



GEMANAGTE FILIAL-INFRASTRUKTUR BEIM MARKTFÜHRER

Mit 37 Standorten in Österreich und einem vielfältigen Angebot aus Büchern, eBooks sowie einem breiten Non-Book-Sortiment verbindet die Thalia Buch & Medien GmbH Qualität, Persönlichkeit, Inspiration und Service.

KEIN HANDEL OHNE KASSENSYSTEM

Ein zuverlässiger Betrieb der Filial-Infrastruktur zählt für Handelsbetriebe zu den wichtigsten Voraussetzungen für das Tagesgeschäft. Dabei ist vor allem die Verfügbarkeit der POS-Systeme von enormer Bedeutung, denn ohne funktionierendes Kassensystem können keine Verkäufe durchgeführt werden.

Für die Betreuung der Ausstattung war Thalia auf der Suche nach einem professionellen Partner, der neben technischer Expertise auch über eine entsprechend leistungsfähige Support-Organisation in den relevanten Regionen verfügt.

“ Mit S&T haben wir einen fairen Partner gefunden, der unsere Anforderungen nicht nur schnell und flexibel bedienen konnte, sondern das Thalia-Team auf Augenhöhe und mit vollstem Verständnis für dessen Anforderungen unterstützt.“

”

Juliane Hofmann
Abteilungsleitung IT
Thalia Buch & Medien GmbH

ZUVERLÄSSIGE SERVICELEISTUNG VOM SERVICE-EINSATZ BIS ZUR GARANTIE-ABWICKLUNG

Nach einem sehr kurzen Vorprojekt, in dem die Anforderungen des Kunden, die aktuelle Gerätelandschaft sowie technische Details evaluiert wurden, hat S&T österreichweit die Wartung der gesamten POS-Infrastruktur bestehend aus Kassensystem, Kundendisplay, Kassenlade und Bondrucker in den Thalia-Filialen übernommen. Neben den Kassensystemen wurden auch Clients (Desktops bzw. Notebooks) sowie A4-Drucker in den Wartungsvertrag aufgenommen.

Tritt in einer Filiale ein Störfall auf, so wenden sich Thalia-Mitarbeiter stets an das sogenannte „Service Delivery Center“ (SDC) von S&T. Das in Österreich operierende und

“ *Binnen kürzester Zeit konnten wir für Thalia ein professionelles und maßgeschneidertes Service-Konzept aufsetzen. Dafür war nicht nur das herausragende fachliche Know-how von S&T ausschlaggebend, sondern auch die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem IT-Team von Thalia.* ”

Roland Pichler
Business Unit Manager Services
S&T AG

aus zahlreichen erfahrenen Mitarbeitern bestehende Team setzt nach einer Vorqualifikation den Thalia-spezifischen Abwicklungsprozess in Gang, prüft laufend die SLA-Einhaltung und koordiniert bzw. überwacht auch den Ersatzteilnachschub sowie die Technikerdisposition.

Im Rahmen eines Vor-Ort-Einsatzes reparieren oder tauschen Techniker aus einem der regionalen S&T-Field-Services-Teams nicht nur defekte Hardware und installieren bei Bedarf ein neues Software-Image, sondern reinigen verschmutzte Geräte, transportieren alte Hardware bzw. Verpackungsmaterialien ab und dokumentieren den Vorgang genau, damit die Asset-Dokumentation stets auf aktuellstem Stand gehalten werden können. Die Wiederherstellungszeiten sind dabei an die Anforderungen eines modernen Retailers angepasst und liegen zur Hochsaison bei knappen vier Stunden.

In weiterer Folge kümmert sich S&T auch um die Garantieabwicklung mit Vorlieferanten oder allenfalls die fachgerechte Entsorgung sowie die Nachbestückung des Ersatzteillagers.

Darüber hinaus unterstützt S&T Thalia beratend dabei, mit intelligentem Lebenszyklus-Management, durchdachter

Lagerhaltung und optimierte Beschaffung möglichst gute Rahmenbedingungen für einen effizienten und kostengünstigen Betrieb zu schaffen.

AUFS WESENTLICHE KONZENTRIEREN

Neben einem längerfristig attraktiven und transparenten Preismodell bringt der an S&T ausgelagerte Betrieb der Filial-Infrastruktur den IT-Mitarbeitern bei Thalia vor allem eines: Mehr Zeit, um sich auf kerngeschäftsnahen Projekten zu konzentrieren, während die Wartungstätigkeiten an Standorten in ganz Österreich effizient an einen Outsourcing-Partner auf Augenhöhe ausgelagert sind.



ÜBER DIE S&T AG



Als führender Anbieter von auch Eigentechnologie umfassenden IT-Dienstleistungen und -Lösungen in Zentral- und Osteuropa zählt S&T sowohl internationale Großkonzerne als auch kleine und mittelständische Unternehmen unterschiedlichster Branchen zu seinen Kunden.

Das Leistungsspektrum des Gesamtanbieters von IT-Lösungen umfasst unter anderem die Bereiche Rechenzentrumsbetrieb, Workplace Management, Managed Printing, Beschaffung, Integration und Wartung von IT-Produkten, IT-Outsourcing, SAP-Betrieb bzw. -Implementierung sowie Softwareentwicklungen. Zudem zählt das im TecDAX der Deutschen Börse gelistete Unternehmen zu den führenden Anbietern von Embedded-Industrial-Computer- bzw. Industrie-4.0-Technologie.