



Matrix42 im stationären Einzelhandel

Service-, Asset- und
Endpoint-Exzellenz für die Filial-IT

Zusammenfassung

Im stationären Einzelhandel entscheidet die Stabilität der Filial-IT über Umsatz, Kundenerlebnis und Mitarbeiterzufriedenheit. Jede Störung an der Kasse, am Bondrucker oder am Kartenterminal wirkt sich unmittelbar auf Wartezeiten und die Arbeitslast der Teams aus. Gleichzeitig betreiben Einzelhandelsunternehmen heute Hunderte oder Tausende Filialen – mit einer Vielzahl an Geräten und häufig ohne eigene IT-Teams vor Ort. Das Management von Geräten, Updates und Störungen wird dadurch komplex und fehleranfällig.

Matrix42 Enterprise Service Management (ESM) und Unified Endpoint Management (UEM) bieten hier eine Lösung: Sie automatisieren Routineaufgaben, standardisieren Serviceprozesse, schaffen vollständige Transparenz über alle Assets und reduzieren Ausfallzeiten messbar. So werden Filialteams entlastet und IT-Ressourcen effizient genutzt, während Kundinnen und Kunden ein durchgängig positives Einkaufserlebnis erfahren.

Einordnung: Fokus auf stationären Handel

Dieses Whitepaper richtet sich bewusst an den stationären Einzelhandel: Filialen, Kassenumgebungen, Backstore-Bereiche, Scanner-Infrastruktur, Kartenterminals, Bondrucker, Digital-Signage-Lösungen sowie Store-Netzwerke (WLAN/LAN).

Im Zentrum stehen die physischen Filialprozesse, der Kassensbetrieb und die technische Infrastruktur im Laden.

E-Commerce, Omnichannel und Online-Bestellungen werden nur dort erwähnt, wo sie direkten Einfluss auf den Store-Betrieb haben – z. B. bei Click & Collect.



Herausforderungen in der Filial-IT

Die IT im Einzelhandel unterscheidet sich grundlegend von klassischer Unternehmens-IT. Filialen sind dezentral organisiert, technisch heterogen und häufig ohne lokale IT-Unterstützung. Daraus ergeben sich typische Herausforderungen:



Keine IT vor Ort:

Mitarbeitende müssen Störungen selbst identifizieren und melden – das kostet Zeit und erhöht das Fehlerpotenzial.



Heterogene Peripherie:

POS-Systeme, Drucker, Kartenterminals, Scanner, Tablets, Signage-Lösungen und Netzwerke stammen oft von unterschiedlichen Herstellern.



Umsatzkritische Stoßzeiten:

An Wochenenden, vor Feiertagen oder während Rabattaktionen treffen Störungen den Betrieb besonders hart.



Hohe Fluktuation und Schichtbetrieb:

Viele On- und Offboardings erzeugen wiederkehrende Serviceanfragen.



Security und Compliance:

Payment-Umgebungen, Netzwerke und Geräte unterliegen hohen Sicherheits- und Audit-Anforderungen.

Ohne strukturierte Service- und Betriebsprozesse führen diese Faktoren schnell zu Umsatzverlusten, unzufriedenen Kunden und überlasteten Teams.

Wie Matrix42 Filial-IT unterstützt

Matrix42 ersetzt keine POS- oder Warenwirtschaftssysteme. Die Plattform sorgt vielmehr dafür, dass diese stabil, auditierbar und effizient betrieben werden können.

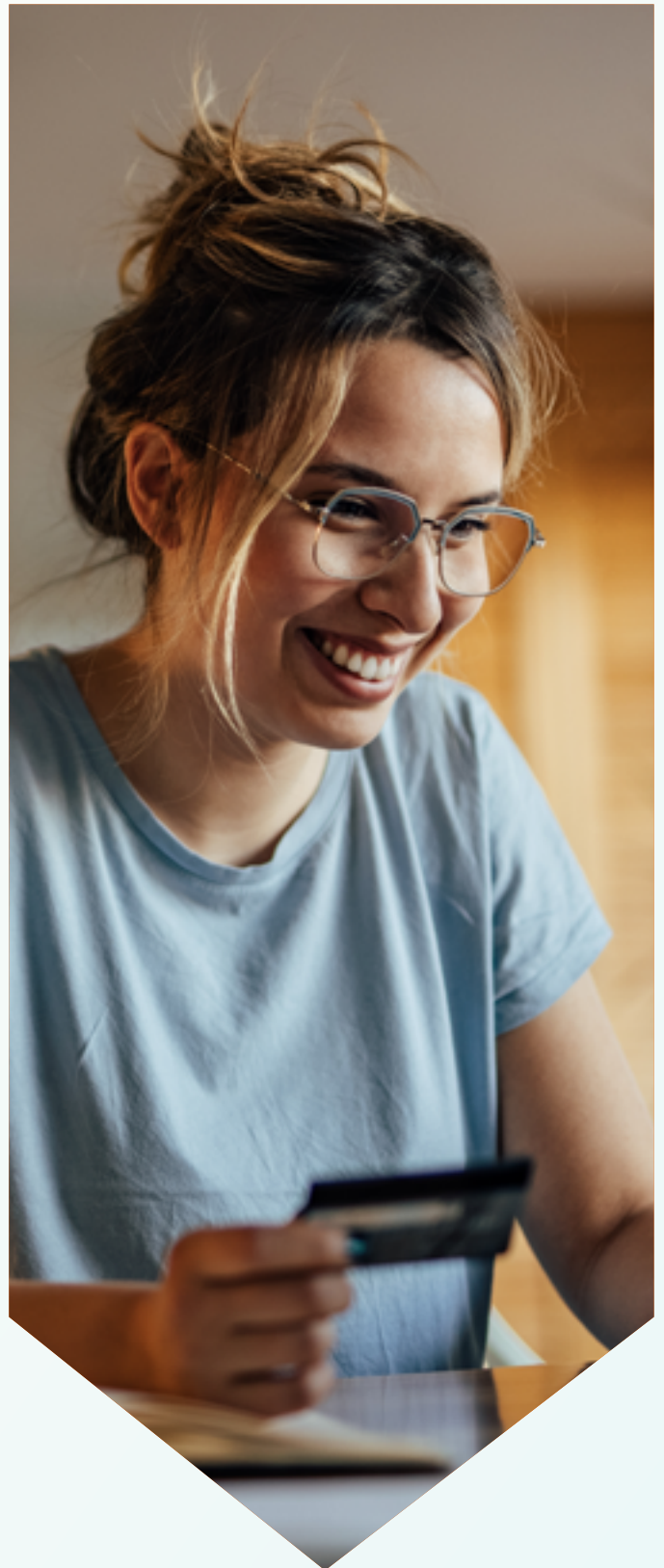
Kernbestandteile sind:

- Service-Management-Prozesse wie Incident-, Request-, Change-, Problem- und Knowledge-Management
- Asset- und Lifecycle-Management mit Transparenz über Geräte, Firmware, Standorte und Verantwortlichkeiten
- Unified Endpoint Management für Provisioning, Patch-Management, Sicherheitsprofile und Kiosk-Modus
- Orchestrierung externer Partner wie POS-Hersteller, Payment-Provider, Field Service und Logistik
- Revisionssichere Dokumentation aller Änderungen

Durch den Einsatz von Matrix42-Lösungen lassen sich Standardprozesse automatisieren, manuelle, wiederkehrende Aufgaben reduzieren und die Filial-IT effizient steuern.

Lösungsarchitektur auf einen Blick

- Die folgende Übersicht zeigt, wie sich die Lösungsarchitektur in mehrere funktionale Ebenen gliedert, die gemeinsam den stabilen Betrieb und die Integration der Filial-IT unterstützen:
- Self-Service-Portal: Store-Mitarbeitende melden Incidents und Requests über vordefinierte, laienverständliche Formulare (POS, Payment, Drucker, Scanner, WLAN).
- Service Desk & Automations-Engine: Automatisiertes Routing, Priorisierung nach Store-Kritikalität, Eskalationen, Runbooks, Genehmigungen.
- CMDB / Asset-Repository: Geräte- und Peripherie-Inventar mit Beziehungen (Store, Kasse, Peripherie, Netzwerkkomponenten).
- UEM / Endpoint-Layer: Provisioning, Policy-Steuerung, Firmware- und App-Rollouts, Kiosk-Profile.
- Integrationen: AD / Entra ID / IdP, POS-Hersteller-Tools, Payment-Provider, Monitoring-/NMS-Systeme, Paket-/RMA-Logistik, Field-Service-Systeme.



Typische Anwendungsfälle im Einzelhandel

POS-Störung im Store

Fällt ein Bondrucker oder eine Kassenslade aus, meldet das Filialteam den Vorfall über ein einfaches Formular. Guided Self-Service prüft das Problem und löst einfache Fehler direkt. Besteht die Störung weiterhin, erfolgt automatisch eine Eskalation an den Second-Level-Support oder den Hersteller – inklusive aller Kontextdaten. Das reduziert Ausfallzeiten, Rückfragen und erhöht die Erstlösungsquote.

Kartenterminal offline

Ein ausgefallenes Terminal wird automatisch priorisiert und an den Payment-Provider eskaliert. Runbooks prüfen Netzwerkverbindung, Firmware-Status und mögliche Fallback-Szenarien. So lassen sich Umsatzverluste minimieren – insbesondere in Stoßzeiten.

Management von Scanner- und Handheld-Flotten

Geräte werden per Zero-Touch-Provisioning eingerichtet, Compliance sichergestellt und Austauschprozesse automatisiert gesteuert. Das erhöht die Geräteverfügbarkeit und verkürzt Austauschzeiten.

Digital Signage und Kiosk-Devices

Updates und Rollbacks werden zentral geplant und in definierten Wartungsfenstern ausgerollt. Health-Checks stellen sicher, dass Displays und Kioske zuverlässig funktionieren.

Store-Netzwerke

Monitoring-Events erzeugen automatisch Tickets. Abhängigkeiten zwischen Geräten und Systemen werden berücksichtigt, sodass Störungen schneller erkannt und behoben werden.

Neue Filialen und Pop-up-Stores

Standardisierte Runbooks für Bestellung, Konfiguration, Installation, Tests und Abnahme verkürzen die Time-to-Open und reduzieren Störungen nach der Eröffnung.

On- und Offboarding im Schichtbetrieb

Rollenbasierte Zugänge und Geräteprofile werden automatisiert erstellt oder entzogen. Mitarbeitende sind schneller einsatzbereit, Berechtigungen werden korrekt verwaltet.



Praxisbeispiele aus dem Einzelhandel

OLYMP

OLYMP betreibt ein weit verzweigtes Filialnetz mit einer heterogenen Gerätelandschaft aus POS-Peripherie, Scannern, mobilen Endgeräten und Backoffice-Hardware. Das Unternehmen benötigte eine Lösung, um Geräte zuverlässig zu inventarisieren, ihren Lebenszyklus transparent abzubilden und Störungen schneller zu beheben – insbesondere in Stoßzeiten, in denen jeder Ausfall unmittelbare Umsatzverluste verursachen kann.

Mit Matrix42 verwaltet OLYMP heute alle filial-spezifischen Assets zentral – inklusive Lifecycle-Status, Konfiguration, Standort und Verantwortlichkeiten. Standardisierte Service Requests, automatisierte Austauschprozesse und klar definierte Workflows für POS- und Peripheriestörungen verkürzen die Bearbeitungszeiten deutlich. Die IT verfügt über vollständige Transparenz zum Gerätezustand im gesamten Filialnetz und kann schneller, planbarer und kosteneffizienter agieren. Das Ergebnis: stabilere Store-Prozesse, weniger Ausfälle an kritischen Geräten und eine spürbare Entlastung der Filialteams.

[Zur vollständigen Case Study](#)

Alnatura

Alnatura nutzt Matrix42 als unternehmensweite Enterprise-Service-Management-Plattform, um Serviceprozesse über die IT hinaus zu standardisieren und zu automatisieren. Ausgangspunkt waren hohe manuelle Aufwände, unter anderem beim On- und Offboarding sowie bei der Bereitstellung und Abrechnung von Services über verschiedene Fachbereiche hinweg. Mit Matrix42 wurden Self-Service-, Genehmigungs- und Bereitstellungsprozesse zentral gebündelt und automatisiert. Heute dient die Plattform als strategische Basis für transparente, effiziente Servicemanagement-Prozesse im gesamten Unternehmen und unterstützt Alnaturas nachhaltige Organisationsentwicklung.

[Mehr erfahren](#)

Verbesserungen/Effekte im täglichen Retail-Betrieb

Einzelhandelsunternehmen berichten unter anderem von folgenden quantifizierbaren Effekten:

- kürzerer Mean Time to Repair (MTTR) bei POS-Störungen
- höherer First-Contact-Resolution bei Standardproblemen
- reduziertem Ticketvolumen durch Self-Service und Knowledge-Artikel
- schnellerer Time-to-Open für neue Filialen
- höherer Patch- und Firmware-Compliance
- kürzeren Austausch- und RMA-Zyklen

Diese Effekte sparen Zeit und Kosten und entlasten Filialteams nachhaltig.

Sicherheit, Compliance und Audit-Fähigkeit

Matrix42 unterstützt Einzelhandels-IT in allen Bereichen von Sicherheit und Compliance:

- revisionssichere Dokumentation aller Änderungen
- rollenbasierte Zugänge nach dem Least-Privilege-Prinzip
- standardisierte Change-Prozesse mit klaren Freigaben und Rollbacks
- Verschlüsselung, Remote-Wipe und Kiosk-Modus für Geräte
- vollständige Nachvollziehbarkeit für Audits und Payment-Anforderungen

Ergänzend unterstützt Matrix42 Anforderungen an digitale Souveränität, indem Datenhoheit, flexible Bereitstellungsmodelle und Governance-Vorgaben abgedeckt werden.

Integration in bestehende Retail-Landschaften

- Identitäten & Berechtigungen: Anbindung an AD/Azure AD/IdP
- POS/Payment/Peripherie: Integration mit Herstellertools und Payment-Providern
- Monitoring/NMS: Event-→Ticket-Automatisierung
- Logistik/RMA: KEP-Anbindung, Austauschprozesse mit Tracking
- Field Service: SLA-gesteuerte Übergaben, Eskalationen, Rückmeldungen



Vorgehensmodell für die Einführung

Die Einführung erfolgt in klar abgegrenzten Phasen, um Risiken zu minimieren und einen stabilen Rollout in der Filial-IT sicherzustellen. Das folgende Vorgehensmodell skizziert, wie eine schrittweise Einführung von Matrix42 aussieht:

Phase 1 - Scoping & Pilot

- Zielbild Store-IT, Use-Case-Priorisierung, Datenquellen, Integrationspunkte
- Pilotstores definieren, Formular-/Workflow-Design, erste CMDB-Befüllung

Phase 2 - Härtung & Rollout-Vorbereitung

- Automationen, Eskalationsmatrizen, SLAs, Reporting/KPIs
- UEM-Profilen für MDE/Store-Devices, Change-Runbooks für Updates

Phase 3 - Rollout & Enablement

- Sukzessiver Store-Rollout, Training für Store-Leads & Service Desk
- KPI-Baseline, Lessons Learned, Optimierungsschleife

Fazit

Der stationäre Einzelhandel benötigt stabile, transparente und skalierbare IT-Prozesse, um ein reibungsloses Einkaufserlebnis zu gewährleisten. Kassensysteme, Scanner, Drucker und Store-Netzwerke sind das Rückgrat des täglichen Betriebs – Ausfälle wirken sich direkt auf Umsatz, Kundenzufriedenheit und die Arbeitslast der Mitarbeitenden aus.

Matrix42 adressiert diese Herausforderungen durch klare Service-Prozesse, Automatisierung von Routineabläufen, ein zentrales Asset-Inventar und standardisierte Workflows für alle filialspezifischen Anliegen. Die Plattform ersetzt keine POS- oder Warenwirtschaftssysteme, sondern sorgt dafür, dass sie zuverlässig funktionieren, schneller gewartet und compliant betrieben werden.

Für Retail-IT-Leitungen bedeutet das: weniger operative Last, kürzere Ausfallzeiten, bessere Steuerbarkeit des IT-Ökosystems und eine nachhaltige Entlastung der Filialteams – kurz: ein stabilerer, effizienterer und wirtschaftlicherer Filialbetrieb.

[Informieren Sie sich hier](#)



Glossar

POS: Point of Sale (Kasse/Kassenumfeld)

MDE: Mobiles Datenerfassungsgerät (Scanner/
Handheld)

CMDB: Configuration Management Database
(Asset-/Konfigurationsdatenbank)

UEM: Unified Endpoint Management

ESM: Enterprise Service Management

MTTR/MTTD: Mean Time to Repair/Detect

RMA: Return Merchandise Authorization (Aus-
tausch-/Rücksendeprozess)

The **European Choice** in Service Management

Matrix42 unterstützt Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von Arbeitsabläufen, um die Produktivität zu steigern, die Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern und gleichzeitig Kosten und Compliance zu optimieren. Unsere vollständige Plattform kombiniert Enterprise Service Management mit Asset- und Endpoint-Management und liefert intelligente Workflows sowie eine einheitliche Übersicht über Services, Assets, Geräte, Identitäten und Sicherheit. Kunden profitieren von umfassenden Enterprise-Funktionen ohne Komplexität.

Matrix42-Lösungen werden in Europa designt, entwickelt und betrieben, wodurch sie die höchsten Standards für Datensicherheit, Datenschutz und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften erfüllen. Als „The European Choice in Service Management Software“ arbeiten wir mit unserem starken Partner-Ökosystem zusammen, um tausenden Kunden erstklassige Innovationen in Kombination mit lokalem Fachwissen zu bieten. Mit seinem „Cloud Your Way“-Ansatz bietet Matrix42 flexible Bereitstellungsoptionen und stellt sicher, dass Kunden die volle Kontrolle über ihre Daten, Anwendungen und digitale Souveränität behalten.

Kontaktieren Sie Uns!



Folgen Sie Uns!