

Transparenz statt Blindflug - RR Donnelley setzt auf flächendeckende Qualitätsmessungen



Marc Stiefel
Geschäftsführer auditQ

Zürich-Urdorf, 06.10.2009 - Seit nunmehr 2 Jahren werden die Service Level Agreements von RR Donnelley durch die neutrale Service-Prüferin auditQ aus Kundensicht gemessen und die Leistungen festgehalten. Schon die ersten Messreihen haben gezeigt, dass die Leistungen in Bezug auf Antwortzeiten und Verfügbarkeit den Marktleistungen entsprachen. Durch die permanente «End-to-End» Überwachung war RR Donnelley in der Lage, Ausfälle erheblich früher zu erkennen und die Antwortzeiten nochmals zu verbessern.

Nur wenige Service-Firmen messen heute «End-to-End». Daher basieren die SLAs besonders im Bereich der Antwortzeiten auf Schätzungen. RR Donnelley hingegen sammelt seit über zwei Jahren Fakten (ca. 4 Mio. Messungen) über das Antwortzeitverhalten und die Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Veränderungen im Leistungsverhalten werden so frühzeitig erkannt und als SLA Verletzungen festgehalten. Diese werden durch die RR Donnelley Helpdesk-Mitarbeiter analysiert und entsprechende Massnahmen zur Verbesserung eingeleitet.

auditQ

auditQ AG überwacht und kommuniziert als unabhängige Prüfstelle Service Level Agreements. Die Resultate werden den Parteien online und in Papierform zur Verfügung gestellt. auditQ misst «End-to-End»-Performance von Prozessen, Applikationen wie auch Verfügbarkeiten und andere Charakteristiken von Netzwerken, Servern und Datenbanken, Help Desk und Telefonie nach verschiedensten Kriterien.

www.auditq.com

RR Donnelley

RR Donnelley Schweiz ist ein auf die Rechnungsbearbeitung und Dokumentenverwaltung spezialisiertes Unternehmen mit Geschäftsstellen in Zürich-Urdorf und Genf-Carouge. RR Donnelley & Sons hat seinen Hauptsitz in Chicago, beschäftigt weltweit 60'000 Mitarbeiter. Der Konzern ist an der NYSE unter dem Symbol RRD gelistet.

jean-claude.ruppen@rrdonnelley.ch, Tel. +41 (0)44 735 33 30
www.rrdonnelley.ch