

# O IBM Retail Technology Support Solutions ajuda restaurantes no mundo inteiro a melhorar a disponibilidade de TI, reduzir a complexidade e obter controle em relação aos custos



## O desafio

Restaurantes modernos e de atendimento rápido usam **vários equipamentos de TI de múltiplos fornecedores** nas suas unidades para fornecer a melhor experiência possível aos clientes. Para manter os custos baixos, os proprietários de franquias devem otimizar o ciclo de vida dos equipamentos sem prejudicar a disponibilidade.

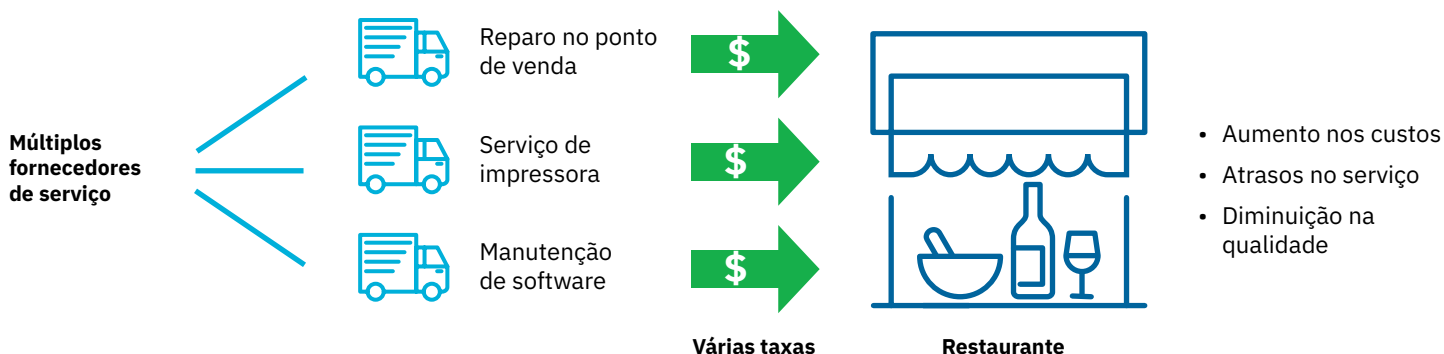
No entanto, quando os problemas de TI surgem, os proprietários de franquias geralmente precisam lidar com contratos de múltiplos fornecedores de serviços de hardware e software, – cada um com **diferentes termos e estruturas de encargos** – para resolver o problema.

Se várias peças do equipamento na unidade precisam de reparos on-site, os proprietários são forçados a programar visitas de múltiplos fornecedores, o que pode **aumentar os custos operacionais** e ocasionar **altos níveis de complexidade**. Para piorar, esses restaurantes, normalmente, não conseguem controlar o status dos chamados de suporte. Se os fornecedores não puderem atender todos os locais, o trabalho poderá ser subcontratado a outros fornecedores, que podem ter menos qualificações, **diminuindo a qualidade do serviço**.

## Destaques



- Muitos restaurantes estão buscando estratégias para obter mais controle em relação aos custos de serviço de TI e, ao mesmo tempo, reduzir a complexidade e melhorar a disponibilidade.
- O IBM Retail Technology Support Solutions fornece um único ponto de contato para manutenção, atendendo todos os equipamentos de TI independentemente do tipo de equipamento, fabricante original do equipamento ou tempo de uso.
- Os proprietários de franquias agora pagam apenas pelos serviços de TI de que precisam, melhorando o controle do custo, impulsionando a disponibilidade de TI e aumentando a qualidade geral do serviço.



Com o objetivo de fornecer aos proprietários de franquias **mais controle em relação aos custos operacionais, bem como reduzir a complexidade, aprimorar a qualidade de serviço e otimizar totalmente o ciclo de vida dos equipamentos da unidade**, muitos restaurantes estão buscando estratégias melhores para lidar com os problemas de TI nas suas unidades.

## A solução

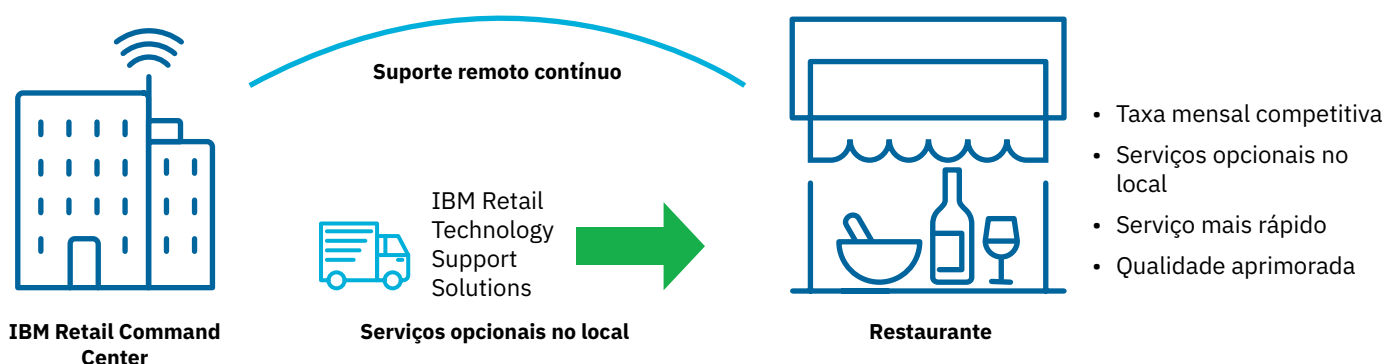
Como resposta, vários restaurantes de atendimento rápido/fast-foods fizeram uma parceria com o **IBM Retail Technology Support Solutions** para manutenção de todos os softwares e hardwares de TI, ajudando os proprietários de franquias **a impulsionar a disponibilidade de TI e a obter mais controle em relação aos custos**.

O **IBM Retail Technology Support Solutions** fornece a esses restaurantes um **único ponto de contato** para praticamente todas as necessidades de reparo e serviço de TI, independentemente do fabricante do hardware ou do software ou do ciclo de vida do equipamento. Essas soluções incluem suporte remoto, disponibilidade de atendimento no local a qualquer hora do dia, reparo de peças e recondicionamento, governança de projeto e suporte à integração de novas tecnologias.

Agora, os proprietários de franquias têm acesso a um suporte abrangente sempre que necessário nos centros de suporte da IBM, que ajudam os clientes a solucionar seus problemas de TI. Com um suporte remoto altamente eficaz, a IBM ajuda **a reduzir os custos gerais** e economiza o tempo desses restaurantes e evita frustrações enquanto **impulsiona a disponibilidade**. O suporte on-site opcional também estará disponível se os problemas não puderem ser resolvidos com o Command Center de varejo remoto.

## Os produtos com suporte incluem:

- Terminais de ponto de venda
- Computadores desktop
- Impressoras
- Servidores
- Menu eletrônico
- Monitores de cozinha
- Dispositivos móveis
- Quiosques
- Produtos de rede
- Software
- Scanners portáteis
- Sensores de IoT
- E mais...



## O resultado

O **IBM Retail Technology Support Solutions** pode fornecer aos proprietários de franquias mais controle em relação aos custos com modelos de suporte desenvolvidos para corresponder às demandas de um restaurante – **vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana**.

Os acordos de nível de serviço ajudam a **melhorar a qualidade do serviço** enquanto permitem que os proprietários **paguem apenas pelos serviços necessários**.

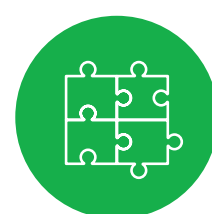
Essas soluções também podem rastrear e analisar todos os dados de serviço de modo que os proprietários podem seguir o status de um chamado de suporte. Essa análise proporciona percepções valiosas sobre os ambientes de TI nas unidades que os restaurantes podem usar para reduzir ainda mais os custos. Por exemplo, um restaurante específico pode descobrir que um problema de TI recorrente está acontecendo porque os funcionários da unidade precisam de mais treinamento sobre como usar o equipamento. Com essa percepção, a unidade pode programar o treinamento necessário e evitar os custos associados aos reparos adicionais.

**Restaurantes no mundo inteiro** estão observando grandes benefícios<sup>1</sup> com o IBM Retail Technology Support Solutions:

- Mais de 80% dos casos** fechados no contato inicial com o call center da IBM
- Tempo de resposta 90% mais rápido** em comparação com os modelos anteriores de serviço de múltiplos fornecedores
- Taxas de disponibilidade maiores** da equipe de TI
- Custos operacionais menores** associados à TI
- Menos pressão sobre a equipe do restaurante** permitindo que os departamentos de TI foquem mais na inovação

## Os fabricantes com suporte:

- TGCS
- NCR
- Nixdorf-Diebold (Wincor)
- Dell
- HP
- NEC
- OKI
- Panasonic
- Cisco
- Oracle
- Epsom
- Samsung
- Zebra
- Fujitsu
- Verifone
- E outros...



## Por que a IBM?

Com um portfólio robusto de **soluções end-to-end personalizáveis**, o IBM Retail Technology Support Solutions pode ser seu único ponto de contato para suporte técnico em seu ambiente de software e hardware de múltiplos fornecedores. A IBM é uma líder confiável em suporte de TI, oferecendo uma **infraestrutura global de nível mundial** que ajuda a reduzir os custos gerais, facilita um retorno positivo sobre o investimento e impulsiona o desempenho dos equipamentos.

A IBM continua a inovar no setor de varejo aplicando tecnologias como a computação cognitiva IBM Watson, a Internet das Coisas (IoT) e a análise avançada para ajudar a impulsionar a eficiência, reduzir os custos e fornecer uma experiência superior ao cliente. Para mais informações, acesse [ibm.biz/RetailSupport](http://ibm.biz/RetailSupport).

<sup>1</sup> Baseado nos dados internos de compromisso do cliente da IBM. Os resultados individuais podem variar.

© Copyright IBM Corporation 2017. IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na internet em "Copyright and trademark information" em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).