

POB

Vom internen Tickettool
zur ITSM

RICOH
imagine. change.

Rothenburg ob der Tauber,
den 29.04.2015

Timm Abraham

RICOH IT Services & Solutions

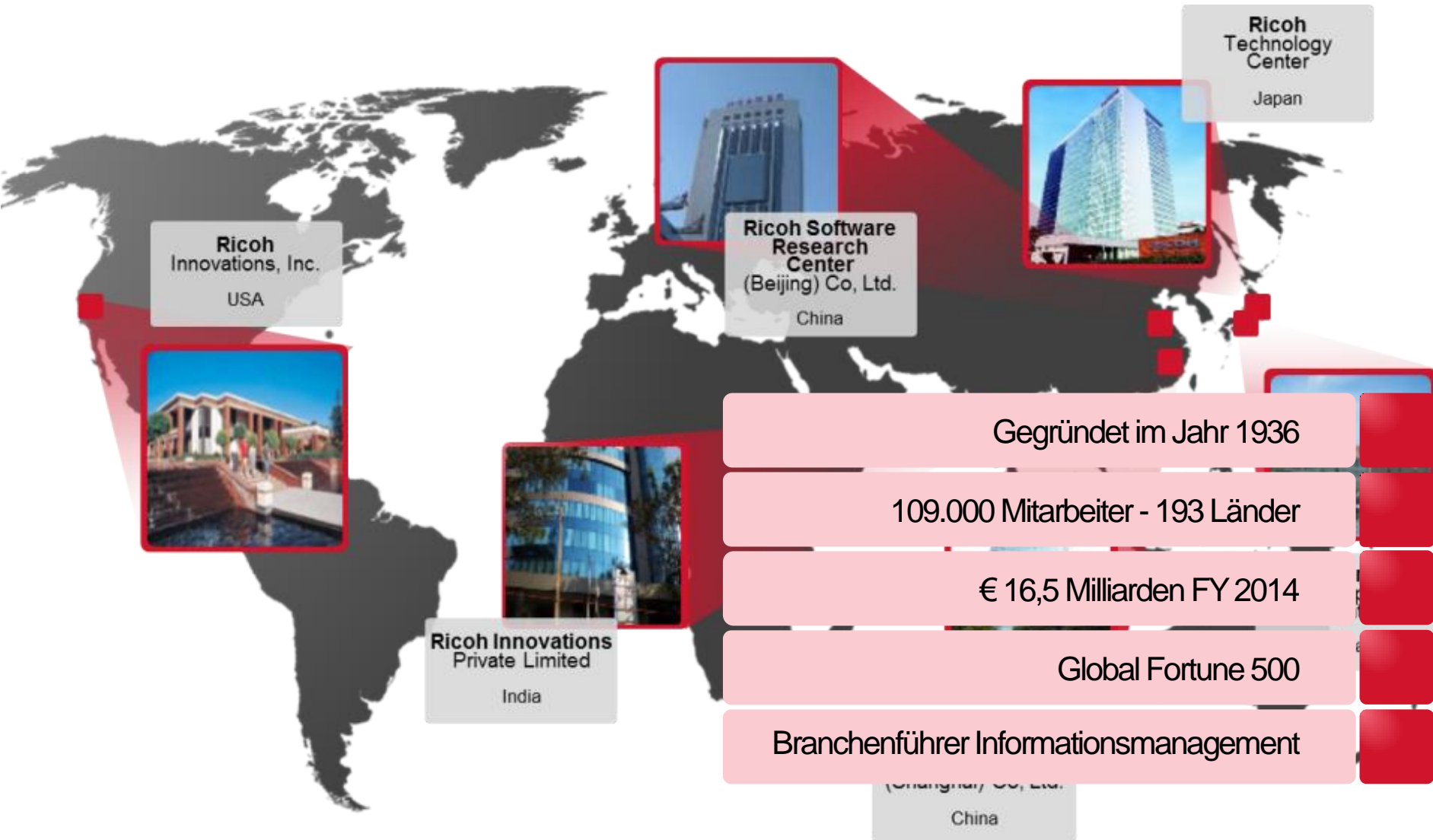


- Unternehmensvorstellung
 - RICOH Global / Deutschland / IT Services & Solutions
- POB @ RICOH
 - Heute
 - Kundenanforderung !
 - Morgen ?
- Transition





Das Unternehmen





Umsatz

636 Mio. Euro FY 2013

20 Standorte

Ca. 3600 Beschäftigte
1100 eigene
Servicetechniker

In Mietverträgen betreute
Drucksysteme
ca. 350.000

Betreute IT Seats in
Managed Services
ca. 200.000

Hauptverwaltung
Hannover

- Multivendor-Serviceprovider für IT Infrastruktur
 - Mehr als 25 Jahre Markterfahrung
 - Flächendeckend in Deutschland vertreten
 - Zentrale und dezentrale Service-Infrastrukturen
 - Übergreifende IT Service Management Plattform (POB)
 - Integrierte SAP Plattform (ERP & CRM) für alle Prozess- und Servicebereiche
 - ITIL Konformität



ISO 9001:2008
Cert no: FS 33325
Quality Management System



BS OHSAS 18001:2007
Cert no: OHS 556746
Occupational Health
& Safety Management System



ISO 27001:2008
Cert no: IS 85241
Information & Data Security
Management System

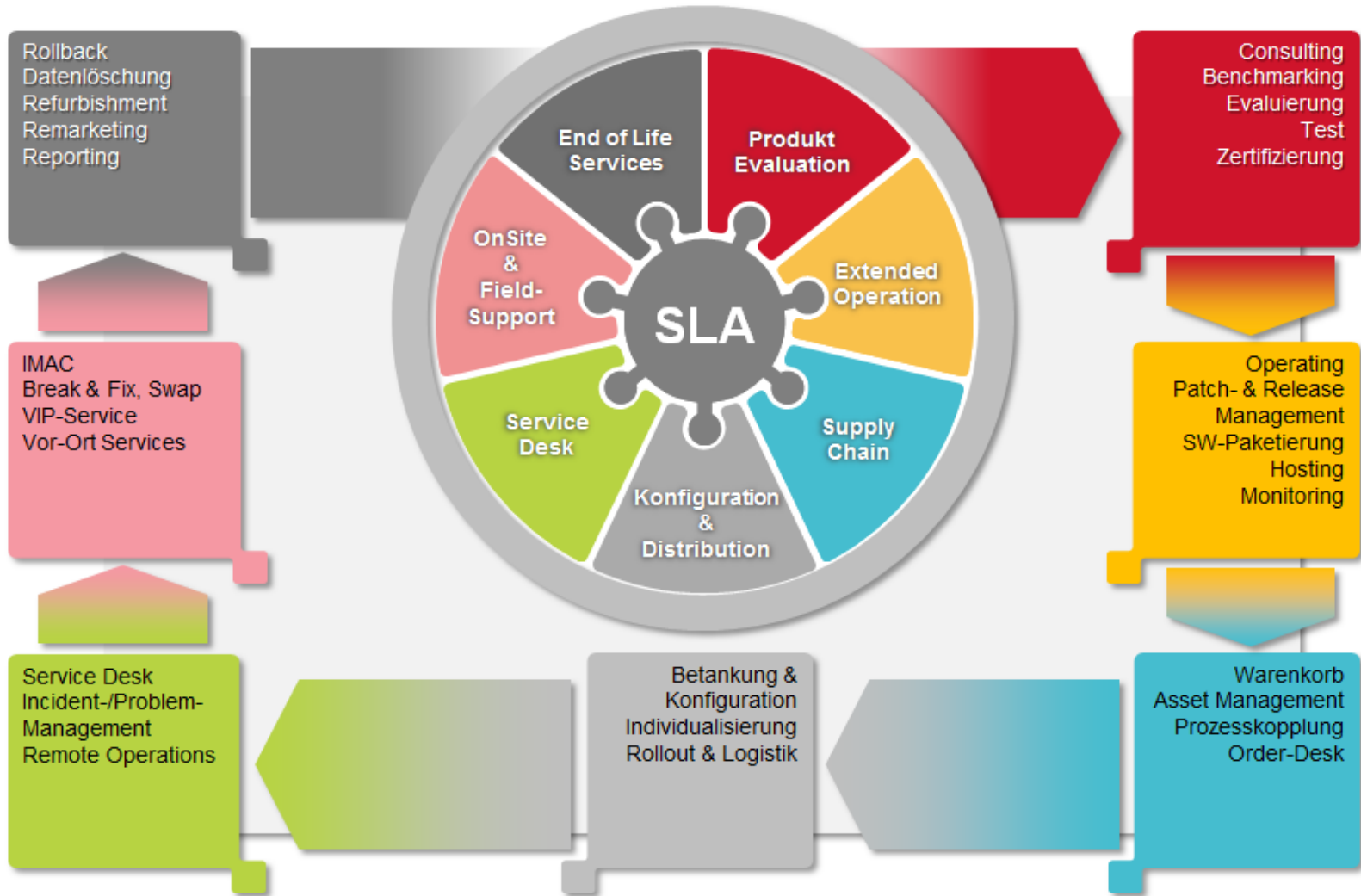


ISO 14001:2004
Cert no: EMS 61761
Environmental
Management System





Managed Service Lifecycle



Customer Service Desk

- Zentraler Standort in Mönchengladbach mit 2.500 qm
- 130 Service Desk Mitarbeiter/-innen
- 40 Mitarbeiter (Service Koordination / Administration / Vertrieb)
- 60 IT Spezialisten (Citrix / Cisco / SCCM)



POB @ RICOH





- ausschließlich intern
 - keine SLAs / OLAs auf Verfügbarkeit
 - kein dediziertes Betriebsteam
 - „Hey-Joe-Prinzip“
- geringe Last
- geringe Vernetzung
- rudimentäre Dokumentation
- Hosting im Haus



- IT Service Management
 - Ein Tool für alle IT Prozesse
 - Unterhalt und Betrieb durch IT Service Provider
- Business Process Automation
 - businessnahe Prozess-Umsetzung von non-IT Prozessen
- Hohe User Experience
 - Look
 - Feel
 - Usability





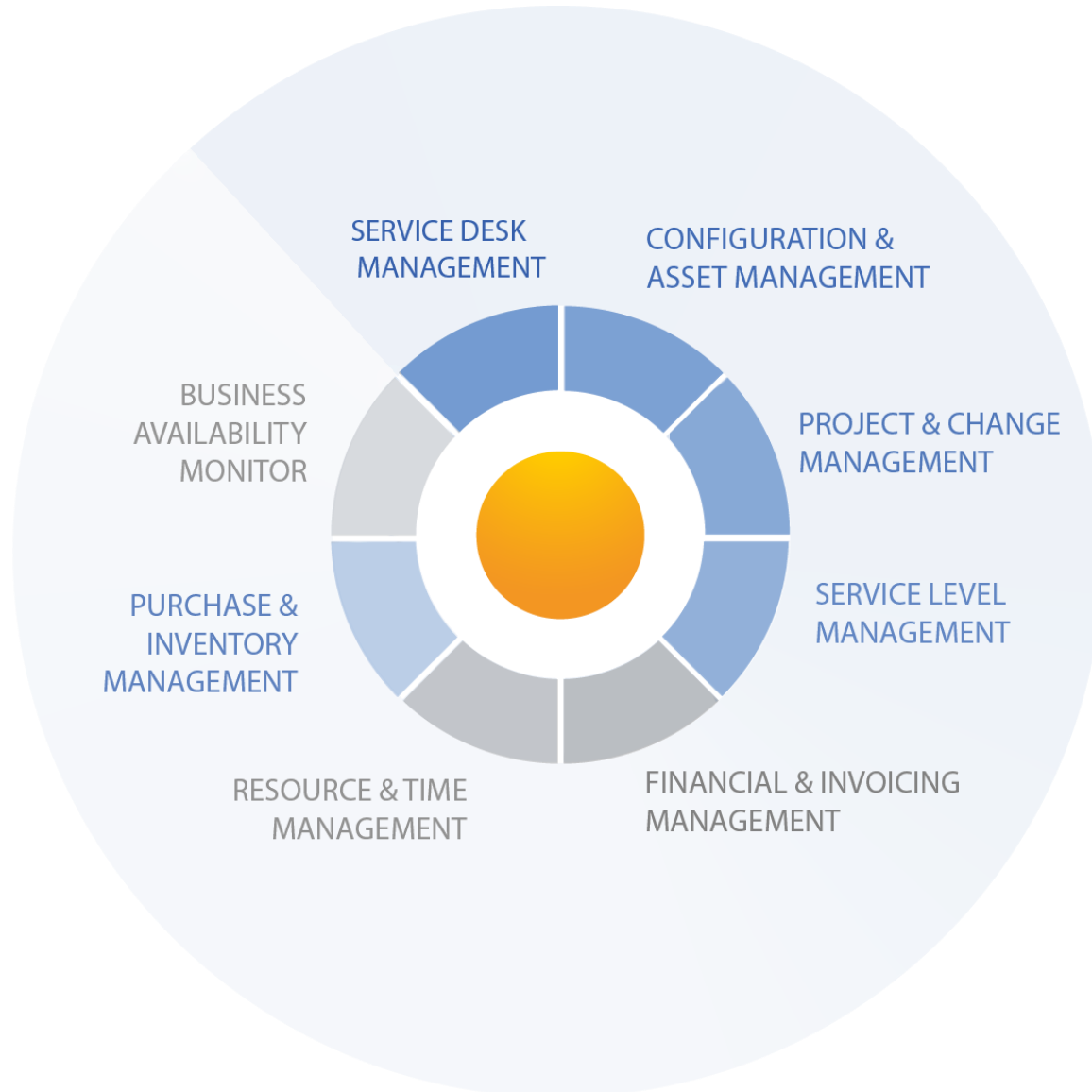
Kundenanforderung ITSMS

- **CMDB / Asset Management**
 - 8000 CIs
- **Knowledge Management**
 - Approval – Funktion
 - Gültigkeiten





POB Module



- SLAs für ITSM
 - 99.9 % Verfügbarkeit (Mo. bis Fr. von 07 – 19 Uhr)
 - 99.5 % Verfügbarkeit (24 x 7 x 365)
- Dediziertes Betriebsteam
- Hosting / Housing bei RZ-Dienstleister



- ca. 700 POB User
- ca. 6000 SSP User
- ca. 12 Schnittstellen
 - Active Directory
 - Monitoring Systeme
 - SAP CRM / ERP
- Dokumentation
 - Module, Schnittstellen und Funktionen
 - Administrative Dokumentationen



Transition

- 6-monatige Transitionphase
- 36 Arbeitspakete
- externe Unterstützung durch Wendia



Fragen ?





RICOH Deutschland GmbH
IT Services & Solutions

Konrad-Zuse-Ring 5-7
41179 Mönchengladbach

Telefon: +49 (0) 2161 655 – 0
Telefax: +49 (0) 2161 655 – 73 20
Web: www.ricoh.de

