

**PRESSEMITTEILUNG FRANKE KAFFEEMASCHINEN AG****Neue mobile Service-Lösung für Franke  
Coffee Systems****Mit Aroma und Service zum Erfolg**

**Ein professioneller Service steht beim Kaffeevollautomaten-Hersteller Franke Coffee Systems im Vordergrund. Mit der neuen mobilen Service-Lösung können die Servicetechniker ihre Kunden gezielter betreuen und schneller reagieren. Die Inbetriebnahme in der Schweiz ist nun abgeschlossen und der Kundendienst der Franke Kaffeemaschinen AG arbeitet heute erfolgreich mit der Lösung. In Kürze erfolgt der Rollout in Deutschland.**

Der Dienst am Kunden wird bei Franke gross geschrieben. Kein professionelles Gerät wird ohne zugehörige Serviceleistungen verkauft. Der Ausbau im Servicebereich bringt nun zusätzliche Vorteile für alle Beteiligten: Der direkte Kontakt zum Fachmann stärkt das Vertrauensverhältnis, als Schnittstelle zum Hersteller erhöht der Techniker die Kundenbindung. Dafür kann der Kunde – je nach Servicevereinbarung – auch ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten und am Wochenende auf professionelle Unterstützung und schnelle Hilfe zählen. Die mobile Lösung auf Basis des Siemens Standardframeworks MobiEnterprise dient als Schlüssel dazu.

**Papierverkehr überflüssig**

Ziel des Projekts ist die mobile Anbindung der technischen Servicekräfte an die Zentrale. Nach der Schweiz folgt nun Deutschland, danach soll der Rollout auch in weiteren Ländern erfolgen. Die Servicetechniker bekommen ihre Aufträge über robuste Windows Mobile Geräte, Anfragen werden über die zentrale Disposition geleitet. Der gesamte Prozess der Servicesteuerung und der Abwicklung erfolgt damit elektronisch, der üblicherweise anfallende Papierverkehr wird überflüssig. Damit können Reaktionszeiten verkürzt und potenzielle Fehlerquellen eliminiert werden. Davon profitiert auch der Kunde: Sämtliche Informationen über jeden Service-Einsatz durch Franke stehen ihm innert kürzester Zeit übersichtlich und detailliert gegliedert zur Verfügung. Diese Transparenz dient dem Kunden, die Kontrolle über beanspruchte Service-Leistungen zu behalten.

**Kommunikation via PDA**

Zielgerichtet erhalten die Servicetechniker neben einer detaillierten Auftragsübersicht immer genau die Informationen, die sie benötigen, um einen aktuellen Vorgang bearbeiten zu können. Je nach Prozessschritt bekommen sie auf ihrem PDA nur die logisch möglichen nächsten Aktionen angeboten. Sie sehen beispielsweise die entsprechenden Funktionen von der Kalenderansicht bis zur Kundenbestätigung inklusive Vorschläge zum benötigten Material und werden nicht mit Informationen überhäuft. Besonders wichtig ist die elektronisch verfügbare Gerätehistorie und individuelle Konfiguration jeder Kaffeemaschine. Der Hintergrund: Die Maschinen sind in der Regel individuell für die Kunden angefertigt.

\*\*\*\*\*

### **Über Franke Coffee Systems**

*Franke Coffee Systems ist ein weltweit führender Anbieter von professionellen, vollautomatischen Kaffeemaschinen und gehört zur international tätigen Franke Gruppe. Das Unternehmen ist mit eigenen Gesellschaften in der Schweiz (Hauptsitz in Aarburg), in Deutschland, in den USA, in Holland, in Österreich sowie UK und Japan vertreten und beschäftigt zusammen über 500 Mitarbeitende.*

*Ausgewählte Vertriebspartner vertreten Franke Coffee Systems auf der ganzen Welt. Dieses globale Netzwerk macht das Unternehmen zum idealen Begleiter für internationale Kunden sowie Grossprojekte und erlaubt es, weltweit auf lokale Kundenbedürfnisse einzugehen.*

*Dem Einsatzgebiet der Produkte und Systeme von Franke Coffee Systems sind praktisch keine Grenzen gesetzt. Man findet sie in trendigen Cafés genau so wie in der modernen Systemgastronomie.*

#### **Kontakt:**

*Franke Kaffeemaschinen AG  
Jeannine Zumstein, Leiterin Marketing  
Postfach 235  
CH-4663 Aarburg  
Tel. +41 (0) 62 787 33 40  
Fax +41 (0) 62 787 30 45  
[jeannine.zumstein@franke.com](mailto:jeannine.zumstein@franke.com)  
[www.franke-cs.com](http://www.franke-cs.com)*

### **Siemens IT Solutions and Services**

*Siemens IT Solutions and Services ist ein international führender Anbieter von IT-Lösungen und -Services und liefert entlang der IT-Dienstleistungskette alles aus einer Hand: vom Consulting mit spezifischem Branchenwissen über die Systemintegration bis zum Management komplexer IT-Infrastrukturen. Darüber hinaus vervollständigt Siemens IT Solutions and Services die Angebotspalette der Siemens-Sektoren mit Software-Entwicklungen und IT-Lösungen. Die Siemens-Division erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2008 mit etwa 43.000 Mitarbeitern rund 5,3 Mrd. EUR Umsatz – rund 70 Prozent davon werden ausserhalb des Siemens-Konzerns erzielt. In der Schweiz ist Siemens IT Solutions and Services besonders in den Bereichen Defense and Security, Financial Service & Health, Manufacturing und im Public Sector tätig.*