

Vor-Ort Service für POS-Systeme

Leistungen, Servicelevel, Mitwirkungspflichten
und Abwicklung der Vor-Ort Serviceverträge



- Kassensysteme bzw. "Point-of-Sale"-Systeme erweisen einen wichtigen Beitrag im Geschäftsprozess von Handelsunternehmen. Die Vielfalt an angebundener Systemperipherie wie z.B. Scanner, Waagen, Bon- und Belegdrucker, erfordert ein vollständiges Servicekonzept. Wincor Nixdorf bietet in der Betriebsführung von Kassensystemen ein skalierbares Vor-Ort Servicekonzept zu einem optimalen Preis-/Leistungsverhältnis.

Vor-Ort Service für POS-Systeme

Vor-Ort Servicevertrag

Wincor Nixdorf bietet im Rahmen des Vor-Ort Servicevertrages ein ganzheitliches Servicekonzept mit einem durchgängigen Serviceprozess. Die Bestandteile des Vor-Ort Service sowie die notwendigen Rahmenparameter werden in diesem Datenblatt allgemein beschrieben.

IT-Objekte

Die im folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf folgende Systemkategorien:

- POS Basissysteme
- Bediener-/ Kundenanzeigen
- POS Bon-/ Belegdrucker
- Scanner / Scannerwaagen
- Waagensysteme
- POS Tastaturen
- Kassenladen
- Kartenterminals

Leistungen

Der Vor-Ort Service bietet den gesamten Serviceprozess für eine Wiederinstandsetzung von Hardwarefunktionalität am Installationsort der Systeme. Der Serviceprozess beinhaltet dabei die telefonische bzw. elektronische Störungsannahme im Wincor Nixdorf Customer Care Center. Die gesamte Prozesssteuerung wird dabei über das Wincor Nixdorf Servicemanagement-Verfahren "CRM-Service" organisiert, nachverfolgt und reportet. Gemeldete Störungen werden durch Mitarbeiter der "telefonischen Problemanalyse/-lösung" (Vorklärung) analysiert und ggf. in Zusammenarbeit mit dem Störungsmelder vor Ort gelöst. Hardwarestörungen, die nicht telefonisch gelöst werden, werden automatisch den Technikerorganisationen mit allen notwendigen System-, Vertrags- und Ersatzteilinformationen zugeordnet. In Abhängigkeit des vertraglich vereinbarten Servicelevel, erscheint ein autorisierter Servicetechniker am Standort des Systems, um mit Maßnahmen zur System-Wieder-

instandsetzung zu beginnen.

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Vor-Ort Servicevertrages:

- Call-Annahme
- Telef. Problemanalyse/-lösung
- Störungsbehebung vor Ort
- Ersatzteilversorgung
- Gewährleistungsabwicklung

Call-Annahme

Die Call-Annahme erfolgt zentral unter einer einheitlichen Einwahlnummer im Wincor Nixdorf Customer Care Center in Paderborn. Parallel können über das Internetportal "iSupport" Störmeldungen und Serviceaufträge bei Wincor Nixdorf platziert werden.

Die Call-Annahme steht je nach vereinbarter Servicezeit persönlich zur Verfügung. Außerhalb der Servicezeiten können Serviceaufträge auf dem elektronischen Sprachsystem hinterlassen oder über die Verfahren "iSupport", "Fax", "Email" beauftragt werden.

Telefonische Problemanalyse/-lösung

Eine telefonische Problemanalyse bzw. Problemlösung ist elementarer Bestandteil des Serviceprozesses für individuelle POS-Konfigurationen. Die Vorklärung hat zum einen das Ziel, einfache Probleme sofort mit dem Bediener des Systems zu klären, um zu einer schnellen Wiederverfügbarkeit des Systems für den Anwender zu kommen.

Zum anderen benötigt Wincor Nixdorf einen Hinweis auf den Fehlerort und die aufgetretenen Fehlersymptome. Aus ca. 200-300 möglichen Ersatzteilen werden dem Servicetechniker dann einige Ersatzteile für den Vor-Ort-Einsatz vorgeschlagen.

Störungsbehebung vor Ort

Falls die telefonische Vorklärung nicht zur Problemlösung geführt hat, werden von den regional über die Bundesrepublik verteilten Einsatzleitern, Servicetechniker zum Serviceeinsatz vor Ort geschickt.

SERVICELEVEL	
Servicezeitraum	SAP SLA Code
Mo.-Sa. 08:00-20:00	7G
Mo.-Sa. 07:00-21:00	1G
Mo.-Sa. 06:00-22:00	3F
Mo.-Fr. 08:00-20:00; Sa. 08:00-16:00 (Basic)	R2
Mo.-Fr. 08:00-21:00; Sa. 08:00-20:00	S6
Mo.-Fr. 07:00-20:00; Sa. 07:00-16:00	L2
Mo.-Fr. 07:00-21:00; Sa. 07:00-18:00	M4
Mo.-Fr. 07:00-22:00; Sa. 07:00-20:00	N6
Mo.-So. 08:00-20:00	4K
Mo.-So. 07:00-21:00	7J
Mo.-So. 07:00-22:00	8J

Die jeweilige Reaktionszeit bzw. Wiederherstellzeit des Servicetechnikers vor Ort ist abhängig vom vertraglich vereinbarten Servicelevel. Die Störungsbehebung umfasst alle Maßnahmen und Tätigkeiten, die zu einer ordnungsgemäßen Wiederinstandsetzung der Hardware gehören. Bestandteil der Störungsbehebung vor Ort ist eine konsequente Einbringung von Produktverbesserungen aufgrund neuester Ersatzteile mit den jeweils aktuellsten Bauzuständen. Zum Abschluss der Wiederinstandsetzungsmaßnahmen wird eine kurze "On-Call Wartung" durchgeführt, um eventuelle Störungen an anderen Baugruppen des Systems vorzubeugen. Das Aufspielen vom Betriebssystem oder Anwendungssoftware bei Festplattendefekten ist nicht Teil des Servicevertrages.

Zusätzliche Serviceleistungen

Im Vor-Ort Servicevertrag sind folgende Serviceleistungen optional:

- Re-Installation von handels-spezifischer Anwendungssoftware

- Rufbereitschaft außerhalb der Servicezeit
- End User Help Desk
- Service für Backoffice Systeme

Re-Installation von Betriebssystem-Software und kassenspezifischer Anwendungssoftware

Wincor Nixdorf leistet auf Wunsch die Software Re-Installation von Betriebssystemen und handelspezifischer Anwendungssoftware auf POS-Systemen. Bei der Hardware-Wiederinstandsetzung oder bei sporadischen Softwareproblemen werden zur vollständigen Wiederinbetriebnahme des POS-Systems alle notwendigen Softwarepakete durch Wincor Nixdorf installiert und parametrisiert.

Rufbereitschaft außerhalb der Servicezeit

Speziell bei Technologiewechseln wie zum Beispiel Softwareupdates oder Betriebssystemwechsel an Kassen-Systemen, die zumeist außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden, besteht zeitweise ein Bedarf an spontaner

Unterstützung durch Servicespezialisten. Wincor Nixdorf bietet mit der Rufbereitschaft den Support, den Sie für die vereinbarte Servicezeit kennen, auch außerhalb der üblichen Arbeitszeit für einen definierten Zeitraum an.

Die Rufbereitschaft beinhaltet:

- Gewähr telefonischer Erreichbarkeit
- Analyse der Störungsmeldung und sofortige telefonische Unterstützung
- Bei Bedarf: Störungsbehebung vor Ort

End User Help Desk

Als zusätzliche Leistung bietet Wincor Nixdorf die kundenspezifische Einrichtung eines "End User Help Desk" (EUHD). Ziel des exklusiven EUHD ist es, einen kundenspezifischen Service abgestimmt auf die IT Objekte (Hardware und Software) und die IT Prozesse des Servicekunden operativ umzusetzen. Folgende Leistungen sind Bestandteil des optionalen EUHD Leistungsspektrums:

- Direkte Auftragsannahme und Auftragsbearbeitung durch besonders qualifizierte Systemspezialisten
- Endanwenderbetreuung für kundenspezifische Applikationen und kundenspezifische IMAC/R Serviceauftragsabwicklung
- IT Beschaffungssteuerung
- Usermanagement/Anwenderbetreuung
- System Management Services (Remote Service)

Service für Backoffice Systeme

Neben dem Vor-Ort Service für POS-Systeme bietet Wincor Nixdorf als flexible Erweiterung den Service für Backoffice Server, PCs und Drucker. Mit dem Ziel die gesamte Systemlandschaft im Bürobereich der Filialen oder in den Rechenzentren zu betreuen, bietet Wincor Nixdorf die Möglichkeit der ganzheitlichen Systembetreuung. Das Wincor Nixdorf Customer Care Center steht dabei für alle Störungsmeldungen und Service-

REAKTIONSZEITEN / WIEDERHERSTELLZEIT				
Reaktionszeit telefonisch	Reaktionszeit vor Ort	Wiederherstellzeit Hardware vor Ort	Niveaueziel	SAP SLA Code
2 Stunden	2 Tage	--	94%	V2A
2 Stunden	1 Tag	--	94%	V2B
2 Stunden	8 Stunden	--	92%	V2C
30 Minuten	8 Stunden	--	92%	VAC
30 Minuten	6 Stunden	--	92%	VAD
30 Minuten	4 Stunden	--	90%	VAE
5 Minuten	2 Stunden	--	88%	VBF
2 Stunden	8 Stunden	12 Stunden	92%	VWF
2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden	90%	VWH
30 Minuten	4 Stunden	6 Stunden	90%	VWI
5 Minuten	2 Stunden	4 Stunden	88%	VWJ

aufträge zur Verfügung und steuert oder beauftragt individuelle Servicepartner seiner Kunden. Unterschiedliche Servicelevel-Variationen runden den maßgeschneiderten Service nach den individuellen Anforderungen in Richtung Preisvorteil oder spezieller Verfügbarkeitsgarantien ab.

Zusätzliche Mitwirkungspflicht

Der Servicenehmer stellt im Rahmen des Vor-Ort Servicevertrages folgendes sicher:

- Berücksichtigung der Aufstellbedingung des Herstellers für die eingesetzten POS-Systeme
- Sicherstellung einer sachgemäßen Benutzung (Vorgaben der Betriebsanleitung)
- Meldung der Gerätedaten (z.B. Ident.-Nr., Seriennr. des Herstellers)
- Bereitstellung eines Ansprechpartners, der die Störung beschreiben und/oder zeigen kann
- Mitwirkung bei der telefonischen Problemanalyse sowie den Problemlösungsversuchen auf Anweisung des Mitarbeiters der telefonischen Vorklärung
- Sicherstellung des Zugangs des technischen Personals bei Vor-Ort Reparaturen
- Mitwirkung während der Reparatur vor Ort bzgl. Zugänglichkeit der IT-Objekte
- Sicherstellung der zeitnahen Abnahme der Reaktionszeit bzw. Wiederinstandsetzungszeit

Definitionen

Servicezeit

Die Leistungserbringung für telefonische und Vor-Ort Unterstützung bei Hardwarestörungen erfolgt während des vertraglich vereinbarten Zeitraums (Servicezeit). Alle weiteren Vereinbarungen, wie telefonische und Vor-Ort Reaktionszeit für die Hardwareentstörung, stehen in Abhängigkeit von der Servicezeit.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt generell mit der Erfassung der Störungsmeldung bzw. Auftragserteilung im Wincor Nixdorf Customer Care Center. Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden innerhalb der Servicezeit mit der vereinbarten Reaktionszeit geleistet. Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne, in der eine telefonische Reaktion und eine Reaktion vor Ort (Ankunft) eines Systemtechnikers erfolgt. Reaktionszeiten definiert nach Werktagen werden am betreffenden Werktag bis maximal zum Ende der Servicezeit realisiert. Fällt der Zeitpunkt der vereinbarten Reaktion außerhalb des Servicezeitraums, so läuft die verbleibende Reaktionszeit erst mit Wiederbeginn der Servicezeit weiter.

Wiederherstellzeit

Die Wiederherstellung der hardwarespezifischen Funktionalität erfolgt in der Regel bis zur vertraglich vereinbarten Wiederherstellzeit. Der Beginn der Hardware-Wiederherstellzeit ist ebenso wie die Reaktionszeit abhängig von der Erfassung der Störung bzw. des Auftrages im Wincor Nixdorf Service Management-Verfahren.

Niveaueziel

Vereinbarte Reaktionszeiten bzw. Wiederherstellzeiten werden von Wincor Nixdorf mit der zur Einhaltung des Service Level Agreements (SLA) notwendigen Materiallogistik und entsprechender Ressourcenplanung sichergestellt. Eine Zusicherung der SLA-Vereinbarung wird im Niveaueziel definiert.

Dokumentation/Reporting

- Die Dokumentation und Überwachung der Störungsmeldungen erfolgt im Servicemanagement-Verfahren von Wincor Nixdorf (CRM-Service)
- Das Reporting der Service Level Agreements erfolgt monatlich auf

Basis des Servicemanagement-Verfahrens und wird auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

- Die Pflege der System-Dokumentation erfolgt ebenfalls im Servicemanagement-System (CRM-Service).

Vor-Ort Servicevertrag

- Der beschriebene Leistungsumfang des Vor-Ort Servicevertrages wird auf Basis einer monatlichen Pauschale berechnet. Die Faktura wird in einem gesondert zu vereinbarenden Intervall gestellt
- Leistungen außerhalb des vertraglichen Leistungsumfanges bzw. der zusätzlichen Aufwendungen werden nach Aufwandsbasis mit dem Stundensatz eines Servicetechnikers "POS-Systeme" berechnet.

Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen werden gesondert angeboten und auf Basis der Angebotsbedingungen abgerechnet.

Herausgegeben von
Wincor Nixdorf International GmbH
Services Division
Technisches Marketing
Heinz-Nixdorf-Ring 1
D-33106 Paderborn
Tel. +49 (0) 52 51 / 693- 4693
Fax +49 (0) 52 51 / 693- 5565
HQServices.Marketing@wincor-nixdorf.com
www.wincor-nixdorf.com

© Wincor Nixdorf International GmbH

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere für den Fall der Patenterteilung oder GM-Eintragung. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Best.-Nr. R30411-J-Z743-1
Printed in Germany, November 2003