

# Hardware Maintenance

## On-site verhelpen van problemen met uw hardware

Uw medewerkers moeten kunnen vertrouwen op een betrouwbare ICT-infrastructuur waarin de apparatuur optimaal functioneert. Treden er toch storingen op, dan zorgt hardware maintenance van KPN ervoor dat de invloed daarvan tot een minimum beperkt blijft.

Binnen het speelveld van flexibiliteit, kosten, prestaties en veiligheid moet de productiviteit van uw medewerkers optimaal zijn. Daarom moeten problemen snel, effectief en efficiënt worden opgelost. Voor de situaties waarin problemen niet op afstand kunnen worden opgelost – bijvoorbeeld bij een defect aan een computer, printer, server of netwerkcomponent – biedt KPN Hardware Maintenance.

### Méér dan herstel van hardwareproblemen

Met Hardware Maintenance van KPN beschikt u over een incident-gedreven dienstverlening waarmee uw hardwareproblemen snel, effectief en efficiënt worden opgelost. Zodra u een hardwarestoring meldt bij onze professionele servicedesk en deze de storing niet op afstand kan oplossen, wordt zo snel mogelijk ondersteuning ter plaatse geregeld.

Op basis van een overeengekomen time-to-fix wordt de verstoring van het werk als gevolg van het hardwareprobleem tot een minimum beperkt. We kunnen dit garanderen omdat Hardware Maintenance volledig is geïntegreerd in ons algemene model van totale dienstverlening. Hierdoor is er een directe koppeling met onze activiteiten, op locatie en op afstand, op het gebied van configuratiebeheer en logistiek. Wij kunnen dan ook, optioneel, voorzien in back-up en volledig functieherstel (applicaties) van de werkplek.

De servicedesk en centrale planning van KPN zorgen ervoor dat de technische service engineers met de noodzakelijke voorinformatie en uitrusting bij u arriveren zodat zij direct aan de slag kunnen. In 90% van de gevallen slagen wij erin hardwareproblemen al bij het eerste bezoek van de service engineer op te lossen, ook als onderdelen dienen te worden vervangen. Verhelpt dit het incident

niet, dan zorgen wij voor vervangende apparatuur. Indien gewenst kunnen onze technische service engineers ook voldoen aan individuele verzoeken om voorgedefinieerde en gestandaardiseerde Installations, Moves, Adds en Changes (IMAC's). Met de combinatie van apparatuuronderhoud en IMAC-diensten op locatie beschikt u over een krachtig instrument voor het beheer van uw ICT-infrastructuur.

### Hardware Maintenance ontzorgt

Met Hardware Maintenance wordt de downtime als gevolg van hardwareproblemen tot een minimum beperkt. De kosten zijn altijd voorspelbaar, omdat KPN werkt op basis van functionele time-to-fix afspraken in combinatie met een centraal aanspreekpunt en heldere service-opties. De kosten zijn concurrerend omdat u, dankzij onze grote omvang, profiteert van schaalvoordelen en van onze uitgekiende logistiek en dienstverlening, waardoor wij snelle oplostijden kunnen bieden. Als service-integrator verzorgen wij het onderhoud voor diverse leveranciers waaronder Dell en Lenovo. Ook nemen wij het beheer van garanties en reserveonderdelen van u over. Als dienstverlener zijn wij leveranciers-onafhankelijk.

Wij nemen u veel zorgen uit handen, Hardware Maintenance biedt gemak en zekerheid. Dit wordt verder ondersteund door onze Global Workspace Alliance: u profiteert van wereldwijde dienstverlening die wordt toegesneden op uw lokale behoeften, organisatie en cultuur.

### Waarom KPN?

Als marktleider op het gebied van integraal werkplekbeheer heeft onze dienstverlening zich al meer dan 25 jaar bewezen bij honderden ondernemingen. Wereldwijd behoort KPN tot de



topspelers in de markt van werkplekbeheer, in Nederland nemen wij met ruime voorsprong de eerste plaats in. Zowel nationaal als internationaal kunt u vertrouwen op een consistente en flexibele dienstverlening. KPN verzorgt het totale apparatuuronderhoud voor een groot aantal vooraanstaande service providers en computerfabrikanten en is leveranciersafhankelijk.

Omdat KPN werkt volgens beproefde, gecertificeerde methoden, bent u altijd verzekerd van een optimaal resultaat. Dit wordt nog versterkt omdat Hardware Maintenance deel uitmaakt van een compleet en gecoördineerd totaalproces van volledige dienstverlening, waarbij u altijd één vast aanspreekpunt hebt.

KPN voert ook een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit betekent voor u dat wij ervoor zorgen dat de gebruikte ICT-middelen en services zo optimaal mogelijk worden ingezet. Dit heeft als voordeel dat u enerzijds efficiënt energie verbruikt van de IT infrastructuur en operatie en anderzijds in staat wordt gesteld om verbeteringen door te voeren op het gebied van duurzaamheid in uw bedrijfsprocessen.

---

#### **Meer informatie**

Ga voor meer informatie over onze workspace-dienstverlening naar: [kpn.com/corporatemarket](http://kpn.com/corporatemarket) of stuur een e-mail naar [info.nl@kpn.com](mailto:info.nl@kpn.com)

---