

Service-Desk bei Gruner + Jahr hat sich bewährt

Gruner + Jahr setzt auf den mittelständischen IT-Dienstleister HDT Hanseatische Datentechnik.

Hamburg, 2. Februar 2009. Seit zweieinhalb Jahren nutzt das Hamburger Druck- und Verlagshaus Gruner + Jahr die IT-Services der HDT Hanseatische Datentechnik.

Rund 2500 Windows- und 1500 MAC-Clients werden von dem IT-Dienstleister in Hamburg betreut. Bei dem 6-köpfigen Team im Service-Desk laufen alle Anfragen rund um die IT zusammen - unabhängig davon, ob es sich um Incidents oder Service Requests handelt. Die eingehenden Störungsmeldungen werden in einem Trouble-Ticket-System dokumentiert.

Pro Monat werden ca. 5.000 Tickets generiert, 1.900 Emails bearbeitet und 5.500 Anrufe entgegen genommen. Eine optimale Erreichbarkeit und schnelle Störungsbehebung sind hierbei von großer Wichtigkeit, um Redaktionsabläufe nur so wenig wie nötig zu unterbrechen. Es hat sich als Vorteil erwiesen, dass der Service-Desk der HDT räumlich und prozessual vollständig in die G+J – IT-Organisation integriert ist. Auf diese Weise können auch Störungen im laufenden Betrieb durch den Client-Support innerhalb von 8 Stunden eines Werktages behoben werden.

Neben diesen Kernleistungen kommen weitere Module des HDT Service-Portfolios zum Einsatz, darunter z.B. das Monitoring, das als Frühwarnsystem dient und die Systemverfügbarkeit- und -performance überwacht. Auch bei Projekten arbeitet Gruner + Jahr eng mit der HDT zusammen, um die IT-Infrastruktur und -Betriebsprozesse zu optimieren. Durch die Einbindung können z.B. Rollout-Aktivitäten im Soft- und Hardware Umfeld besser unterstützt werden.

Für den Hamburger IT-Dienstleister steht die Fokussierung auf die Kundenanforderungen stets im Vordergrund. Im Verlagshaus Gruner + Jahr wurde deshalb neben dem Standard- auch ein Individual- und VIP-Support eingerichtet. Dadurch können die besonderen Bedürfnisse des Medienunternehmens berücksichtigt werden.

Presseinformation



Rückfragen bitte an:

Katrin Pätzold
HDT Hanseatische Datentechnik GmbH
Peutestraße 53
20539 Hamburg
Tel. 040 / 85 404-311
Fax 040 / 85 404-333
Email: Katrin.Paetzold@hdt.de
www.hdt.de