



**RICOH**  
imagine. change.



## MDS Service Management

Dienstleistungen der Ricoh Schweiz AG,  
rund um Ihre Print- und Scan Infrastruktur



Wir analysieren, optimieren  
und betreiben Ihre Print- und  
Scan-Infrastruktur



## Managed Document Services

Im Rahmen der Informationsprozesse stehen Sie vielen Herausforderungen gegenüber.

### Wirtschaftlicher Wandel

Der Druck auf die Gewinnspanne, die geforderte Umsatzsteigerung und unkontrollierbare Kostenexplosion sind die täglichen Themen denen Sie sich stellen.

### Informationsflut

Unheimlich viele Informationen stehen Ihnen heute mit einer Fingerbewegung zur Verfügung. Diese Informationsflut kann unweigerlich zur Überforderung Ihrer Mitarbeiter führen.

### Umbruch in der IT

Ihre IT Abteilung muss sich nicht nur um PC, Server und

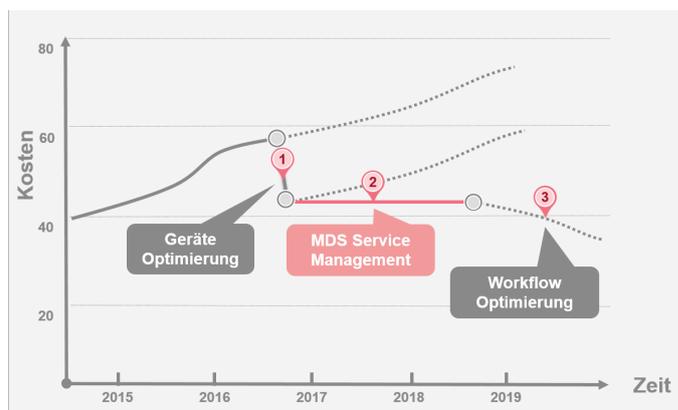
Software kümmern. Neue Herausforderungen wie Cloud, Informationssicherheit, Datenmanagement und Archivierung, gekoppelt mit einer Kundenorientierung und Flexibilität verlangen nach neuen Verantwortungen.

### Generationsunterschiede in der Arbeitsweise

Erschwerend kommt dazu, dass Ihre Mitarbeiter typischerweise aus drei verschiedenen Generationen bestehen, den Baby Boomers, den Gen Xers und den Millennials. Noch nie war ihre IT-Affinität in der Arbeitsweise unterschiedlicher denn heute. Dies verlangt ganz neue Fähigkeiten bei Ihren IT-Mitarbeitern.

Mit Managed Document Services bietet Ricoh Schweiz AG eine Dienstleistungspalette an, die Ihnen Freiräume schafft, um sich auf die IT Kernkompetenzen zu fokussieren. Wir ermöglichen die Optimierung von Informationsprozessen, um damit die Effizienz und Produktivität im Unternehmen zu steigern.

In einem ersten Schritt analysieren wir Ihre Print- und Scan-Infrastruktur um die stetig steigenden Kosten zu optimieren. Nach der Umsetzung eines Optimierungsangebot können die Kosten in gleichem Umfang wieder steigen. Um dies zu verhindern bieten wir Ihnen die Dienstleistung MDS Service Management an.



Wir analysieren, optimieren und betreiben Ihre Print- und Scan-Infrastruktur. Wir fokussieren uns dabei auf die drei Elemente im Informationsprozess: Dem Erfassen von Informationen (capture – scan), dem Verarbeiten von Informationen (transform) und dem kundengerechten Ausgeben / Verteilen von Informationen (manage the output).

## MDS Service Management

Die Dienstleistung MDS Service Management ist modular aufgebaut. Die Leistungen sind in einer Kurzform auf der folgenden Seite beschrieben. Die Struktur der Dienstleistung richtet sich nach der Grösse und der Komplexität Ihres Unternehmens.

### BASIC

das einfache und klassische MDS Service Management mit Standards, für KMU und Unternehmen mit einfachen Strukturen und einem bis zwei Standorten.

### ADVANCED

das vollständige und individuell angepasstes MDS Services Management für grosse Unternehmen mit komplexeren Strukturen und mehreren Standorten.

### PREMIUM

das umfassende MDS Service Management für nationale und internationale Konzerne mit vielen Standorten und komplexen Strukturen.



## MDS Service Management - Unsere Dienstleistungen



### ITIL Service Operation Manual

Mit dem Erstellen eines Service Operation Manual nach ITIL Standards, legen wir den Grundstein der Zusammenarbeit. Wir ordnen uns in Ihre IT-Strategie ein und

Sie wählen die relevanten ITIL-Prozesse für MDS Service Management.



### Standard Reporting & Review

Jährliches Service Management Review Meeting zur Besprechung der Standard Reports, sowie der allgemeinen Servicequalität. Dargestellt werden die Ist-Situation der eingesetzten Flotte, Click-Volumen und Basisübersicht der Incidents.



### Incident Management

Ein dedizierter Service Manager (SPOC) ist für die Implementation und Betrieb des EDI für Incidents verantwortlich. Er analysiert Incidents und definiert Verbesserungsmaßnahmen, die während einem Review-Meeting

besprochen werden.



### Advanced Reporting & Review

Customized MDS Reporting gemäss dem Service Operation Manual und Service Level Agreement inklusive vierteljährliche Service Management Review Meetings.



### Problem & Escalation Management

Ein dedizierter Service Manager (SPOC) ist für das aktive Problem Management und dem Führen von Task-Forces verantwort-

wortlich. Er definiert Massnahmen und verantwortet deren Umsetzung.



### Active Fleet Management

Ein dedizierter Service Manager (SPOC) ist für die kontinuierliche Analyse der Geräte-Flotte verantwortlich. Er erstellt Optimierungsvorschläge für Print-Policy, CBP, Cost-Optimization etc.



### Request Management

Ein dedizierter Service Manager (SPOC) ist für die Abwicklung von Anträgen (Requests) verantwortlich. Zusätzlich übernimmt er das Controlling der vereinbarten IMAC-D Services.



### Continual Service Improvement

Eine kontinuierliche Überprüfung der ITIL-Prozesse für MDS Service Management wird durchgeführt. Dadurch können fortlaufend Massnahmen zur

Prozessverbesserung für MDS Service Management eingeleitet werden.

## Optionale Zusatzleistungen

### IMAC-D Services

Gemäss definiertem Rahmenvertrag mit einem vereinbartem Warenkorb. Darin enthalten sind die Koordination, der Transport, die Installation und Integration der gelieferten Infrastruktur.

### Back-End Management Services

Print Server Management und Application Management als Managed Services. Inklusive Installation und Konfiguration der Back-End Umgebung für Printing und Scanning.

### On-Site Services

Support-, Service Management und Service-Techniker-Dienstleistungen direkt bei Ihnen vor Ort zum monatlichen Fixpreis.

# MDS Service Management - Ihre Vorteile

Mit dem MDS Service Management bietet Ihnen Ricoh Schweiz AG die Möglichkeit, sich fokussiert auf IT Herausforderungen Ihres Unternehmens zu konzentrieren.

Agieren Sie und nehmen Sie mit uns als MDS Service Management Partner den Druck des wirtschaftlichen Wandels als Chance wahr. Beherrschen Sie die Informationsflut Ihrer Unternehmung. Fördern und motivieren Sie Ihre Mitarbeitenden durch eine flexible und effiziente IT-Abteilung, die sich voll und ganz auf die Unternehmensbedürfnisse ausrichten kann.

Mit den modularen Bausteinen des MDS Service Management erhalten Sie auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Dienstleistungen für Ihre Print- und Scan-Infrastruktur. Darüber hinaus erhalten Sie proaktive Services, die Sie kontinuierlich auf den neuesten Stand der Technik bringen. Das alles zu klaren, transparenten und planbaren Kosten.

**Nehmen Sie den wirtschaftlichen Wandel als Chance wahr**

**Beherrschen Sie die Informationsflut**

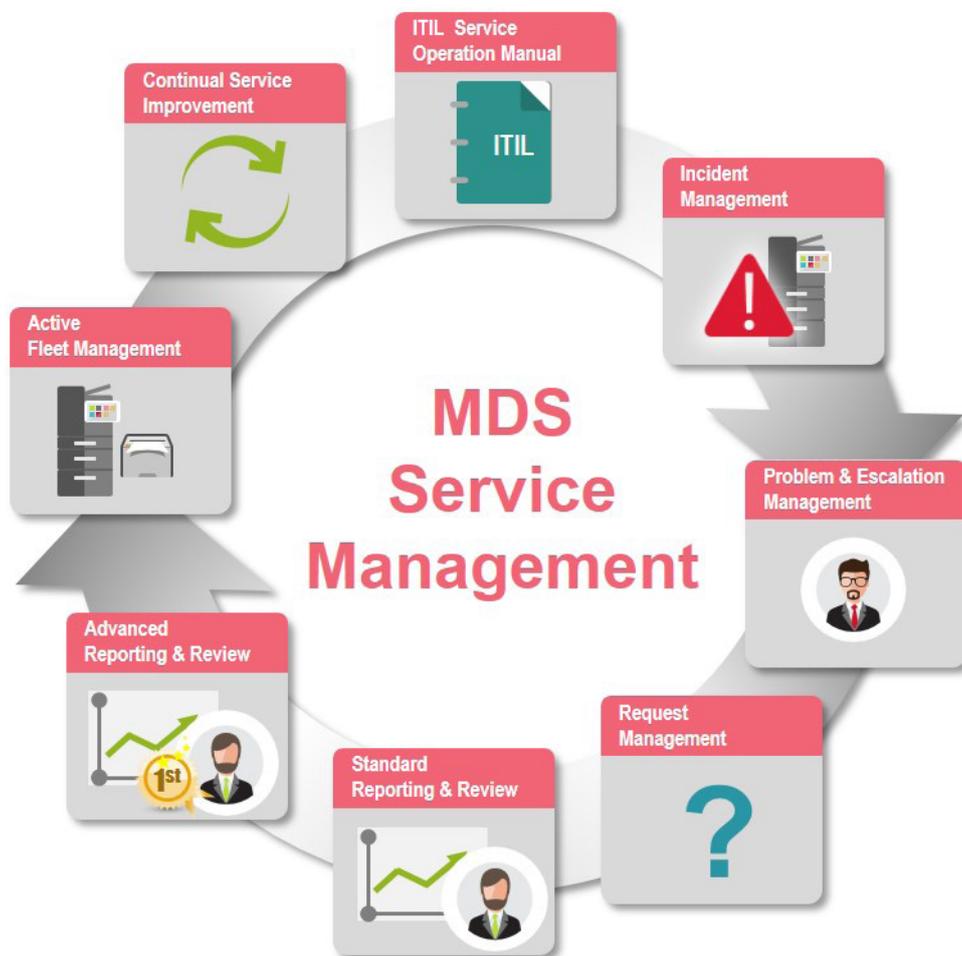
**Bedienen Sie Ihre Mitarbeiter gezielt**

**Gestalten Sie eine flexible IT-Abteilung**

**Steigern Sie die Effizienz**

**Senken Sie Ihre Kosten**

Lassen Sie uns gemeinsam eine partnerschaftliche Zusammenarbeit auf einem neuen Niveau realisieren. Gerne stehen wir Ihnen mit Fachexperten für ein unverbindliches Gespräch zur Verfügung, nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf. Wählen Sie MDS Service Management by Ricoh.



**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.ch](http://www.ricoh.ch)

Copyright 2018 Ricoh Schweiz AG. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Schweiz AG, nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden. Die in dieser Broschüre dargestellten Zahlen und Fakten beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Umstände können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Sämtliche Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsamen sind Eigentum und eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Eigentümer.