



## ALEX GASTSTÄTTEN

Kostenoptimierung durch Managed Services für MDE und Bondrucker

### Unser Kunde

1989 eröffnete in Oldenburg das erste ALEX, nicht einfach Kneipe oder Restaurant, weder ausschließlich Café noch Bar oder Bistro, sondern alles in Einem. Die britische Mitchells & Butlers, die das Ruder der jungen Gastrokette 1999 übernahm, etablierte das ungewöhnliche Gastronomiekonzept überaus erfolgreich und baute dieses auf deutschlandweit 42 Betriebe mit rund 1.400 Mitarbeitern in 35 Städten aus.

### Die Herausforderung

Zur Aufnahme der Bestellungen direkt an den Gasttischen werden mobile Datenfunkterminals eingesetzt. Diese Terminals trägt das Bedienungspersonal in maßgeschneiderten Holstern am Körper. Durch den täglichen Gebrauch in der lebhaften Gastronomie werden die Geräte stark beansprucht. Bei einem Geräteausfall benötigen die Niederlassungen schnelle Hilfe. Der schnelle Austausch der defekten Geräte, aber auch die entsprechend gerätebezogene Konfiguration ist notwendig.

WIR SIND DIE **SUPPLY CHAIN ARCHITEKTEN.**



## Die Lösung

Bei der Ausarbeitung des Servicekonzeptes schied die Möglichkeit in jeder Niederlassung ein Reservegerät zu deponieren aus wirtschaftlichen und organisatorischen Gründen aus.

Als Ergebnis der Gespräche zwischen ALEX Gaststätten und ICS stellte sich der ICS Austausch-Service als die wirtschaftlichste und kundenfreundlichste Lösung dar.

Dieser Managed Service beinhaltet das Zusenden der für die Lokationen konfigurierten Austauschgeräte innerhalb eines Arbeitstages. Zudem wird die Abholung der defekten Geräte und die nachfolgende Reparatur gewährleistet. Der Service umfaßt über 200 Terminals und etwa 400 Bondrucker.

## Kurzgefasst

### Das Unternehmen

Mitchells & Butlers Germany GmbH  
[www.dein-alex.de](http://www.dein-alex.de)

### Branche

Gastronomie

### Projektherausforderungen

- Starke Beanspruchung der Datenfunkterminals
- Schnelle Hilfe bei Geräteausfall
- Schneller Austausch defekter Geräte sowie Konfiguration

### Lösung

- ICS Austausch-Service / Pooling
- Zusendung konfigurierter Austauschgeräte innerhalb eines Tages
- Abholung defekter Geräte sowie Reparatur

### Ergebnis

- Kunde erhält bei Störung eines Gerätes einen Ersatz i.R. definierter SLAs
- Sofortiger Einsatz durch ungelernete Mitarbeiter
- Sicherstellung der maximalen Geräteverfügbarkeit

## Das Ergebnis

Beim Auftreten einer Störung eines Terminals oder Bondruckers steht dem Kunden in der Filiale innerhalb kürzester Zeit ein funktionsfähiges Austauschgerät zur Verfügung. Dabei wird dem Kunden die aufwendige Konfiguration von Ersatzgeräten und das Handling der Reparaturen erspart. Die Geräte können im Anschluss Plug & Play von jedem Mitarbeiter, ohne IT-Vorkenntnisse, wieder in Betrieb genommen werden.

Die ICS Group freut sich auf den Dialog mit Ihnen!

Beratungs-Telefon: +49 30 473 920 200

E-Mail: [zukunft@ics-group.eu](mailto:zukunft@ics-group.eu)

[www.ics-group.eu](http://www.ics-group.eu)

