

Mobile Kundendienstlösung ASS_Mobile Service in der Gastronomie

Damit nichts anbrennt!

Villingen-Schwenningen, 18. Mai 2011 - Kundendienst an 365 Tagen ist eine Selbstverständlichkeit für die Schafferer & Co. KG in Freiburg, einen Anbieter für Großkücheneinrichtungen, Hotel- und Gaststättenbedarf. Mit der Kundendienstlösung ASS_Mobile Service des Software-Anbieters ASS.TEC GmbH kann der Innendienst nun online und papierlos effizient disponieren und durch eine bessere Transparenz schnell reagieren. Und der Techniker hat auch vor Ort online Zugriff auf alle Daten.

Schafferer ist seit mehr als 60 Jahren in Freiburg tätig und bietet Planungen und Lösungen für die Gastronomie und die Gemeinschaftsverpflegung. Mit 13 Technikern gewährleistet das Unternehmen Service zwischen Karlsruhe und dem Bodensee mit einer garantierten Reaktionszeit von 24 Stunden.

Vom Papierkrieg zur IT-basierten Service-Lösung

Bis vor kurzem wurden die Aufträge per Telefon oder Fax entgegen genommen und auf Formularen erfasst. Dieser manuelle Aufwand sollte zugunsten einer automatisierten IT-gestützten mobilen Kundendienstlösung ein Ende finden.

Auf der Suche nach einem passenden IT-Partner wurde Schafferer bei der ASS.TEC GmbH fündig, die sich seit mehr als zehn Jahren mit mobilen Service-Lösungen und ihrer Integration in ERP-Umgebungen beschäftigt. Der Clou von ASS_Mobile Service ist, dass damit die Planung und Abwicklung aller Kundendienstaufträge zunächst in der Zentrale elektronisch erfolgt, die Techniker mit ihren mobilen Endgeräten auf alle Daten online zugreifen und die Aufträge vor Ort im System bearbeiten können. „Ausschlaggebend für ASS_Mobile Service war, dass die Lösung sehr gut für kleinere und größere Unternehmen anzupassen ist und vom Preis-/Leistungsverhältnis stimmt“, weiß Daniel Greh, verantwortlicher Serviceleiter bei Schafferer.

Lizenzmodell für Gastronomie-Verbund

Als Mitglied des Pentagast-Verbundes nutzt Schafferer die Kundendienstsoftware als SaaS-Lösung (SaaS = Software as a Service). Allerdings musste sie in die bestehende IT-Infrastruktur integriert werden. Dabei ging es darum, alle Serviceprozesse von der Auftragsannahme bis zum Abschluss in ASS_Mobile Service abzubilden und für Abrechnung und Controlling an das vorhandene ERP-System SHC anzubinden. „Sehr wichtig war die enge Zusammenarbeit der technischen und fachlichen Ebenen, weil die Software nur dann die gewünschten Erfolge bringt, wenn sie die Arbeit der Fachabteilung vereinfacht“, weiß Daniel Greh aus dem Projekt.

Erfolge schon nach kurzer Zeit

Die mobile Service-Software wurde sofort begeistert genutzt. An der jeweiligen Statusfarbe ist erkennbar, wo welcher Techniker einen Auftrag abgeschlossen hat, so dass neue Aufträge eingeschoben werden können. Entsprechend kann das System auch für die optimierte Ersatzteillistik und Reports genutzt werden.

Mit dem Return on Investment rechnet Schafferer in rund zwei Jahren. Allerdings ging es nicht primär um Einsparungen, sondern um die schnelle Kundendienstreaktionen. „Die einzige Chance, Kunden zu überzeugen und zu halten, ist sofortiger Service, wenn ein Gerät ausgefallen ist. Diese Leistung können wir mit einer mobilen Kundendienstlösung und hohem Automatisierungsgrad am besten erbringen“, meint Daniel Greh abschließend.



Unternehmensprofil ASS.TEC GmbH

Die ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH wurde 1993 von Norbert Heil mit dem Schwerpunkt Komplettlösungen für SAP-Anwender gegründet. Die ASS.TEC GmbH ist außerdem seit 1993 einer von nur drei deutschen ARIS Value Added Resellern und neben dem ARIS-Hersteller (IDS) Software AG der einzige, der individuelle Reportskripte auch mit Integration zu SAP Solution Manager entwickeln kann.

Zur Firmenphilosophie gehört die ganzheitliche Unterstützung von der Konzeption bis zur Produktivsetzung und Betreuung der Informationsverarbeitung für Kunden aller Unternehmensgrößen in Deutschland und im benachbarten Ausland.

Weitere Informationen

ASS.TEC Beratungsgesellschaft für
Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH
Eichendorffstraße 33
78054 VS-Schwenningen
Telefon / Fax : 07720 / 840-140 / 139

consulting@asstec.com

<http://www.asstec.com>

Geschäftsführung: Norbert Heil, Kurt Leo Kaiser, Sylvia Unger, Stephan Lesser