

RDS®



Anruf genügt!

**Unser Service Desk
der Zukunft**

DER RICHTIGE ZEITPUNKT ...

... sich mit **Outsourcing zu beschäftigen, ist JETZT**

Weiterhin steigt die Bedeutung einer reibungslos funktionierenden IT. Mehr Prozessdigitalisierung, mehr Tools, mehr Plattformen und auch fachbereichsspezifische Anwendungen steigern die Anforderungen an den Service Desk. Der gleichzeitig herrschende Fachkräftemangel führt zu sinkenden Lösungsquoten und abnehmender Kundenzufriedenheit.

Wir unterstützen Sie mit empathischen, kommunikationsstarken Service-Agenten und Agentinnen

- ➔ Blitzschnelle Lösung von IT-Problemen
- ➔ Hohe Erreichbarkeit und Lösungskompetenz
- ➔ ITIL-konform und ISO 27001-zertifiziert
- ➔ Bedarfsorientierte Modelle
(exclusive, flexibel, shared, multi-line)

Sie können Ihre IT-Spezialist:innen endlich in internen strategischen Digitalisierungsprojekten einsetzen.



13%

Steigerung der First Fix Rate

in 12 Monaten (bei einem unserer Kunden aus der Finanzbranche)

**Jetzt Preis kalkulieren mit unserem
Service Desk Kalkulator**

[rds.de/1st-level-support-ticketrechner]



DAS IST UNS WICHTIG:

Mitarbeiter:innen –

Die langfristige Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenbindung ist fest in unserer Strategie verankert. Damit sichern wir unseren Kund:innen das gesammelte Know-how, reduzieren die Fluktuation und stärken die Identifikation.

Systematisches Qualitätsmanagement –

Leistungssteigernde Faktoren, wie Prozess-, Produkt- und Systemqualität, werden ständig im laufenden Service Betrieb geprüft. Wir verstehen Steuerung über KPIs als Standard für ein systematisches QM.

Technologie –

Wir beobachten und analysieren kontinuierlich moderne Technologien: Multi-Channel Eingangskanäle, die Automatisierung mit Hilfe von digitalen Assistenten (Chat und Voice, KI-unterstützt) und Self-Service-Portale.

Strategische Steuerung –

Wir verlassen uns dauerhaft auf eine faktengestützte Entscheidungsfindung, welche auf der Messung und Auswertung von Kennzahlen und Daten basiert. Durch diesen Prozess werden Risiken reduziert und Chancen effizienter genutzt.



ZIELE

Das sind unsere Ziele



Services mittels Standardisierung optimieren



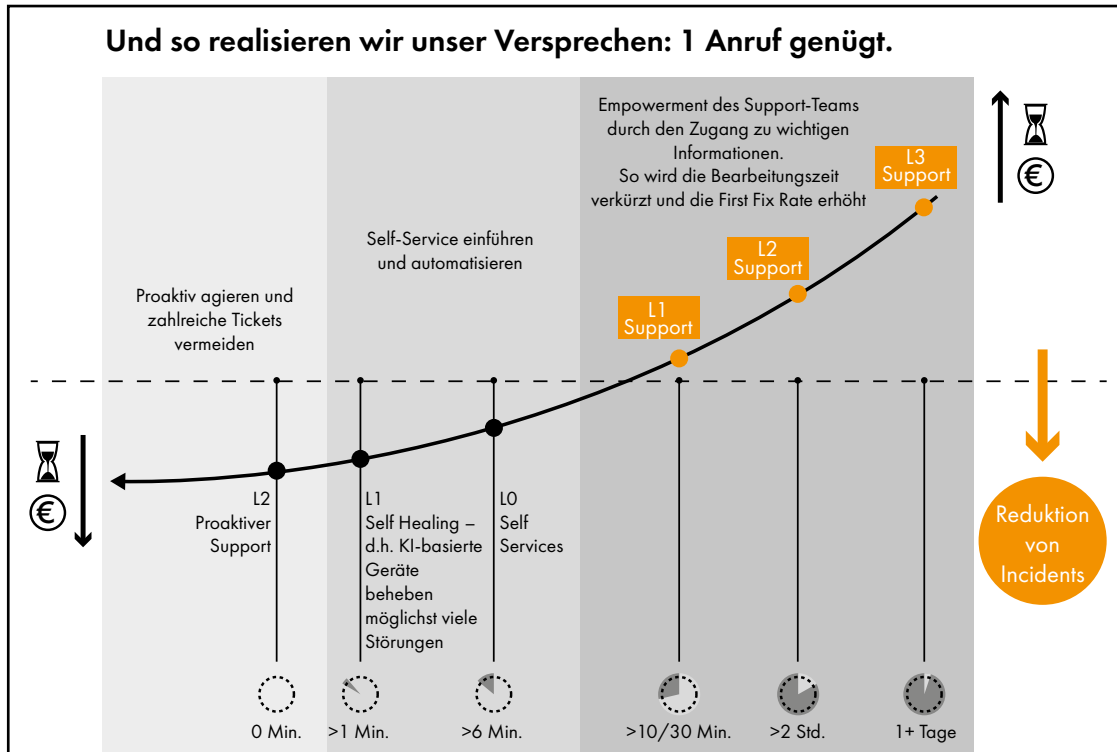
Kundenzufriedenheit durch emphatische Agenten und Agentinnen steigern



Kosten langfristig senken

SO ARBEITEN WIR

Performanceverbesserung – wir setzen auf das „Shift-Left-Prinzip“, um das Wissen der jeweils höheren Support-Einheiten den links davor liegenden Einheiten zu vermitteln, um für schnellere und kostengünstigere Lösungen zu sorgen.



Weitere Managed Services für Ihren IT-Betrieb:

Insbesondere im Multiprovider-Betrieb nehmen wir für unsere Kund:innen eine starke Rolle ein, verstehen uns als operativen Unterstützer des Provider Managements und steuern für Sie als Service Integrator Dienstleister und Service Prozesse.

- ➔ Administrative Tätigkeiten in der IT-Infrastruktur
- ➔ 24/7 Monitoring von IT-Infrastruktur und Anwendungen
- ➔ Bestellung von Hardware und Software
- ➔ Koordinierung von Onboarding, Versetzung und Austritten von Mitarbeitenden
- ➔ Berechtigungsmanagement
- ➔ End-to-End Verfolgung von Dienstleistungen
- ➔ Multi-Level Provider Management

KUNDENSTORY

Branche: Pharma-Industrie

Unternehmensgröße: 6000 Mitarbeitende in Deutschland und an weiteren Standorten weltweit
Services: 7x24h 1st Level Support für die Themen Workplace, Software und Telefonie an 365 Tagen im Jahr, Onsite Support durch unser Techniker-Team für die Standorte in Deutschland und Österreich

Projekt: Ein großes Pharma-Unternehmen mit komplexen Produktionsabläufen und zahlreichen digitalen Anwendungen hat sich vor fünf Jahren für das Outsourcing seines Service Desk an uns entschieden. Seit einiger Zeit ergänzen wir diesen Service noch durch unseren Onsite-Support für Standorte in Deutschland und Österreich.

Was hat sich seitdem verändert?

Unser Kunde kann seinen Anwendern nun einen 24/7 Support anbieten. Die Ausfallsicherheit in der Produktion ist in den Randzeiten deutlich gestiegen. Als Familienunternehmen mit flachen Strukturen ist er schnell erreichbar, reagiert und agiert schnell, zuverlässig und unbürokratisch. Unser Kunde erlebt hier, dass unsere Strategie zur Mitarbeiter:innenbindung aufgeht, denn seit 3 Jahren ist das gleiche Team im Einsatz. Zudem integrieren wir unser gesammeltes, unternehmensspezifisches Know-how in unsere Services und steigern somit stetig die Qualität unseres Supports. Gleichzeitig entlasten wir durch unseren Support die unternehmenseigenen IT-Mitarbeiter:innen. Dank der besseren Verfügbarkeit der eigenen Fachkräfte für interne IT-Projekte kann die Digitalisierung des Unternehmens schneller fortschreiten.

EINE AUSWAHL UNSERER REFERENZEN



Lekkerland information system (Lis)

Projekt: IT Service Desk – 1st Level Enduser Support
Unternehmensgröße: 4500 Mitarbeitende in Deutschland, Niederlande & Belgien

Branche: Großhandel

Services: 1st Level Support für die Themen Workplace, Netzwerk, Software und Telefonie, 7x24h Erreichbarkeit im Falle von betriebskritischen Störungen



Deutsche Apotheker- und Ärztebank

Projekte: Banking-IT Service Desk, Banking-IT Support, Banking-IT Control Center, Banking-IT Asset Management, Banking-IT Qualitätsmanagement

Unternehmensgröße: ca. 2300 Mitarbeitende in Deutschland, 85 Standorte

Branche: Finanzen

Services: Banking-IT Service Desk, Technischer 1st & 2nd Level Support, IT Support, Fachbereichs-Hotline, Banking-IT Control Center, Asset Management, Qualitätsmanagement

**Sie haben Fragen?
Ich antworte Ihnen gerne persönlich.**



Alexander Otterbach
Senior Key Account Manager

Telefon: +49 211 968 56-185
alexander.otterbach@rds.de

RDS CONSULTING GmbH
Mörsenbroicher Weg 200
40470 Düsseldorf
Telefon: +49 211 968 56-0
info@rds.de
www.rds.de



 **Microsoft**
Solutions Partner

Modernes Arbeiten