



**Umfassende Support-
und Serviceleistungen –
für ein reibungsloses Business
und höchste Produktivität**

Support und Services – Ihre Zutaten für optimale Performance und höchste Zuverlässigkeit

Ihre Gäste von heute werden immer anspruchsvoller und erwarten, dass alle Transaktionen schnell und unkompliziert bearbeitet werden – wo immer sie sich auch gerade befinden. Ob beim Check-out im Hotel oder bei der Online-Zimmerreservierung, bei der Bestellung eines Take-away Menüs per Smartphone oder am Schalter eines Schnellrestaurants – die Gäste erwarten einen reibungslosen Transaktionsablauf.

Wir machen Sie fit für die Zukunft! Mit unserem umfangreichen Angebot an Applikations-Support und Business Technology Services speziell für die Hospitality und Retail Branchen helfen wir Ihnen, das Optimum aus Ihren IT-Systemen herauszuholen. Länderübergreifende Support-Teams für Applikationen und Hardware, professionelle Consulting Services und unsere einzigartige Datacenter-Infrastruktur machen uns weltweit zu einem kompetenten und gesuchten Partner. Unser Erfolgsrezept: Unterstützt durch unsere Produkte und Services bieten Sie Ihren Gästen das bestmögliche Service-Erlebnis, erhöhen gleichzeitig die Produktivität und verringern Risiken und operative Kosten. Wir begleiten Sie über den gesamten Projektzyklus von der Planungs-, Entwicklungs- und Testphase bis zur Implementierung und dem Betrieb Ihrer Systeme. MICROS-Fidelio hilft Ihnen, Ihre IT-Investitionen und Anwendungen an Ihren Geschäftsprozessen auszurichten, sodass Sie flexibel auf Marktänderungen reagieren können.

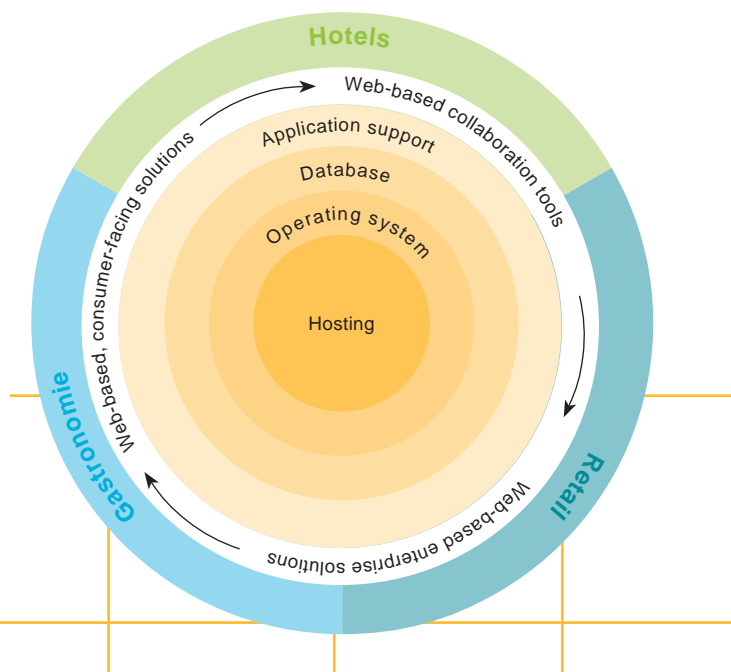
Profitieren Sie vom direkten Herstellersupport. Da wir auf keine Fremdleistungen Dritter angewiesen sind, erhalten Sie über effiziente Kommunikationswege direkten Zugang zu unserem umfassenden Produktwissen. Wir stehen für kontinuierliche Verbesserung unserer Lösungen und Prozesse, um unseren Kunden stets einen noch besseren Support bieten zu können, sodass sie wiederum neue und verbesserte Wege der Interaktion mit ihren eigenen Gästen entwickeln können.

Unser globales Vertriebs- und Servicenetzwerk erlaubt es uns, umfassende Support- und Serviceleistungen für das gesamte Branchenspektrum anzubieten: von großen internationalen und

regionalen Ketten zu lokalen Privatunternehmen. Von Einzelinstallationen über zentralisierte globale Unternehmenslösungen bis hin zu vollständig gehosteten Lösungen. Unsere Support- und Servicemitarbeiter bieten Rat und Expertenwissen in jeder Projektphase: für einen schnellen Return on Investment (ROI) und geringe Total Cost of Ownership (TCO).

Unsere Servicezentren in der Region EAME (Europa, Afrika, Naher Osten) stehen für Marktnähe und schnelle Reaktionszeiten. Wir investieren viel in Schulungen, technische Ausstattung und Infrastruktur, um die Anforderungen unserer Kunden stets zu erfüllen und in einer Welt voller Veränderungen, Unsicherheit und beinahe täglicher technischer Fortschritte produktiv und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Umfassender Service und Support





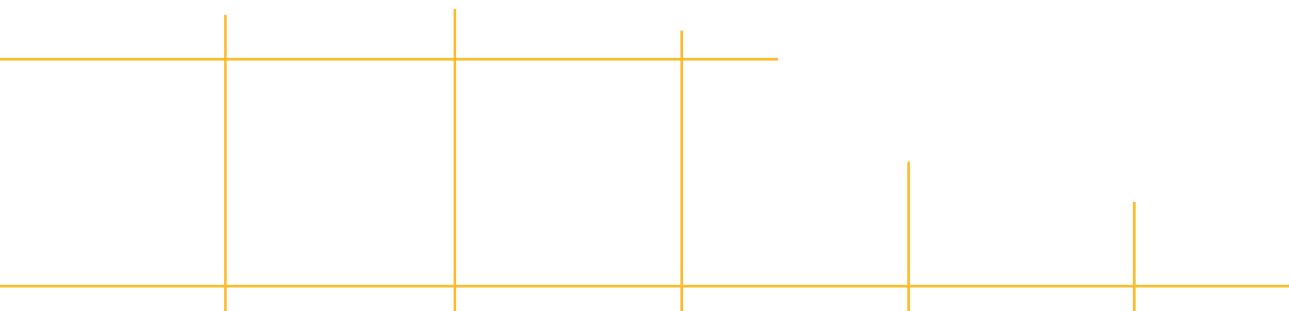


Schnellste Reaktionszeiten und maximale Flexibilität

Ihre Software von MICROS-Fidelio hat großen und weitreichenden Einfluss auf Ihren Geschäftserfolg. Der richtige Einsatz hilft Kosten zu sparen, die Produktivität zu steigern und den Gastservice zu verbessern. Als wichtiger Eckpfeiler einer Unternehmensstrategie betrachtet, unterstützen unsere Applikationen bei korrektem Einsatz ein effektives Informationsmanagement, sie helfen Veränderungen zu managen und erleichtern die Art und Weise, wie Sie kommunizieren und zusammenarbeiten.

Unsere über 700 Support-Mitarbeiter in 52 lokalen Niederlassungen und bei autorisierten Vertriebspartnern innerhalb der EAME-Region bieten schnell und in Landessprache Antworten und Lösungen. Unsere Infrastruktur ist in drei Stufen gegliedert, beginnend bei den lokalen Level-1-Support-Teams, die von hoch spezialisierten Experten im Level-2-Support unserer regionalen Zentren in Irland und Deutschland unterstützt werden. Der Level 2 fungiert außerdem als Verbindungsglied zwischen lokalem Support und den Entwicklern und Programmierern auf Level 3.

Zusätzlich zum Support unserer eigenen Anwendungen bietet MICROS-Fidelio auch zuverlässigen Support für Betriebssysteme und Netzwerke sowie – je nach Wartungsvertrag – auch Vor-Ort-Betreuung. Wir bieten verschiedene Vertragsvarianten – vom Basis-Support während der üblichen Geschäftszeiten bis hin zum Premium-Support 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Der Supportbereich erstreckt sich über Anwendungen, Plattformen, Netzwerke und Schnittstellen.





Wir legen großen Wert auf Transparenz. Daher werden unsere Supportleistungen anhand branchenüblicher Kennzahlen und der Ergebnisse regelmäßiger Kundenzufriedenheitsanalysen bewertet. Ein detailliertes Berichtswesen ist stets verfügbar, inklusive Auswertungen hinsichtlich Performance und Aufkommen sowie Details und Zusammenfassungen der Supportfälle.

Top-Technologie und Support

- **Professionelle Beratung**
- **Systeminstallation**
- **Systemkonfiguration**
- **Schulungen für Mitarbeiter und Manager**
- **Hardware-Wartung vor Ort**
- **Maßgeschneiderte Software-Entwicklung**
- **Applikations-Support**
- **Netzwerk-Support**

Unseren Kunden steht ein Zugriff auf unser Online Case Management zur Verfügung, über das sie jederzeit neue Cases öffnen, deren Status verfolgen oder auch Cases schließen können.

POS Hardware Services für geringe TCO. Unsere POS-Systeme sind für den Einsatz in anspruchsvoller Umgebung konzipiert und erbringen ihre Leistungen unter härtesten Bedingungen in Freizeitparks, Arenen und Schnellrestaurants. Regelmäßige, vorbeugende Wartung minimiert Abnutzung, schützt Ihre Investition und reduziert Ausfallzeiten. Wir bieten Ihnen eine Auswahl an verschiedenen Hardware-Wartungsverträgen, sodass Sie zukünftige Kosten vorhersehen und einplanen können. Profitieren Sie von schnellen Verfügbarkeiten von Ersatzteilen oder Austauschgeräten, falls eine Reparatur vor Ort nicht möglich ist. Wir verfügen über zentrale Versand- und lokale Reparaturzentren in den meisten Ländern der EAME-Region, um die Effizienz Ihrer Hardware-Ressourcen zu maximieren und so letztlich die Rentabilität und Produktivität zu steigern.

Hosting Services – ein echter Mehrwert für Ihr Geschäft

MICROS-Fidelio gibt Ihnen die Flexibilität, die Sie brauchen, um Ihr Business nach Ihren Vorstellungen zu führen. Wir bieten unterschiedliche Betreibermodelle für unsere Lösungen und unterstützen Sie beim Management und Betrieb Ihrer Applikationen und IT-Systeme. Je nach Anforderung können wir aus einem breiten, modularen Angebotsspektrum eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösung zusammenstellen. Den Umfang der Auslagerung Ihrer Anwendungen und Systeme bestimmen Sie.

Flexibilität und Skalierbarkeit durch zentrales Hosting.

Zukunftssichere IT-Infrastrukturen müssen flexibel und problemlos erweiterbar sein, um stets an die Geschäftsstrategie angepasst werden zu können. Veränderungen müssen schnell angenommen und abgebildet werden und die Idee einer schnellen Time-to-Market-Strategie unterstützt werden. Unsere zentralen Hosting-Lösungen sind perfekt auf diese Anforderungen ausgerichtet und bieten unseren Kunden eine ausgezeichnete Möglichkeit des Outtaskings.

Mit den MICROS-Fidelio Outtasking/Hosting Services profitieren Sie von unseren Möglichkeiten und Ressourcen im Bereich Forschung, Entwicklung und Beratung, um Ihre Geschäfts- und IT-Herausforderungen erfolgreich zu meistern und Prozesse zu

optimieren. Unsere Hosting Services umfassen die Übernahme der Betriebsverantwortung für die komplette Hardware, Software, Storage und Back-up Services, sowie Netzwerk- und Kommunikations-Services.

Physische und logische Sicherheit: Unsere Datacenter sind A1A-zertifiziert, nutzen modernste Server-Technologie und legen höchsten Wert auf Datensicherheit und PCI-DSS-Konformität. Das Datacenter erfüllt die Kreditkarten-Sicherheitsanforderungen der PCI-DSS-Norm Level 1. MICROS hat Trustwave, ein von VISA autorisiertes externes Unternehmen zur PCI-Validierung, mit laufenden Prüfungen beauftragt, um die Sicherheit von Kreditkartendaten zu gewährleisten.

Profitieren Sie von allen Vorteilen des Hostings bei MICROS-Fidelio

- **Verringerte, planbare und transparente Betriebskosten**
- **Erfüllung höchster technischer Standards in RAC und SAN Umgebung**
- **Ausgebildete und zertifizierte Mitarbeiter mit entsprechendem Know-how**
- **Zentralisierte System-Installation**
- **Unternehmensweiter Überblick über alle geschäftskritischen Anwendungen**
- **Niedrige Investitionskosten**
- **Großanwendervorteile für Systemadministration und Kommunikation**
- **Zugang zu professionellen Features**



Das Data Hosting Team ist spezialisiert darauf, zentralisierte Netzwerkfunktionalität durch skalierbare Unternehmenslösungen für Betriebe jeder Größe zu liefern. Derzeit hosten wir über 50 Kunden, 45 Hotelketten, 1.800 Hotelsysteme (PMS), 2.500 zentrale Reservierungssysteme (CRS) und mehr als 2.200 Restaurants. Die große Stärke von MICROS-Fidelio ist die ideale Verbindung von technischer Leistung, Produkt- und Service-Innovationsfreude.

Unser Professional Services Team unterstützt Sie bei der Konfiguration Ihrer MICROS-Fidelio Lösung, sodass globale Unternehmensvorgaben erfüllt und spezifische Bedürfnisse einzelner Betriebe zugleich erfüllt werden. Die Integration von Altsystemen und die Entwicklung maßgeschneiderter Schnittstellen für Systeme von Drittanbietern sind dabei nur Teilaspekte unserer Leistungen.

„Dank MICROS haben wir unsere IT-Prozesse von allen bisherigen Problemen befreit, sodass wir uns jetzt voll auf die primären Geschäftsziele von Louvre Hotels konzentrieren können.“

Thierry Guiraudios, Vice President IT bei Louvre Hotels.

Louvre Hotels wandte sich an MICROS-Fidelio, um sowohl das Unternehmenswachstum als auch weitere Geschäftsinitiativen zu fördern. „Unser Return on Investment wird an den positiven Resultaten gemessen, die wir durch eine zentral gehostete OPERA Lösung erzielen konnten“, erklärt Thierry Guiraudios, Vice President IT bei Louvre Hotels. Indem alle OPERA-Anwendungen im MICROS-Fidelio Datacenter konsolidiert und Support und Hardware dafür in einem zentralen Wartungsvertrag mit einem einzigen Ansprechpartner zusammengefasst wurden, konnten die Louvre Hotels ihre Wartungs- und Supportkosten um 70% senken und zugleich die Kostenkontrolle verbessern. Das IT-Management freut sich dabei besonders über die Einsparungen, die durch die zentralisierten, simultan ablaufenden Upgrade-Prozesse erreicht werden. Darüber hinaus ist die Zahl der Zimmerreservierungen durch die Möglichkeit der direkten Internetbuchung für die 500 involvierten Hotels um 300% gestiegen. Die Schnittstellen zu globalen Portalpartnern können aufgrund der direkten Anbindung der Partner zur Datenbank der Louvre Hotels viel leichter verwaltet werden. Die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter wurde ebenfalls verbessert, sodass man das Projekt rundum als großen Erfolg bezeichnen kann.

Was kann MICROS-Fidelio für Sie tun?

Weitere Informationen zu unseren Support- und Serviceleistungen erhalten Sie per E-Mail unter: vertrieb@micros.com

Über MICROS-Fidelio

Für das Gastgewerbe und den Facheinzelhandel gehören wir zu den weltweit führenden Herstellern von Unternehmenslösungen. Globale Präsenz und lokaler Support haben uns zu repräsentativen Referenzen verholfen: Hotels, Restaurants, Tagungszentren, Geschäfte, Stadien und Arenen, Freizeitparks, Casinos und Kreuzfahrtschiffe. Mit unseren Kunden stehen wir im ständigen Dialog. Das Ergebnis ist ein großes Lösungsangebot bestehend aus integrierter Software, Hardware, Unternehmenstechnologie und Dienstleistungen. Unsere Lösungen helfen, Ihren Betrieb zu optimieren und Ihren Gewinn durch individuellen Gastservice zu steigern.

MICROS-FIDELIO GmbH

Europadamm 2–6
41460 Neuss

Telefon: +49-(0)2131-137 0
Telefax: +49-(0)2131-137 777

www.micros-fidelio.de