

“WPA har øget vores omsætning med 10 til 15 %”



## En god kop kaffe starter med god service

**Desværre var House of Coffee ved at drukne i papirarbejde. Virksomheden undersøgte forskellige løsninger og valgte WPA Mobile fordi systemet er fleksibelt og giver overblik.**

House of Coffee har etableret et nyt servicesystem, der gør det nemt for kunderne at få en god kop kaffe. Konceptet hedder fuldservice, og betyder at kunden ikke skal tænke på opfyldning, rengøring og vedligeholdelse af automater. Skulle der ske en fejl, skal kunden blot oplyse et serienummer hvorefter medarbejderne kan se, hvilke ydelser der er tilknyttet den pågældende automat.

“Sådan et system stiller store krav til, at vi har korrekt information om vores kunder”, fortæller Leif Svarer, afdelingschef hos House of Coffee. “Typisk har vores kunder flere anlæg installeret på samme adresse. Når en servicetekniker kommer ud til kunden, skal han vide, hvilke anlæg der skal serviceres, om kunden har en serviceaftale, eller om opgaven skal faktureres” fortæller han.

### Værdifuld information

Med løsningen fra WPA Mobile sender serviceteknikerne opdateret information tilbage til kontoret. “Det er meget værdifuld information vi får retur. Vi har fået fuldstændig styr på, hvilke kunder der har serviceaftaler, og hvilket udstyr de har stående. Kunderne bliver faktisk overraskede, når vi har mere styr på det, end de selv har”, siger Leif Svarer.

“Et af resultaterne er, at vi får faktureret flere opgaver” siger Leif Svarer. Han vurderer, at House of Coffee her har hentet en meromsætning på mellem 10 til 15%. “Vi får faktureret alt og vi fakturerer det rigtige beløb” siger Leif Svarer og forklarer, at montørerne får registreret alle reservedele, fordi de afslutter ordrer med det samme.

Samtidig giver WPA systemet en hurtig faktureringsproces. Når serviceteknikeren er færdig hos kunden, afslutter han ordren på PDA'en, og den sendes retur til kontoret. “Udfører vores tekniker en opgave om formiddagen, så har kunden fakturaen dagen efter” siger Leif Svarer og fremhæver, at det kan mærkes i pengekassen.

### Små arkivskabe med hjul på

To personer koordinerer og planlægger de mere end 500 serviceopgaver, som hver uge bliver udført af serviceteknikere i hele landet. “Vi har fået et super godt overblik over serviceteknikerne, og vi laver markant færre fejl” fortæller Camilla Fisker. Camilla er salgs- og servicekoordinator. Hun husker hvordan der førhen blev spildt en masse ressourcer på fejl og dobbelt-registrering.



### Oversigt

#### Profil

House of Coffee er en del af ISS Facility Services A/S og er Danmarks førende leverandør af drikke- og fødevarerautomater.

#### Situation

Serviceordrer og rapporter blev faxet frem og tilbage mellem kontor og servicebiler og House of Coffee søgte en løsning der samlede alle arbejdsprocesser i samme system. Desuden var det et krav at teknikkerne selv kunne oprette serviceordrer uden at involvere kontoret.

#### Løsning

WPA blev tilpasset til virksomhedens ønsker og integreret til SAP. Planlægningsværktøjet kører på en 40" skærm på kontoret og giver det nødvendige overblik og teknikkerne anvender en HTC PDA.

#### Resultat

- omsætning øget mellem 10 til 15 %
- ingen dobbeltregistrering
- færre administrationsomkostninger og fejl
- mere tilfredse kunder
- faktureringsstid ned til 1 dag
- mindre lager



"Når vi fik arbejdsrapporter retur fra vores serviceteknikere, sad vi og indtastede dem manuelt" siger Camilla Fisker og fortæller, at det hverken var nemt at læse teknikernes kommentarer eller særlig spændende. "I dag har vi faktisk ikke noget papir mellem kontoret og vores teknikere. Det hele kører via WPA og dermed undgår vi dobbelt-registrering, en masse andre fejl og så er det mere effektivt" siger hun. Hun vurderer faktisk, at WPA systemet giver deres serviceteknikere tid til ét ekstra kundebesøg hver dag.

Leif Svarer er helt enig i, at det er dejligt at slippe for alle de håndskrevne arbejdsordrer og arbejdsrapporter. "Med alt det papir var vores servicevogne jo nærmest små arkivskabe med hjul på" fortæller han og smiler.

### Lager opgøres dagligt

Virksomhedens servicebiler fungerer som små lagre. Tidligere opgjorde teknikeren lageret en gang om ugen, men nu bliver det gjort, så snart ordren afsluttes. "Vi har fået et præcist billede af, hvad der ligger ude i bilerne, og dermed kan vi nedbringe lageret" siger Leif Svarer.

Serviceteknikerne sparer samtidig en masse tid på at opgøre forbruget i deres servicebiler. "Samlet set tror jeg at WPA sparer mig for op til 1 times papirarbejde om dagen" siger Torben Jensen, der er servicetekniker i House of Coffee.

"Når jeg bruger en reservedel, registrerer jeg den i WPA med det samme. Næste morgen modtager jeg en kasse svarende til mit vareforbrug dagen før, og jeg er klar til at begynde dagens serviceopgaver" siger Torben Jensen.

### Undervisning er vigtig

Torben Jensen har været servicetekniker i mere end 8 år og kender alt til at drukne i papirarbejde. "WPA har gavnet gevaldigt i vores hverdag" siger han der har haft nemt ved at vænne sig til et nyt system. "Det er lidt som at lære at køre bil. Det kræver indlæring i starten, men nu tænker jeg overhovedet ikke over det".

Alle medarbejdere i House of Coffee fik undervisning i brug af WPA systemet. "Undervisningen skal være fokuseret på den grundlæggende brug af WPA, og så skal den afstemmes, så den passer til den enkelte situation" siger Leif Svarer. "WPA kan utroligt mange ting, men undervisningen bør kun omhandle det grundlæggende" siger han. Som supplement til undervisningen har House of Coffee lavet en lille manual som serviceteknikerne har fået udleveret.

House of Coffee lavede 14 dages grundig test af WPA, hvorefter de startede udrulning af systemet. "Vi stoppede med vores gamle system fredag og startede med WPA mandag", siger Leif Svarer. Det var en hård opstart, men han understreger, at sådan vil det altid være, når man skifter til et nyt system.

"Det er jo ikke kompliceret. Registrer de reservedele du har brugt og afslut ordren. Så er jeg klar til den næste og skal ikke til at lave en masse papirarbejde."

Torben Jensen, Servicetekniker,  
House of Coffee

### Detaljer

Virksomhed  
House of Coffee  
www.houseofcoffee.dk

Branche  
Drikke- og fødevarerautomater

Ansvarlig  
Leif Svarer  
Afdelingschef

Telefon  
(+45) 7012 1111

Software  
WPA Plan og WPA Klient (PDA)

Hardware  
HTC p6500

Start  
Maj 2008

ERP-system  
SAP

Mobilselskab  
TDC Mobil

Antal montører  
14

side 2 af 2