



Fältservice

All infrastruktur behöver support och service. I takt med ökad digitalisering blir näten mer och mer kritiska för verksamheten, vilket innebär att det blir ännu viktigare med en fungerande fältservice, drift och underhåll. Näten i sig har blivit bättre och robusta, men man kan aldrig skydda sig helt mot incidenter som en avgrävd kabel eller att en enhet slås ut. Som nätägare har man ändå tillgänglighetskrav att förhålla sig till och en beredskap för felavhjälpning blir då extremt viktigt. I den omvärld vi befinner oss i har beredskapen blivit en än mer viktig fråga och där operatörer och nätägare har lagkrav på sig att ha en tillräcklig beredskap i krisläge.

Valet av leverantör av fälttjänster som kan upprätthålla beredskapskraven blir då helt avgörande. Eltel är ledande inom fältservice, en helhetsleverantör som finns på plats över hela landet. Våra kunder är allt ifrån de stora operatörerna, kommunikationsoperatörer och stadsnät till privata företag och offentlig sektor. Vårt åtagande sträcker sig från nationell till lokal nivå beroende på kundens verksamhet och behov, och genom vår täckning har vi möjlighet att nå alla våra kunder inom en timme.

Rätt beredskap ger trygghet

Genom att anlita Eltel och våra fälttekniker vill vi att ni som kunder och nätägare ska känna er trygga att era serviceåtaganden mot era kunder uppfylls. Vi en del av våra kunders underhållskedja och säkerställer att vi löser de fel som uppstår. Vi vill vara en helhetspartner, som inte bara är experter på kommunikationslösningarna, men även kan hantera kraft, kyla och ventilation där det behövs.

Förutom att vi har hög kompetensnivå, certifierade och säkerhetsklassade tekniker så har vi även en beprövad underhållsprocess, systemstöd och en SPOC som säkerställer att vi alltid har rätt beredskap utifrån de krav på tillgänglighet som ni har avtalat.

Våra tjänster

Förebyggande underhåll

Förebyggande underhåll består av följande delar:

- **Underhåll enligt plan:** Tillsammans med kund gör Eltel upp en plan för löpande och förebyggande underhåll på avtalade objekt. Detta kan utgöra inspektioner och utförande av åtgärder enligt överenskommen driftplan.
- **Siteinspektion:** Eltel erbjuder siteinspektion, löpande och förebyggande, men även vid behov och på avrop.
- **Tillkommande uppdrag:** Eltel åtar sig att ständigt identifiera förbättringsåtgärder i nätet och löpande genomföra dessa på uppdrag av kund.

ODS (On demand Services)

Inkoppling och aktivering av utrustning och kapacitet i nätet, konfigurering samt uppgraderingar.

Felavhjälpande underhåll

Tjänsterna avser felavhjälpande underhåll på plats, efter felanmälan från kund. Ertels tjänster kan erbjudas inom två olika nivåer: Premium och Bas. Nivåerna är främst definierade beroende på servicenivå (SLA, Service Level Agreement) och behov av beredskapstjänster.

SPOC (Single Point of Contact)

Nationell kundingång för samtliga ärenden oavsett kanal. Ertels SPOC syftar till att öka tillgängligheten och skapa en enkelhet för kundens samtliga ärenden, dvs incidenter, förfrågningar, standardförändringar och informationsärenden.

Reservdelshantering

I de fall kunden inte själva har reservdelar och tillhandhåller dessa kan vi sköta reservdelshantering, från lagerhållning till logistik.

Vi gör det enkelt för kunden

Eltel har en rikstäckande organisation med mångårig erfarenhet för åtagande gällande fasta och mobila kommunikationsnät.

- Vi har kompetens och erfarenhet från stora kunder och samhällskritisk verksamhet, vilket gör att vi kan ta oss an alla typer av uppdrag.
- Hög närvaro med ca 1000 tekniker organiserade i 23 lokala team på 50 orter.

- En SPOC (Single Point of Contact) som säkerställer service 24/7 tillsammans med våra jourtekniker i hela landet.
- Certifierade enligt bland annat ISO9001, 14001 och 45001 och Robust Fiber.
- Säkerhetsklassad personal.
- Vi har stort fokus på arbetsmiljö, kompetensutveckling och certifiering.
- Du kan vara trygg med att vi levererar vad vi lovat i tid.