



**Café Bar, ein Unternehmen der Warenautomatenfirma Autobar Group, ist Marktführer im professionellen Kaffee-Segment in Norwegen.**

**Café Bar bedient den gesamten skandinavischen Markt und setzt Evatic ein, um alle vertriebs- und servicebezogenen Geschäftsprozesse zu steuern.**

#### **Die Herausforderung bei Café Bar**

Café Bar erlebte in 2006 ein enormes Marktwachstum, teilweise bedingt durch die Akquisition des Distributors Christiana Kaffebryggeri AS. Der administrative Arbeitsaufwand wurde dramatisch anspruchsvoller. Die Anforderung, volle Kontrolle zu behalten über die stets wachsende Zahl von Kaffeemaschinen bei zahlreichen Kunden, wurde wichtiger denn je, sowie über alle Verträge und Vereinbarungen hinsichtlich des bereitzustellenden Kundendienstes.

Zu Beginn dieser Periode benutzte Café Bar ein intern entwickeltes Service Management System. Zu einem bestimmten Zeitpunkt verwendete man sogar verschiedene Support-Systeme zur gleichen Zeit von denen keines optimal funktionierte und die außerdem nicht integriert waren. Es wäre also schwierig für Café Bar gewesen, das rasche Wachstum ohne eine Änderung der Systeme fortzuführen.

*„Früher war unser System für die Verwaltung von Service Einsätzen nicht entsprechend. Wir hatten keine Kontrolle über die Service Historie, weder bezogen auf unsere Kunden, noch auf die Geräte. Nach verschiedenen Akquisitionen mussten wir den Überblick über die verschiedenen existierenden Service Verträge verbessern. Zusätzlich benötigten wir verlässliche Informationen über die Profitabilität, die durch unseren Kunden und die bei ihnen platzierten Kaffeemaschinen generiert wurden“,*

*Thor Sighurthorsson, Finanzdirektor von Café Bar*

Eine Lösung wie diese war nicht angemessen für eine Firma wie Café Bar, die extrem darauf angewiesen ist, prompten und effizienten Kundendienst anzubieten um sicher stellen zu können, dass die Kunden nie ohne Zutaten bleiben oder erleben, dass eine Kaffeemaschine nicht ordentlich funktioniert.



Was Café Bar wollte, war ein System, das diesen Prozess rationalisieren konnte und gleichzeitig volle Kontrolle über Kundenkontakte, Maschinen und Lieferungen bot, sowie gleichzeitig Erträge für die Firma generierte.

*„Als wir begannen Software-Systeme zu prüfen, wurden wir uns schnell der Tatsache gewiss, dass es nur einen einzigen Lieferanten gab, der die Funktionalitäten in einem kompletten System anbieten konnte - nämlich Evatic.“*

*Thor Sighurthorsson, Finanzdirektor von Café Bar*

#### **Die Evatic-Lösung Das Berater-Team**

Gemeinsam mit einem Berater aus dem Hause Evatic wurden die Herausforderungen und Ansprüche von Café Bar ermittelt. Neue und geeignetere Abläufe wurden zusammen mit Café Bar eingerichtet, um für jeden Schritt den Transfer von Fachwissen und eine sorgfältige Nachverfolgung der Interessenten und Kunden von Café Bar sicherzustellen. Die Systemberater von Evatic führten eine komplette Konfiguration der Funktionalität des Evatic Service Modules durch, um auf diese Weise die Lösung individuell und optimal für Café Bar und deren speziellen Verfahren der Kundendienstleistung anzupassen.

Alle Dienstleistungsvereinbarungen und -Einsätze, Lieferungen, geplante Wartungen, hochprioritäre Aufgaben und verknüpfte Rechnungen werden heute von Evatic abgewickelt.

## Effizientes Routing

Café Bar verwendet das mit dem Service Modul verbundene Routing-System von Evatic. Hier ist es möglich, Routing Zuweisungen auf einfache Weise vorzunehmen und zu entscheiden, welche Kunden zu den verschiedenen Routen gehören sollen. Evatic berechnet die Lieferung basierend auf dem Wiederbefüllungsvolumen von Zutaten wie Kaffee-Bohnen, Kakao usw. das jeder Kunde, der zu einer bestimmten Service Route gehört, benötigt.



Berichte über Service Einsätze werden von allen Service-Technikern von Café Bar über Evatic Mobile erzeugt. Somit senden sie die auftragsbezogene Dokumentation direkt an Evatic zurück, wenn der Einsatz abgeschlossen ist. Dies legt die Basis für automatische Rechnungslegung zusätzlich zur Reduktion von Quellen für ungenaues Reporting.

*„Dies verbessert unsere Effizienz im Einsatzbereich beträchtlich. Alle unsere Techniker erhalten unsere Routing-Projekte direkt an unser mobiles Terminal und das Berichtswesen läuft elektronisch.“* Service-Techniker bei Café Bar

## Profitabilität bei jedem Schritt

Die Evatic-Installation bei Café Bar ist mit dem FIBU-System iScala integriert. Um einen perfekten Überblick über Modelle und Maschinen im Feld zu haben, wurde zusätzlich das Service Management System Evatic integriert. Dies gewährt einen Überblick über Erlöse und Kosten, aufgeschlüsselt auf dem Level jeder einzelnen Kaffeemaschine schnell und übersichtlich. Die Produktivität der Service Abteilung kann einfach nachverfolgt werden und das System hilft Café Bar, auch dann effizient zu bleiben, wenn die Arbeitsauslastung der Service Abteilung am höchsten ist.

*„Nachdem wir Evatic eingeführt haben, konnten wir unsere Art und Weise zu arbeiten positiv verändern. Jetzt können wir die Effizienz der Techniker-Teams auswerten und Profitabilitätsanalysen auf einem ganz anderen Level als zuvor durchführen. Das System ist nahtlos mit unserer FIBU integriert und die Auswertungsmöglichkeiten sind so großartig, dass wir das Berichtswesen aktiv für unsere langfristige Firmenstrategie nutzen können.“*

Thor Sighurthorsson, Finanzdirektor der Café Bar

## Café Bar entwickelt weiter mit Evatic

Café Bar ist heute in vielen europäischen Ländern mit Evatic tätig. Als Café Bar Schweden vor einer Weile nach einem Service System suchte, war es natürlich, nach Norwegen zu schauen. Café Bar Schweden arbeitete unterschiedlich, weil eine größere Menge der Maschinen volumenbasiert waren. Jede Maschine hatte einen Zähler und es ist die Zahl verbrauchter Tassen, die alle Faktoren wie Preis Level, Vertragstyp und Service Intervalle berechnet - identisch mit dem Verfahren, nach dem die Druck- und Kopierer Industrie seit Jahren arbeitet. Obwohl also Café Bar Schweden in einer anderen Weise als Café Bar Norwegen arbeitet, deckten die Standard Funktionalitäten in Evatic, die übrigens für den deutschen Druck- und Kopierermarkt entwickelt wurden, alle zusätzlichen Anforderungen von Café Bar Schweden ab.

*„Wir wussten, dass Evatic seit Anfang der 90er Jahre einer der Marktführer im Bereich Service Management Systeme für die Druck- und Kopierer Industrie in Europa war. Wegen ihrer diesbezüglichen Kompetenz hatten wir keinen Zweifel, dass Evatic auch für Schweden die beste Lösung sein würde.“*

Thor Sighurthorsson, Finanzdirektor von Café Bar

### Fakten über die Installation:

Zahl Benutzer: 150

Kunde seit: 2007

Integriert mit: iScala

Anzahl Maschinen in der Datenbank: 25.000

Der Warenautomaten Markt ist eine Wachstumsindustrie. Bei zahlreichen Akteuren im Markt wird es immer wichtiger, einen schnellen und effizienten Kundendienst zu liefern. Dieser muss zur gleichen Zeit auch für die Firma profitabel sein. Evatic hat viele Kunden in diesem Industriesektor.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie wissen möchten, was Evatic für Ihr Unternehmen tun kann. [sales@evatic.de](mailto:sales@evatic.de)