

Wirtz - Partner der Gastronomie und Großküche - setzt auf mobile Kundendienstlösung ASS_Mobile Service



Damit so heiß gegessen, wie gekocht wird

Villingen-Schwenningen, 25. Oktober 2011 - Wenn in einer Großküche Geräte wie Herde, Spülmaschinen oder Kombidämpfer ausfallen, ist Not am Mann. Um diese Notfälle, aber auch Routine-Aufgaben wie Montagen oder Wartungen, optimal planen und durchführen zu können, nutzt der rheinland-pfälzische Gastronomie-Spezialist Wirtz GmbH die mobile Kundendienstlösung ASS_Mobile Service der ASS.TEC GmbH.

Die Wirtz GmbH beschäftigt fünf Techniker, die etwa 3.000 Einsätze im Jahr durchführen. Um die bisher manuell gesteuerte Disposition elektronisch abzuwickeln, entschied sich Wirtz zusammen mit dem Gastronomie-Einkaufsverband Pentagast nach genauer Produktrecherche und Präsentationen von vier Anbietern für die mobile Kundendienstlösung ASS_Mobile Service des Software-Spezialisten ASS.TEC GmbH.

Ausschlaggebende Gründe waren, dass das System fast alle Anforderungen eines typischen Gastronomie-Partners abdeckt. Dazu gehören u.a. der Abgleich der Stamm- und Bewegungsdaten, das Führen einer Historie sowie die Online-Anbindung der Techniker.

Service-Prozesse nahe am Standard

Die Einführung der mobilen Kundendienstlösung umfasste die Anpassung der vorgegebenen ASS_Mobile Service-Prozesse an die firmenspezifischen Anforderungen der Wirtz-Abwicklung. Von der Prozess-Organisation her waren kaum Änderungen erforderlich, da die Standards im ASS_Mobile Service nah an den Kunden-Prozessen lagen. Für die Anbindung der reisenden Servicetechniker wurden Laptops angeschafft. Kurz vor dem Live-Start fand eine zweitägige Schulung durch ASS.TEC für den Serviceleiter und die Techniker statt. Bei Bedarf steht der telefonische Support von ASS.TEC jederzeit zur Verfügung.

Standardisiert, schnell, fehlerfrei

Der Kundendienstprozess ist heute streng standardisiert, jederzeit und für alle Beteiligten nachvollziehbar. Die Einsicht in die Stammdaten ist immer möglich und der Arbeitsbericht wird komplett digital erfasst. Nach dem Einsatz kann sofort die Rechnung geschrieben werden.

Die schnelle Fakturierung ist allerdings nicht der wichtigste Vorteil: Dieser liegt nach Aussage von Peter Wirtz, Mitglied der Geschäftsleitung, klar in der standardisierten Prozessabwicklung, die Fehler reduziert und die Servicequalität steigert. Weitere positive Nebeneffekte sind eine erhöhte Transparenz der Prozesse und eine gesteigerte Effizienz einzelner Aufträge. „Nicht zuletzt haben wir aus unserer Sicht die Verwaltungs-Hürde für ein weiteres Wachstum im Service stark reduziert. In Kürze planen wir die Einstellung eines weiteren Technikers im Außendienst“, erklärt Peter Wirtz.

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

<http://www.asstec.com>

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