

# Mögliche Vereinheitlichung der Informationstechnik (IT) im Landkreis Lüchow-Dannenberg

**Diskussionspapier**



# Notwendige Infrastruktur

## II. Telefon- / Kopierwesen + Arbeitsplätze

### Telefonie

- Vereinheitlichung der Telefonie z.Zt. problematisch:
  1. noch nicht vollzogener Technikwechsel in Richtung VoIP
  2. teilweise noch Laufzeiten bis 2013
- Austausch sollte entweder sukzessive und unter Nutzung der neuen Technik erfolgen
- Alternativ: Weiternutzung der alten Technik bis zum gemeinsamen Austausch ( Kostenersparnis)



### Kopierwesen

- Austausch und Vereinheitlichung der Kopiersysteme grds. unproblematisch
- Austausch sollte jeweils nach Auslauf der Verträge erfolgen mögliches Problem: lange Laufzeiten



### Arbeitsplätze

- Austausch und Vereinheitlichung der Arbeitsplatzendgeräte und Drucker grds. unproblematisch
- Austausch sollte jeweils nach Auslauf der Verträge erfolgen mögliches Problem: lange Laufzeiten
- Problem: Es muss eine Einigung auf die Endgerätetypen - PC oder NC erfolgen !

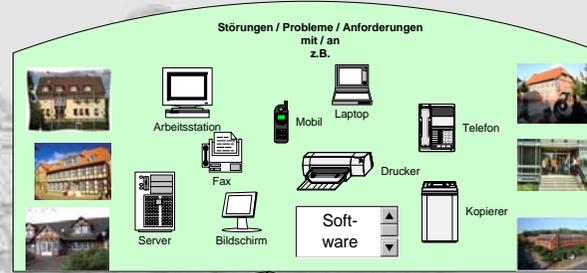


# Notwendiger Benutzerservice

ITIL konformer Benutzerservice ist mit 444 vorhanden !!



## ITIL konformer Benutzerservice

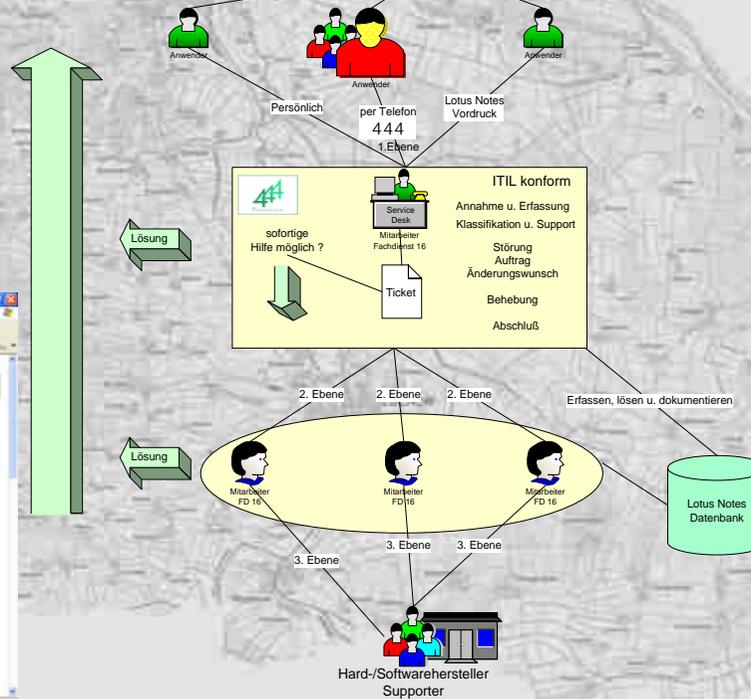


### Anforderungen:

- Verbesserung des Services
- Definierte Servicezeiten
- agieren statt reagieren
- Dokumentation der Tickets
- Kostenerfassung
- Transparenz
- SLAs (Vereinbarungen)

### mögliche Probleme:

- vor Ort Service
- Nutzung der 444 (Akzeptanz)
- Anlaufschwierigkeiten
- Abarbeitung „in time“



### mögliche Lösungen:

- Multiplikatoren in den Außenstellen
- regelmäßige vor Ort Gespräche
- zusätzliche feste Servicezeiten vor Ort
- komplette Netzüberwachung ( nicht MA! )

