



Referenz: MultiVendor Helpdesk für s.Oliver

## DA VERLIERT KEINE MODEBOTSCHAFT DEN FADEN!

Vom Einzelhandelsgeschäft in Würzburg zu einem der größten Bekleidungsunternehmen Europas: Das ist die Geschichte von s.Oliver. Und seit Gründer und Inhaber Bernd Freier diese Marke 1979 etablierte, wird im Namen von s.Oliver kontinuierlich an Erfolgen geschneidert. Stilsicherheit, Qualität, Professionalität und nicht zuletzt die Schnelligkeit, mit der pro Marke und Segment mehr als zwölf Kollektionen jährlich angeboten werden, kennzeichnen hier die Sortimente. Und die kommen millionenfach als Top-Seller in über 30 Ländern zum Tragen. Täglich arbeiten rund 7.700 Menschen weltweit gemeinsam am weiteren Wachstum dieser internationalen Firmengruppe. Ein erfolgreicher Einsatz, der sich auch am Markenumsatz von aktuell über 1,5 Milliarden Euro pro Jahr zeigt. Das Zentrum aller Aktivitäten ist die Firmenzentrale am Standort Rottendorf in Unterfranken. Von dort aus wird über die IT-Abteilung auch die gesamte Software für den Unternehmensverbund zentral bereitgestellt und auf alle lokalen Arbeitsplätze verteilt. Unterstützt wird die Administration dabei durch den MultiVendor Helpdesk von COMPAREX – mit dem sicheren Service für 18 führende Software-Hersteller.

### Besser bei der IT: Single Call statt „letzter Schrei“.

Allein in der Rottendorfer Zentrale von s.Oliver arbeiten über 2.000 Mitarbeiter in den Bereichen Management, Verwaltung, Marketing, Produktentwicklung, Personalwesen, Logistik und in einer der wesentlichen Schlüsselabteilungen für die gesamte Koordination: der IT-Administration. Unter anderem wird von hier aus die Reise von täglich mehr als 350.000 Kleidungsstücken zu ihren Bestimmungsorten auf der ganzen Welt organisiert.

i

### Key Facts

#### BRANCHE:

Mode und Textil

#### LEISTUNG:

2nd und 3rd Level Support zu identisch definierten Service Level Agreements für 18 Hersteller (Microsoft, Citrix, VMware etc.) inkl. monatlichen dezidierten und detaillierten Reportings

*„Mode ist Inspiration und Emotion – aber für Hersteller und Verkäufer wie uns eben vor allem auch Koordination und Kommunikation. Dafür ist unsere IT ein essenzieller Faktor. Weltweit haben wir 3.500 IT-Arbeitsplätze zu betreuen. Ob im Produktdesign mit verschiedenen Teams, beim Steuern der Produktion von Europa bis Asien, in der Verwaltung, beim Marketing oder der Distribution. Der MultiVendor Helpdesk von COMPAREX gibt uns da die nötige Sicherheit vor fatalen ‚Webfehlern‘ bei eventuellen Software-Problemen. Mit einem Call zum TAM als zentralem Ansprechpartner statt teurer Support-Verträge mit jedem einzelnen Hersteller. Kurz gesagt: Mit dem COMPAREX Support fühlen wir uns einfach rundum und jederzeit gut angezogen.“*

#### Michael Fleischmann

Manager Application & Client Services  
s.Oliver Bernd Freier GmbH & Co. KG



s.Oliver

Referenz: s.Oliver Bernd Freier GmbH & Co. KG

Referenz: MultiVendor-Premium-Helpdesk für s.Oliver weltweit

## DA VERLIERT KEINE MODEBOTSCHAFT DEN FADEN!

Und auch über 3.500 IT-Arbeitsplätze werden aus Rottendorf international administriert. So erhalten weitere Standorte und Unternehmensbereiche wie zum Beispiel Retail oder Showrooms von hier ihre IT-Arbeitsumgebung über Citrix Lösungen wie XenApp bzw. XenDesktop. Für s.Oliver ist der MultiVendor Helpdesk von COMPAREX mit seinen identischen SLAs für insgesamt 18 Hersteller daher ganz besonders auch für Incidents oder Problemlösungen bei Produkten von Citrix und Microsoft interessant. In jedem Fall brauchen die Admins vor Ort nur den Technical Account Manager (TAM) von COMPAREX als „Single Point Of Contact“ für ein qualifiziertes Troubleshooting mit kürzesten Reaktionszeiten und Remote-Zugriff auf die betroffenen Systeme. Rund um die Uhr und rund um die Welt. Das ist bei uns der Stil des Hauses beim zuverlässigen Service für anspruchsvolle Kunden.

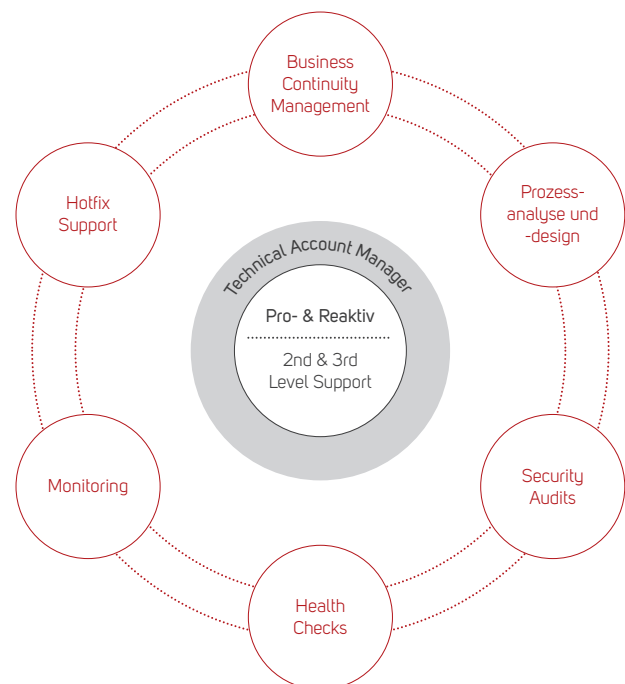
### Must-have der Saison: Software Couture

Der Begriff Mode kommt vom lateinischen Wort für „Maß“ oder auch „Erfasstes“. Und die Mode für Millionen Menschen in aller Welt kommt sehr oft aus Rottendorf. Denn mit 95 Prozent Markenbekanntheit und hohen Sympathiewerten ist s.Oliver eine der Top-Marken in Deutschland wie auch international. Maßgebend für diesen Erfolg ist zu einem großen Teil die weltweite Koordination aller Aktivitäten vom Design bis zum Vertrieb. Also alles in allem auch die gesicherte Stabilität der IT bzw. der eingesetzten Software-Lösungen – in der Rottendorfer Zentrale sowie im gesamten Unternehmensverbund. Genau dafür hat sich s.Oliver seit September 2012 den maßgeschneiderten Service von Profis für Profis gesichert: in Form des MultiVendor Helpdesk von COMPAREX. Damit sind herstellerunabhängig und -übergreifend gleich mehrere Software-Produkte unterschiedlicher Marken über einen einzigen Ansprechpartner (Single Point of Contact) zentral adressierbar – und Problemlösungen werden ebenso schnell wie direkt für den Kunden persönlich erarbeitet. Mit allem dazu nötigen Hintergrundwissen, auf Basis einheitlicher Service Level Agreements (SLAs) und mit der kompletten Expertise von COMPAREX zum unmittelbaren Zugriff bei Bedarf.

### Sparen ist immer elegant

Der Kostenfaktor ist in der Modebranche ein sensibles Thema. Speziell bei Global-Playern wie s.Oliver. Da passt es gut, dass der MultiVendor Helpdesk von COMPAREX auch diesen Aspekt vorteilhaft für den Kunden bedient. Statt mehrerer Verträge, Verhandlungen und teurer Support-Vereinbarungen (oft auch noch mit unterschiedlichen Laufzeiten bzw. Laufzeitverlängerungen) bei einzelnen Herstellern genügt mit COMPAREX ein Vertrag für den individuellen Support aller Produkte von 18 Software-Herstellern. Und das ohne, dass die IT-Abteilung einen Fehler erst einmal mühsam selbst lokalisieren und sich dann für die Lösung auch noch mit diversen Ansprechpartnern beschäftigen muss. Ein Call an den TAM genügt bei COMPAREX – was letztlich

nicht nur Geld, sondern bei akuten Problemen auch wertvolle Zeit spart. Die hausinterne IT-Abteilung wird zudem entlastet und unterstützt. Bis hin zum professionellen Support für strategische IT-Lösungen mit dem Zugriff auf proaktive Leistungen wie z.B. Health Checks, Monitoring, Schulungen, Consultings etc. Das exzellente Niveau der COMPAREX Support-Mitarbeiter ist dabei durch laufende Weiterbildungen und Zertifizierungen dauerhaft sichergestellt. Darüber hinaus sind unsere Prozesse nach ISO 9001 und ITIL geprüft und bestätigt. Vor allem aber ist jede Helpdesk-Aktion konsequent nur dem konkreten Kundennutzen verpflichtet, anstatt dem Interesse eines speziellen Herstellers oder Anbieters. „Real Fashion for Real People“ lautet der Claim von s.Oliver. Und wenn wir da für uns statt Fashion das Wort „Features“ einsetzen, trifft das auch den Anspruch des COMPAREX Helpdesk einfach perfekt auf den Punkt.



### Benefits

- 24x7 Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- Support für 18 Software-Hersteller, reaktiv und proaktiv
- Lieferantenkonsolidierung
- Senkung der Support-Kosten
- ein dezidiertes Ansprechpartner (TAM)
- intelligentes Monitoring, Health Checks
- Call-Tracking zur Online-Verfolgung der Bearbeitung
- Hotfix Support, Prozess-Analysen, Security Audits
- Vor-Ort-Services wie Schulungen, Consulting etc.