

Thalia Buch & Medien GmbH | Outsourcing  
Hochmodernes POS-System

## Gemanagte Filial-Infrastruktur beim Marktführer

Mit über 40 Standorten in Österreich und einem vielfältigen Angebot aus Büchern, E-Books sowie einem breiten Non-Book-Sortiment verbindet die Thalia Buch & Medien GmbH Qualität, Persönlichkeit, Inspiration und Service.

“

*Mit Kontron 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

## 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.

## Zuverlässige Leistung vom Service-Einsatz bis zur Garantieabwicklung

Nach einem sehr kurzen Vorprojekt, in dem die Anforderungen des Kunden, die aktuelle Gerätelandschaft sowie technische Details evaluiert wurden, hat Kontron 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.

## Thalia Buch & Medien GmbH | Outsourcing Hochmodernes POS-System

Tritt in einer Filiale ein Störfall auf, so wenden sich Thalia-Mitarbeiter stets an das sogenannte „Service Delivery Center“ (SDC) von Kontron. Das in Österreich operierende und 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 Kontron-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 kann. Die Wiederherstellungszeiten sind dabei an die Anforderungen eines modernen Retailers angepasst und liegen zur Hochsaison bei knappen vier Stunden.

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

Darüber hinaus unterstützt Kontron Thalia beratend dabei, mit intelligentem Lifecycle Management, durchdachter Lagerhaltung und optimierter 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 Kontron ausgelagerte Betrieb der Filial-Infrastruktur den IT-Mitarbeitern bei Thalia vor allem eines: Mehr Zeit, um sich auf kerngeschäftsnahen Projekte zu konzentrieren, während die Wartungstätigkeiten an Standorten in ganz Österreich effizient an einen Outsourcing-Partner auf Augenhöhe ausgelagert sind.

“

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

**Roland Pichler**  
Business Unit Manager Services, Kontron AG

## Über Kontron Services Österreich

Kontron Services zählt als Teil des Technologiekonzerns Kontron AG zu den führenden IT-Dienstleistern Österreichs. Als unabhängiges Systemhaus bietet Kontron aus einer Hand ein umfassendes und komplettes IT-Leistungsportfolio, u. a. in den Bereichen IT-Consulting, Rechenzentrumsbetrieb und Workplace- bzw. POS-Management. Darüber hinaus zählen SAP-Betrieb, Digital-Signage-Lösungen, die Beschaffung und Integration von IT-Produkten, Softwarelösungen für Enterprise Service Management und Dokumentenmanagement sowie Individualsoftwareentwicklung zum Dienstleistungsspektrum. Kontron Services ist Microsoft Tier-1 Cloud Solution Provider sowie autorisierter Apple-Partner.