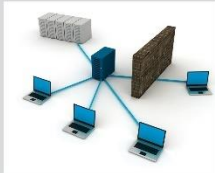







Tjänstebeskrivning Klienttjänster

Detta Dokument beskriver de tjänster som erbjuds inom området Klienttjänster. I Excantos tjänstekatalog, se nedanstående bild, kallas motsvarande område **Arbetsplats**.

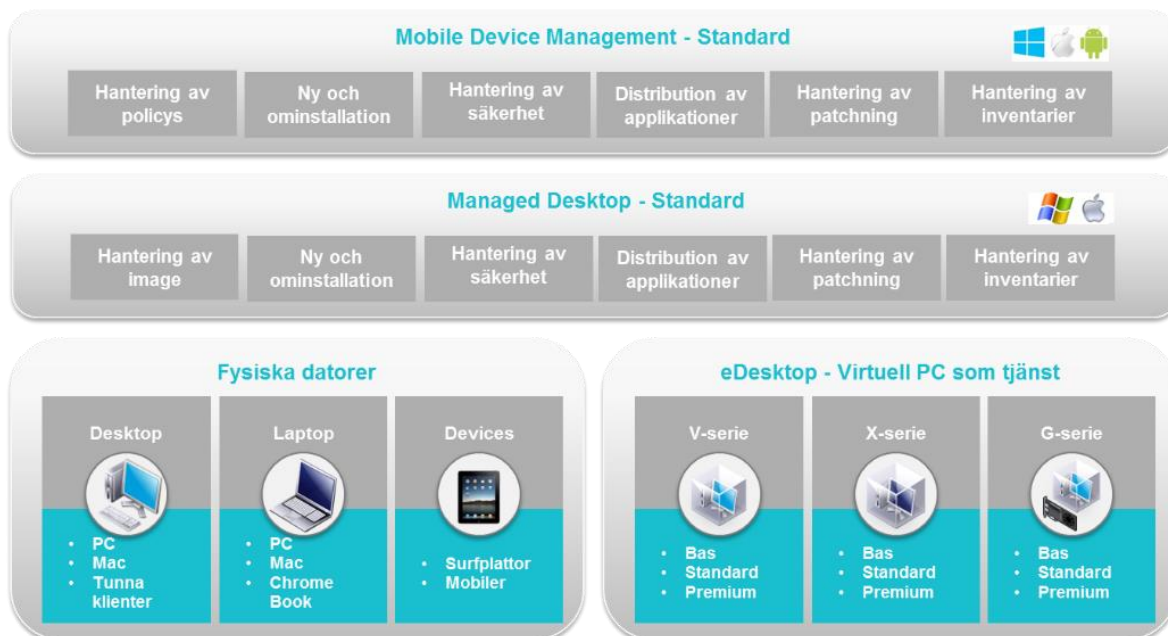
Excantos tjänsteområden

				
<p>Nätverk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Wi-Fi • LAN • WAN • Brandvägg 	<p>Datacenter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server • Lagring • Backup • Drift • Managed hosting • Co-location 	<p>Arbetsplats</p> <ul style="list-style-type: none"> • DaaS/Virtuell PC • Managed Desktop • Mobile Device Management • Produktförsörjning 	<p>Applikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365 • Sharepoint • Mail • Skype for business 	<p>Kontors-IT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skrivare som tjänst • Konferensrum som tjänst • Besökssystem • Telefoni/mobiltelefoni
 <p>Support – Telefonsupport, Support på plats, Installationstjänster</p>				
 <p>Konsulttjänster – Tekniska specialister</p>				
 <p>Technical Account Management</p>				
 <p>Service Account Management</p>				

Inom området Arbetsplats erbjuder Excanto ett antal tjänster som tillsammans skapar en "modern arbetsplats" som uppfyller såväl medarbetarnas som IT-avdelningens och ekonomiavdelningens behov.

Syftet med att paketera klienter som tjänst är att förenkla och effektivisera hanteringen under klientens hela livscykel; från inköp och installation till utfasning och destruktion. Tjänsten omfattar fysiska och virtuella klienter såväl som mobila enheter i form av surfplattor och mobiltelefoner, och ska ses som en försäkring om att verksamhetens samtliga klienter underhålls löpande för att leverera bästa prestanda och för att stödja verksamhetens behov.

Nedanstående bild visar en översikt av hur Excanto strukturerat tjänsterna inom området Arbetsplats.



Fysiska datorer/enheter hanteras i Excantos tjänst för Produktförsörjning och kan köpas, hyras eller ingå som en del i en paketering.

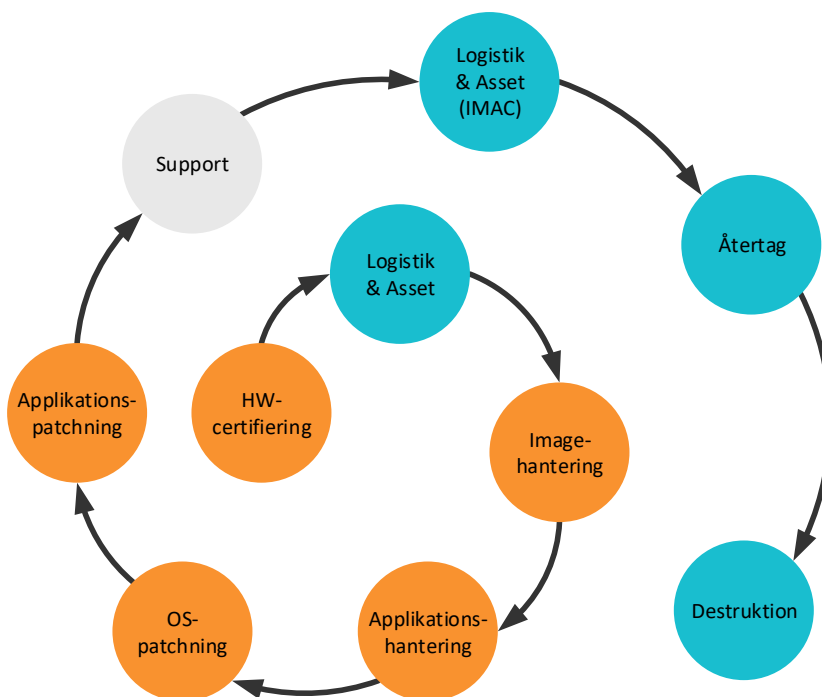
Med Excantos virtuella PC, **eDesktop**, erbjuds en modern leverans av en PC utan de fysiska begränsningar som en traditionell PC har. Användaren frikopplas från den underliggande fysiska enheten och kan jobba från vilken enhet som helst (PC, Mac, surfplatta, tunn klient eller mobil). eDesktop omfattar PC som tjänst, BOYD, virtuella utbildnings-platser/salar och tillfälliga arbetsplatser.

Tjänsten **Managed Desktop** hanterar både fysiska och virtuella PC kostnadseffektivt och skalbart. De enheter som inte behöver full management via Managed Desktop kan hanteras med tjänsten Mobile Device Management.

Tjänsten **Mobile Device Management** förenklar hanteringen av mobiltelefoner, surfplattor och andra typer av enheter. Den ger exempelvis möjlighet att radera all information på en stulen eller borttappad enhet. Tjänsten möjliggör även att mobila enheter konfigureras centralt enligt företagets informations- eller säkerhetspolicy. Säkerheten ökar och administrationen minskar.

Livcykelhantering

Excanto erbjuder komplett livcykelhantering för klienter, samma grundprocesser gäller oavsett om klienten är fysisk eller virtuell, se nedanstående bild.



Arbetsplats som tjänst byggs upp av ett flertal av Excantos standardtjänster. Vissa hör till tjänsteområdet Arbetsplats medan andra hör till något annat av Excantos tjänsteområden, se nedanstående tabell. Tjänster som hör till andra områden beskrivs i respektive områdes tjänstebeskrivning.

Funktion	Managed Desktop	Produktförsörjning	Support	Datacenter	Service Account Manager	Technical Account Manager
Livscykelhantering						
HW-certifiering	●					
Logistik & Asset		●				
Imagehantering	●					
Applikationshantering	●					
OS-patchning	●					
Applikationspatchning	●					
Support			●			
Logistik & Asset (IMAC)		●				
Återtag		●				
Destruktion		●				
Övriga funktioner						
Samordning med logistikpartner			●		●	●
Single Point Of Contact (SPOC)			●			
Drift av underliggande plattform				●		