

## Mobile Kundendienstlösung

Der Fachhändler Schafferer aus Freiburg kann mit der Kundendienstlösung Ass Mobile-Service nun online und papierlos effizienter disponieren und durch eine bessere Transparenz schneller reagieren. Projektiert wird die Software über die Pentagast.



Fotos: Schafferer/Ass-Tec

Schafferer gewährleistet an sieben Tagen in der Woche einen flächendeckenden Service zwischen Karlsruhe und dem Bodensee. Zur Optimierung der Kundendienstläufe wurde nun eine neue Software eingeführt.

Mit 13 Technikern, einer eigenen Reparaturwerkstatt mit Leihgeräte-Service und großem Ersatzteillager für alle gängigen Geräte sowie zehn „rollenden Werkstätten“ gewährleistet Schafferer an sieben Tagen in der Woche einen flächendeckenden Service zwischen Karlsruhe und dem Bodensee mit einer garantierten Reaktionszeit von 24 Stunden. 30 bis 40 Serviceaufträge werden im Durchschnitt täglich erledigt. Schafferer ist auch zertifizierter Servicepartner vieler führender Hersteller der Großküchenbranche. Außerhalb des Kerngebiets übernimmt das bundesweite Pentagast-Netzwerk den Kundendienst.

„Service ist das wichtigste Unterscheidungskriterium gegenüber dem Wettbewerb, denn wenn in einer Großküche Herd und Backofen ausfallen, bleibt die Küche kalt. Ebenso ist es heutzutage nicht mehr möglich in der Gastronomie auf die Spültechnik zu verzichten. Wir müssen also möglichst sofort vor Ort sein und achten deshalb auch sehr auf eine hohe Ersterledigungsquote“, erklärt Daniel Greh,

verantwortlicher Serviceleiter bei Schafferer.

Bis vor kurzem wurden die Aufträge per Telefon oder Fax entgegen genommen, ins ERP-System eingepflegt und parallel erhielt der Techniker seine Informationen auf Papier. Wenn ein Kunde anrief, um sich zu erkundigen, wann der Techniker eintreffen sollte, war langes Suchen in Ordnern, nachfragen und telefonieren an der Tagesordnung. „Das alles funktionierte natürlich, aber es kostete Zeit, weil alle Aufträge jeweils zunächst vom Sekretariat aufgenommen, dann vom Techniker in seinem Kundendienstformular erfasst und Tage später zur Berechnung nochmals vom Backoffice in das ERP-System eingegeben werden mussten. Wenn der Techniker heute einen Auftrag beendet, wird dieser kontrolliert und in das ERP-System übertragen, so dass die Berechnung am nächsten Tag erfolgen kann“, erzählt Greh weiter.

Seitdem es zunehmend mehr intelligente digitale Service-Lösungen mit einfach bedienbaren Endge-

räten zu erschwinglichen Preisen und eine immer bessere Netzabdeckung mit hohen Übertragungsraten gibt, wurden auch bei Schafferer Überlegungen angestellt, die traditionelle und umständliche Papierarbeit durch eine softwaregestützte Kundendienstlösung zu ersetzen. Da Schafferer auch Mitglied im Gastronomie-Netzwerk Pentagast ist und man dort mit Ass Mobile-Service von Ass-Tec ein starkes Softwareprodukt und Partner bereits gefunden hatte, konnte die Einführung konkret gestartet werden.

### Lizenzmodell für Einkaufsverbund

Die ersten Überlegungen gab es schon vor drei Jahren, aber die Suche dauerte länger als gedacht. „Wir haben uns so manche Lösung angesehen und wieder verworfen, weil vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht stimmte. Speziell im Handelsmittelstand war die Schmerzgrenze schnell erreicht“, erklärt Greh. Fündig wurde man schließlich bei dem Software-Spezialisten Ass-Tec, der sich seit mehr als zehn Jahren mit mobilen Service-Lösungen und ihrer Integration in bestehende ERP-Umgebungen beschäftigt und bereits zahlreiche Referenzen für die Anwender seiner mobilen Service-Lösung vorweisen kann. „Wir haben uns nicht nur die Lösung, sondern auch einige Referenzkunden angesehen, die uns letztlich dazu bewegen haben, Ass Mobile-Service für den Pentagast-Verbund und damit auch für den Einsatz bei Schafferer auszuwählen. Ausschlaggebend war, dass die Lösung sehr gut sowohl für kleinere als auch größere Unternehmen anzupassen ist und vom Preis-/Leistungsverhältnis stimmt“, weiß Greh. Pentagast führte schließlich die

Verhandlungen mit Ass-Tec und die Mitglieder entschieden sich dafür, die Lösung zu kaufen und als SaaS-Lösung (SaaS = Software as a Service) über ein professionelles Rechenzentrum hosten zu lassen. Idealziel war zunächst, diese auf Pentagast-Anforderungen grundsätzlich anzupassen und für ihre Mitgliedsfirmen in einem Lizenzmodell anzubieten. Allerdings wurde im Rahmen der Projektarbeit, an der in Spitzenzeiten zwischen zwölf und 15 Personen aus den IT- und Fachabteilungen von Pentagast, Schafferer und Ass-Tec beteiligt waren, sehr schnell klar, dass für jedes Unternehmen noch weiterer Anpassungsbedarf auf die individuellen Gegebenheiten wie zum Beispiel individuelle Workflows, ERP-Systeme oder Datenbanken erforderlich werden.

### Kundenspezifische Anpassung

Ende 2010 begann die Einführung der Software beim Freiburger Fachhändler. Nachdem zusammen mit verschiedenen Mitgliedern von Pentagast schon ein gutes Stück Arbeit erfolgt war, dauerte die Anpassung an die Schafferer-Workflows nur noch etwa drei Monate. Im ersten Projektschritt wurden zunächst die Hardware-Komponenten ausgewählt. „Wir haben uns für eine Mischung aus normalen Notebooks und Panasonic Toughbooks entschieden. Letztere vor allem deshalb, weil der Einsatz in Großküchen extrem rau ist. Da gibt es Spritzwasser, heißes Öl, es ist eng und gelegentlich fällt so ein Gerät schon einmal vom Tisch“, erklärt Daniel Greh.

Einige prinzipiell in der Software vorhandene Workflows mussten speziell auf Schafferer eingestellt



Für den extrem rauen Einsatz in Großküchen hat sich Schafferer für eine Mischung aus normalen Notebooks und widerstandsfähigen Panasonic Toughbooks (Foto) entschieden.

werden: So gibt es zum Beispiel verschiedene Auftragsstatus, die man benötigt, um die verschiedenen Workflows übersichtlich abarbeiten zu können. „Im Handel hat man mit sehr vielen verschiedenen Lieferanten zu tun, was der Arbeit im Kundendienst viel abverlangt. Viele Abläufe unterscheiden sich sehr im Vergleich zur Industrie. Hier war es das Ziel, durch die transparente Auftragsabwicklung unter anderem die Durchlaufzeiten zu verkürzen“, erläutert Daniel Greh die Aufgabenstellung.

**Erfolge schon nach kurzer Zeit**

Die neue mobile Service-Software wurde sofort nach der Einführung beim süddeutschen Fachhändler begeistert genutzt – auch die älteren Techniker konnten mit

der vorhandenen Anleitung ohne großen Schulungsaufwand schnell damit umgehen. Als nicht so zuverlässig erwiesen sich anfangs die UMTS-Karten in den Geräten. Hier wünschte sich Daniel Greh eine Verbesserung, damit die Rückmeldungen von den Technikern draußen im Feld immer just in time hereinkommen. An der jeweiligen Statusfarbe ist dann erkennbar, wo welcher Techniker gerade einen Auftrag abgeschlossen hat, so dass neue Aufträge schnell eingeschoben werden können. Entsprechend kann das System auch für die optimierte Ersatzteillogistik genutzt, das Lager zurückgefahren und die Kapitalbindung verkürzt werden. „Prinzipiell wäre auch ein Tracking der einzelnen Techniker per GPS möglich, das lehnen wir aber ab, weil erfahrungsgemäß bei zu viel Kontrolle die Produktivität sinkt“, erklärt Daniel Greh.

Wann sich der Einsatz der Investition amortisieren wird, zeigt sich in naher Zukunft – Schafferer rechnet mit rund zwei Jahren. Allerdings ging es bei der Einführung nicht primär um Einsparungen, sondern um den schneller reagierenden Service, der vor allem in der Gastronomie für eine langfristige Kundenbindung so wichtig ist.

Doris Jessen



Mit der Einführung der Software Ass Mobile-Service verfolgte Schafferer beim Kundendienst das Ziel, „durch die transparente Auftragsabwicklung unter anderem die Durchlaufzeiten zu verkürzen“, wie Serviceleiter Daniel Greh erläutert.



10 Fachmessen unter einem Dach  
Köln, 8. – 12. 10. 2011 | www.anuga.de

TASTE THE FUTURE



NEU 2011



ANUGA FOODSERVICE

**Mehr  
Gastronomie-Ideen als der  
Michelin Sterne vergibt.**

Technik, Lebensmittel, Ausstattungen: Die Anuga FoodService ist das neue Highlight für Gastronomie/ Außer-Haus-Markt. Mit spannenden Sonderschauen und hochwertigen Events wie der Wahl zum Koch des Jahres – unter Vorsitz von Sternekoch Dieter Müller. Mehr Inspirationen, Business-Ideen und Networking bietet Ihnen keine andere Messe.

Jetzt Eintrittskarten online kaufen und bis zu 42 % sparen!

Koelnmesse GmbH  
Messeplatz 1 | 50679 Köln  
Telefon +49 180 5 20 4220\*  
Fax +49 221 821-99 1010  
anuga@visitor.koelnmesse.de

\* 0,14 EUR/Min. aus dem dt. Festnetz,  
max. 0,42 EUR/Min. aus dem Mobilfunknetz

