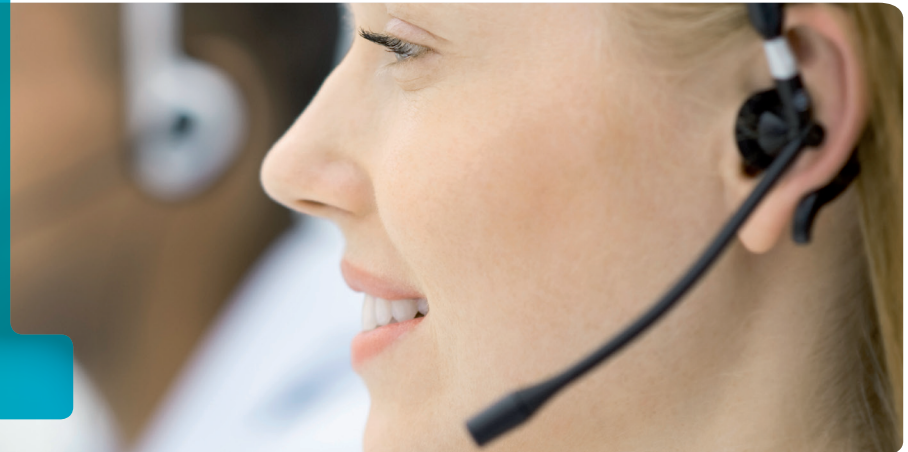


Projektstudie

Service Desk - zuverlässiger IT-Support für mehr als 17.000 User

LWL.IT

RICOH
imagine. change.



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 Service Desk unterstützt. Im Fokus steht die Aufnahme und Behebung von IT-Störungen. Ricoh hat diese Aufgaben im Mai 2010 übernommen.

Herausforderung

Die LWL.IT betreibt 1000 Fachanwendungen und Standardverfahren sowie die zugehörige IT-Infrastruktur für den LWL. Jährlich treten ca. 45.000 Störungsmeldungen und Anfragen von LWL-Anwendern auf. Im Zuge des dreistufigen Support-Konzeptes fungiert der Service Desk als Single Point of Contact für Anwender im „First Level Support“, der bereits seit 2006 von einem externen Dienstleister wahrgenommen wurde.

Vor diesem Hintergrund suchte die LWL.IT im Rahmen einer Neuausschreibung nach einem erfahrenen und kompetenten IT-Dienstleister, dessen Service Desk-Fachkräfte für ausgewählte Standardverfahren Störungen selbstständig lösen sollen. Bei Fachverfahren sind Störungen direkt an die LWL-IT-Fachkräfte weiterzugeben. Alle Störungen und Anfragen sind zu dokumentieren und zu steuern sowie Statusmeldungen zum Bearbeitungsstand an Anwender zu übermitteln. Eine weitere Anforderung ist, dass neben dem obligatorischen Datenschutz auch der darüber hinausgehende Gesundheitsdatenschutz des Landes Nordrhein-Westfalen zu erfüllen ist.

Lösung

Seit Mai 2010 unterstützt Ricoh mit einem dezidierten Service Desk-Team die Anwender des LWL und stellt dabei durch ITIL-konforme Prozesse und Arbeitsabläufe die reibungslose Bearbeitung und Lösung von Störungen und Anfragen sicher. Alle Ricoh Service Desk Mitarbeiter sind auf ausgewählten LWL-Standardverfahren geschult und können auch den „Second Level Support“ übernehmen. Zudem greifen sie 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 Service Desk im selben Gebäude wie die LWL-IT angesiedelt und deckt die geforderten Supportzeiten an 365 Tagen im Jahr ab. Der Service Desk 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.

LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Leistungen

im Rahmen des vereinbarten
Service Level Agreements

- Lösungsrate von 80% durch Ricoh-Mitarbeiter
- definierte telefonische Erreichbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern von 80% in 20 Sekunden
- klare Service-Zeiten an 365 Tagen
- Bereitstellung von qualifizierten Mitarbeitern zur Bearbeitung von 3.500 Störungen und Anfragen pro Monat
- qualifizierte Weiterleitung von Störungen und Anfragen
- regelmäßige Statusmeldungen zum Bearbeitungsstand an Anwender
- qualifiziertes SLA-Reporting

Kundenprofil

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) ist ein Kommunalverband. Insgesamt 17.000 Beschäftigte arbeiten unter seinem Dach für die 8,3 Millionen Menschen in der Region. 35 Förderschulen, 21 Krankenhäuser, 18 Museen und zwei Besucherzentren betreibt er und ist außerdem einer der größten deutschen Hilfefahler für Menschen mit Behinderung. Der LWL erfüllt damit wichtige Aufgaben im sozialen Bereich, in der Behinderten- und Jugendhilfe, in der Psychiatrie und in der Kultur. Diese Aufgaben werden westfalenweit wahrgenommen. Ebenso engagiert er sich für eine inklusive Gesellschaft in allen Lebensbereichen.

Über Ricoh

Ricoh unterstützt die Digitalisierung des Arbeitsplatzes und sorgt mit innovativen Technologien und Services dafür, dass Menschen smarter arbeiten können. Seit mehr als 80 Jahren ist Ricoh Innovationsstreiber und ein führender Anbieter für Dokumentenmanagement, IT-Services, Communication Services, kommerziellen und industriellen Druck, Digitalkameras und Industrielösungen. Die Ricoh Group hat ihren Hauptsitz in Tokio und ist in fast 200 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2019 (Stand: 31. März 2019) erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 2.013 Milliarden Yen (ca. 18,1 Milliarden USD).

Nutzen

- Optimierung von IT-Prozessen im Service Desk zur Kostensenkung und Erhöhung der Produktivität
- Entlastung der IT-Fachabteilung
- Zuverlässige SLAs mit klar definierten Kenngrößen wie Lösungsrate, Callraten, Erreichbarkeit, Weiterleitungszeit für Prio 1 - Störungen und Servicezeiten
- Planbarkeit und Transparenz der IT-Kosten
- Störungsklassifizierung, -gewichtung und -analyse
- Dokumentation und Steuerung aller Anfragen und Störungen in einem Incident Management Tool
- Aufbau und Pflege der LWL.IT Wissensdatenbank „WiLma“
- kein Vorhalten von IT-Ressourcen und Service Desk-Infrastrukturen
- erhöhte Flexibilität durch Ricoh-Ressourcenmanagement

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.de

Die Fakten und Zahlen in dieser Broschüre beziehen sich auf ein konkretes Kundenprojekt. Individuelle Gegebenheiten können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Die Namen sämtlicher Unternehmen, Marken, Produkte und Services sind Eigentum und registrierte Marken der jeweiligen Besitzer. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalte und/oder Layout darf nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ricoh Deutschland GmbH geändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Arbeiten eingebunden werden.

4516/Stand: 12/2019