezielt optimieren: IT Sourcing Optimization identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten

Der IT Sourcing Optimization Service von Fujitsu bietet ein professionelles Beratungspaket inklusive Vor-Ort-Workshop. Auf Basis einer umfassenden Analyse von Abhängigkeiten und Kostentreibern aufgrund bestehender Serviceverträge mit Herstellern und Serviceproviderm können verlässliche Aussagen zum möglichen Optimierungspotenzial gemacht werden. Branchenvergleiche und Best Practices Benchmarking dienen zur Identifizierung von Handlungsfeldern. Gemeinsam mit dem Kunden werden die möglichen Schritte für die Implementierung sowie mittel- und langfristige wirtschaftliche Auswirkungen betrachtet. Der Kunde erhält alle Ergebnisse in Form einer detaillierten Dokumentation und eines Management Summary, in dem die Ergebnisse präzise formuliert sind.

**Mehr Informationen finden Sie hier:**
www.fujitsu.com/de/services/support/

www.fujitsu.com/de/services/support/

Herausgeber
**Fujitsu Technology Solutions GmbH**
Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 München, Deutschland
Copyright: ©Fujitsu 2013
Printed in Germany
Kontakt: cic@ts.fujitsu.com
Telefon: +49 1805 372 900*

* (14 Ct./Min. aus dem deutschen Festnetz, maximal 42 Ct./Min. aus dem deutschen Mobilfunknetz)

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.