

Service Desk

Powered by DN AllConnect® Services for Retail



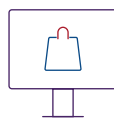
Im Retail zählt jede Sekunde: Ausfallzeiten bedeuten Umsatzverluste und frustrierte Kunden. Der Service Desk von Diebold Nixdorf stellt sicher, dass Probleme schnell gelöst und Ihre Abläufe zuverlässig am Laufen gehalten werden. Als zentrale Anlaufstelle beseitigen wir Silos und vermeiden den „Wassermelonen-Effekt“, der durch komplexe KPIs und mehrere Beteiligte entsteht. Unser globaler, mehrsprachiger Support bietet jederzeit und überall schnelle, kompetente Hilfe. Durch den Einsatz von Ferndiagnose, Automatisierung und proaktivem Support reduzieren wir klassische Supportanfragen und ermöglichen zunehmend kontaktlose Serviceprozesse. Das Ergebnis: höhere Verfügbarkeit, klare Verantwortlichkeiten und konsistente Einkaufserlebnisse – damit Ihre Teams sich voll auf den Kunden konzentrieren können.

Retail in Bewegung – DN AllConnect® Services sichert Ihren Vorsprung



SCHNELLE UMSETZUNG

Eröffnen, erweitern und modernisieren Sie Ihre Filialen mühelos und konzentrieren Sie sich dabei voll und ganz auf Ihr Geschäft.



ZUVERLÄSSIGER BETRIEB

Stellen Sie Ihre Retail IT schnell, effizient und kostengünstig wieder her, um den Betrieb jederzeit aufrechtzuerhalten.



RESILIENTE SKALIERUNG

Optimieren Sie Ihre Einzelhandelsabläufe mit intelligentem Fernmanagement – proaktiv und präventiv. Weniger Eingriffe, höhere Verfügbarkeit.

Your Team. Powered by Ours.

Service Desk

End-to-end Incident Management
– von der ersten Meldung bis zur
Lösung, für durchgängigen Betrieb und
zufriedene Kunden.

FUNKTIONALITÄTEN

- Integrierter Service Desk mit mehrsprachigem Support rund um die Uhr
- Hohe Lösungsquote beim Erstkontakt für optimale Verfügbarkeit
- Alle Supportebenen verfügbar: 1st Level, 2nd Level, Expertengruppen und Incident-Management
- Strukturierte Eskalationswege zum 2nd-Level-Support und zu Lösungsexpertengruppen bei Bedarf
- Schnelle Reaktionszeiten: 80 % der Anrufe werden standardmäßig innerhalb von 30 Sekunden beantwortet
- Protokollierung und Nachverfolgung von Incidents über das Management-System von DN mit optionaler Schnittstelle zum Ticketsystem des Kunden
- Support für Hardware/Software, sowohl im Geschäft als auch zentral installiert
- Koordination mit dem IT-Team des Kunden und Drittanbietern
- Global standardisierte und dennoch lokal anpassbare Supportprozesse
- Optional: Ferndiagnose und Fehlerbehebung über moderne Verbindungstools

TECHNISCHE VORTEILE

- Schnelle Problemerkennung und -behebung
- Mehrsprachiger Support in 25 Sprachen gewährleistet eine reibungslose Kommunikation zwischen globalen Teams
- Intelligente Wissensdatenbanken verbessern die Genauigkeit der Fehlerbehebung
- Eskalation an Expertengruppen sichert die Lösung komplexer Vorfälle
- SLA-basiertes Vorfalmanagement gewährleistet Verantwortlichkeit
- Nahtlose Integration in die bestehende IT-Infrastruktur des Händlers.
- Ticketverfolgung in Echtzeit über Benutzeroberfläche und Statusaktualisierungen für volle Transparenz
- Skalierbares Supportmodell, das mit der IT-Umgebung des Händlers wächst
- Fernzugriff ermöglicht schnellere Diagnose und Behebung von Problemen



GESCHÄFTSVORTEILE

- Verbesserte Kundenzufriedenheit durch konstant verfügbare Systeme
- Reduzierte Ausfallzeiten minimieren Umsatzeinbußen
- Gesteigerte Mitarbeiterproduktivität durch Minimierung von IT-bedingten Störungen
- Geringere Supportkosten durch effiziente Problemlösung und weniger Eskalationen
- Flexible Wahl des Support-Levels passend zu den Geschäftsanforderungen des Händlers
- Globale Einheitlichkeit durch lokalisierte Servicebereitstellung
- Vereinfachtes Lieferantenmanagement mit einem zentralen Ansprechpartner
- Mehr operative Transparenz durch Echtzeit-Incident-Tracking
- Reduzierte Komplexität in Multivendor-Umgebungen
- Kontinuierliche Optimierung, die langfristige Profitabilität und Wachstum fördert

INDIVIDUALISIERTE SERVICES

Strategieorientiert. Serviceorientiert

Jeder Retailer agiert in einem einzigartigen Umfeld mit individuellen Geschäftsprioritäten, IT-Infrastrukturen und operativen Herausforderungen. Deshalb bietet DN AllConnect® Services flexible Services an, die individuell auf die Bedürfnisse zugeschnitten werden können und so für jedes Geschäftsmodell die optimale Unterstützung und Verantwortung gewährleisten.

Flexible Services – so
individuell wie Ihr Business.

Erfahren Sie mehr auf [DieboldNixdorf.com/Services](https://www.dieboldnixdorf.com/Services).

© Copyright 2026 Diebold Nixdorf, Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Diebold Nixdorf ist eine Marke der Diebold Nixdorf, Incorporated. 20260610

