

MOVE TO IMPROVE



Der SMARTe Weg
zur Service Desk Optimierung

H&D SMART Service Desk Optimierung

Die Herausforderungen von Service Desk Verantwortlichen sind meist ähnlich und dennoch für jede IT-Organisationen ganz speziell.

Wie kann der Service Desk Aussendarstellung und Wahrnehmung verbessern ohne die finanzielle Grenze zu sprengen? Muss die Technik oder Personal aufgestockt werden oder reichen Schulungen aus?

In Verbindung mit den betriebswirtschaftlichen Anforderungen, muss die Qualität und Performance verbessert werden. Aber wie kann ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess aussehen?

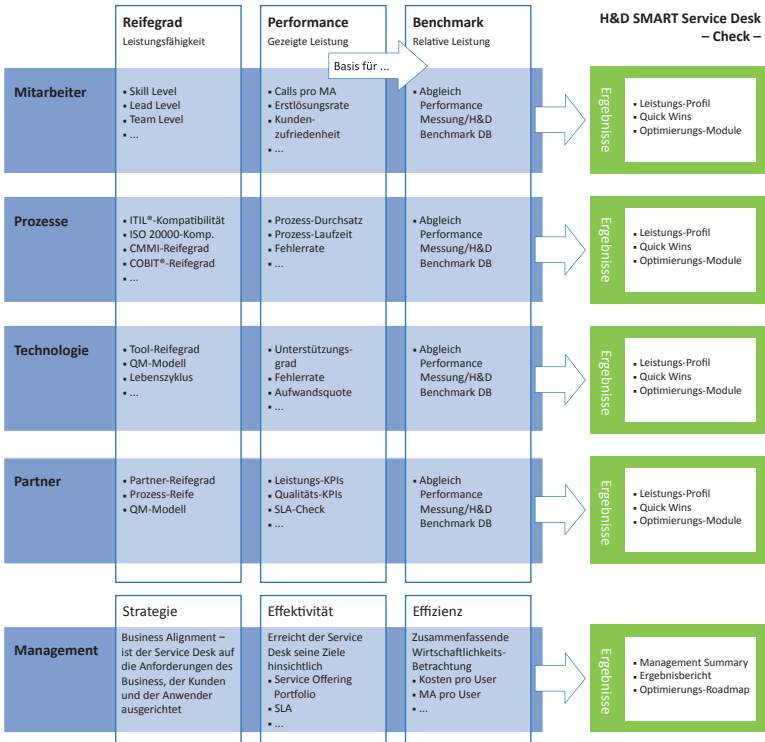
Mit unserem erprobten Vorgehensmodell bekommen Sie die Antworten auf Ihre Fragen. Nutzen Sie unsere Erfahrungen aus ca. 1.000.000 Personentagen in Steuerung und Betrieb, sowie ca. 100.000 gemanagten Clients.

Wie gut ist Ihr Service Desk – wie gut sind die anderen IT Service-Einheiten? Wir klären die Schuldfrage.

Durch die zentrale Funktion eines Service Desks beeinträchtigen viele Faktoren die Performance. Standardisierung steigert die Qualität jedes Services – so müssen auch die IT Technologien essentieller Teil der Betrachtung sein.

Unser Vorgehensmodell:

Basis des Vorgehensmodells ist unser H&D SMART Check. Wir sagen Ihnen, wo Sie genau stehen!



Das Ergebnis beantwortet die folgenden Fragen:

- Wo stehen Sie im Vergleich zu anderen?
- Welche Maßnahmen garantieren Ihnen sofortigen Nutzen?
- Was können wir für Sie tun?

So gehen wir vor:

- 1. Vorgespräch:** Auftragsklärung, Präzisierung der zu betrachtenden Parameter und Kennzahlen
- 2. Erhebung der Kennzahlen** und weiterer Informationen durch Datenanalyse, Self-Assessment-Workshops, Interviews, Prozessbegleitung etc.
- 3. Konsolidierung der Daten und Informationen,** Analyse der Ergebnisse, Durchführung eines Benchmarkings, Identifizierung von Optimierungspotentialen
- 4. Erstellung eines Ergebnisberichtes,** Aufbereitung der Optimierungspotentiale in Form modularisierter Leistungspakete inkl. ROI-Betrachtung und Festpreisangebot, Erstellen einer Liste von Sofortmaßnahmen (Quick Wins)

Sie wissen wo Sie stehen und nun?

Wir entwickeln eine speziell auf Sie zugeschnittene Roadmap!

- modulbasierte Umsetzung
- Planungssicherheit durch garantierten Festpreis
- Projektkontrolle und Transparenz
- konkrete messbare Performance-Steigerungen

So richtig fertig ist man niemals ... aber wir machen auch kein Endlos-Projekt daraus: Unser Ziel während des Projektes ist es auch, Ihren Mitarbeitern die Fähigkeit zu einer kontinuierlichen selbstgetriebenen Verbesserung der Service Desk-Qualität zu vermitteln.

**Unsere Experten
beraten Sie gerne!**

Vereinbaren Sie einen Termin
für ein Erstgespräch unter
consulting@hud.de.
Volle finanzielle Planungssicherheit
durch unser Festpreismodell!
Sprechen Sie uns an.

Über uns

Die H&D International Group ist ein ganzheitlicher, weltweit tätiger IT- und Engineering Dienstleister mit Hauptsitz in Wolfsburg und über 20 Niederlassungen. Seit 1996 erfolgreich am Markt, beschäftigen wir heute mehr als 1.700 Mitarbeiter in den unterschiedlichsten IT-Projekten.

Aufgrund unserer Unternehmensstruktur, unseres vielfältigen Tätigkeitsfeldes und unserer hohen fachlichen Qualifikationen verfügen wir über Problemlösungs-Kompetenzen auf nahezu allen Gebieten der modernen IT. Wir verbinden den Erfahrungs-Background eines internationalen Großkonzerns mit den flachen Hierarchien, der Flexibilität und der Reaktionsgeschwindigkeit eines mittelständischen Unternehmens.

Die Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH ist nach ISO 9001:2008, ISO 20000-1, ISO/IEC 27001 sowie ISO 14001 zertifiziert.



August-Horch-Str. 1
38518 Gifhorn

Tel. +49 5371 960 0
consulting@hud.de
www.hud.de