

# Customer Service Desk

IT Services



## Schneller und kompetenter Support bei Störungen und Anfragen

Der Customer Service Desk als Single Point of Contact (SPOC) dient als zentrale Anlaufstelle für alle Benutzeranfragen. Der Service Desk gliedert sich in Front-Desk (1st Level) und Back-Desk (2nd Level). Über dedizierte Eingangskanäle (z. B. Telefon, E-Mail, Fax oder Self Service Portal) werden alle Anfragen entgegen genommen, bearbeitet, gelöst oder an die zuständige Supporteinheit weitergeleitet.

Unterstützt wird der Service Desk durch nachgelagerte Fachbereiche, Hersteller und Dienstleister sowie einen Ricoh-eigenen 3rd Level Support (Competence Center System Integration).

Der Service Desk von Ricoh bearbeitet ca. 1 Mio. Kundenkontakte pro Jahr und

erbringt Leistungen u. a. in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Bildung, öffentlicher Sektor, Dienstleistung und Industrie.

Maximale Anwenderzufriedenheit sowie eine effiziente Störungsbeseitigung bei vertretbaren Kosten zu erreichen, ist für uns selbstverständlich. Hierdurch schaffen wir Freiräume für Ihre Mitarbeiter, damit sich diese voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. In zahlreichen Projekten haben wir unsere Leistungsfähigkeit nachhaltig unter Beweis gestellt.

Gerne berücksichtigen wir die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens und unterstützen Sie erfolgreich mit unserem Service Desk!

### Key Benefits

- Single Point of Contact (SPOC)
- Support „made in Germany“
- Supportsprache Deutsch/Englisch
- Schnelle Reaktionszeiten
- Hohe Sofortlösungsquote im ersten Anwenderkontakt
- Kundenspezifische Applikationen nach Einarbeitung
- Servicezeit: Montag bis Freitag (z. B. 8:00-17:00 Uhr) oder individuelle Servicezeiten



## Service Desk Leistungen

- **Incident Management**
  - 1st Level IT Service Desk**  
Annahme, Lösung und Weiterleitung von IT-Störungen jeglicher Art
  - 2nd Level IT Support**  
Analyse, Diagnose und Behebung komplexer und kundenspezifischer IT-Störungen
- **Request Fulfillment**  
Annahme, Lösung und Weiterleitung von IT-Anfragen jeglicher Art
- **Remote Control**  
Fernanalyse, -diagnose, -lösung
- **Printer Monitoring**  
Ressourcenüberwachung, Störungsbeseitigung, Verbrauchsmanagement
- **Expert Leasing**  
Kurz-, mittel-, langfristige Vor-Ort-Unterstützung, gezielter Skillabruf, Projektunterstützung
- **Outbound Service**  
Release- und Rollout-Begleitung, Kundenbefragungen, Warenterminierungen

## Technologien

Mit dem von Ricoh entwickelten Berichtsmanagementtool ZeBRA (zentrale Berichts- und Reporting App) können jederzeit über den Online-Zugriff die Telefonie- und Ticket-Daten abgerufen werden. Durch die Verknüpfung von Daten aus unterschiedlichen Quellen (Telefonanlagen sowie Ticketsystem) ermöglicht ZeBRA ausführliche kundenindividuelle Übersichten. Dem Nutzer stehen dabei vordefinierte Reports und Abfragen zur Verfügung. Auf Knopfdruck sind Dashboards, Charts und Kennzahlen als Web-Übersicht oder in einer Excel-Ansicht verfügbar. Darüber hinaus kommt beim Customer Service Desk das IT-Servicemanagement-Tool „Point of Business“ (PoB) zum Einsatz. Das Tool dient der Ticketbearbeitung, als Knowledge Management Platform und Self Service Portal.

### Service Desk Pakete

Wir bieten verschiedene Service Desk Pakete an oder vereinbaren für Ihre Anforderungen individuelle Bedingungen.

Wir beraten Sie gern!