

Automobilhändler Pappas

IT-Bereich effizient gesteuert.

[siemens.at/
perfect-
places](https://siemens.at/perfect-places)

siemens.at/protection-matters

Ein Überblick

Pappas gehört zu den renommiertesten und innovativsten Automobilhändlern in Mitteleuropa. Vom Kleinwagen über Limousinen und diverse Spezialfahrzeuge, bis zum Schwer-LKW deckt das Unternehmen die gesamte automobilen Bandbreite ab.

Details

- Betreuung des Zutrittssystems und Videoüberwachung als Managed Service
- Erhöhte Serviceorientierung im IT-Bereich
- Hoher Servicelevel (Service desk, Hotline, Ticketing)

Pappas ist in Österreich mit 29 Standorten vertreten. Der Automobilhändler steht seit über fünf Jahrzehnten für erstklassige Markenprodukte sowie die dazugehörigen Service- und Dienstleistungen rund um Personenwagen, Nutzfahrzeuge und Gebrauchtfahrzeuge und ist somit einer der führenden und innovativsten Automobilhändler in Mitteleuropa. Kundenzufriedenheit steht dabei stets im Mittelpunkt. Pappas bietet mit maßgeschneiderten Lösungen und kundenspezifischen Mobilitätsleistungen ein hohes Servicelevel, welches durch einen Servicedesk mit einheitlicher Hotline, sowie einem Ticketing-System erhöht wird.

Im IT-Bereich setzt der Automobilhändler auf die Kernkompetenzen von Siemens und durch die Auslagerung von Prozessen schafft Pappas so mehr Effizienz. Daher wird derzeit die Bereuung des Zutrittssystems und der Videoüberwachung als Managed Service gemeinsam mit Siemens als Partner angeboten. Durch die Vereinheitlichung dieser Systeme wird eine strukturierte Lösung für alle Organisationseinheiten gewährleistet. So können lokale Individuallösungen im IT-Bereich vermieden werden.

Dabei ist es schlussendlich das Ziel, eine klare und transparente Leistungsverrechnung zu gewährleisten. Die Kunden können aus mehreren Technologie- und Serviceangeboten wählen, individuelle Leistungen konfigurieren und bestmöglich auf ihre eigenen Bedürfnisse abstimmen. Das Serviceportal und die Hotline zum Servicedesk bieten dem Kunden eine einheitliche Schnittstelle und eine durchgängige Servicequalität. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, ihre Systeme einheitlich zu managen und Probleme zu melden. Zur Klärung werden die Tickets an Siemens übermittelt und bearbeitet. Pappas hat dennoch die Möglichkeit, diese zu überwachen und auszuwerten.

Das Outsourcing von solchen Prozessen stellt für Pappas eine wichtige strategische Entscheidung dar. Durch erhöhte Effizienz und Serviceorientierung im IT-Bereich macht der Automobilhändler so einen wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung.



Ansprechpartner

Dipl.-Ing. Mike Pichler, MBA

Tel +43 (664) 8011766835
mike.pichler@siemens.com