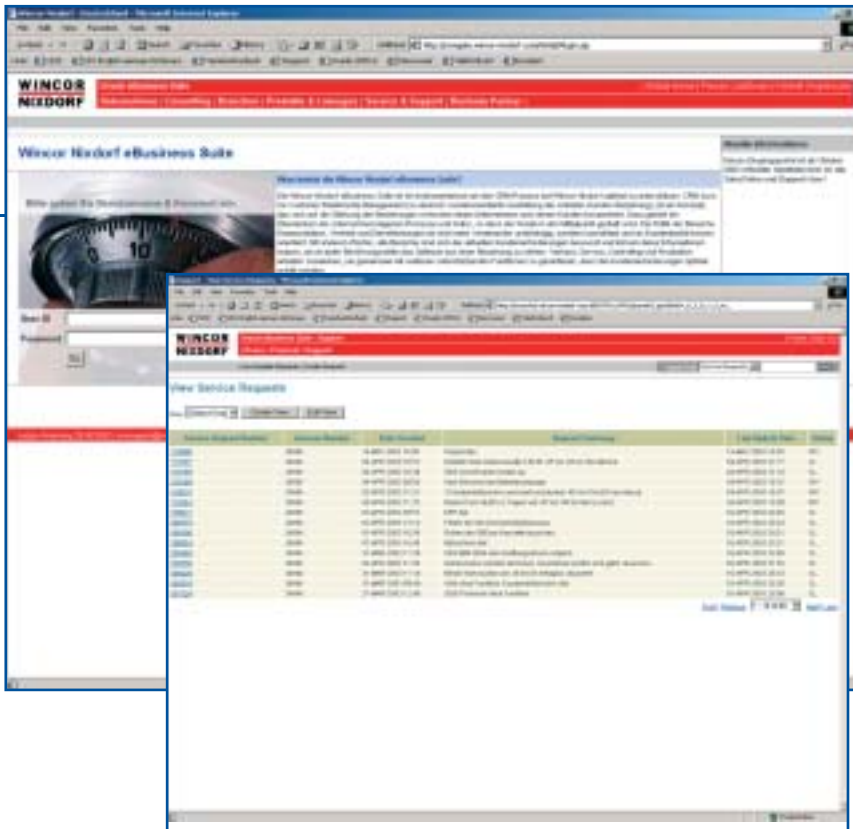


# iSupport®

Elektronische Servicebeauftragung  
und Auftragsnachverfolgung



# iSupport<sup>®</sup> – Wincor Nixdorf Serviceportal



<http>

Wincor Nixdorf als innovativer Anbieter von IT-Dienstleistungen arbeitet auf Basis einer der modernsten Servicemanagement-Plattformen.

Eine klar strukturierte Verfahrenswelt und verwobene Datenlandschaft bestehend aus Vertragsdaten, Systemstammdaten, Produktstücklisten und den individuellen Auftragsdaten bilden die Grundlage für den Prozessablauf im komplexen IT-Serviceprozess.

Das webbasierte Internetportal iSupport<sup>®</sup> rundet den Informationsfluss in der vernetzten Verfahrenswelt ab. 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr steht iSupport<sup>®</sup> zur Auftragsannahme und für Nachverfolgungen sowie Auswertungen zur Verfügung.

Die Bereitstellung von iSupport<sup>®</sup> ist fester Bestandteil eines Wincor Nixdorf Vor-Ort Servicevertrages. Die Nutzung von iSupport<sup>®</sup> kann parallel zum klassischen Medium „Telefon“ oder als alleinige Schnittstelle zu Wincor Nixdorf erfolgen. Erfassen Sie künftig Serviceaufträge online und nutzen Sie die Möglichkeiten, Aufträge in Echtzeit auf dem Servicemanagement-Verfahren zu verwalten. Unter der folgenden URL erhalten Sie als Wincor Nixdorf Kunde schnell und unkompliziert Zugriff:

[www.wincor-nixdorf.com/service](http://www.wincor-nixdorf.com/service)

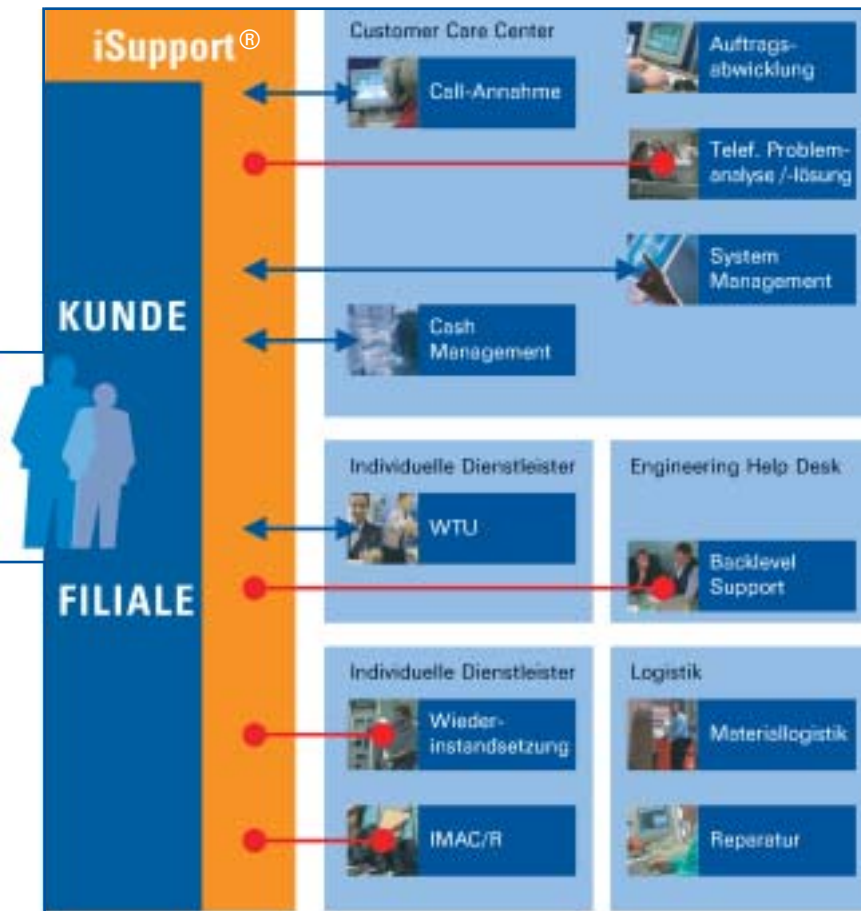
Zur professionellen Einführung von iSupport<sup>®</sup> in Ihrem individuellen Meldeprozess beraten und unterstützen wir Sie mit geeigneten Schulungen und Beschreibungen.

## Vorteile von iSupport<sup>®</sup>

- iSupport<sup>®</sup> bietet eine online Servicebeauftragung sowie eine Auftragsverfolgung in Echtzeit in Anbindung an das Wincor Nixdorf Servicemanagement-Verfahren „CRM-Service“. Somit stehen Ihnen alle Informationen und Status ohne Zeitverzug zur Verfügung.
- Durch die JAVA basierende Webseitengestaltung lassen sich individuelle Maskenkonfigurationen realisieren. Somit ist eine individuelle Anpassung der Eingabe- bzw. Ausgabemasken möglich.
- Zur Nutzung von iSupport<sup>®</sup> ist keine zusätzliche Software-Installation notwendig. Die Gesamtbearbeitung mit iSupport<sup>®</sup> erfolgt über einen Web-Browser.
- Das Sicherheitskonzept von iSupport<sup>®</sup> überzeugt mit den heutigen Sicherheitsstandards einer SSL-Verbindung. Das SSL-Protokoll (Secure Socket Layer) sorgt für eine verschlüsselte Datenübertragung und somit für eine abhörsichere Verbindung zwischen Web-Server (iSupport<sup>®</sup> Server) und Web-Browser (SSL-Verbindung zum Web-Server).

Der eigentliche Datenlieferant, der iSupport<sup>®</sup> Server, ist durch die Wincor Nixdorf eigene Firewall geschützt. Die Kombination aus beiden Sicherheitskonzepten bietet Ihnen optimale Sicherheit für Ihren Datenbestand.

# Transparente Serviceprozesse mit iSupport®



## iSupport® umfasst folgende Funktionen:

- Entstöraufträge anlegen
- IMAC/R Serviceaufträge anlegen
- Serviceaufträge verwalten
- Serviceaufträge stornieren
- Übersicht über den Meldeweg
- Vereinfachung durch Vorlagen
- Pflege von Kontaktdaten
- Suchfunktion
- Diverse Filterfunktionen
- Kontrolle der Geräteinformationen

## Technische Voraussetzungen:

- Internet Explorer 6.x (empfohlen)
- Mozilla Firefox >0.8 (möglich)
- JAVA-Script Aktivierung im Internetbrowser
- Microsoft Windows ab Windows98 bzw. Win NT4.0
- Proxy-Freischaltung für [www.wincor-nixdorf.com](http://www.wincor-nixdorf.com) und [crmgate.wincor-nixdorf.com](http://crmgate.wincor-nixdorf.com)

## Steuerung der Serviceprozesse

Der Serviceprozess für Wiederinstandsetzungsleistungen umfasst eine Reihe von Leistungserbringern und Stützprozessen. Die perfekte Steuerung

und Koordinierung der verschiedenen Gewerke ist notwendig, um das Ziel eines Vor-Ort Service mit den richtigen Ressourcen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu gewährleisten.

Um den Informationsfluss zu koordinieren, verwendet Wincor Nixdorf eines der modernsten Servicemanagement-Verfahren weltweit – „CRM-Service“.

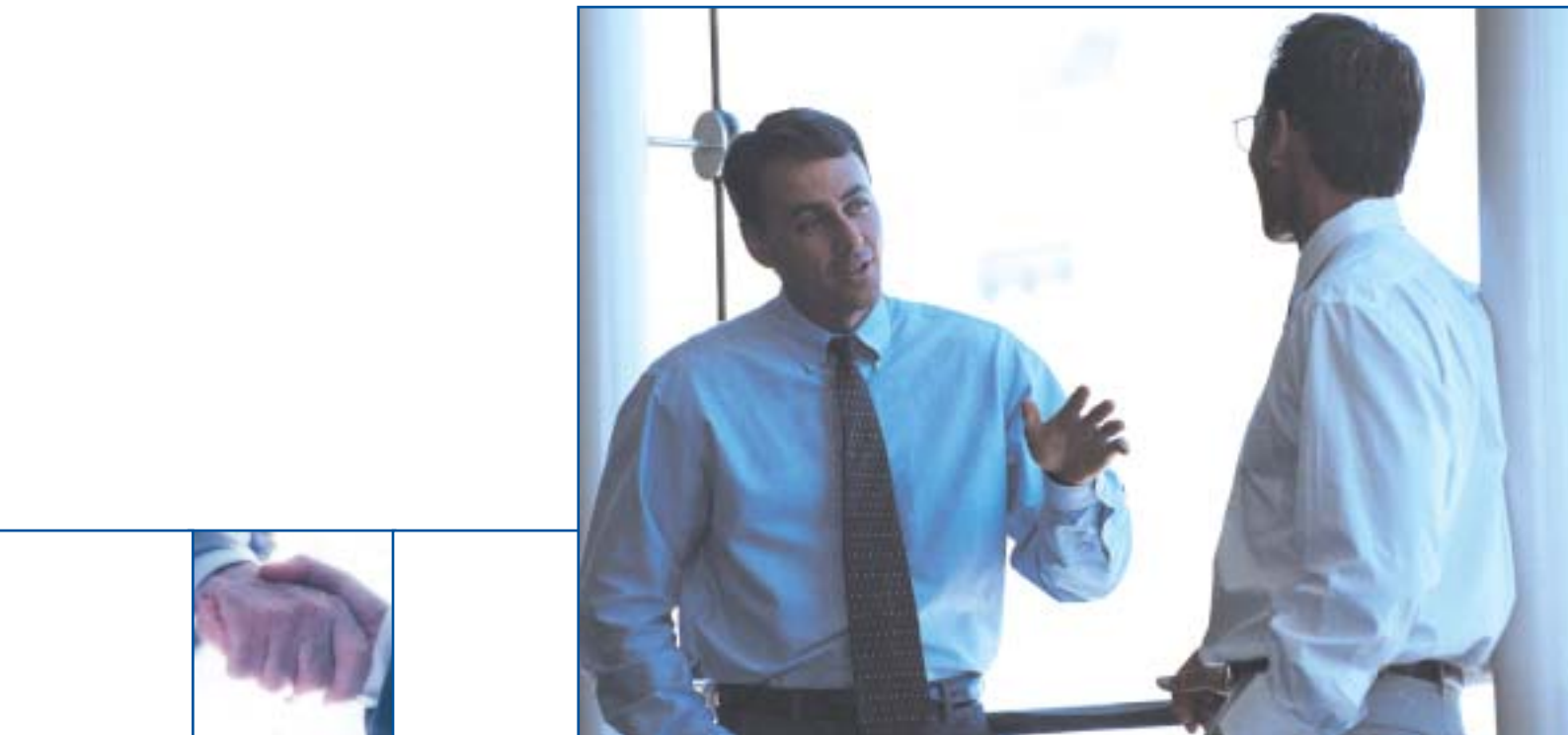
Ein Inputparameter und zugleich entscheidender Erfolgsgarant für den Prozessablauf zu Beginn der Prozesskette ist die Qualität der Störmeldung bzw. des Serviceauftrages.

## Serviceauftrags-Management

Das webbasierende Internetportal iSupport® rundet den Informationsfluss in der komplexen Verfahrenslandschaft ab. 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr steht

iSupport® zur strukturierten Auftragsabgabe in das Servicemanagement-Tool sowie für Auftragsnachverfolgungen und Auswertungen zur Verfügung.

iSupport® gewährleistet, dass zum einen der Input schnell und unkompliziert an Wincor Nixdorf übergeben werden kann. Zum anderen sorgt der strukturierte Maskenaufbau dafür, dass alle Informationen in der entsprechenden Form zur optimalen Prozesssteuerung übergeben werden.



Herausgegeben von

**Wincor Nixdorf International GmbH**

Service Division

Technisches Marketing

Heinz-Nixdorf-Ring 1

D-33106 Paderborn

Tel. +49 (0) 52 51 / 693 - 4693

Fax +49 (0) 52 51 / 693 - 5565

Email: [HQServices.Marketing@wincor-nixdorf.com](mailto:HQServices.Marketing@wincor-nixdorf.com)

[www.wincor-nixdorf.com](http://www.wincor-nixdorf.com)

© **Wincor Nixdorf International GmbH**

iSupport® ist eingetragenes Warenzeichen der Wincor Nixdorf International GmbH. Alle Rechte vorbehalten, insbesondere für den Fall der Patenterteilung oder GM-Eintragung. Änderungen vorbehalten.

Best.-Nr. R30234-J-Z743-1

Printed in Germany, März 2006