

# Mobiler Kundendienst bei Brauunion Österreich



Optimierung der Kundendienstabwicklung:  
Perfekter Dialog zwischen dem neuen Dispositionsportal und den  
mit mobilen Erfassungsgeräten ausgerüsteten Servicetechnikern

**BRAUUNION**  
ÖSTERREICH

**Die Brau Union Österreich AG hat sich mit der konsequenten Weiterführung der Markenpolitik und der überdurchschnittlichen Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter einen wichtigen Platz mit einem Marktanteil von rund 50% in der Reihe österreichischer Erfolgsunternehmen erarbeitet. Die Marken der Brau Union (zB Gösser, Zipfer, Kaiser, Puntigamer, Reininghaus, Wieselburger, Edelweiss, Schwechater, Schlossgold, etc.) stellen neben den Mitarbeitern das größte Unternehmenskapital dar. Sie sind der Garant für vom Konsumenten erwartete Qualitäts- und Leistungsspektrum.**

## Die Ausgangslage

Das übergeordnete Ziel von Brau Union war eine zweckmäßige Straffung der Prozesse im Umfeld des Schankservice-Kundendienstes. Ausschlaggebend dafür war die Erkenntnis, dass mittels Einsatz modernster Mobile-Technologien enorme Kosteneinsparungen möglich sind. Das ursprünglich bestehende System unterstützte ca. 170 Techniker bei der täglichen Arbeit. Bei diesem Volumen ist leicht erkennbar, dass eine suboptimale Kundendienst-Abwicklung zu einer erheblichen Kostenbelastung führt.

Die ursprünglich eingesetzte Lösung war aufgrund der langen Einsatzzeit technologisch nicht mehr zeitgemäß und erforderte zeitaufwändige manuelle Eingriffe. Sowohl die Plandaten für die Techniker aus dem zentralen Host-System (fünffach Papier), als auch die von den Technikern vor Ort erfassten Inputdaten (Vordrucke, Trouble Tickets) mussten händisch in die dahinterliegenden Systeme (Host- und SAP-System) eingegeben werden.

Da nun die Modernisierung und somit die Neuprogrammierung der in die Jahre gekommenen Host-Lösung unmittelbar bevorstand, war der richtige Zeitpunkt zur Generalüberholung der softwaretechnischen Unterstützung des Kundendienstes gekommen.

## Die Lösung

Brau Union entschied sich für den Einsatz der mobile Business-Lösung **[m]custSERVE**, einer von [unit]IT speziell für den Schankservice-Bereich konzipierten mobilen Kundendienstlösung. Die Lösung läuft auf dem Betriebssystem Microsoft Windows Mobile auf mobilen Handheld-Geräten von Symbol.



DI Helmut Paulitsch,  
Bereichsleitung Schankservicetechnik  
Brau Union AG Österreich:

„Die von [unit]IT kreierte mobile Lösung unterstützt uns täglich bei der Umsetzung unserer angestrebten Vision: jene Brauerei zu sein, die den besten Kundenservice bietet.“



Mit **[m]custSERVE** erhält der Servicetechniker ein System zur benutzerfreundlichen und schnellen Erledigung seiner administrativen Tätigkeiten: Aufträge, wie etwa Reinigungen, Reparaturen und Störungen sowie Materialverbrauch können unmittelbar und direkt erfasst werden. Mit dem integrierten Drucker können direkt beim Kunden Rechnungen, Lieferscheine und Serviceberichte sofort ausgedruckt und übergeben werden.

**[m]custSERVE** hält für den Servicetechniker alle benötigten Informationen über seine Kunden und deren Anlagen bereit. Durch den ins Eingabegerät integrierten Laserscanner können Anlagendaten einfach aufgerufen werden. Die Erfassung von Materialdaten (Verbrauch und Nachbestellung) wird wesentlich vereinfacht. Die Tagesabrechnung (zB Inkassoliste) wird automatisch erstellt.

**[m]custSERVE** bietet dem Innendienst der Brau Union einen Überblick über alle anstehenden Aufträge und ermöglicht deren detaillierte und rasche Planung. Die Datensynchronisation erfolgt über einen gesicherten GSM- / UMTS-basierten Kommunikationskanal (Data-Guard). Automatisierte Abläufe entlasten den Anwender wesentlich bei der Datenerfassung; die Auftragsnacherfassung im Innendienst entfällt; die Belegarchivierung erfolgt ebenfalls automatisiert.

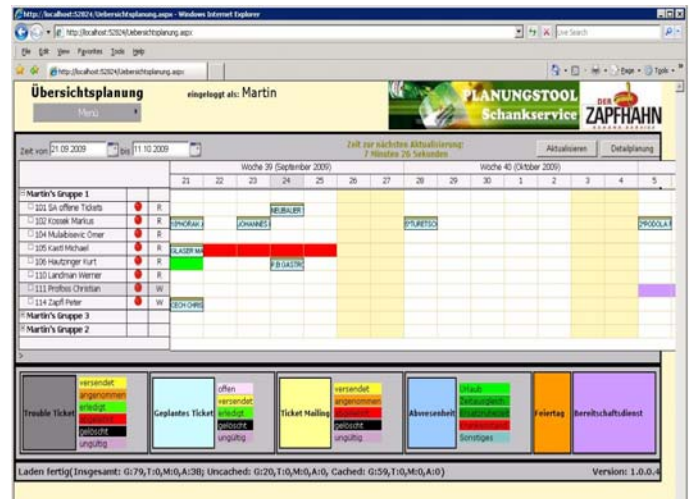


Abb.: Das Dispositions-Tool von BRAU UNION im Einsatz

Durch eine effiziente Auftragsplanung gelingt eine bessere Terminkoordination; die Qualität der Informationen wird erheblich gesteigert.

### Der Kundennutzen

- Prozessvereinfachung, Steigerung der Automatisierung
- Zeiteinsparung in den Arbeitsabläufen
- höhere Transparenz der Leistungserbringung
- bessere und aktuellere Informationen für die Techniker
- insgesamt eine höhere Effizienz des Gesamtprozesses
- Schaffung einer anwenderfreundlichen Applikation

unit-IT Dienstleistungs GmbH & Co KG  
Salzburger Strasse 287 // A-4030 Linz  
Tel: +43 (0)51707 65960  
Fax: +43 (0)51707 59615  
contact@unit-it.at // www.unit-it.at

**[unit]IT**

Erfolg durch Erfahrung