



Unser Team – Ihre Ansprechpartner

Das Team des Kundenmanagements IT ist seit dem 1. Juli 2010 für Sie da.

Ihr(e) persönliche(r) Ansprechpartner/-in vereinbart gerne einen Gesprächstermin mit Ihnen.

Wir freuen uns darauf:

- unsere Ideen zu präsentieren
- Ihre Wünsche aufzunehmen
- Ihre Erwartungen abzufragen
- mit Ihnen neue Projekte zu planen

Neben Ihren Kundenverantwortlichen stehen Ihnen auch weitere Mitarbeiter/-innen im Backoffice-Bereich für Fragen zur Verfügung.

Sie erreichen unser Team über unsere zentrale Telefonnummer 0211 9449-2020 bzw. per E-Mail über kit@it.nrw.de.

Informationen erhalten Sie unter:

Kundenmanagement IT

Referat 221

☎ 0211 9449-2020

✉ kit@it.nrw.de

Postanschrift

Landesbetrieb Information und Technik
Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)
40193 Düsseldorf

Weitere Angebote von IT.NRW finden Sie im Internet unter www.it.nrw.de und im Landesverwaltungsnetz NRW unter lv.it.nrw.de.

Kundenmanagement IT

im Landesbetrieb Information und Technik
Nordrhein-Westfalen

Unsere Motivation – Ihre Zukunft

Als zentraler IT-Dienstleister aller Behörden und Einrichtungen des Landes richtet IT.NRW eine moderne und effiziente Organisations- und Prozessstruktur ein.

Auf Grundlage eines Organisationsgutachtens setzen wir auf neue Strukturen, die eine weitere Verbesserung der Leistungsfähigkeit, Kundenorientierung und Kostenstruktur bewirken.

Im Referat „Kunden- und Anforderungsmanagement“ bündeln wir Ihre Anforderungen und begleiten deren Umsetzung über die komplette Wertschöpfungskette von der Planung über die Erstellung bis hin zum Betrieb.

Auf Ihre Ideen und Anregungen freuen wir uns. Durch den wechselseitigen Austausch können wir Ihnen optimale Unterstützung und maßgeschneiderte Lösungen anbieten.

Wir stellen Ihnen persönliche Ansprechpartner an die Seite, die Ihnen als zentrale Anlaufstelle in allen IT-Fragen weiterhelfen.

Unsere Aufgaben – Ihr Nutzen

Zentrale Aufgabe des Kundenmanagements IT (KIT) ist die umfassende Betreuung aller Kunden von IT.NRW.

Ihr(e) persönliche(r) Ansprechpartner/-in kümmert sich als Kundenverantwortliche(r) um Sie und

- berät Sie in IT-Fragen und gleicht Ihre Wünsche mit der Produktpalette von IT.NRW ab,
- ist zuständig für die Aufnahme, Dokumentation und Aufbereitung Ihrer Wünsche und Anforderungen,
- kümmert sich um die Erstellung einer Leistungsbeschreibung,
- vereinbart mit Ihnen im Rahmen von Service-Level-Agreements messbare Kennzahlen zur Servicequalität,
- berichtet über die Einhaltung der Qualitätsparameter,
- gibt Auskunft in Bezug auf Ihre IT-Vorhaben, die bei IT.NRW durchgeführt werden,
- nimmt Ihre Beschwerden entgegen.

Zusätzlich vertreten wir Sie und Ihre Belange innerhalb von IT.NRW in den Bereichen Planung, Lösung, Betrieb und

- ziehen Fachkompetenz aus den Bereichen Anwendungsbereitstellung und Rechenzentrum-Betrieb zur Umsetzung der Anforderungen in ein Lasten- und Grobpflichtenheft hinzu,
- beteiligen uns an der Rahmenplanung zur effektiven Durchführung Ihrer IT-Vorhaben,
- überwachen die vereinbarten Service-Level-Agreements,
- stellen Ihre Informationen zu geänderten oder neuen Kundenanforderungen innerhalb von IT.NRW bereit,
- nehmen Ihre Ideen und Vorschläge auf und veranlassen Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Servicequalität,
- wirken an der Optimierung aller serviceorientierten Prozesse mit.