

**Flexibilität am Point of Service –
damit Ihre Kassen schnell wieder klingeln**



**Alle Serviceabläufe inklusive Partner
zentral und europaweit steuern**

Jörg Wimper

25.06.2009

Frankfurt

**Als herstellerunabhängiges Unternehmen im Bereich Retail
betreuen wir PC basierende Kassensysteme inkl. Back Office,
IT-Infrastruktur und Telekommunikation bei
Einzelhandelsfilialisten mit mehr als 100 Filialen.**

Hardware / Produkte

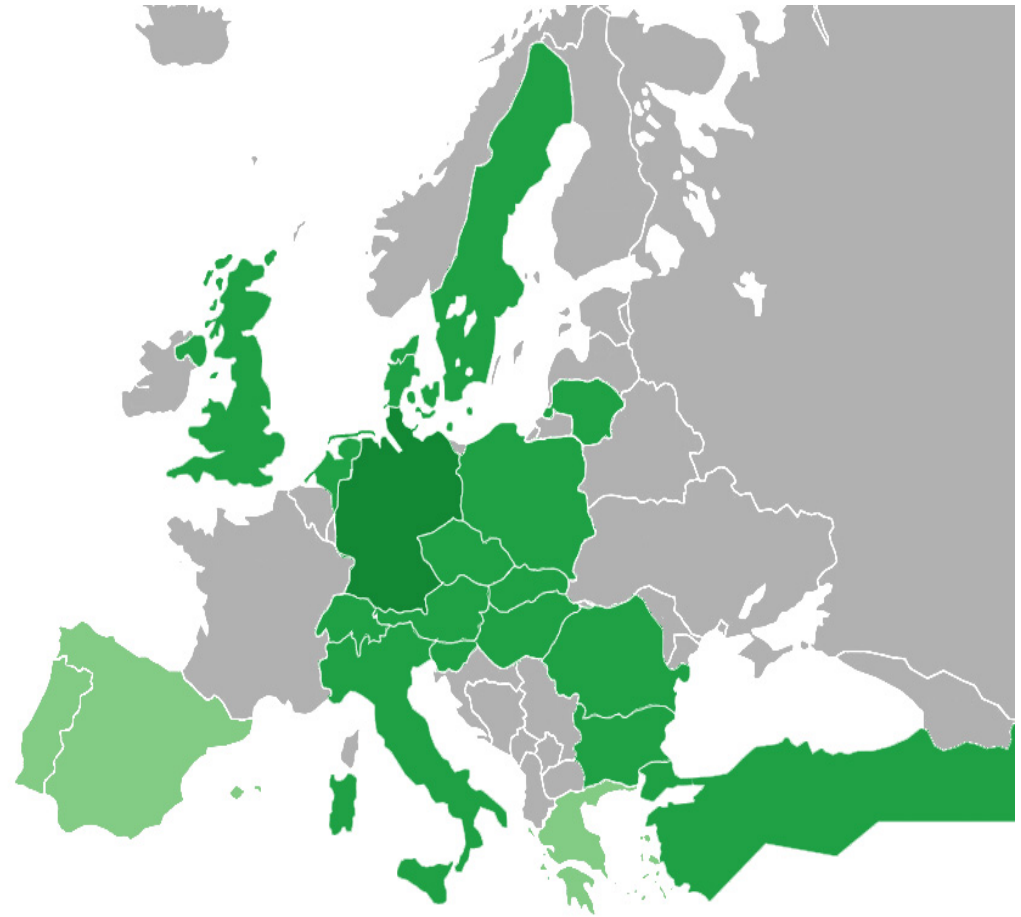
Die heutigen Kassensysteme sind in den meisten Fällen eine Zusammenstellung aus Produkten verschiedener Hersteller.



- **Vor-Ort-Service**
- **Rollouts**
- **Logistik & Repair Center**
- **Reporting**
- **Call Center**

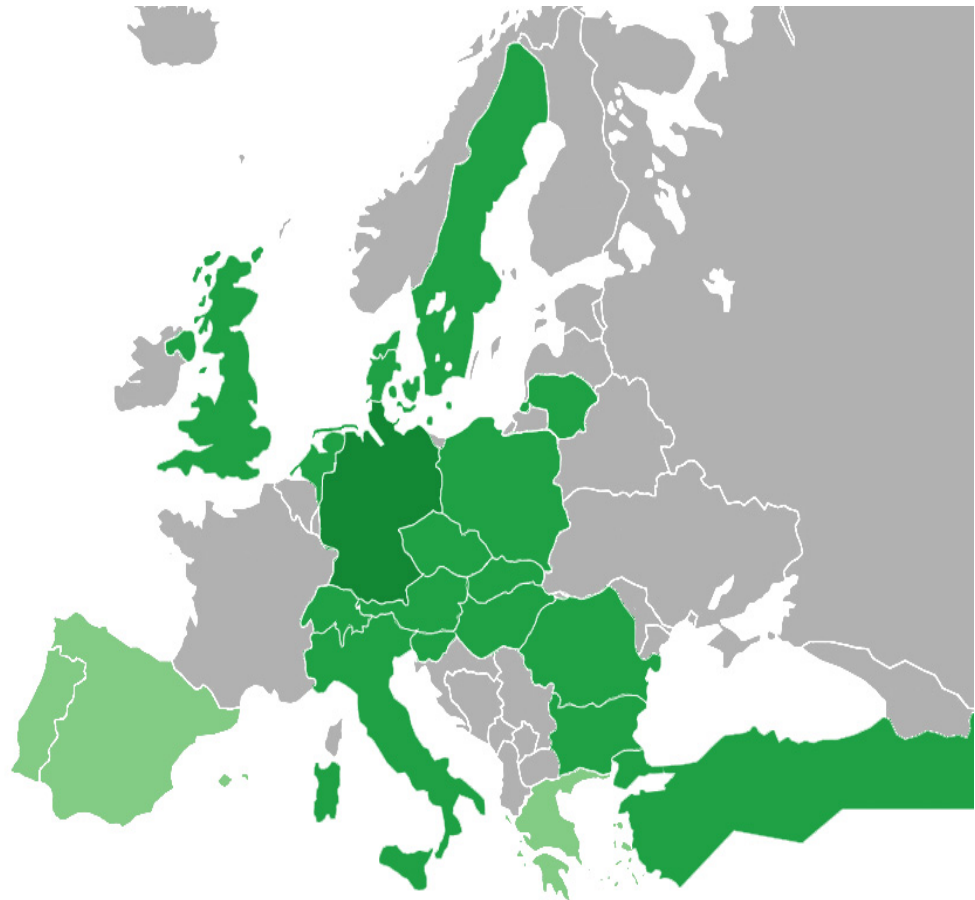
flex|pos in Deutschland

- Partnernetzwerk von z.Zt. 78 Technikern
- Hauptsitz in Dortmund
- Technikereinsatzsteuerung, Pfungstadt
- Zentrallager in Kamen
- 15 Hochverfügbarkeitslager



flex|pos in Europa

- Partnernetzwerk in 17 Ländern:
AT, CH, HU, UK, NL, DK, SE,
PL, CZ, SLO, SK, RO, TR, I,
LT, BG, HR
- 118 Techniker
- 44 Lager
- Geplant: Portugal, Spanien,
Griechenland



Anforderungen an das Ticket System

- **Leicht zu bedienen und schnell erlernbar**
- **Leicht konfigurierbar**
- **Flexibel**
- **Weltweit verfügbar**
- **Web-basierend**
- **SLA Controlling**
- **Ersatzteilmanagement auf Seriennummernebene**

Start mit ServiceDesk SD²

- **17.02.2005: Kontaktaufnahme SolveDirect
Michael Bender / Martin Bittner**
- **24.02.2005: Übernahme Kundenstammdaten, 1,5 Tage**
- **25.02.2005: Konfiguration via Telefon mit Marcus Oppitz
ca. 30 Minuten**
- **28.02.2005: 23:31 Uhr Vertragsunterzeichnung**
- **01.03.2005: 16:45 Uhr Servicestart**

- **OTC Lizenz (seit 2009, Start mit SD.basic)**
- **3 Mandanten**
- **Module**
 - ServiceDesk Funktionen - SD.call
 - Technikersteuerung - SD.dispatch
 - Eskalationsmanagement - SD.message
 - Echtzeit Berichte - SD.report
 - Lagerverwaltung - SD.inventory
 - Mobiler Zugriff - SD.mobile
 - Lösungsdatenbank - SD.solution
 - Logistik & Leistungserfassung - SD.logistics

■ Callvolumen

2005: ca. 300 Calls pro Monat

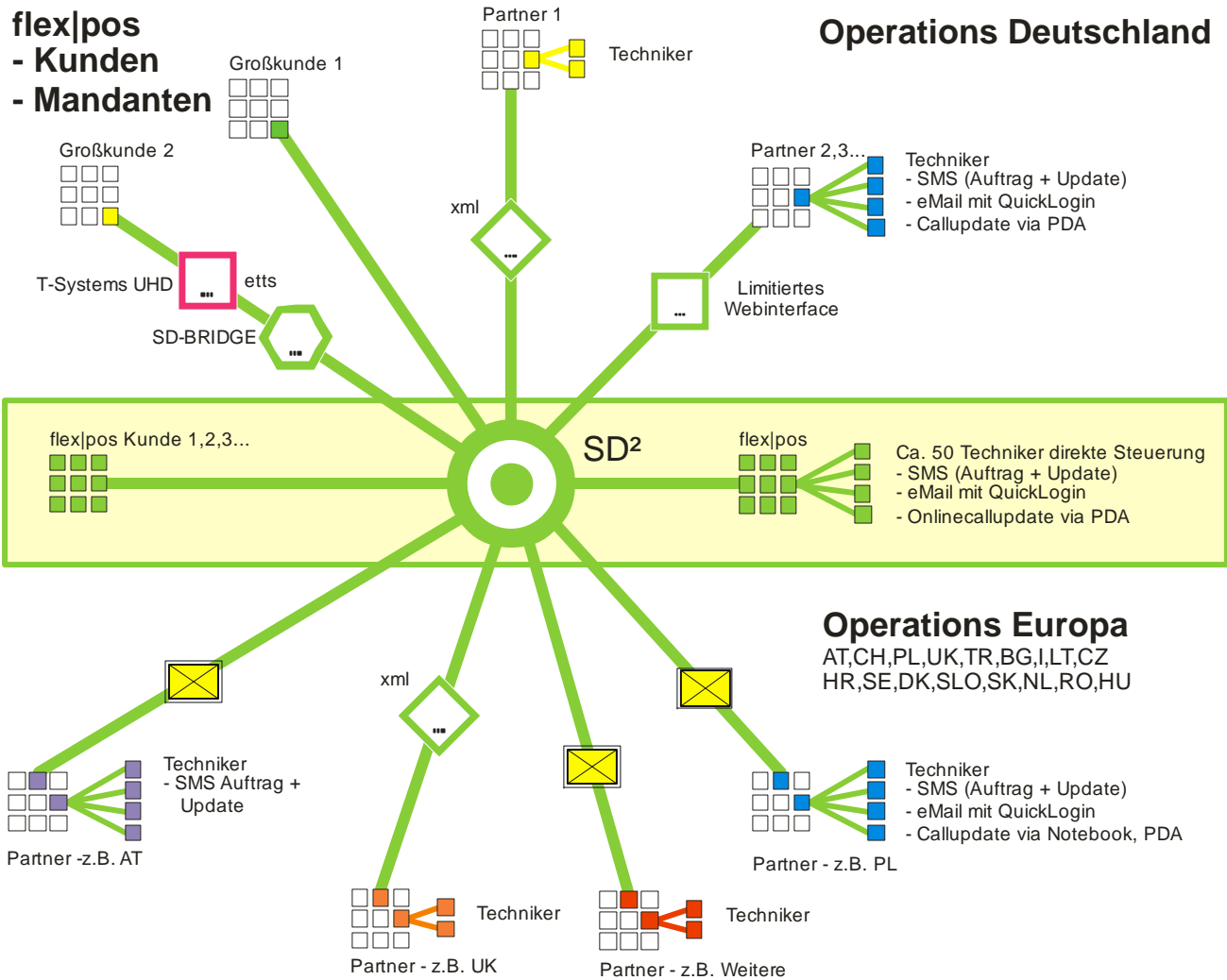
2009: ca. 2.000 Calls pro Monat

■ Komponenten

2005: ca. 41.000

2009: ca. 220.000

Nutzung von ServiceDesk SD² und SD.bridge



- **Automatische Calleröffnung für Rollouts gem. Rolloutplan**
- **Anbindung von Servicepartnern durch strukturierte Mails (XML)**
- **Callupdates per Handy**
- **SLA Steuerung via SMS im Ausland**
- **Konverter html - xml**
- **Visualisierung der Calls auf einer Deutschlandkarte**
- **Ortung der Mobilegeräte**
- **Weitere Automatisierung im Bereich Rechnungswesen**
- **Abschaffung der Servicereports**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!