

# Alle (Serviceabläufe) und Partner zentral und europaweit steuern



Als herstellerunabhängiges Unternehmen im Bereich Retail betreut die flex pos GmbH & Co. KG PC-basierende Kassensysteme. Jeder Kunde und jedes Kassensystem hat unterschiedliche Anforderungen. Diesen wird durch einen schnellen und flächendeckenden Service über ein europaweites Partnernetzwerk begegnet.

- Dabei stellt das Netzwerk umfangreiche Anforderungen an das Servicemanagement/Ticketsystem. Hierzu gehören
  - ▶ leichte Bedienbarkeit und Konfiguration des Ticketsystems,
  - ▶ ein Höchstmaß an Flexibilität, um die diversen Kundenwünsche umsetzen zu können und schnelle Anpassungen zu ermöglichen,
  - ▶ umfassendes SLA Controlling und ein
  - ▶ Ersatzteilmanagement auf Seriennummernebene.

## Der gesamte Serviceprozess in einer Hand mit ServiceDesk SD<sup>2</sup>

Nach der Implementierung von ServiceDesk SD<sup>2</sup> war eine zentrale Steuerung der IT-Services möglich. Mittlerweile werden ca. 310.000 Komponenten und 2.000 Calls/Monat mit ServiceDesk SD<sup>2</sup> gemanagt. Die verschiedenen Partner sind auf unterschiedliche Arten

angebunden. Über ein genau angepasstes Webinterface ist der Zugriff auf die Informationen des jeweiligen Partners erlaubt. Andere Partner werden per SMS über automatische Benachrichtigungsregeln gesteuert. Tickets werden direkt per SMS den Technikern zugeordnet und diese melden das Update per SMS dann zurück. →



## Über flex pos

Als herstellerunabhängiges Unternehmen im Bereich Retail betreut flex pos mit Hauptsitz in Dortmund PC basierende Kassensysteme inkl. Back Office, IT-Infrastruktur und Telekommunikation bei großen Einzelhandelsfilialisten. Das Leistungsportfolio reicht von Vor-Ort-Service, Rollouts, Logistik und Repair Center über Reporting und Call Dispatch. In Europa ist flex pos in 18 Ländern durch ein Partnernetzwerk vertreten.

Darüber hinaus werden Partner über E-Mail benachrichtigt. In dieser E-Mail ist ein Link enthalten, mit dem der Techniker direkt auf das Ticket zugreifen kann, überall und jederzeit. Das Callupdate führt er dann via PDA durch. Schließlich sind Großkunden über die B2B-Systemkopplung SD.bridge integriert. Insgesamt werden deutschlandweit 78 Techniker sowie europaweit 118 Techniker und 44 Lager über ServiceDesk SD<sup>2</sup> gesteuert.

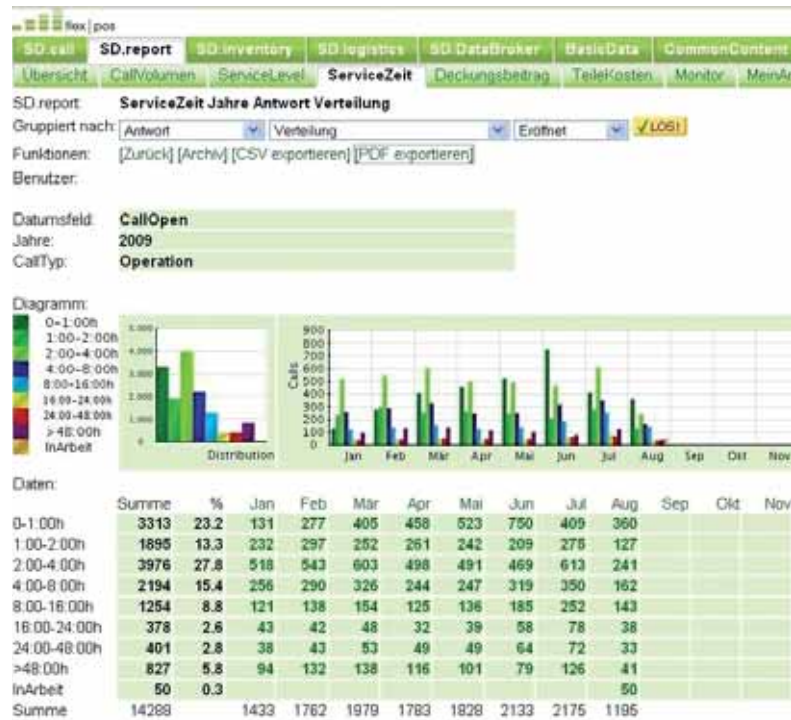
**Vorteile: Hohe Transparenz und Servicequalität**

„Mit ServiceDesk SD<sup>2</sup> hat flex pos nun ein Tool zur Steuerung und Abwicklung der Services sowie für das Management der vielen Partner. Es gibt vielfältige und einfache Anbindungsmöglichkeiten, so dass neue Partner schnell integriert werden können und das Partnernetzwerk kontinuierlich erweitert werden kann“, stellt Geschäftsführer Jörg Wimper zufrieden fest. Und weiter: „Durch die Automatisierung der Abläufe konnten die Serviceprozesse beschleunigt werden. Die Messung der Service Level Agreements und die aussagekräftigen Reports ermöglichen uns eine detaillierte Übersicht über unsere IT-Services und die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen. Darüber hinaus können wir dank der Flexibilität des Systems schnell und unmittelbar auf Kundenanforderungen reagieren.“

**Zukunftspläne: Ausbau der Funktionalität**

flex pos plant einige Erweiterungen zur Optimierung der Servicemanagement-Prozesse. Zukünftig sollen Tickets auf Landkarten visualisiert sowie mobile Geräte der Techniker geortet werden.

Somit wäre flex pos in der Lage, auf einen Blick den Techniker mit dem kürzesten Anfahrtsweg zu lokalisieren und die Einsatzsteuerung zu beschleunigen. Darüber hinaus sollen Servicereports mit ServiceDesk SD<sup>2</sup> nur noch digital erstellt und archiviert werden. Auch im Rechnungswesen sind weitere Automatisierungen geplant.



Der gesamte Serviceprozess in einer Hand mit der Helpdesk Komplettlösung ServiceDesk SD<sup>2</sup>: ITIL konformes best practice Incident-, Problem-, Change-, Release-, Configuration- und Service Level Management – on demand als Software as a Service. Ein Zugriff ist überall und jederzeit übers Internet möglich und durch den modularen Aufbau kann ServiceDesk SD<sup>2</sup> maßgeschneidert eingesetzt werden – Ihre Service Desk Lösung wächst mit Ihnen.

**Vorteile:**

- ▶ Schnelles Helpdesk Management: Automatisierte Abläufe sparen wertvolle Zeit
- ▶ Bessere Workflows und Servicequalität: Best Practice ITIL Prozesse und integriertes Reporting
- ▶ Günstiger Betrieb: Keine Investitionen in Hard- oder Software – SaaS