



«Wir können viel schneller reagieren und müssen den Service-schein nicht mehr drei Mal in die Hand nehmen. Stattdessen können wir sämtliche Daten direkt digital und leserlich auf dem Tablet erfassen.»

**Thomas Siedler,**  
**Geschäftsführender Gesellschafter**  
**Cald'oro GmbH**



## Case Study

# Der perfekte Kaffee dank Service-Automatisierung

Für ein Kleinunternehmen, das in der Kaffeemaschinenindustrie tätig ist, sind hochqualitative Produkte und ein persönlicher Kundendienst das A und O, um wettbewerbsfähig bleiben zu können. Das weiss auch Thomas Siedler. Er ist seit 2010 zertifizierter SCAE Barista und lebt nun seine Leidenschaft für hervorragenden Kaffee bei Cald'oro voll aus.

Bevor Cald'oro die SAP Field Service Software von Coresystems implementierte, füllten die Techniker die Servicescheine noch von Hand auf Papier aus. Die Mitarbeiter im Büro wussten oft nicht, wo sich der Kunde, der Servicetechniker oder der nächste Serviceabruf befand. Die Aussendienstmitarbeiter verbrachten viel Zeit damit, sich zu organisieren, z.B. um den Standort des Kunden ausfindig zu machen, Mitarbeiter im Backoffice anzurufen und herauszufinden, wann der letzte Serviceabruf stattgefunden hatte.

### Alle Informationen in der Tasche

Mit der Serviceautomatisierung wollte Cald'oro zum einen die Effizienz steigern, zum anderen wollte das Unternehmen den Aussendienstmitarbeitern mehr Informationen für ihre Kundenbesuche zur Verfügung stellen. Das Unternehmen hatte sich aber auch zum Ziel gesetzt, den Fakturierungsprozess zu verkürzen. Thomas Siedler, Geschäftsführender Gesellschafter der Cald'oro GmbH, entschied sich aus zwei Gründen für Coresystems: Zum einen ist er von der Einfachheit der Software selbst überzeugt und zum anderen gefällt ihm die engagierte Haltung der Coresystems Mitarbeiter.

Das Cald'oro Team besteht aus 10 Mitarbeitenden und so ging die Implementierung relativ schnell vonstatten. Die Techniker erhielten ein Tablet, auf dem die SAP Field Service App installiert ist. Erste Vorteile waren bereits nach kurzer Zeit ersichtlich: Einige Prozesse wurden sofort effizienter und die Rechnungsstellung schneller.

### Über Cald'oro GmbH

„Den perfekten Kaffee gibt es nicht, aber dank unserer Produkte kommen wir dem schon sehr nahe“. So lautet das Motto von Thomas Siedler, Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter bei Cald'oro GmbH. Das Unternehmen wurde 2006 im österreichischen Kufstein gegründet und steht für erstklassigen Kaffee genuss. Cald'oro vertreibt hochqualitative Kaffee- und Heissgetränkeautomaten in ganz Österreich. Das Unternehmen verfügt über sein eigenes Serviceteam und unternimmt auch die Reparaturen und Wartungsarbeiten an seinen Produkten.

### Adresse

Caldoro GmbH  
Gewerbepark Süd 5  
6330 Kufstein, Austria

[www.caldoro.com](http://www.caldoro.com)



„Wir sehen viele Vorteile in diesem System. Der Wechsel von Papierberichten zu einer digitalen Lösung verschafft uns einen enormen Zeitvorsprung. Wir können viel schneller reagieren und müssen den Serviceschein nicht mehr drei Mal in die Hand nehmen. Stattdessen können wir sämtliche Daten direkt digital und leserlich auf dem Tablet erfassen“, erklärt Siedler.

Die Techniker sparen nicht nur Zeit, sondern können sämtliche Daten direkt auf dem Tablet erfassen und anschliessend den Bericht generieren, auf dem sogar die Unterschrift des Kunden angezeigt wird. Zusätzlich können sie dem Kunden den Serviceauftrag in elektronischer Form via E-Mail zustellen, was die Transparenz weiter verbessert. Sämtliche Aktivität ist protokolliert und kann über die Cloud abgerufen werden. Die Techniker können Kundentermine einsehen und wann der letzte Serviceeinsatz stattfand oder wann der nächste Jahresservice fällig wäre. Kurz: Alle Informationen werden im System gesammelt und sind jederzeit verfügbar.

### **Aktive Unterstützung der Aussendienstmitarbeiter**

„Seit ich mit der mobilen Lösung von Coresystems arbeite, hat sich viel verändert: Ich kann Aufträge viel schneller erstellen, oder Ersatzteile viel schneller herausuchen. Ich sehe auf einen Blick, welche Arbeiten der Techniker vor mir durchgeführt hat und was das Problem war“, erklärt Daniel Reichert, Servicetechniker bei Cald'oro GmbH. „Es geht einfach viel schneller. Dank der mobilen Lösung sieht man bei jeder Maschine, was zuletzt getauscht wurde und welches Teil wann kaputt war. So kann ich die Fehler viel schneller eingrenzen.“

Doch die SAP Field Service Software unterstützt Cald'oro nicht nur bei der Prozessoptimierung. Sie erhöht auch die Kundenzufriedenheit, und zufriedene Kunden führen letztlich zu mehr Umsatz. Einer dieser zufriedenen Kunden ist Sepp Greil: Der Hotelier setzt Cald'oro Maschinen ein, um seinen Hotelgästen erstklassigen Kaffee servieren zu können. Er ist begeistert von der innovativen Lösung: „Ich möchte mich recht herzlich für die grossartige Serviceleistung bedanken. Für mich war die Auflistung auf dem iPad total neu, aber sehr übersichtlich. Die Dienstleistung war komplett nachvollziehbar und ist viel schneller und effizienter abgelaufen. Ich kann der Firma zu diesem Schritt nur gratulieren, denn damit kommen sie auch uns ganz extrem entgegen.“

### **Über Coresystems AG**

Coresystems AG ist die Nummer 1 für SAP Business One & SAP Field Service Lösungen. Mit den SAP Business One Solutions werden Ihre Abläufe effizienter und das schafft Ihnen die Möglichkeit Ihre Unternehmensprozesse zu verbessern. Seit der Gründung im Jahr 2006 vertrauen mehr als 200'000 Anwender weltweit auf die Kompetenz und die Lösungen des IT-Unternehmens. Führende Unternehmen über verschiedene Industrien nutzen die Technologie und Expertise von Coresystems um ihre Gewinne zu erhöhen, neue Märkte zu erschliessen und ihre Leistungen von anderen abgrenzen zu können. Flexibel, mobil und extrem benutzerfreundlich! Wir bieten Ihnen die Werkzeuge um alle Aspekte Ihrer Prozesse effizienter und näher am Menschen zu gestalten.

Wir führen SAP Business One ein, bieten Beratung, Support und Training.

Das Unternehmen mit Hauptsitz in der Schweiz betreibt weitere Niederlassungen in Freiburg und Berlin.

[www.coresystems.ch](http://www.coresystems.ch)