



Highlights

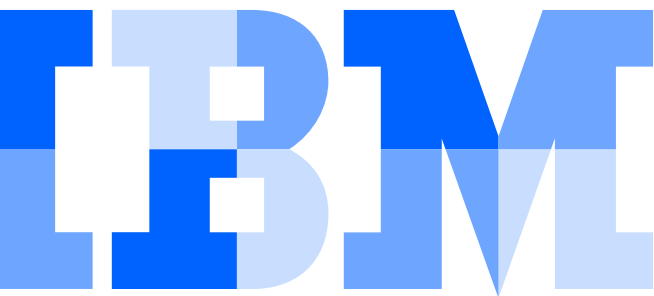
- Optimale Verfügbarkeit der Geschäftsausstattung.
 - Reduzierung der Technical Support-Kosten mithilfe innovativer IBM Technologien.
 - Einsatz eines „As-a-Service“-Modells zur Optimierung der Hardwarelebenszyklen und Reduzierung der Investitionsausgaben.
-

IBM Retail Technology Support Solutions

Support für Geschäftsausstattungen mit einer ganzheitlichen Wall-to-Wall-Strategie

Probleme mit der IT-Einrichtung können das Kundenerlebnis beeinträchtigen, sich negativ auf die Mitarbeiterzufriedenheit auswirken und das Bestandsmanagement beeinflussen. Geräte müssen gewartet werden und hochverfügbar sein. Zudem sind durch den Technologiemix wahrscheinlich mehrere Supportanbieter erforderlich. Dies zieht höhere Kosten und mehr Probleme bei der Verwaltung nach sich und wirkt sich negativ auf die Verfügbarkeit aus.

IBM Retail Technology Support Solutions sind so konzipiert, dass praktisch alle Geräte in Ihrem Geschäft verwaltet werden können. Diese Servicelösungen helfen, Betriebskosten zu senken und Ihr Einzelhandelsbusiness weiter auszubauen. Erreicht wird dies durch den Einsatz strategischer IBM Innovationen und Service- und Supportleistungen über einen Single Point of Contact (SPoC) mit Technologien von mehreren Anbietern. Darüber hinaus können Sie aus flexibel anpassbaren Lösungen wählen, die Ihre gesamte Geschäftsumgebung mit Komponenten von verschiedenen Anbietern abdecken – vom Support traditioneller Technologien, die das Ende ihres Lebenszyklus erreicht haben, bis zu digitalen und mobilen Geräten.



Bessere Benutzererfahrungen durch höhere Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Geschäftsausstattung

Ein kundenorientiertes Einkaufserlebnis ist entscheidend für den Geschäftserfolg und kann durch die Zuverlässigkeit Ihrer Hardware positiv beeinflusst werden. Wie wirken sich Ausfallzeiten aus? Verlorene Kunden, abgebrochene elektronische Einkaufskörbe, hohe Mitarbeiterfluktuation oder sogar negative Rückmeldungen in den sozialen Medien? Jedes dieser Probleme kann den Ruf Ihres Unternehmens schädigen und sich negativ auf die Rentabilität auswirken.

Warum wollen Sie warten, bis Geräte ausfallen und es zu zusätzlichen Ausfallzeiten kommt? Warum wollen Sie sich weiterhin damit abfinden, dass Ihre begrenzten internen Ressourcen erst ermitteln müssen, welchen Anbieter sie wegen einer Supportleistung anrufen müssen? IBM Retail Technology Support Solutions sind hier die effizientere und einfachere Alternative. Diese Lösung bietet einen Single Point of Contact (SPoC) und hilft so, durch zentralen Support Kosten und Komplexität zu senken. IBM Spezialisten erstellen mithilfe optimierter Tools und Prozesse einen Supportplan, der genau auf Ihre individuellen Anforderungen abgestimmt ist. Diese Experten für Einzelhandelslösungen bieten ein breites Leistungsspektrum:

- Verwaltung der gesamten Technologie im Geschäft, um so die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern.
- Durchführung von Fehlerermittlungs- und -behebungsaufgaben.
- Ausarbeitung eines Aktionsplans zur frühzeitigen Vermeidung von Problemen, bevor diese zu Unterbrechungen bei den Geschäftsprozessen führen, bzw. zur Eindämmung der Auswirkungen von bereits aufgetretenen Problemen.

IBM bietet umfassenden Wall-to-Wall-Support für Ihre gesamte IT-Umgebung – unabhängig von Alter, Ausstattungstyp und Hersteller. Die Supportleistungen reichen von traditionellen und mobilen POS-Geräten (Point-of-Sale) und den zugehörigen Peripheriegeräten, Selbstbedienungsterminals, Tablets, digitalen Beschilderungen, Druckern und Netzwerkgeräten bis hin zu IoT-Geräten (Internet of Things) usw.

Dieses Komplettangebot bietet Remote-Support-Funktionen für Anrufannahme, Berechtigungsprüfung, Service-Tickets und Services für Remote-Fehlerkorrektur. Darüber hinaus bietet IBM auch Vor-Ort-Services durch lokale Techniker, proaktiven Vor-Ort-Service sowie lokale Austausch- und Installationsmöglichkeiten. Hinzu kommt, dass IBM alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Teilelager und dem Transport übernehmen kann, um innerhalb kürzester Zeit die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Beim Support für die Technologie in den Geschäftsfilialen stehen für Einzelhandelsunternehmen zwei Ziele ganz oben auf der Liste: optimale Verfügbarkeit zu möglichst niedrigen Kosten. Die richtige Balance zwischen diesen oft widersprüchlichen Anforderungen zu finden, kann eine enorme Herausforderung sein. Dabei geht es auch darum, über eine neue Form des Supports in den Geschäften nachzudenken.

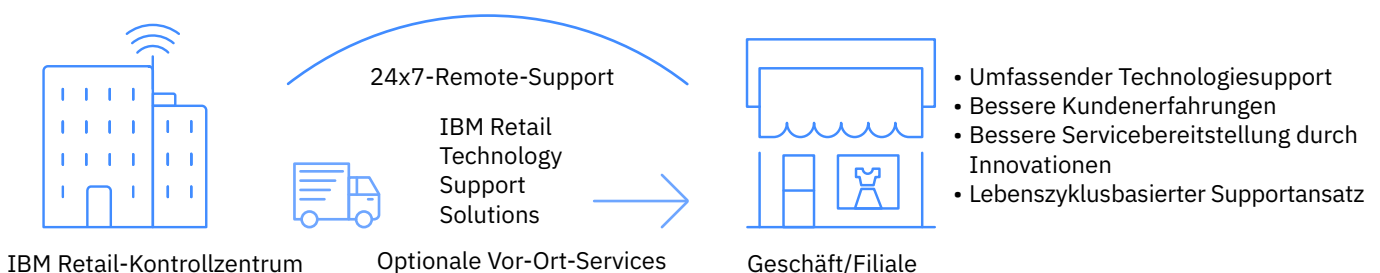


Abbildung 1: Beispiel für die Funktionalität und Vorteile von IBM Retail Technology Support Solutions.

Innovative Technologien beim Wall-to-Wall-Support für die Geräte in den Geschäften

- Höhere Fehlerkorrekturen beim ersten Termin und weniger Vor-Ort-Besuche: Über eine erweiterte mobile App für Remote-Support haben IBM Außendiensttechniker Zugang zu einer Plattform mit fundiertem technischen Know-how, um sie in Echtzeit bei komplexen Diagnosen oder Reparaturen zu unterstützen.
- Aus geplanten Wartungsarbeiten werden intelligente, datengesteuerte Maßnahmen. Gleichzeitig werden qualitative Verschlechterungen von Komponenten abgefangen und so deren Lebensdauer verlängert: Dieses Tool basiert auf Watson und nutzt kognitive Funktionen und Vorhersageanalysen zur Optimierung der Effektivität und Effizienz von Geräten.
- Kürzere Telefongesprächsdauer und Problemlösungszyklen, weniger Systemausfallzeiten und Vor-Ort-Serviceanrufe sowie geringerer Personalbedarf: IBM Watson Agent Assist hilft IBM Spezialisten, bereits beim ersten Mal die richtigen Antworten zu finden und so Geräteprobleme schneller zu lösen.
- Sparen Sie Zeit ein, steigern Sie Effizienz und Verfügbarkeit durch eine intelligente Planung der Außendiensttechniker mithilfe von Salesforce.com, einem cloudbasierten CRM-System (Customer Relationship Management), mit dem Vertriebs- und Supportmitarbeiter Fälle effizienter verfolgen und effektiver zusammenarbeiten können. Diese Lösung trägt dazu bei, die gesamten Supportprozesse zu vereinfachen und zu optimieren. Erreicht wird dies durch die Einbindung in eine integrierte Plattform für Ticketing, Knowledge-Management und die kognitiven Fähigkeiten von Watson.
- Mehr Transparenz, Verfügbarkeit und Effizienz beim IT-Support-Management mit dem IBM Client Insights Portal und seinem einfachen, benutzerfreundlichen Dashboard.

Längerer Produktlebenszyklus und Einsparungen in den Vertriebskanälen zur Investition in neue Technologien

Voraussetzung für eine optimale Technologienutzung ist die längere Nutzung bereits getätigter Investitionen und eine längere Gerätelebensdauer durch umfassendere Wartung. Dieser Prozess setzt voraus, dass Sie genau wissen, wann Sie Ihre Geräte reparieren, aufrüsten oder austauschen müssen. Durch den bestehenden Anbietermix kann die Wartung während des gesamten Lebenszyklus (Lifecycle Maintenance, LCM) schnell extrem komplex werden und mehr Zeit in Anspruch nehmen als erwartet.

Der LCM-Ansatz von IBM überzeugt durch einen zentralen Ansprechpartner und damit mehr Komfort und Einfachheit. Dieser kann die Gegebenheiten in Ihrem Unternehmen bis ins Detail prüfen und Ihnen helfen, den gesamten Lebenszyklus Ihrer Geräte zu planen.

Die Philosophie hinter dem LCM-Ansatz von IBM basiert auf der Zielsetzung einer optimalen Lebensdauer eines Geräts, die in den meisten Fällen das eigentliche Ende des Servicezeitraums überschreitet, wodurch die Lebensdauer von Geschäftsausstattungen verlängert wird. Dieser Ansatz kann Ihre Gesamtbetriebskosten (TCO) erheblich senken, indem Entscheidungen zur Hardwarewartung wie Updates und Teileaustausch an den tatsächlichen Zustand der Geräte angepasst – und nicht an dem vorab definierten Ende des Servicezeitraums ausgerichtet werden. Mithilfe von Analysen und Tools zur Leistungsüberwachung in Echtzeit können Ihnen IBM Spezialisten genau sagen, bei welchen Geräten sich die Wartung an den OEM-Vorgaben orientiert, welche Geräte ausgetauscht oder zur Wartung ein Drittanbieter hinzugezogen werden sollte. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Probleme mit den Investitionsausgaben bei der digitalen Transformation in den Geschäften zu lösen. Erreicht wird dies durch einen flexibleren Umgang mit Bestandsgeräten und deren Lebenszyklusende.

Warum IBM?

IBM Technology Support Services können konsolidierten technischen Support für Ihre Umgebung mit Komponenten unterschiedlicher Hersteller bereitstellen. Dadurch können Sie bis zu 30 Prozent der herkömmlichen Supportkosten einsparen.¹ Der bereichsübergreifende Ansatz von IBM gibt Ihnen die Flexibilität, Ihren Support individuell anzupassen, da er eine breite Palette von Optionen bietet, sodass alle oder ein Teil Ihrer IT-Anforderungen erfüllt werden. Darüber hinaus profitieren Sie durch die leistungsfähige globale Infrastruktur von IBM, die praktisch beispiellosen Zugang zu Ersatzteilen, Know-how, herausragendem technischem Support und Allianzen mit führenden Anbietern bietet, von zahlreichen Vorteilen:

- 585 IBM Ersatzteillagerstandorte weltweit mit mehr als 30.000 Produkten und Services²
- 1,3 Mio. IBM und IBM fremde Teile auf Lager mit einer Lieferzeit von vier Stunden für 99 Prozent der US-Kunden.²
- Nahezu 19.000 anerkannte, technisch erfahrene IBM Spezialisten, die mit durchschnittlich 14 Jahren Erfahrung und über 200 Branchenzertifizierungen mehr als 30.000 OEM-Produkte unterstützen und gezielt auf Ihre Anforderungen eingehen können.²
- Weltweite Präsenz in über 180 Ländern und rund 127 unterstützten Sprachen.²
- Eines der branchenführenden Unternehmen mit vorausschauenden Denkansätzen und Konzepten sowie umfangreicher Erfahrung im Support seiner Geschäftssysteme.
- Enge Geschäftsbeziehungen und branchenspezifische Allianzen mit führenden Anbietern, die Sie auf dem Weg zum digitalen Geschäft der Zukunft unterstützen.
- Umfangreiches Portfolio an Software-, Netzwerk- und Hardwareangeboten.
- Fundierte Erfahrung mit einer breiten Palette an Hardware verschiedener Hersteller und jahrzehntelangem Support im Einzelhandel. Dies ist die Grundlage dafür, dass IBM Retail Technology Support Services zu einem der führenden Anbieter beim Technologiesupport geworden ist.
- Breites IBM Leistungsspektrum, mit dem Sie die Lösung individuell an Ihre Anforderungen anpassen können. Parallel dazu stehen flexible Finanzierungsoptionen zur Verfügung.

Weitere Informationen zu IBM Retail Technology Support Solutions erhalten Sie bei Ihrem IBM Ansprechpartner oder unter ibm.com/us-en/marketplace/retail-support.



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Global Technology Services und IBM Watson sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land verfügbar, in dem IBM tätig ist.

Die in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten wurden unter bestimmten Betriebsbedingungen erzielt. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

© Copyright IBM Corporation 2019

¹ Basierend auf IBM internen Analysen von Kundendaten. Einzelne Kundenergebnisse können davon abweichen.

² Basierend auf verfügbaren Daten, Stand Juni 2018.



Bitte der Wiederverwertung zuführen