



**HINSCHE Gastrowelt GmbH nutzt mobile Kundendienst-Software von ASS.TEC**

## **Immer so heiß essen, wie gekocht wird!**

**Villingen-Schwenningen, 28. Februar 2012 – Schneller Service für den Gast erfordert oft auch schnellen Service im technischen Kundendienst. Daher nutzt der Gastronomiedienstleister HINSCHE Gastrowelt GmbH für die Abwicklung seiner Service- und Wartungsaufträge die mobile Kundendienstsoftware ASS\_Mobile Service, die von der ASS.TEC GmbH geplant und in Betrieb genommen wurde.**

Die HINSCHE Gastrowelt GmbH in Oldenburg bietet Produkte und Service für die Gastronomie, Hotellerie sowie Gemeinschaftsverpflegung und bedient derzeit deutschlandweit mehr als 15.000 Kunden. Dafür sind täglich bis zu 30 Techniker und Monteure sowie Service-Partnerunternehmen 24 Stunden im Einsatz.

Um die Auftragsannahme, Disposition und die Technikereinsätze effizient abzuwickeln, setzt HINSCHE die mobile Kundendienstlösung ASS\_Mobile Service der ASS.TEC GmbH ein, die auch vom Einkaufs-Verband PENTAGAST empfohlen wurde.

### **Alles auf einen Blick**

Während die Service-Aufträge früher manuell erfasst wurden, hat der Disponent mit ASS\_Mobile Service heute alles im Blick: Der Auftrag wird telefonisch, per eMail oder Fax aufgenommen und direkt ins ASS\_Mobile Service eingegeben. Aufgrund der Schnittstelle zum ERP-System Navision wird er der Kundendatei zugeordnet und an das Notebook des Technikers geleitet, der ausreichend freie Ressourcen hat.

Von dieser unmittelbaren Beauftragung profitieren die Kunden der GastroTechnik durch schnelleren Service ebenso wie die Technikerdisposition und das Controlling. „Diese Arbeitsweise hat schon manchmal Feuerwehr-Charakter. Aber so sind wir immer gleich zur Stelle, wenn es irgendwo brennt“, weiß Sarah Hinsche, Geschäftsführerin der HINSCHE Gastrowelt GmbH, aus der Praxis.

### **Just in time und transparent**

Abgesehen von den beschleunigten Arbeitsabläufen bietet das System mehr Transparenz in der Abwicklung, die immer Just in Time zur Verfügung steht: detaillierte Kennzahlen aus den Arbeitsberichten, z.B. welche Geräte besonders häufig Reparaturen benötigen, welche Ersatzteile beschafft werden mussten, wie lange Reparaturen oder Wartungsvorgänge dauern. „Daraus sehen wir, wie Prozesse weiter zu optimieren sind. Auch die Personalplanung ist effizienter, weil die Wegstrecken besser geplant werden können“, erläutert Sarah Hinsche.

### **Blick nach vorne**

Einer der ausschlaggebenden Faktoren für die Anschaffung von ASS\_Mobile Service war die Erweiterbarkeit auf Funktionen, die nicht im Standard vorgesehen sind. Dazu gehört zum Beispiel die kundenspezifische Anpassung der Benutzeroberfläche, um diese noch einfacher bedienen zu können. Auch soll das System zukünftig vorschlagen, welche Techniker mit welchen Ressourcen und bestimmtem Know-how sich nahe am Einsatzort befinden.



### **Unternehmensprofil ASS.TEC GmbH**

Die ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH wurde 1993 mit dem Schwerpunkt Komplettlösungen für SAP-Anwender gegründet. 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](mailto:consulting@asstec.com)

<http://www.asstec.com>

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