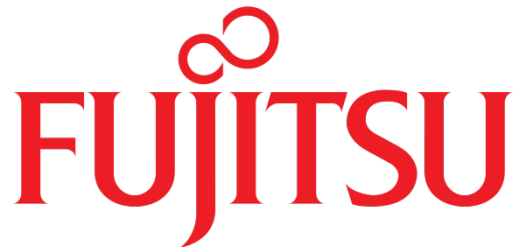


Bundesweiter Vertragspartner von FUJITSU für Service Maintenance



Der Kunde

(Angaben Stand 09.12.2015)

FUJITSU ist der führende japanische Anbieter von Informations- und Telekommunikationsbasierten (ITK) Geschäftslösungen und bietet eine breite Palette an Technologieprodukten, -lösungen und -Dienstleistungen. Mit rund 159.000 Mitarbeitern betreut das Unternehmen Kunden in mehr als 100 Ländern.

FUJITSU in Deutschland

Als 100-prozentige Tochtergesellschaft von FUJITSU bietet FUJITSU Technology Solutions Unternehmenskunden in Deutschland ein umfassendes Portfolio von Technologieprodukten, Lösungen und Dienstleistungen, das von Endgeräten über Rechenzentrumslösungen, Managed und Maintenance Services sowie Cloud-Lösungen bis hin zum Outsourcing reicht.

FUJITSU entwickelt und fertigt in Deutschland Notebooks, PCs, Thin Clients, Server, Speichersysteme sowie Mainboards und betreibt mehrere hochsichere Rechenzentren. Mit 8.000 Channel-Partnern in Deutschland verfügt FUJITSU zudem über eines der leistungsfähigsten Partnernetzwerke der Branche.

Die FNEXT als Partner

Die FNEXT AG besteht aus 23 regionalen mittelständischen Systemhäusern und mehr als 1.500 Mitarbeitern, davon über 500 bestens ausgebildete Servicetechniker und 350 Consultants, an 60 Standorten in Deutschland. Seit dem 1.1.2013 sorgen wir bundesweit als Vertragspartner von FUJITSU für Service Maintenance bei mehr als 55% aller Standard-Calls ihrer Kunden.

Herausforderung:

- bundesweite Service-Call-Abwicklung von Fujitsu Kunden
- 7 x 24 Std. Rufbereitschaft
- vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten

Besonderheiten:

- Call-Aannahme erfolgt zentral in München
- Sicherstellung der vertraglich festgelegten Reaktionszeiten

Das Konzept:

Über 350 hochqualifizierte und vom Hersteller zertifizierte Techniker stehen für diesen Service zur Verfügung. Durch die 60 Standorte ist ein reaktionsschneller, bundesweit flächendeckender Einsatz gewährleistet. In den Jahren 2013 und 2014 wurden jeweils über 12.000 Service Einsätze für die Fujitsu bei deren Kunden erbracht, was zu einer großen Zufriedenheit der Kunden geführt hat. Dies wird über permanente Zufriedenheitsabfragen bei den Kunden nachgefragt, um die Qualität ständig zu steigern.

Zitate:

Wolf-Dieter Lachenmaier, Fujitsu Leitung Maintenance Partner Management:

"Die Entscheidung von Fujitsu bei der Neugestaltung der Servicepartnerlandschaft auf die FNEXT mit ihren Systemhäuser zu setzen, hat sich in den letzten drei Jahren sehr gut bewährt. Seit Januar 2013 erbringt die FNEXT für uns und unsere Kunden einen erstklassigen Service. Dabei agiert die FNEXT stets kompetent und verlässlich, was sich in einer exzellenten SLA-Erfüllung von fast 100% ausdrückt, als auch kooperativ und loyal in den teilweise sehr komplexen Kundensituationen. Ich kann nur sagen, weiter so."