

»» Facilities management och helpdesk för outsourcing-kunder



Fujitsu Services arbetar effektivt i sin svenska outsourcing-verksamhet, med säkerhet, professionalism och en hög servicegrad in sina callcenters. Samtidigt är verksamheten extremt kostnadseffektiv vilket gynnar både kunderna och Fujitsus ägare.

LANDesk® Management Suite är en viktig beståndsdel i Fujitsus outsourcing-erbjudande. Den hjälper Fujitsu med mjukvarudistribution och uppdaterar databasen över installerade program så att Fujitsu vet vilka versioner som är installerade i kundernas PC. Management Suite betyder också att en helpdesk kan ta kontroll över en PC efter felanmälan och lösa problemet över nätet.

– Internt är LANDesk® Management Suite ett sofistikerat och kostnadseffektivt verktyg som gör det möjligt att administrera alla våra kunders PC från en plats. Minst lika viktigt är att användarna får snabba programuppdateringar med en klar bild i vår databas av de har installerat, samt att vi kan åtgärda problem med fjärrkontroll över nätet. Det uppskattas särskilt av icke-tekniska användare som kan gå på lunch och glömma problemet. Vi fixar det tills de kommer tillbaka, säger Micke Johansson, Technical Design Authority på Fujitsu Services.

Professionell drift

Vi besöker Micke Johansson, inte på huvudkontoret norr om Stockholm, men i Fujitsu Services datacenter på Lidingö. Trots placeringen på en ö så har centret dubbla högkapacitetskopplingar till stamnätet. Anläggningarna är imponerande, både vad gäller fysiskt säkerhet och hur man byggt nätsäkerhet och separerat kundernas miljöer.

Lokalerna andas lika delar militär installation, underrättelsemiljö och dotcom. Tyvärr är det inte tillåtet att fotografera av säkerhetsskäl, men de som varit där tvekar inte om Fujitsu Services säkerhet och outsourcingorganisation.

Kotnadsmedvetande

Professionalismen som genomsyrar Fujitsu Services skall inte förväxlas med brist på kostnadsmedvetande. Outsourcing är en verksamhet med förhållandevis små marginaler. Möjligheten att tjäna pengar och därmed att finnas kvar för sina kunder ligger i att kunna driva verksamheten effektivt med stora volymer och sund kostnadskontroll. Valet av LANDesk® Management Suite och det sätt som Micke Johanssons team installerat den är definitivt i linje med denna tradition.

Behov

- Mjukvarusupport med centraliserad programdistribution och funktioner för problemlösning över nätet
- Databas över all installerad mjukvara med centraliserad datainsamling i Fujitsus servicenät
- Kostnadseffektiv lösning som kan stödja godtyckligt antal outsourcing-kunder och användare

Lösning

- LANDesk® Management Suite, installerad och anpassad för att betjäna Fujitus samtliga svenska kunder från en enda server

Affärsnytta

- Kunderna ser en helpdesk som är specifik för deras installation och verksamhet
- Slutanvändare drar nytta av att helpdesk kan underhålla deras datorer över nätet
- Fujitsu har en gemensam resurs för mjukvaruunderhåll för olika kunder i en delad infrastruktur
- Skalbar lösning, och den delade LANDesk-investeringen kan bäras av flera kunder

Fysiskt sammankopplade, logiskt separerade

En nyckelegenskap hos Fujitsu Services arkitektur är att alla management- och supportresurser ligger på ett enda delat servicenät, samtidigt som kundernas servrar, data och applikationer hålls logiskt separerade. Varje kundföretag har sin egen helpdesk, och kan inte se eller komma åt andra kunders resurser, trots det delade fysiska nätet.

Servicenätet har skapats av Micke Johansson och hans grupp, och är en förutsättning för att alla kunder skall få tillgång till fördelarna med LANDesk® Management Suite. Servicenätet är också en förutsättning för den skalbarhet som Fujitsu Services har.

LANDesk gör jobbet

Den enkla anledningen för att välja LANDesk var att remote desktop-funktionen i Windows inte uppfyllde Fujitsu Services krav.

– Microsofts standardfunktionalitet är helt enkelt inte tillräcklig. Vi är särskilt nöjda med programinventeringsfunktionen i LANDesk® Management Suite. Vi är fast övertygade om att man inte kan bedriva professionell systemadministration utan att veta vad som verkligen finns installerat i en klient-PC, säger said Micke Johansson.

Fujitsu Services har gjort ett intelligent integrationsarbete med LANDesk, men det skall inte förväxlas med den massiva arbetsinsats som skall krävas om man var begränsade till verktygen i Windows.

– LANDesk-miljön ligger på en central server, en SQL-server och en webbserver. Det är en elegant lösning som har krävt en måttlig arbetsinsats för att bygga upp, och som sparar cirka åtta arbetstimmar för varje mjukvarudistribution vi gör. Det skulle ta oss minst ett manår att uppnå något liknande i Windows, sammanfattar Micke Johansson.

“LANDesk är viktigt för vår programdistribution och för att ha koll på alla våra kunders arbetsstationer. Vi använder LANDesk i vårt servicenät, vilket innebär att vi kan betjäna logiskt separerade kunder med samma fysiska infrastruktur.”

– MICKE JOHANSSON,
TECHNICAL DESIGN AUTHORITY
AT FUJITSU SWEDEN



Corporate Headquarters

698 West 10000 South
Suite 500
South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

For Product Information

Brazil + (55 11) 3048-4080
Canada and U.S. + 1-800-982-2130
China + 8610-8518-3138
France + 0810 000 212
Germany +49 (0) 89-9 70 07-406
Ireland + 353 (0)1 809 4268
Italy + 39 (02) 72 54 64 64
Japan + 81 (3) 3435-8261
Mexico + 52 (55) 5061-4933
U.K. + 44 (0) 118-902-6200

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATED ENTITIES. LANDESK IS A TRADEMARK OR REGISTERED TRADEMARK OF LANDESK SOFTWARE, LTD. AND ITS AFFILIATED ENTITIES IN THE UNITED STATES AND/OR OTHER COUNTRIES.

*OTHER NAMES AND BRANDS MAY BE CLAIMED AS THE PROPERTY OF OTHERS.

EACH CUSTOMER'S RESULTS MAY VARY BASED ON ITS UNIQUE SET OF FACTS AND CIRCUMSTANCES.