



Innovative Supportmodelle steigern die Effizienz der IT-Infrastruktur in Ihren Filialen

Eine reibungslose, umfassende Supportlösung für die IT-Technologie in der Filiale



Verbesserung

des Kundenerlebnisses und Steigerung der Effizienz, da Ihre Filial-IT immer verfügbar ist.

Erweiterung

des Lebenszyklus und einfacheres Management durch integrierten technischen Support für Geräte jeden Alters und unterschiedlicher Hersteller.

Senkung

der operativen Kosten durch Konsolidierung und Verbesserung der Support-Effizienz.

Einführung

Das Käuferlebnis der Kunden verändert sich dramatisch in Bezug auf Produktsuche und -auswahl, da es immer mehr mobile und individuell anpassbare Technologien gibt. Physisches und virtuelles Einkaufen wachsen zusammen. Einzelhandelsunternehmen müssen neue Geschäftsmodelle, Services und Strategien entwickeln, um auf dem Markt zu bestehen und um Kundenbedürfnisse optimal zu bedienen.

In einer Branche mit enormem Preisdruck und höchsten Verfügbarkeitsanforderungen kann die Nutzung kostenoptimierter Servicemodelle über Erfolg und Scheitern entscheiden.

Die IT-Systeme in Einzelhandelsgeschäften sind oft eine Mischung aus alten und neuen Technologien, die allesamt hoch verfügbar und meist online sein müssen. Für den vorhandenen Technologiemix in der Filiale sind in der Regel mehrere Supportanbieter erforderlich. Damit verbunden sind komplexe Prozesse, aufwendige Fehlersuche und hohe Kosten. Auftretende IT-Probleme können das Kundenerlebnis, die Mitarbeiterzufriedenheit, aber auch das Bestandsmanagement, den Kapitalfluss und die betriebliche Effizienz negativ beeinflussen.

Viele Filialgeschäfte befinden sich in einer Phase der vollständigen Neuorientierung, da die Unternehmen vor der Herausforderung stehen, das Einkaufserlebnis der Zukunft für die Verbraucher neu zu gestalten. Die IT-Geräte stehen im Zentrum dieser Transformation und sowohl für vorhandene als auch für neue Technologie ist passend zur Weiterentwicklung der Filialtechnologie eine zuverlässige Supportstrategie erforderlich.



IT-Support im Transformationsprozess zur „intelligenten“ Filiale

Mithilfe einer integrierten und umfassenden Supportlösung für ihre komplette Filial-IT kann sich Ihr Unternehmen in diesem herausfordernden Umfeld besser behaupten. Eine innovative, kundenorientierte Wartungs- und Supportlösung mit einer zentralen Anlaufstelle für Systeme verschiedener Anbieter bietet z. B. folgende Vorteile:

- Besseres Kundenerlebnis
- Höhere Zuverlässigkeit der Geräte
- Niedrigere, steuerbare Investitionsausgaben
- Vereinfachter technischer Support
- Längere Hardwarenutzungsdauer
- Umfassendes Know-how und Ressourcen von IBM



Im Gegensatz zu einem konventionellen, nach Anbieter getrennten Supportmodell bietet IBM beim IT-Support Ihrer Filiale eine flexible, hochgradig anpassbare und proaktive Alternative. Sie profitieren dabei von einer umfassenden Supportlösung, die für beliebige Gerätetypen, Software und Netzwerke unterschiedlichster Hersteller konzipiert wurde. Gleichzeitig werden die Betriebskosten gesenkt und ein positives Kundenerlebnis gefördert.

Die intelligente Supportlösung der Zukunft

Wenn ein IT-Problem in der Filiale auftritt, kann IBM Retail Technology Support Solutions (RTSS) eine Fehleranalyse durchführen und einen Plan ausarbeiten, durch den die Auswirkungen auf Ihre Geschäftstätigkeit auf ein Minimum begrenzt werden.

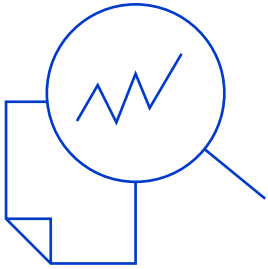
Augmented Remote Assist ist optional und kann Folgendes beinhalten:

- **Kundensupport für jedes Gerät an jedem Standort:** Techniker im Außendienst können von Fachleuten per Fernzugriff Anweisungen zu den von Remote Assist unterstützten Produkten erhalten.
- **Einfach zugängliche, genaue Informationen:** Durch visuelle Anweisungen im passenden Kontext ist es nicht notwendig, in Off-/Onlinematerialien zu recherchieren und die Informationen darin auf das aktuelle Problem zu übertragen.
- **Kundenunterstützung:** Auch Kunden können dabei unterstützt werden, erfolgreich komplexe Aufgaben an Produkten durchzuführen, mit denen sie sich nicht auskennen. Dadurch kann sich die Zeit bis zur Fehlerbehebung verkürzen und Umsatzeinbußen lassen sich vermeiden.

Die IBM Lösung beinhaltet auch Unterstützung mittels vorbeugender, bedingungsbasierter Supportmethoden, sodass schon vor dem Ausfall eines Geräts Maßnahmen empfohlen werden können. Darüber hinaus kann RTSS auf die KI-Technologieplattform von IBM zugreifen, um Erkenntnisse zur Verbesserung des technischen Supports zu nutzen. Der technische Support für Geräte verschiedener Anbieter lässt sich vereinfachen, indem Anrufbelege, Service-Tickets und Remote-Services zur Programmkorrektur in eine zentrale, benutzerfreundliche Ressource integriert werden, auf die die Außendienstmitarbeiter vor Ort jederzeit zugreifen können. Zur beschleunigten Problemlösung stellt RTSS Informationen zu Ersatzteilverfügbarkeit, Bestandsmanagement und Teiletransport zur Verfügung. Die Lösung betrachtet die gesamte IT-Infrastruktur in der Filiale über unterschiedlichste Hersteller hinweg – von Technologie, die bereits am Ende des Lebenszyklus steht, bis hin zu modernster Technologie und IoT-Komponenten (Internet of Things), die gerade eingeführt werden, – und bietet damit integrierten Technologiesupport für die gesamte Filiale – inklusive Servern, Netzwerk, mobilen Endgeräten etc.

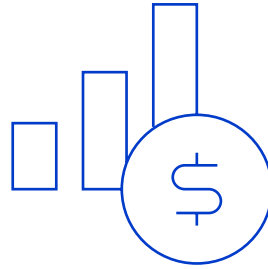


Retail Technology Support Solutions ermöglicht Folgendes:



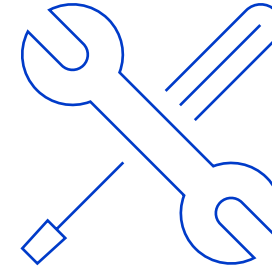
Verbesserung von Umsatz und Kundenzufriedenheit

Verbessern Sie dank hoch verfügbarer Geräte und Services das Filialerlebnis Ihrer Kunden. Implementieren Sie umfassenden Technologiesupport, der nicht nur Ihre Kunden zufriedenstellt, sondern Ihren Mitarbeitern zudem die Möglichkeit bietet, sich auf die Kundenbetreuung zu konzentrieren, anstatt sich um die technische Infrastruktur kümmern zu müssen.



Verringerung von Kosten und Zeitaufwand

Integrieren Sie Komponenten unterschiedlicher Hersteller in Ihr Supportkonzept – von Technologie am Ende Ihres Lebenszyklus bis hin zu digitalen Mobilgeräten – und profitieren Sie von umfassendem technischen Support, um die Verfügbarkeit, Lebensdauer und Wartungskosten Ihrer bereits vorhandenen Geräte zu optimieren.



Transformation der bisherigen, komplexen IT-Wartung

Unsere IT-Spezialisten können mithilfe innovativer Analysemethoden die Verfügbarkeit der IT-Komponenten in der Filiale ermitteln und verbessern oder die häufigsten Serviceunterbrechungen an einem Standort erkennen. Wenn diese Erkenntnisse bei künftigen Störungen verfügbar gemacht werden, verringert sich die Systemausfallzeit auf ein Minimum und die Gesamteffizienz wird verbessert.

Warum IBM?

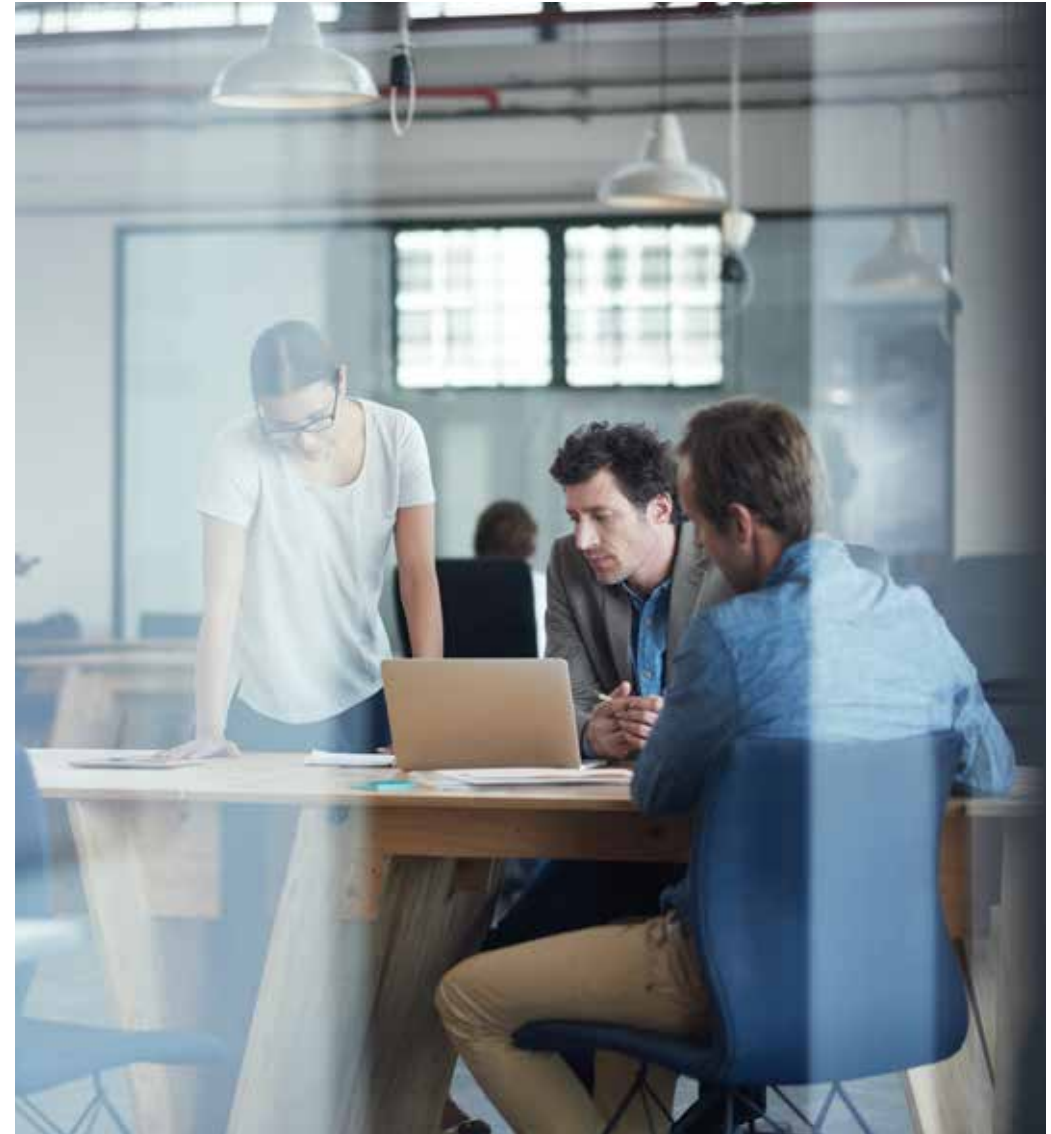
IBM blickt auf jahrzehntelange Erfahrung im IT-Support von Filialketten zurück und verfügt über ein umfangreiches Lösungsportfolio, das sich in Unternehmen bewährt hat. IBM hat eine breite Palette an Hardware von verschiedenen Anbietern im Angebot und kombiniert diese mit modernsten Software- und Netzwerklösungen, z. B. IBM Watson IoT-Technologie. IBM beschäftigt weltweit mehr als 4000 Fachkräfte mit dem Schwerpunkt Einzelhandel, die sich darauf freuen, ihr Know-how und ihre Erfahrung in Ihren Dienst zu stellen.

IBM erstellt eine individuelle Lösung, die Ihren Anforderungen entspricht, und kann u. a. flexible Finanzierungsoptionen anbieten, mit denen Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern können.

Die Verbreitung von Online-, Mobil- und anderen neuen Technologien stellt Einzelhändler vor die Herausforderung, ihre Geschäftsmodelle transformieren und kontinuierlich Innovationen umsetzen zu müssen, wenn sie ihre Bedeutung auf dem Markt nicht verlieren möchten. Interaktionen mit Kunden, Betriebseffizienz, Aufbau von Kundenbindung, um Marktanteile zu gewinnen und rentables Wachstum zu fördern, sind für den Erfolg im Einzelhandel erforderlich, aber auch mit hohen Kosten verbunden. Retail Technology Support Solutions sind eine Kombination transformativer, umfassender Supportservices für intelligente Filialstrukturen, die Sie dabei unterstützen, Komplexität in der IT-Wartung zu verringern, Ihre Umsätze zu steigern und das Budget im Griff zu behalten.

[Weitere Informationen](#)

[Video ansehen](#)



Weitere Produkt- und Servicenamen 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 IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren.

IBM leistet keine rechtliche Beratung oder Beratung bei Fragen der Buchführung und Rechnungsprüfung. IBM gewährleistet und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Erklärung zu geeigneten Sicherheitsvorkehrungen: Zur Sicherheit von IT-Systemen gehört der Schutz von Systemen und Informationen in Form von Vorbeugung, Erkennung und Reaktion auf unbefugten Zugriff innerhalb des Unternehmens und von außen. Unbefugter Zugriff kann dazu führen, dass Informationen geändert, gelöscht oder veruntreut werden. Ebenso können Ihre Systeme beschädigt oder missbräuchlich verwendet werden, einschließlich zum Zweck von Angriffen. Kein IT-System oder Produkt kann umfassend als sicher betrachtet werden. Kein einzelnes Produkt und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme können einen unbefugten Zugriff mit vollständiger Wirksamkeit verhindern. IBM Systeme und Produkte werden als Teil eines dem Gesetz entsprechenden, umfassenden Sicherheitskonzepts entwickelt, sodass die Einbeziehung zusätzlicher Betriebsprozesse erforderlich ist. Ferner wird vorausgesetzt, dass andere Systeme, Produkte oder Services so effektiv wie möglich sind. IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass Systeme und Produkte vor zerstörerischen oder unzulässigen Handlungen Dritter geschützt sind.

© Copyright IBM Corporation 2018. IBM, das IBM Logo, ibm.com und Watson sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

