



## Evatic unterstützt komplexe Serviceprozesse bei SCAN COIN

SCAN COIN, 1966 in Schweden gegründet, ist ein weltweit führender Anbieter von Bargeld verarbeitenden Lösungen. Das Produktportfolio reicht von kompakten Zählern über Sortierer und Kassen bis hin zu umfassenden Selbstbedienungssystemen.

Der internationale Kundenstamm wird durch ein Netzwerk von SCAN COIN Gesellschaften und Vertriebspartnern in mehr als 100 Ländern bedient. Die nachfolgende Fallstudie zeigt die deutschen Geschäfte des Unternehmens, die als Vorlage für die weltweite Einführung von Evatic bei SCAN COIN gilt.

### Die Notwendigkeit für Kontrolle und Sicherheit

SCAN COIN ist mit seinen hochwertigen Lösungen für Bargeldsysteme in verschiedenen Geschäftsfeldern vertreten. Die komplexen SCAN COIN Produkte sind oftmals maßgeschneidert, um den einzigartigen und speziellen Kundenanforderungen zu genügen, üblicherweise liegt dabei die Erfüllung von geschäftskritischen Funktionen im Vordergrund. Störungen oder Ausfälle von Produkten können spürbare finanzielle Auswirkungen mit sich bringen. Daher ist die regelmäßige Wartung und Betreuung dieser Geräte essentiell, um Fehlfunktionen zu vermeiden.

Über die Jahre hat SCAN COIN Deutschland ein stetiges Wachstum erfahren. Dies hat natürlich eine wachsende Anzahl von durchzuführenden Serviceprojekten zur Folge gehabt. Allerdings brachte dieses Wachstum auch eine große Anzahl Dokumente in Papierform - in Verbindung mit zeitintensiven Verwaltungstätigkeiten und ineffizienten Prozessen - mit sich. Die Nutzung eines nicht gezielt auf Service Management ausgerichteten Systems führte ebenfalls zu keiner Verbesserung, da insbesondere die eingeschränkte Erfassung von Daten, bezogen auf Kunden und deren Objekte, eine unzureichende Basis für aussagefähige Analysen und Berichte lieferte.

### Profitcenter versus Papierfabrik

Die stetig wachsende Arbeitsbelastung und der Bedarf an Dokumentation führten schließlich zu der Einsicht, dass SCAN COINs bestehendes System dieser Entwicklung nicht mehr gewachsen war. Statt schlanker Prozesse zur Nachverfolgung von periodischen Wartungsaufgaben, Serviceverträgen und Außendienst-Ressourcen, verursachte das System zusätzliche Probleme, u.a. durch den hohen, manuell geregelten, administrativen Aufwand.



Links: Per Ola Ovin (SCAN COIN Eigentümer) Torben Nilsen (CEO SCAN COIN Dänemark) und Arild Andersen (CEO Evatic AS)

Der Mangel an Daten generell, sowie speziell elektronisch gespeicherten Daten bewirkte grundsätzlich ineffizientes Arbeiten. Darüber hinaus gestaltete sich die Überprüfung und Berichterstattung sehr schwierig. Woran es SCAN COIN mangelte, war ein qualitativ hochwertiges System, mit dem man in der Lage war, die bestehenden Standards umzuorganisieren und zu rationalisieren, um die ausgelastete Service-Abteilung von einer nicht mehr zeitgemäßen, unorganisierten Papierfabrik in ein effizientes Profit Center zu verändern.

### Organisation der Arbeitsabläufe

Zu Beginn des Implementierungsprojektes wurden die Arbeitsabläufe und Verfahren von SCAN COIN in Zusammenarbeit zwischen Beratern von Evatic und Experten von SCAN COIN analysiert.

SCAN COIN hatte sich bereits im Vorfeld für die Mobile Lösung von Evatic entschieden, die für Smartphones, PDAs, Handys und PCs verfügbar ist. Dieser Schritt verbesserte die Produktivität der Außendienstmitarbeiter signifikant, da die projektrelevanten Verfahren von den entsprechenden Technikern direkt ausgeführt werden konnten - oder sogar direkt vom System automatisiert wurden.

*„Früher haben wir unsere Arbeitsanweisung auf einem Blatt Papier erhalten. Nach Fertigstellung der Aufgabe mussten wir die Arbeitsanweisung an den Serviceleiter per Fax oder Post schicken. Während wir im Außendienst so effizient wie möglich waren, hat dieser Prozess sehr viel Zeit beansprucht und war lästig handzuhaben.“*

Detlef Griesbach, Servicetechniker  
SCAN COIN - PERCONTA GmbH

Heute speichert SCAN COIN alle Serviceprojekte, Kundenverträge und produktbezogene Daten in einem zentralen System.



*SCAN COIN's Techniker sind effektiver geworden, da sie sich nun auf das Wesentliche ihrer Arbeit konzentrieren können.*

Dank Evatic Mobile ist es für die Techniker nun einfach möglich, Serviceeinsätze zu empfangen und zu berichten, gleichzeitig Artikel zu erfassen und zu bestellen, Lagerverfügbarkeiten zu überprüfen sowie Servicehistorien und Dokumentationen online vor Ort aufzurufen.

### Intelligente Lösungen für beste Leistung

Bei SCAN COIN werden Serviceartikel auf clevere und effiziente Weise organisiert. Zum Beispiel, indem für Kunden automatisch festgelegte Fahrtkosten benutzt werden, die durch Preiszonen gesteuert sind. Die Kosten für die Fahrstrecke werden berechnet und automatisch in Evatic zur Rechnung hinzugefügt. Eine weitere effiziente Lösung ist die Preisverwaltung für Objekte, die Teil eines Gesamtsystems sind. Evatic ist so konfiguriert, dass verschiedene Stundensätze direkt mit dem jeweiligen Objekt verknüpft sind, sodass die unterschiedliche Berechnung auch dann erfolgt, wenn die einzelnen Objekte Teil eines gemeinsamen Systems sind. Dies dient dem Ausschluss von manuellen Fehlern durch falsche Benutzereingaben im System.

Der Administrationsaufwand für die Preisermittlung und Fakturierung wird außerordentlich reduziert, und die Aufwandsermittlung erfolgt mühelos in Verbindung mit den Fahrtkosten. Die Integration mit dem ERP System SAP Business One von SCAN COIN Deutschland verhindert Doppelerfassungen, und die in Evatic erzeugten Rechnungen werden automatisch an das SAP System zur weiteren Verarbeitung übertragen.

Unternehmen, die im Bereich Geldmaschinen aktiv sind, bedienen oft zahlreiche verschiedene Märkte, was es zu einer komplexen und komplizierten Branche macht. Als verlässlicher und verantwortlicher Geschäftspartner gesehen zu werden, ist von höchster Bedeutung, da Kunden solcher Lösungen in ihrem Tagesgeschäft sehr stark abhängig von ihren Objekten sind.

**Bitte kontaktieren Sie [sales.de@evatic.com](mailto:sales.de@evatic.com) wenn Sie wissen möchten was Evatic für Sie tun kann.**

### Vertragsüberwachung

Alle SCAN COIN Serviceverträge werden in Evatic berechnet. Das System organisiert komfortabel alle wiederkehrenden Serviceprojekte automatisch (Auto Tasks). Auto Tasks werden in Evatic nur einmal mit Informationen über die passende Zeit zwischen Besuchen eingegeben, zusätzlich zu beliebigen Informationen, die für den Servicedisponenten oder Techniker von Interesse sind. Wiederkehrende Serviceprojekte sind in einem separaten Ordner im Hauptsystem sichtbar; dies vereinfacht für den Servicedisponenten die dynamische Aufgabenplanung und ermöglicht eine langfristige Planungsperspektive. Evatic überwacht daraufhin die mit den Verträgen verbundenen Aktivitäten und erzeugt Profitabilitätsberichte.

SCAN COIN erhält somit die vollständige Steuerung zur Erreichung eines positiven oder negativen Ergebnisses von Verträgen – notwendige Informationen hat man direkt verfügbar bei der Neu- oder Umgestaltung von Verträgen.

### Expansion in Europa

Mit Evatic kann SCAN COIN nun alle Serviceanfragen zentral erfassen. In der Tat bedienen die vier Serviceabteilungen von SCAN COIN nun auf effiziente Weise die gesamten Tätigkeiten in Deutschland. Die durch die Vielzahl an Serviceprojekten im ganzen Land gesammelten Daten und Informationen werden somit zusammengeführt und umfassend genutzt, um einen besseren Überblick und eine notwendige Grundlage für Ertrags- und Effizienzberichte zu erhalten.

*“Evatic vermittelte den Eindruck, ein System zu sein, das speziell für die Verwaltung unserer Arbeitsabläufe entwickelt wurde. Die Nachverfolgbarkeit von Serviceverträgen, wiederkehrenden Projekten und Berichten wird nun einfach durch ein einziges System gesteuert.”*

Hans Annuszies, Service Manager  
SCAN COIN - PERCONTA GmbH

SCAN COIN Frankreich, Schweden, Dänemark und Norwegen haben sich ebenfalls für Evatic entschieden um ihre Serviceabteilungen zu verwalten.

Kunde seit: Januar 2011

Integriert mit SAP Business One