

**DATAGROUP ist für
Schiffszertifizierer der
SPOC 24 x 7 weltweit**



Germanischer Lloyd

- Der Germanische Lloyd ist eine Schiffsklassifikations-Gesellschaft und wurde 1867 in Hamburg gegründet.

Anforderungen

- Hohe Erreichbarkeit
- Effizienz in den Abläufen
- Schnelligkeit bei Anfragen in der Umsetzung und bei Problemlösungen
- Flexibilität und Transparenz
- Sicherer Betrieb von internationalen IT-Systemen

Lösungen

- Implementierung eines SPOC
- Incident Management durch 24 x 7 Service Desk und Client Support
- Infrastructure Support beim Kunden vor Ort inkl. 24 x 7 Rufbereitschaft
- KPI-Reportings auf Basis definierter Service Level Agreements

Der Germanische Lloyd (GL) ist ein Unternehmen, das weltweit technische Dienstleistungen anbietet und sich dabei auf die Geschäftsfelder „Maritime Dienste“ und „Industrie Dienste“ fokussiert. Neben der klassifikatorischen Arbeit gehört der Germanische Lloyd beispielsweise zu den international führenden Zertifizierungsstellen für Windenergieanlagen.

Ausgangssituation Die wertschöpfenden Geschäftsprozesse des GL werden in hohem Maße durch IT-Anwendungen unterstützt. Diese verlangen unter anderem eine ausfallsichere IT-Infrastruktur. Dabei steht die IT-Sicherheit des Unternehmens und die Sicherstellung der IT-Services im Mittelpunkt.

Projektziele Ziel des GL ist es, Serviceleistungen und Dienste bereitzustellen, die den Anwendern des GL ein dynamisches und nahezu unterbrechungsfreies Arbeiten weltweit rund um die Uhr ermöglichen. Damit soll eine kontinuierliche Produktivitätssteigerung gewährleistet werden. Durch die Einbindung eines externen Dienstleisters sollen beim GL neue Impulse für Optimierungen innerhalb der IT geschaffen werden, um jederzeit flexibel auf Unternehmensanforderungen aus der ganzen Welt reagieren zu können.

Projektbeschreibung Seit 2003 wird der GL durch DATAGROUP im Serviceumfeld mit einem eigenen Service Desk und Client Support betreut. Im Zuge des starken anorganischen Wachstums des GL wurde das Tätigkeitsfeld der DATAGROUP stetig erweitert und ein partnerschaftliches Verhältnis aufgebaut.

Der Service Desk am Standort Hamburg bildet den Single Point of Contact. Als zentrale Funktion im Incident Management ist der Service Desk für jeden Call vom Eingang bis zur Lösung verantwortlich. DATAGROUP betreut zentral aus Hamburg 1.600 User vor Ort und insgesamt über 7.500 User weltweit. Über 5.000 Anrufe werden pro Monat im Service Desk entgegen genommen. DATAGROUP löst in max. 5 Minuten bis zu 75% aller gemeldeten Störungen am Telefon. Die optimale Erreichbarkeit, die Mehrsprachigkeit im Team sowie der 24 x 7 Support sind hierbei von enormer Bedeutung.

Im Client Support deckt DATAGROUP das Incident und Problem Management ab. Der First- und Second-Level-Support besteht für Desktop-PCs, Notebooks sowie diverse Peripherie-Geräte nach Kundenstandard. Neben klassischen Client Support Tätigkeiten werden Videokonferenzsysteme, BlackBerry und Linux-Endgeräte supportet und ein VIP-Support

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Hamburg GmbH
Peutestraße 53 ▪ 20539 Hamburg
Fon 040 85404-300 ▪ Fax 040 85404-333
hamburg@datagroup.de ▪ www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions

**DATAGROUP ist für
Schiffszertifizierer der
SPOC 24 x 7 weltweit**



gewährleistet.

Über diese Tätigkeiten hinaus hat DATAGROUP die Standardisierung des Clientumfelds maßgeblich vorangetrieben und umgesetzt.

Auch der Betrieb des Rechenzentrums beim GL wird durch DATAGROUP sichergestellt. In diesem Rahmen administriert und unterstützt das Infrastruktur-Team die Windows- und Novell-Server.

Über die Jahre entwickelte sich eine starke Partnerschaft im gegenseitigen Vertrauen.

Kundenbewertung [Thomas Schäfer, IT Delivery Manager]

„Die langjährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit DATAGROUP ist auf Grund der Kontinuität, der guten technischen Leistungen aber auch der Flexibilität ein wichtiger Faktor für die IT-Dienstleistungen des Germanischen Lloyd. Wir sind gut gerüstet für die kommenden Aufgaben bzgl. der Ausweitung und weiterer Verbesserung der weltweiten IT-Services für die GL Group und die Innovationsprojekte in der IT-Infrastruktur.“

Ansprechpartner Thomas Schäfer, thomas.schaefer@gl-group.com

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Hamburg GmbH
Peutestraße 53 ■ 20539 Hamburg
Fon 040 85404-300 ■ Fax 040 85404-333
hamburg@datagroup.de ■ www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions