

Ein integrierter
Service-Desk
hat sich bewährt



Gruner + Jahr

- Das Druck- und Verlagshaus existiert bereits seit 1965 und gehört der Bertelsmann Gruppe an. Mit Titeln wie Stern, Brigitte und Gala ist G+J Europas größter Zeitschriftenverlag.

Anforderungen

- Reibungsloser Betrieb des Service-Desk und Client-Support
- Keine Unterbrechungen der Redaktionsabläufe
- Transparenz für die Anwender bzgl. des Bearbeitungsstandes ihrer Störung

Lösungen

- Optimale Erreichbarkeit und schnelle Störungsbehebung
- Vollständige räumliche und prozessuale Integration des Service-Desk in die G+J IT
- Zentrale und vollständige Dokumentation der Störungsmeldungen im Ticket-Tool



Gruner + Jahr ist Europas größter Zeitschriftenverlag und beschäftigt ca. 13.500 Mitarbeiter weltweit. Mit über 500 Magazinen und digitalen Angeboten – darunter bekannte Titel wie Stern, Brigitte und Financial Times Deutschland – ist Gruner + Jahr (G+J) der umsatzstärkste deutsche Verlag und erreicht Leser und Nutzer in über 30 Ländern.

Ausgangssituation G+J hatte sich vor vier Jahren erneut entschlossen, den Service-Desk sowie den Client-Support an ein externes, spezialisiertes Unternehmen abzugeben. Eine entsprechende Ausschreibung konnte DATAGROUP 2006 für sich entscheiden.

Projektziele Aufgabe des Service Desk ist die telefonische Beratung der Windows- und MAC-Anwender für Gruner + Jahr Deutschland. Darüber hinaus stellt die DATAGROUP den Client-Support der Windows-Endgeräte im Second-Level. Ziel beider Bereiche ist ein reibungsloser Betrieb auf Basis vorher festgelegter Leistungsstandards sowie dessen Weiterentwicklung, um eine hohe Anwenderzufriedenheit gewährleisten zu können.

Projektbeschreibung Rund 2.600 Windows- und 1.200 MAC-Clients betreut DATAGROUP vom Standort Hamburg aus. Die Anwender bei G+J können ihre Anfragen und IT-spezifischen Probleme über zentral bekannte Telefon-Lines oder per E-Mail an ein 7-köpfiges Team im Service-Desk mitteilen. Dort, am so genannten Single-Point-of-Contact, laufen alle Anfragen rund um die IT zusammen. Eine optimale Erreichbarkeit und schnelle Störungsbehebung durch den Service-Desk sind von großer Wichtigkeit, um u.a. auch Redaktionsabläufe nur so wenig wie nötig zu unterbrechen. Es hat sich als Vorteil erwiesen, dass der Service-Desk der DATAGROUP räumlich und prozessual vollständig in die G+J IT-Organisation integriert ist. Bei weitergehenden Problemen, erfolgt eine Weiterleitung an den Client-Support. Der gesamte Bearbeitungsprozess wird durch die DATAGROUP betreut. Klar definierte Service Level Agreements und regelmäßige Reportings sorgen für Transparenz und Messbarkeit.

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