



im Einsatz bei Kaffee Partner

Tagtäglich warten und reparieren Servicetechniker von Kaffee Partner Kaffee-Automaten deutschlandweit.

Effizienter und die notwendigen Daten jederzeit dabei - dank L-mobile service

Die Herausforderung

Bisher dokumentierte Kaffee Partner die Abwicklung seiner Serviceaufträge weitgehend auf Papier. Die 80 Mitarbeiter im technischen Außendienst erhielten ihre Aufträge in ausgedruckter Form, und am Ende des Tages reichten sie ihre Serviceberichte als Papierbeleg ein.

„Pro Tag kamen schnell mehrere Hundert Seiten zusammen, die manuell erfasst und ins ERP-System eingepflegt werden mussten“, erinnert sich Markus Sindermann, Projektleiter bei Kaffee Partner. „Durch diesen **zeitaufwändigen** und zudem sehr **fehleranfälligen Prozess** vergingen oft zwei bis drei Wochen bis zur endgültigen Rechnungsstellung, wodurch sich auch der Zahlungsengang merklich verzögerte.“

Zudem konnten die Servicetechniker unterwegs nicht auf wichtige, im ERP-System hinterlegte **Informationen** wie die Maschinenhistorie oder die Verfügbarkeit von Ersatzteilen **zugreifen**.

Die Lösung

Durch die Einführung von **L-mobile service** hat sich die **Effizienz** der Serviceeinsätze deutlich erhöht. Jeder Servicetechniker verfügt jetzt über ein **Notebook**, mit dem er via Internet direkt auf die **im ERP-System gespeicherten Daten** zugreifen kann.

Über die L-mobile Anwendung sieht er, welche Serviceaufträge ihm die Zentrale für den jeweiligen Tag zugewiesen hat und welche Materialien er hierfür benötigt. Darüber hinaus erhält er zu jedem Auftrag die **relevanten Informationen** in einer übersichtlichen Darstellung. Die **Geräteakte** beispielsweise zeigt die Historie der Serviceeinsätze und gibt Auskunft, wer wann welche Arbeiten durchgeführt hat.

Fehlerquellen lassen sich damit leichter eingrenzen und **Doppelarbeiten vermeiden**. Während des Einsatzes beim Kunden dokumentiert der Servicetechniker online die durchgeführten Arbeiten.

Anschließend stehen die eingegebenen **Daten sofort** in der Zentrale **zur Verfügung** – ganz ohne manuelle Nacherfassung. Zusätzlich bietet L-mobile eine Reihe weiterer Online-Funktionen von der Ersatzteilauskunft und -bestellung über die Zeiterfassung bis hin zur Reisekostenabrechnung.

Das Fazit

Markus Sindermann ist mit der neuen Lösung rundum zufrieden. Ausschlaggebend für die Entscheidung zu Gunsten von L-mobile war neben dem [guten Preis-Leistungs-Verhältnis](#) vor allem das [professionelle Projektmanagement](#).

„In einem Workshop haben wir gemeinsam mit L-mobile das Pflichtenheft verarbeitet, das innerhalb von nur drei Monaten eins zu eins umgesetzt wurde“, berichtet der Projektleiter. **„Nach einer kurzen Testphase haben wir sofort produktiv mit dem System gearbeitet. Von Anfang an hat alles einwandfrei funktioniert.“**

Die Investition hat sich gelohnt. Dank L-mobile service verfügen die Servicetechniker vor Ort beim Kunden über deutlich [mehr Informationen](#), als dies früher der Fall war. Das beschleunigt sowohl die Fehleranalyse als auch die Störungsbehebung und erhöht damit die [Servicequalität](#). Zudem entfällt die zeitaufwändige manuelle Nachbearbeitung der Serviceaufträge. **„Mit L-mobile konnten wir die Zeitspanne von der Ausführung des Auftrags bis zur endgültigen Rechnungsstellung von drei Wochen auf nur einen Tag verkürzen“**, freut sich Markus Sindermann.

Die Highlights

- [Online-Zugriff](#) auf kundenrelevante [Daten](#) wie Maschinenhistorie, Wartungspläne etc.
- [Bessere Fehleranalyse](#) und [schnellere Störungsbehebung](#)
- Schnellere Versorgung mit [Ersatzteilen](#) und somit [höhere Kundenzufriedenheit](#)
- [Transparenz](#) über zentrale und lokale Bestände durch Online-Bestandsführung
- Manuelle Nacherfassung der Serviceberichte in der Zentrale entfällt
- [Schnellere Faktura](#) und damit früherer Zahlungseingang



Kaffee Partner

Kaffee Partner entwickelt sowohl Wasserspender als auch Kaffee-Frischbrüh-Automaten und beliefert damit mittelständische Unternehmen in ganz Deutschland.

Technische Details

ERP:	Navision 3.7
Geräte:	Notebooks
Funktechnik:	GPRS / UMTS
Technologie:	Webanwendung

Statement

„Nach einer kurzen Testphase haben wir sofort produktiv mit dem System gearbeitet. Von Anfang an hat alles einwandfrei funktioniert.“

*Herr Markus Sindermann
Projektleiter der Kaffee Partner Ost-Automaten GmbH*

www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
71560 Sulzbach / Murr
Telefon: +49 (0) 7193 93 12 - 0
Telefax: +49 (0) 7193 93 12 - 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com

