



RDS®

11

Anruf genügt!

Unser Service Desk
der Zukunft



13%

Steigerung der First Fix Rate

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

JETZT MIT OUTSOURCING BESCHÄFTIGEN

Weiterhin steigt die Bedeutung einer reibungslos funktionierenden IT. Mehr Prozessdigitalisierung, mehr Tools, mehr Plattformen, mehr fachbereichsspezifische Anwendungen steigern die Anforderungen an den Service Desk.

Der gleichzeitig herrschende Fachkräftemangel führt zu sinkenden Lösungsquoten und abnehmender Kundenzufriedenheit.

Wir bieten Ihnen einen Service Desk, auf den Sie sich verlassen können.

Wir unterstützen Sie mit empathischen, kommunikationsstarken Service-Desk Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen

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

DAS SIND UNSERE ZIELE

- ➔ Services optimieren (mittels Standardisierung)
- ➔ Kundenzufriedenheit steigern (durch emphatische und kommunikationsstarke Service-Desk Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen)
- ➔ Kosten langfristig senken
- ➔ Sie können Ihre IT-Spezialist:innen endlich wieder in interne strategische Digitalisierungsprojekte einplanen.



100%

Einhaltung der SLA

2022 haben wir die Service Level Agreements zu 100 % eingehalten
(Quelle: Kunde Finanzbranche)

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
- ➔ IT Assetmanagement und Bestellwesen
- ➔ IT Berechtigungsmanagement
- ➔ End-to-End Verfolgung von Dienstleistungen
- ➔ Multi-Level Provider Management



Sofort Preis kalkulieren mit
unserem Service Desk Kalkulator
[\[rds.de/1st-level-support-ticketrechner\]](https://rds.de/1st-level-support-ticketrechner)

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 Ärztekbank

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

Jetzt Service Desk Angebot anfragen.



Marius Werner
Senior Consultant

Telefon: +49 211 968 56-403
marius.werner@rds.de



Scannen Sie und
buchen Sie direkt
einen Termin mit mir.



WORK SHOP

KI-Automatisierung im
Service Desk. Der schnelle
Readiness-Check für eine
smarte Transformation.

RDS®

RDS CONSULTING GmbH
Mörsenbroicher Weg 200
40470 Düsseldorf

Telefon: +49 211 968 56-0
info@rds.de
www.rds.de



Management
System
ISO/IEC 27001:2013

www.tuv.com
ID 9000024227



Microsoft
Solutions Partner

Modernes Arbeiten