

# Papierloser Zapfhahn-Service

Die Brau Union Österreich vereinfacht ihre Prozesse in der Kundendienstabwicklung durch mobile Erfassungsgeräte für Servicetechniker.

„Die Schankanlagen haben als Schnittstelle zwischen Service und Gast höchste Bedeutung für den gastronomischen und damit auch unseren Erfolg“, erklärt Helmut Paulitsch, Kundendienstleiter bei der Brau Union Servicetochter Zapfhahn. Dabei spiele die Prozessabwicklung beim Schankservice-Kundendienst eine wesentliche Rolle. „Ein effizienter Kundendienst zeichnet sich durch kundenorientierte Erreichbarkeit und effiziente Störungsbehebung aus“, so Paulitsch. Dazu brauche man eine schnelle und lösungsorientierte Anlagendatenbank auf einem leistungsfähigen System.

**Ausgangslage.** Die „alte“ Schankservice-Lösung der Brau Union zur Unterstützung der österreichweit rund 200 Kundendienst-Techniker bei Service und Wartung von täglich rund 500 Bier-Schankanlagen hatte nach acht Jahren ihre technologische Lebensdauer überschritten. In diesem System mussten sowohl die Plandaten für die Techniker als auch die vor Ort erfassten Eingabedaten (Statusdaten, Trouble Tickets) zur Fehlerbeschreibung manuell erfasst und in das SAP-System eingegeben werden. „Wir brauchten eine Online-Lösung, mit der die Aufträge von der Störungsannahme direkt an die Techniker versendet werden können“, bringt Paulitsch die Anforderung auf den Punkt.

**Lösung.** Als der Systemtausch und die Neuprogrammierung der alten Host-

Lösung in Angriff genommen wurden, schlug auch für die Modernisierung des Kundendienstes die Stunde. Mit „(m) custSERVE“ von unit-IT hat die Brau Union nun ein mobiles Komplettsystem für den Kundendienst, bestehend aus einem zentralen Dispotool („Service-Applikation“) und einer Client-Applikation auf robusten mobilen Endgeräten MC75 von Motorola. „Damit haben wir ein benutzerfreundliches System für unsere Servicetechniker gefunden, mit dem sie alle administrativen Tätigkeiten rasch vor Ort beim Kunden abwickeln können“, beschreibt Paulitsch. „Reinigungen, Reparaturen oder Störungsbehebungen und der jeweilige Materialverbrauch können nun direkt erfasst werden. Mit den in den mobilen Terminals integrierten Druckern werden Serviceberichte, Lieferscheine und Rechnungen sofort beim Kunden ausgedruckt und übergeben.“ Durch den integrierten Laserscanner können die jeweiligen Schankanlagedaten einfach aufgerufen werden. Die Erstellung der Tagesabrechnung erfolgt automatisch.

Dem Innendienst ermöglicht die „(m)custSERVE“ Lösung eine detaillierte und rasche Planung aller anstehenden Aufträge. Die Datensynchronisation erfolgt über einen gesicherten, Mobilfunk-basierten Kommunikationskanal (Dataguard von mobilkom). „Weitere Vorteile für uns sind, dass die Auftragsnacherfassung im Innendienst komplett entfällt und auch die Belegarchivierung automatisch erfolgt“, freut sich Paulitsch



**Helmut Paulitsch,**  
**Schankservice-**  
**technik Brau Union**  
**Österreich: „Ein benutzerfreundliches**  
**System für unsere Servicetechniker“**

über die neuen Arbeitsentlastungen. Bei der On/Offline-Lösung können Aufträge bearbeitet und Belege ausgedruckt werden, auch wenn keine Mobilfunkverbindung verfügbar ist.

**Ergebnis.** Zusätzlich zur Prozessvereinfachung und Automatisierung kommt es nun auch zu einer besseren und höchst aktuellen Transparenz der Leistungserbringung durch die Service-Techniker der Brau Union. Die Techniker sind bei der Annahme der Trouble Tickets wesentlich schneller, müssen weniger telefonieren und gewinnen dadurch Zeit. In der Praxis zeigt sich jedoch oft, dass solche Zeitgewinne nicht zur Gänze in effektive Einsparungen umgewandelt werden können. „Wir haben diese Berechnungen ‚Phantomrentabilität‘ genannt und nicht in unser Projekt integriert“, erläutert Paulitsch. Mit der neuen mobilen Kundendienst-Lösung von unit-IT sei aber die Dienstleistung in der Qualität ohnehin wesentlich verbessert sowie schneller und flexibler geworden. Die Rentabilitätsrechnung basiere daher hauptsächlich auf der Reduktion der Techniker-Überstunden und auf einer höheren Effizienz im Innendienst. Auch habe sich eine bessere Kontrollmöglichkeit der Auftragsvergabe an Partnerfirmen ergeben. „Unter Berücksichtigung dieser Fakten hat sich eine Payback-Zeit der Lösung von zwei Jahren ergeben“, so Kundendienstleiter Helmut Paulitsch. ■

**Die mobilen Motorola-Terminals MC75 können scannen, drucken, Daten empfangen, verarbeiten und versenden**

