



26. Februar 2011

Anspruchsvoller Kundenservice

Goldservice: ADT Notruf- und Service-Leitstelle ist Gold wert für den Handel

Kaum ein Unternehmen im Einzelhandel verzichtet heute noch auf moderne Sicherheitstechnik. Eine entscheidende Rolle spielt hierbei, Diebe präventiv abzuschrecken und die gefürchteten Verluste durch Warenschwund und Inventurdifferenzen zu minimieren – im Alarmfall zählt daher eine schnelle und wirksame Reaktion. In dem Kontext bietet ADT neben ausgereiften ganzheitlichen Sicherheitslösungen ein übergreifendes Serviceangebot – den Goldservice. Im Mittelpunkt steht hierbei vor allem die zentrale Überwachung von Filialen und Handelsketten durch die ADT Notruf- und Service-Leitstelle sowie die monetären und ressourcensparenden Vorteile einer integrierten Komplettlösung für den Einzelhändler im Sinne der Business Intelligence.

Rund 100 speziell geschulte Mitarbeiter in der ADT Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) überwachen zentral die Sicherheitssysteme vor Ort in den Filialen, die über eine direkte Verbindung in der NSL aufgeschaltet sind. Neben der gezielten Erstreaktion in Notfällen in den Verkaufsräumen oder im Aufzug umfassen die Leistungen des Goldservice auch den Rückruf in dem überwachten Objekt oder die Alarmierung von entsprechenden Sicherheitsdiensten, Polizei oder Feuerwehr. Zudem können von der NSL aus Türanlagen und deren Schließ- und Öffnungszeiten sowie die Funktion von Betriebssystemen wie EDV, Klima- und Kühlanlagen sowie Heizung überwacht und registriert werden – alles rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Durch die zusätzliche Integration von intelligenter Videotechnik können zudem dank patentiertem Komprimierungsverfahren Videobilder in Echtzeit per DSL-Standardleitung an die Notruf- und Service-Leitstelle übermittelt werden: Mehrere Filialen sind so im Überwachungsblick nur eines NSL-Mitarbeiters. Spezielle Software ermöglicht darüber hinaus, alle eingehenden Daten von den Sicherheitssystemen und angrenzenden Bereichen vom Point of Sale – beispielsweise Kundenzählung und Kassenvorgänge – nach festgelegten Algorithmen auszuwerten. Sicherheitsschwachstellen lassen sich damit gezielt überprüfen und die generierten Informationen im Sinne von Business Intelligence nutzen. Das Überwachungskonzept ist entsprechend den Anforderungen in den Filialen zugeschnitten; die zu überwachenden Bereiche und Zeiträume individuell durch den Einzelhändler festgelegt. Darüber hinaus kann

der Einzelhändler spezielle Zeiten und damit den Betreuungsumfang individuell buchen. Damit entsteht eine Serviceleistung, die das operative Geschäft entscheidend verbessern kann. Fazit: Der Goldservice bietet für den Händler ganz handfeste Einsparpotenziale. Investitionskosten in entsprechende Hard- und Software zur Steuerung der Datenauswertung entfallen, darüber hinaus kann der Personaleinsatz kundengerecht geplant werden. Und letztendlich ist ein deutliches Plus an Sicherheit das Ergebnis – um 50 % reduzierte Inventurdifferenzen sprechen für sich.

Halle 06/A05

– Ende –

Anmerkungen für die Redaktion

Über ADT

ADT, Tochtergesellschaft von Tyco International, konzipiert, installiert und betreut elektronische Brandschutz- und Sicherheitssysteme für Privathaushalte, Wirtschaft und Behörden. In Europa, dem Nahen Osten und Afrika umfasst die Produktpalette von ADT Einbruchmeldesysteme, CCTV, Zutrittskontrolle, elektronische Warensicherung, Radiofrequenz-Identifikation (RFID), Brandmeldesysteme, integrierte Lösungen und Überwachung. Diese Systeme werden zur Abschreckung von Dieben und zum Schutz von Personen, Gegenständen und Gebäuden eingesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter www.adt-deutschland.de.