

Ricoh Deutschland: Eine Service-Klasse für sich

Was tun wir gegen Fachkräftemangel? Wodurch setzen wir uns vom Wettbewerb ab? Wie können wir unseren Kunden einen weltweit einheitlichen Service- und Supportstandard gewährleisten? Viele Fragen, die Ricoh Deutschland mit einem einzigen Wort beantworten kann: Zertifizierung.

„Kompetente Servicetechniker sind einer unserer wichtigsten Erfolgsfaktoren“, erklärt Heinz-Gunter Kursawe von Ricoh Deutschland. Das Unternehmen hat sich auf Lösungen für die digitale Bürokommunikation und das unternehmensweite Druck- und Dokumentenmanagement spezialisiert. Neben Hardware-, Software- und Produktionsdrucklösungen bietet Ricoh die entsprechenden professionellen Service- und Supportdienstleistungen. „Unsere Servicetechniker repräsentieren das Unternehmen bei unseren Kunden. Aktuelles technisches Knowhow, Beratungskompetenz und ein professioneller Umgang mit den Kunden sind daher die entscheidenden Fähigkeiten unserer Servicetechniker.“

Ricoh Academy

Diese Fähigkeiten vermittelt Ricoh Deutschland im unternehmenseigenen Schulungs- und Fortbildungszentrum „Ricoh Academy“ in Hannover. Alle an den bundesweit insgesamt elf Standorten beschäftigten Servicetechniker des Unternehmens haben hier die Möglichkeit, sich entsprechend ihres Profils und ihres Karriereziels weiter zu entwickeln. Im Rahmen eines mehrfach prämierten Konzepts erhalten die Auszubildenden technischer Berufe in der Ricoh Academy eine Zusatzausbildung, die weit hinausgeht über das, was Berufsschule und Fachhändler leisten können: Parallel zum Abschluss an der Handwerkskammer absolvieren alle Auszubildenden die weltweit anerkannten Personenzertifizierungen CompTIA A+ und CompTIA Network+.

„Mit den Zertifizierungen schärfen wir die technischen Fähigkeiten unserer Mitarbeiter nach weltweit einheitlichen Standards. Durch die Zertifizierung mit CompTIA erreichen wir mehr Kompetenz, Produktivität und Qualität sowie eine weltweite Wissens-Transparenz bei unseren Auszubildenden und Mitarbeitern“, erklärt Heinz-Gunter Kursawe, Leiter der Ricoh Academy.

CompTIA-Zertifizierungen im Programm der Ricoh Academy:

- _CompTIA A+
Einstiegszertifikat für PC-Support
- _CompTIA Network+
Zertifizierung für Netzwerk-Spezialisten
- _CompTIA Security+
Zertifizierung für Experten im Bereich IT-Sicherheit
- _CompTIA Server+
Zertifizierung für fortgeschrittene IT-Profis mit Schwerpunkt „Server“

Zertifizierungen von CompTIA

Die insgesamt 13 Zertifizierungen von CompTIA bestätigen den Absolventen grundlegendes theoretisches und praktisches Wissen in verschiedenen IT-Spezialdisziplinen wie PC-Support, IT-Sicherheit, Projektmanagement oder Netzwerkadministration. Mehr als eine Million Menschen in über hundert Ländern haben bereits eine Zertifizierung von CompTIA absolviert. CompTIA-Zertifizierungen haben mehrere Besonderheiten:

Herstellerneutralität

CompTIA Zertifizierungen orientieren sich nicht an einer bestimmten Hard- oder Software, sondern zielen auf die Vermittlung von produktübergreifenden Kompetenzen.

Industrie bestimmt Kompendium

Bei der Entwicklung und Überarbeitung der CompTIA-Zertifizierungen arbeiten Unternehmen der jeweiligen Zielbranche mit. So stellt CompTIA sicher, dass die Inhalte immer den aktuellen Marktbedürfnissen entsprechen.

Weltweite Vergleichbarkeit

CompTIA Zertifizierungen können in über 100 Ländern absolviert werden. Weltweit tätige Unternehmen wie Ricoh nutzen sie daher, um grenzüberschreitende Servicestandards zu entwickeln und zu etablieren.



Ricoh Deutschland im Überblick:

- _11 Standorte bundesweit, alle zertifiziert als CompTIA ASC
- _Ricoh Academy: über 400 Schulungen mit 3.510 Teilnehmern
- _1.600 Mitarbeiter
- _640 Servicetechniker
- _450 Mitarbeiter mit CompTIA A+
- _304 Mitarbeiter mit Network+
- _100 Mitarbeiter mit Security+

(Stand April 2009)

CompTIA ASC A+ an allen 11 Standorten

Mehr als 50 Prozent der Ricoh-Servicetechniker in der Hauptverwaltung und in den zehn Business & Service Centern bundesweit haben die Zertifizierung CompTIA A+ absolviert.

Heinz-Gunter Kursawe: „CompTIA A+ ist das perfekte Einstiegszertifikat für unsere Servicetechniker. Die Zertifizierung bestätigt all die Kenntnisse und Fähigkeiten, die für einen professionellen und lösungsorientierten Kundensupport notwendig sind. Außerdem ist CompTIA A+ die perfekte Grundlage für weiterführende Zertifizierungen.“

Ricoh Deutschland trägt für all seine Standorte den Status des CompTIA Authorized Service Center (ASC) A+. Mit diesem branchenweit anerkannten Status zeichnet CompTIA Unternehmen aus, welche die Mehrheit ihrer Mitarbeiter mit CompTIA A+ zertifiziert haben. „Hiermit unterstreichen wir unser Engagement für den professionellen Kundenservice“, erklärt Kursawe.

Vorteile zertifizierter Mitarbeiter auf einen Blick:

- _ Steigende und standardisierte Servicequalität
- _ Nachweisbares Qualifikationsniveau
- _ Steigerung der Motivation
- _ Erhöhte Produktivität
- _ Bessere Bindung an Arbeitgeber
- _ Wissenstransparenz

ÜBER RICOH:

Die Ricoh Deutschland GmbH mit Hauptsitz in Hannover ist die deutsche Tochter des japanischen Global Players Ricoh. Das Unternehmen Ricoh ist mit über 83.000 Mitarbeitern und einem Umsatz von 13,4 Mrd. Euro ein weltweit führender Hersteller für digitale Bürokommunikation.

Ricoh Deutschland ist neben seiner Hauptverwaltung in Hannover bundesweit mit zehn Business & Service Centern vertreten und beschäftigt derzeit rund 1.600 Mitarbeiter, davon sind fast ein Drittel Servicetechniker.

www.ricoh.de

RICOH

ÜBER COMPTIA:

Die Computing Technology Industry Association (CompTIA) ist das Sprachrohr der IT-Industrie. Der Interessenverband wurde 1982 in den USA gegründet. Zu den Mitgliedern des weltweit aktiven Verbandes zählen IT-Unternehmen und weitere Branchenangehörige aus insgesamt 102 Nationen.

Ziel von CompTIA ist die Förderung des weltweiten Wachstums der IT-Branche. CompTIA unterstützt dieses Ziel durch verschiedene Initiativen und Aktivitäten: Aus- und Weiterbildungsprogramme, Marktforschung, Branchenevents, politische Interessenvertretung und Zertifizierung. So ist CompTIA gleichzeitig der weltweit größte Anbieter von herstellerneutralen Personenzertifizierungen für IT-Profis.

CompTIA Germany GmbH

Immermannstr. 50
D-40210 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 500 88 92
Fax: +49 (0)211 500 88 93
eMail: info_ger@comptia.org
www.comptia.de



Blick in das unternehmenseigene Schulungs- und Fortbildungszentrum „Ricoh Academy“ in Hannover



Heinz-Gunter Kursawe,
HR Development /
Ricoh Academy Chief Manager

„CompTIA A+ ist das perfekte Einstiegszertifikat für unsere Servicetechniker.“