

Witzig The Office Company AG: Professionelles und profitables Service Management

Mit Service Geld zu verdienen heisst, ausgezeichnete Leistungen zu bieten bei gleichzeitiger Profitabilität. Witzig The Office Company zeigt, wie das möglich ist – dank tagesaktuellen Informationen über Kunden, Aufträge, Ressourcen und Rendite. Und mit einer professionellen Service Management Lösung.

>> Christian Bühlmann, schmid + siegenthaler consulting gmbh



Service Management bei Witzig The Office Company bedeutet das perfekte Zusammenspiel unterschiedlichster Interessen und Anforderungen. Den Schlüssel dazu bietet Evatic von Mathys Informatik.

Mit 12 Standorten in der ganzen Deutschschweiz ist Witzig The Office Company der führende Anbieter von Dienstleistungen und Produkten rund ums Büro. Das 1946 gegründete Unternehmen mit Sitz in Frauenfeld entwickelt ganzheitliche Bürokonzepte und beschäftigt 200 Mitarbeitende sowie 15 Lernende. Die Leistungen von Witzig umfassen das Konzipieren, Gestalten, Optimieren und Betreiben von attraktiven Büroräumen für ein effizientes Arbeiten. Witzig begleitet die Kunden während des ganzen Lebenszyklus des Büros: von der Konzeption über die Realisierung, den Service und den Betrieb bis hin zu Entsorgung und Recycling.

Ausgangslage

Zu den Service-Leistungen von Witzig gehört unter anderem auch der Service an Endgeräten wie z.B. Drucker oder Kopierer. Bei Grosskunden können davon rasch einmal mehrere hundert Geräte im Einsatz stehen. Der Aufwand für den Unterhalt ist entsprechend hoch und würde eine eigene Infrastruktur und Ressourcen benötigen. Viele Firmen lagern daher den Unterhalt der Endgeräte häufig an einen professionellen Dienstleister aus. So auch die Stadt Winterthur, wo Witzig in 167 Gebäuden für 1500 Endgeräte unterschiedlichster Hersteller den Service erbringt und sicherstellt,

dass überall gedruckt werden kann. Doch Service Management ist ein komplexes Geschäft mit kontroversen Interessen: Auslastung der Techniker versus kurze Reaktionszeiten, hohe Verfügbarkeit versus hohe Kosten, neuste Endgeräte versus hohe Abschreibungen, alte Geräte versus hohe Reparaturkosten.

Zielsetzung

Für Witzig stellte sich die Frage: Wie behält man angesichts dieser Komplexität den Überblick und verdient dabei noch Geld? Die Rendite der zahlreichen Serviceverträge auch bei anderen Kunden muss auf einen Blick tages-

aktuell verfolgt werden können, um rechtzeitig intervenieren zu können. Gleichzeitig müssen die Arbeitsrapporte der Service-Techniker fehlerfrei und papierlos erstellt werden, inklusive automatischer Rechnungsstellung noch am gleichen Tag. Dazu gehört auch die Erstellung einer Historie der Endgeräte beim Kunden. Parallel dazu fordern die Service-Kunden kürzere Reaktionszeiten und tiefere Preise, was für einen Dienstleister bedeutet, die Fahrzeiten zu reduzieren und das Backoffice zu entlasten. «Wir wollten grosse Kunden überzeugen und für uns gewinnen, und diese weiterhin professionell bedienen. Die Service Management Lösung soll es uns ermöglichen, genau die Leistung zu erbringen, die der jeweilige Kunde nachfragt und auch bezahlt», fasst Jens Bjørnsen, Leiter Geschäftsbereich Bürobedarf und -technik bei Witzig, die Ziele zusammen.

Vorgehen

Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung prüfte Witzig verschiedene Anbieter. Bei dem von Mathys Informatik AG präsentierten Produkt Evatic wurde man hellhörig, denn dieses stellte nicht die Funktionalität, sondern den Serviceprozess in den Mittelpunkt. Zudem wurden nicht nur die Anforderungen erfüllt, sondern auch genau jene Kennzahlen zur Verfügung gestellt, welche es Witzig erlauben, die Rendite seiner Service-Verträge zu überwachen und zu steuern. Somit war der Entscheid für Evatic schnell gefällt. Bei der Einführung und den Anpassungen an zusätzliche Anwenderbedürfnisse standen kompetente Evatic-Entwickler zur Verfügung, welche nicht zuletzt durch ihr Fachwissen im Bereich Service Management eine reibungslose Realisierung sicherstellten

Lösungskonzept

Service Management als Prozess – dieser Grundgedanke entspricht nicht nur der Produktphilosophie von Evatic, sondern auch der Struktur des Lösungskonzepts bei Witzig. Heute geht es nicht mehr nur um das Verkaufen von Arbeit und Ersatzteilen, sondern gerade bei Grosskunden auch um intelligente Finanzierungslösungen, Beratung und Begleitung des Kunden von der Installation bis zu den Fragen des Fleet Managements. Dabei sind Prognosen (Forecasting) enorm wichtig: zum einen für das Sparen von Kosten und damit das Halten oder Steigern der Rentabilität, zum anderen aber auch für das sorgfältige Beraten der Endkunden. Seriöse Beratung und Verkaufen setzen auch vollständige und aktuelle Daten voraus.

Durch die Einführung von Evatic wurden die Service-Techniker bei Witzig vom täglichen Papierkram entlastet. Die papierlose, automatische Planung und Abwicklung stiess auf grosse Begeisterung und ersparte den Mitarbeitern manchen «administrativen» Kilometer. Die Effizienz, welche durch das Service Management ermöglicht wurde, macht sich aber auch für die Kunden bezahlt. Die Rentabilität der Maschinen und Endgeräte hängt – von den Arbeitskosten bis zum Verbrauchsmaterial – weitgehend von einer rationellen Planung und Organisation ab. Evatic übernimmt dabei eine zentrale Funktion. Auch die Bewirtschaftung des Ersatzteillagers wird durch Evatic erleichtert. Allerdings ist die Lösung hier auf die Disziplin aller Techniker angewiesen, denn

Anwender-Tipp

«Für uns war es wichtig, mit einem Anbieter zusammen zu arbeiten, der das «Service-Geschäft» und den damit verbundenen Gesamtprozess auch wirklich versteht.»

Jens Bjørnsen, Leiter Geschäftsbereich Bürobedarf und -technik, Witzig The Office Company

nur was richtig erfasst wird, kann auch korrekt im System abgebildet werden. Ganz ohne das Zutun der Anwender kommt hingegen die Machine-to-Machine-Kommunikation (das Internet der Dinge) aus, welche mit Evatic möglich ist. Das Überwachen und Dokumentieren der zu wartenden Maschinen war früher sehr teuer, aufwändig und unvollständig. Heute übernimmt Evatic diese Funktion selbständig - einfach, übersichtlich und papierlos.

Fazit

Intelligentes Service Management ist bei Witzig heute dank Evatic Realität. Dazu gehören die Planung und Disposition der Techniker, die Automatisierung der Rapporte und Rechnungen und vor allem die Überwachung und Weiterentwicklung der Serviceverträge. Grosskunden erhalten verlässliche Voraussagen über Kosten für Service-Arbeit und Verbrauch an Ersatzteilen. Diese Forecasts beruhen auf gültigen und vollständigen Daten, welche mit Evatic erhoben und verarbeitet werden. Oder anders formuliert: Ohne Evatic keine Service-daten, ohne Daten keine Voraussage, ohne Voraussage keine langfristigen Partnerschaften mit Kunden. Dank Evatic von Mathys kann Witzig flexible Leistungen erbringen, sind die Prozesse transparent und werden in der richtigen Qualität zeitnah und zum besten Preis angeboten. Möglich machen dies Funktionen wie die Echtzeit-Planung von Technikern, die Überwachung von Endgeräten und aktuelle Service-Kennzahlen. Die Rendite von Serviceverträgen, von Endgeräten, von Kunden und von Regionen sind heute auf Knopfdruck automatisch, zuverlässig und einfach zugänglich. Natürlich entstehen ganz beiläufig alle notwendigen Informationen und Daten, um die richtigen strategischen Entscheidungen zu fällen. <<

Erfahren Sie

- Wie Service-Teams dank vereinfachter und papierloser Abläufe noch profitabler werden.
- Warum die automatische Überwachung der Rendite von Serviceverträgen Teil des Service Managements ist.

Das Projekt

Kunde:	Witzig The Office Company 8501 Frauenfeld
Mitarbeiter:	200
User:	> 15
Branche:	Detailhandel, Elektronik, Informationstechnologie
Thema:	Service Management
Anbieter:	Mathys Informatik AG 5035 Unterentfelden
Lösung:	Evatic

