

IT Infrastructure

Kurzbeschreibung





Flexible IT Services mit höchsten Qualitätsstandards

Mit den IT Infrastructure Services von Ricoh unterstützen wir Ihre Informations- und Kommunikationsprozesse für einen effektiven Geschäftsablauf. Die Integration der IT-Ausstattung in Ihre bestehenden Strukturen und Prozesse gewährleistet eine nachhaltige Leistung für Ihr Unternehmen.

Wir bieten Ihnen einen sicheren und zuverlässigen Support, der auf technischen Innovationen, Best Practices der Branche und unserem tiefen Verständnis für die

Bedürfnisse unserer Kunden beruht. In den Geschäftsbeziehungen zu seinen Kunden versteht sich Ricoh als Innovationspartner. Dabei bedeutet Innovation nicht, neue technische Features in ihrer Anwendung auszureizen, sondern IT muss sich immer an ihrem originären Nutzen orientieren: der prozessoptimierten und gleichzeitig wirtschaftlichen Unterstützung von Geschäftsprozessen.

Dabei geht es nicht um kurzfristige Erfolge. Ricoh sieht sich als Berater bei der Weiterentwicklung von bewährten Verfahren, getreu dem Motto „Aus der Praxis für die Praxis“. Ziel ist eine langfristige Partnerschaft mit unseren Kunden.

Bundesweite Services & zentraler Konfigurations- und Distributionservice

Mit 850 fest angestellten Servicemitarbeitern bundesweit verfügt Ricoh über eine der größten Serviceorganisationen im Bereich der IT-Dienstleistungen.

Unser Logistik-Zentrum in Hannover steht für industrialisierte Produktions- und Distributionsdienstleistungen mit einem hohen Effizienzanspruch:

- Management von kundenspezifischen Beständen
- Systemkonfiguration & Software-Betankung
- Refresh & Repair
- End-of-Life-Services

Pay Per Seat – das Mietmodell

- fester Preis pro Monat
- langfristige Planungssicherheit
- kein Anlagevermögen
- Hohe Flexibilität innerhalb der Laufzeit: Bei Bedarf können weitere Services oder Produkte aufgenommen werden.
- Innovationen/ Weiterentwicklung der Technik kann besser genutzt werden.



Prozessintegration

Ein bidirektionaler Datenaustausch mit Ihrem Auftrags- und Ticketsystem und unserer Systemplattform ist möglich.

- Störungsmeldungen (Incident)
- Anfragen (Service Requests)
- Beschaffungen und Bestellstatusabfragen (Order/IMAC)



Wir kümmern uns vor, während und nach der Nutzung um Ihren IT-Arbeitsplatz.

Service Desk

Dieser Service Desk „Made in Germany“ ist als „Single Point of Contact“ (SPOC) eine elementare Voraussetzung, um qualitativ gleichbleibend hochwertige IT Services für unsere Kunden gewährleisten zu können.

Best Practice

Ricoh bietet sowohl standardisierte IT Services als auch die Entwicklung von kundenindividuellen Lösungen an. Dabei kommen Best Practices und erprobte Servicekonzepte gleichermaßen zum Einsatz, um Mehrwerte für unsere Kunden zu schaffen.

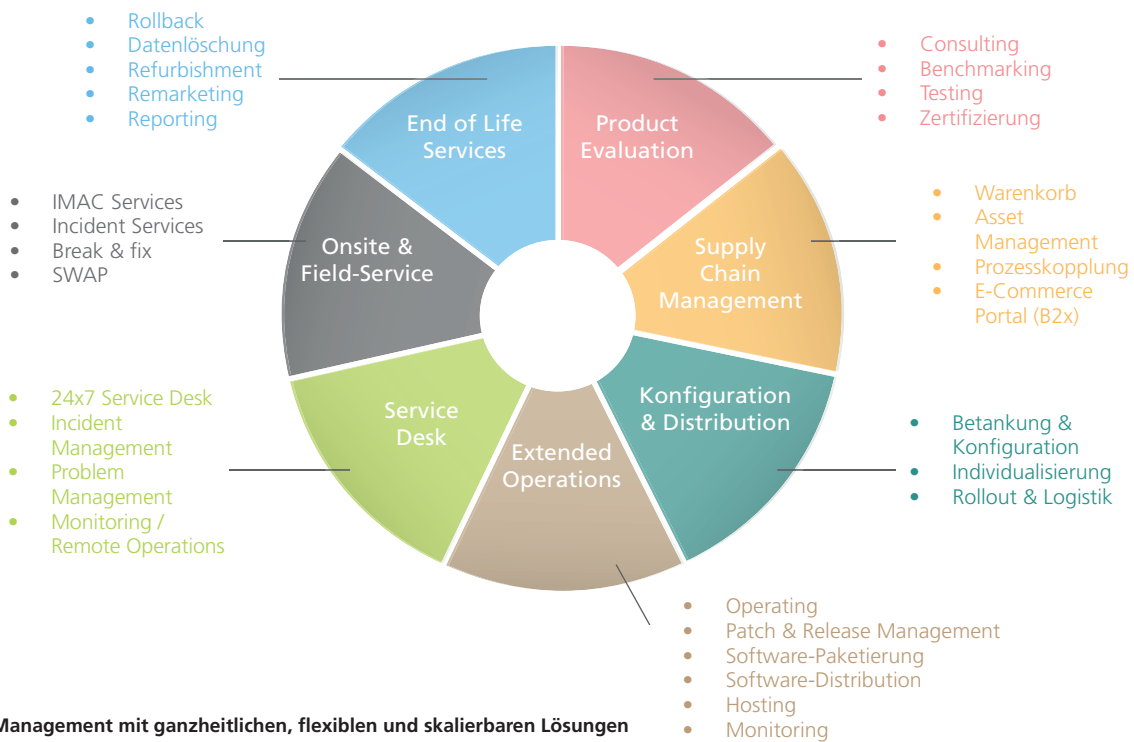


Managed IT Service – das IT Lifecycle Management

Effiziente Geschäftsprozesse sind heutzutage ohne eine auf die individuellen Bedürfnisse des Unternehmens optimierte Informationstechnologie undenkbar. Unter Berücksichtigung einer maximalen Qualität der bereitgestellten IT Services, der Erschließung neuer Märkte, immer kürzerer technologischer Innovationszyklen sowie beim Schutz der Unternehmensdaten gegen Spionage und Missbrauch, stehen viele Unternehmen und deren IT-Organisationen vor scheinbar unüberwindbaren Hindernissen. Zumal die bereitgestellten IT Services zusätzlich skalierbar und flexibel hinsichtlich des Nutzungsvolumens durch Umorganisation des Unternehmens oder Erschließung neuer Märkte und Akquisition

von Unternehmen sein sollen. Im Zentrum all dieser Herausforderungen steht die Anforderung der Kostenoptimierung, damit die wirtschaftlichen Ziele der Organisation durch den Einsatz von Informationstechnologie maximal beitragen können. Das Managed-IT-Services-Konzept von Ricoh basiert auf der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen als übergreifender Prozess der gesamten IT-Wertschöpfungskette. ITIL-Konformität und Praxisbezug sind gleichermaßen in die Entwicklung unserer Managed IT Services eingeflossen. Kunden können ihren gewünschten Serviceumfang flexibel wählen, da sich die einzelnen Leistungen nahtlos auch in bestehende Prozess- und Servicestrukturen integrieren lassen.

Über das IT Lifecycle Management helfen wir unseren Kunden diese Herausforderung zu meistern und ermöglichen somit jederzeit eine optimale Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT bei gleichzeitiger Planbarkeit von Kosten. Mittels unserer Reportingplattform können die Service-Verantwortlichen unserer Kunden über eine einfach zu bedienende Oberfläche die unterschiedlichsten Sichten auf die aktuelle Servicesituation jederzeit – auch mobil – abrufen. Das Management von Service-Level-Vereinbarungen, das SLA-Monitoring und das effektive SLA-Risk-Management versetzen Kunden und Ricoh in die Lage, Optimierungen dauerhaft zu identifizieren und zu realisieren.



Systemintegration

Die Systemintegrationsdienstleistungen ermöglichen Ihnen den optimalen Support bei Projekten. Unsere erfahrenen Experten stehen Ihnen in weitreichenden Aufgabenstellungen zur Seite:

- Netzwerk – Planung & Management
- Security
- Rechenzentrenlösungen / Virtualisierung und Mobile Device Management (MDM)
- Systems Management

Machen Sie sich unser Know-How zu Nutze und managen Sie eine Systemumstellung auf professionelle und effiziente Art und Weise.

Referenz

User Help Desk – Serviceleistungen für die mehr als 16.000 Beschäftigten des LWL

Die LWL.IT, der zentrale IT-Dienstleister des Landschaftsverbands Westfalen-Lippe (LWL), war auf der Suche nach einem zuverlässigen Partner, der das Unternehmen durch die Bereitstellung eines leistungsfähigen User Help Desk (UHD) unterstützt. Im Fokus des UHD steht die Aufnahme und Behebung von IT-Störungen. Ricoh hat diese Aufgaben im Mai 2010 übernommen.

Seit Mai 2010 unterstützt Ricoh mit einem dezidierten UHD-Team die Anwender des LWL und stellt dabei durch ITIL-konforme Prozesse und Arbeitsabläufe die reibungslose Bearbeitung und Lösung von Störungen und Anfragen sicher. Die Ricoh-UHD-Mitarbeiter sind auf ausgewählten LWL-Standardverfahren geschult und können auch den „Second Level Support“ übernehmen. Zudem greifen die Ricoh-Mitarbeiter auf ein fundiertes Wissen bezüglich PCs, Notebooks und Standardbüroanwendungen zurück, um Störungen und Anfragen eigenständig zu bearbeiten. Um eine hohe Kundennähe zu gewährleisten, ist der UHD im selben Gebäude wie die LWL.IT angesiedelt und deckt die geforderten Supportzeiten an 365 Tagen im Jahr ab. Der Ricoh-LWL-UHD bietet dabei einen hohen Grad an Flexibilität, da bei niedrigem Anfrageniveau nur geringe Kosten aufgrund eines pauschalen Tarifs pro Anfrage anfallen. Um eine hohe Transparenz zu gewährleisten, erhält die LWL.IT täglich ein kundenspezifisch aufbereitetes Call-Reporting sowie ein monatliches SLA-Reporting. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen LWL.IT und Ricoh ermöglichen dabei eine ständige Verbesserung der Prozesse. So werden beispielsweise jede neue Störung und deren Lösung in der LWL.IT-Wissensdatenbank „WiLma“ eingetragen. Zudem erfüllt Ricoh die LWL-Qualitätsanforderungen und die besonderen Auflagen des Gesundheitsdatenschutzes durch regelmäßige Zertifizierung nach den Standards ISO/IEC 9.001, 27.001 und 14.001.

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) arbeitet als Kommunalverband mit mehr als 16.000 Beschäftigten für die 8,2 Millionen Menschen in der Region. Der LWL betreibt 35 Förderschulen, 21 Krankenhäuser, 17 Museen und ist einer der größten Hilfefahler für Menschen mit Behinderung. Er erfüllt damit Aufgaben im sozialen Bereich, in der Behinderten- und Jugendhilfe, in der Psychiatrie und in der Kultur, die sinnvollerweise westfalenweit wahrgenommen werden. Ebenso engagiert er sich für eine inklusive Gesellschaft in allen Lebensbereichen. Die neun kreisfreien Städte und 18 Kreise in Westfalen-Lippe sind die Mitglieder des LWL. Sie tragen und finanzieren den Landschaftsverband, dessen Aufgaben ein Parlament mit 106 Mitgliedern aus den westfälischen Kommunen gestaltet.



Für die Menschen.

Der LWL betreibt u. a.

- 21 Krankenhäuser
- 35 Förderschulen
- 17 Museen

Über Ricoh

Ricoh ist ein globales Technologieunternehmen, das seit mehr als 80 Jahren die Arbeitsweisen der Menschen verändert und verbessert.

Unter dem Slogan imagine. change. unterstützt Ricoh Unternehmen und Menschen mit Dienstleistungen und Technologien, die zur Innovation anregen, Nachhaltigkeit fördern und das Wachstum beschleunigen. Hierzu zählen Lösungen für das Dokumentenmanagement, IT-Services, Produktionsdruck, Communication Services, Digitalkameras und Industrielösungen.

Die Ricoh Group hat ihren Hauptsitz in Tokio und ist in fast 200 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2015/16 (Stand: 31. März 2016) hat Ricoh weltweit einen Umsatz von 2,209 Mrd. Yen (ca. 19,6 Mrd. US-Dollar) erwirtschaftet.

Weitere Informationen finden Sie auf:
www.ricoh.de

RICOH
imagine. change.

www.Ricoh.de

Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige Erlaubnis von der Ricoh Deutschland GmbH nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.

Artikelnummer: 4525/Stand: 6/2016