

AGB Automaten-Verpflegung, rund um die Uhr clever verpflegt und mit Hilfe von **UNIMOD Service** optimal gewartet

Die Firma AGB Automaten-Verpflegung hat sich um den Serviceprozess zu optimieren für **UNIMOD Service** entschieden. In enger Zusammenarbeit zwischen AGB, Info Nova AG (ERP-Lieferant) und der VOLAG System AG, wurde die Servicelösung integriert und auf die spezifischen Bedingungen der AGB abgestimmt. Die AGB hat dadurch neue Ressourcen gewonnen und Fehlerquellen minimiert. **UNIMOD Service** hat massgeblich dazu beigetragen.

Ehrgeizige Zielsetzung

Die Automaten der Firma AGB werden mit einem ausgedehnten Netzwerk von Servicetechnikern gewartet und nachgefüllt. Die AGB hatte sich nun eine Lösung zum Ziel gesetzt, bei der die gesamte Auftragsabwicklung von der Erfassung eines Auftrags im ERP bis hin zur Rapportierung des Servicetechnikers ohne manuelle Schritte abgewickelt wird. Alle dazu erforderlichen Funktionen wie eine grafische Planung, Leitstand, mobile Geräte für die Kommunikation der Servicetechniker mit der Dispositions- und Leitstelle und elektronischer Versand von Arbeitsrapporten, stehen in **UNIMOD Service** zur Verfügung.

Der gesamte Serviceprozess kann heute papierlos, transparent und in Echtzeit abgewickelt und gesteuert werden.

Geringste Kommunikationskosten

Die Servicetechniker sind mit mobilen Geräten, handelsüblichen Mobiltelefonen/PDA ausgerüstet und kommunizieren über diese mit der zentralen Disposition. Die Kommunikation läuft über das Mobilfunknetz. Unterstützt werden, abhängig von den Geräten, die Protokolle GPRS, EDGE, UMTS. Die Kosten für diese Kommunikation sind wesentlich geringer als die Telefonkosten vor Einführung des Systems.

Die Servicetätigkeiten, präventive Wartung, Störungen und Inbetriebnahmen, werden als Aufträge im ERP erfasst und an **UNIMOD Service** weitergeleitet.

In **UNIMOD Service** werden die Aufträge disponiert und den verfügbaren Mitarbeitern zugeteilt. Der Disponent wird in der Zuteilung durch **UNIMOD Service** unterstützt. So erhält ein Servicetechniker einen Auftrag nur, wenn er diesen aufgrund seiner Regionszugehörigkeit, Auslastung und Fähigkeiten auch ausführen kann. Dem Disponenten steht neben der grafischen Planung eine Kartendarstellung zur Verfügung auf der er den Standort der aktuellen Aufträge und den effektiven Standort des Servicetechnikers sieht. Damit ist er in der Lage im Falle von Störungsmeldungen sofort dem nächststehenden Servicetechniker diese neue Störung zu übermitteln.

Ein zugeteilter Auftrag erscheint unmittelbar auf dem mobilen Gerät des Servicetechnikers. Dieser hat die Wahl den Auftrag anzunehmen oder aus wichtigen Gründen abzulehnen und an die Disposition zurück zu geben. Diese Funktion wird über die Berechtigungen pro Servicetechniker gesteuert.

Ein Auftrag kann, wenn erforderlich, von der Disposition jederzeit wieder geändert werden.

Vorteile für den Servicetechniker

Der Servicetechniker meldet den Beginn eines neuen Auftrages durch einfachen Tastendruck. Diese Information ist sofort auf dem Leitstandbildschirm in der Disposition ersichtlich. Der Servicetechniker erfasst alle für den Auftrag geleisteten Arbeiten, Materialien und für die Statistik, die Zählerstände des Automaten. Die Erfassung ist denkbar einfach, da er alle Positionen aus den verfügbaren Stammdaten nur auswählen muss. Manuelle, schriftliche Eingaben bilden die Ausnahme.

Nach Abschluss des Auftrags, kann der AGB-Kunde den Arbeitsrapport auf dem PDA prüfen und seine Unterschrift direkt auf dem Display des PDA leisten. Diese wird elektronisch und verschlüsselt gespeichert. Wünscht der AGB-Kunde eine Kopie des Arbeitsrapports, kann der Servicetechniker den Versand einer Fax-Übermittlung oder eines E-Mails mit einem Arbeitsrapport im PDF – Format auslösen.

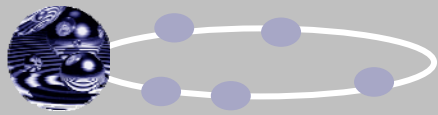
Während der gesamten Tätigkeit des Servicetechnikers beim AGB-Kunden vor Ort erfolgt

AGB Automaten-Verpflegung ein Unternehmen der Alois Dallmayr Gruppe

Die AGB Automaten-Verpflegung wurde 1961 von Hanns Froelich gegründet und ist damit eine der Schweizer Pionier-Unternehmungen in der rationellen Betriebsverpflegung. Heute gehört die AGB der Alois Dallmayr Gruppe an, die das ganze Aktienpaket im November 2006 übernommen hat.

- Mit ganzheitlichen Konzepten sorgt die AGB für die moderne Betriebsverpflegung während 24 Stunden und 7 Tagen pro Woche. Sie stellen mit folgenden Dienstleistungen die Verpflegung sicher:
Automaten-Fullservice/ Operating für Heissgetränke, Kaltgetränke und Snacks
- Verkauf, Vermietung, Service und Unterhalt für aller Automaten inkl. Zahlungssysteme
- Verkauf von Füllprodukten

AGB Automaten-Verpflegung
Sandbühlstrasse 4
8604 Volketswil
www.agbav.ch



in periodischen Zeitabständen oder über Erfassungssaktionen gesteuert ein Datenbankabgleich zwischen mobilem Gerät und der Disposition. Beide Seiten haben damit praktisch denselben Stand an Informationen.

Da alle für den Serviceeinsatz erforderlichen Daten auf dem PDA zwischengespeichert sind, kann der Servicetechniker auch arbeiten wenn vorübergehend keine GSM-Verbindung besteht. Sobald diese wieder vorhanden ist, werden die Daten wieder abgeglichen.

Der Servicetechniker erfasst neben den Auftragsdaten auch seine Spesenauslagen und Fahrkilometer. Seine Spesenabrechnung ist damit im selben Zug auch erledigt, ein grosser Vorteil für den Servicetechniker.

Hoher Nutzen für die Kunden

Durch die effektive Kapazitätsplanung mit Berücksichtigung der Verfügbarkeit jedes Servicemitarbeiters und die sofortige, zuverlässige Zusage von Einsatzterminen wird eine zeitverzugslose Steuerung gewährleistet. Dies bedeutet zum einen, dass der Aussendienstmitarbeiter immer auf dem aktuellsten Planungs- und Datenbestand arbeitet und andererseits hat die Disposition jederzeit den Überblick über den Arbeitsfortschritt vor Ort, den Standort der Mitarbeiter, das verwendete Material und die verbuchte Arbeitszeit.

Diese Lösung erfüllt die Anforderungen der AGB voll und ganz. Sämtliche Arbeitsrapportdaten werden von UNIMOD Service in Echtzeit an das ERP zurückgemeldet. Damit wird eine fehlerfreie Verrechnung gewährleistet.

Die Qualität der Abwicklung von Serviceaufträgen hat sich erheblich verbessert, da Daten nicht mehr von Mitarbeitern eingegeben werden müssen, sondern in Echtzeit zwischen den Systemen ausgetauscht werden. Tippfehler und unleserliche Handschriften von Servicetechnikern fallen weg. Zudem können keine falschen Artikelnummern aufgeschrieben werden und die Durchlaufzeit der Rapportverarbeitung hat sich massiv verkürzt. Durch die Prozessautomatisierung können die neu gewonnenen Ressourcen anderweitig eingesetzt werden und die AGB-Kunden werden noch besser betreut.

Damit die Firma AGB auch in Zukunft eines der erfolgreichsten Unternehmen in ihrer Branche bleibt, werden wir weiter daran arbeiten, sie auf diesem Weg zu unterstützen. Wir freuen uns auf die nächsten erfolgreichen Projekte, die wir miteinander realisieren dürfen.

