



Evatic skaper effektivitet og lønnsomhet hos Café Bar

Café Bar, eid av det Europeiske vendingsselskapet Autobar Group, er markedsledende på kaffe og kaffemaskiner i office coffee-segmentet i Norge.

Café Bar betjener hele det skandinaviske markedet, og bruker Evatic som støtte for alle arbeidsprosesser fra tilbud til ettermarked/service.

Café Bars utfordring

Café Bar hadde i 2006 en enorm markedsvekst, bl.a. gjennom oppkjøpet av Christiania Kaffebryggeri AS, hvilket gjorde administrative oppgaver krevende. Det ble viktigere enn noensinne å få full kontroll over den sterkt voksende maskinparken, de mange kundene, og ikke minst alle kontrakter og forpliktelser knyttet til serviceytelse.

Café Bar benyttet tidlig i denne perioden et egenutviklet system for servicehåndtering. På et tidspunkt kjørte de flere støttesystemer ved siden av hverandre, men ingen av disse fungerte optimalt og var ikke integrert. Det var derfor tungt for Café Bar å fortsette den raske veksten uten å endre systemer.

“Tidligere hadde vi manglende system for å håndtere serviceoppdrag. Vi hadde ikke kontroll over servicehistorikken på kundene eller maskinene. Etter flere oppkjøp trengte vi bedre oversikt over de ulike serviceavtalene vi hadde hos kundene, og en bedre oversikt over hvilke type maskiner kundene hadde. Vi savnet pålitelig informasjon om lønnsomheten knyttet både til våre mange kunder og de enkelte kaffemaskinene som var plassert ute hos disse kundene”.

Thor Sigurthorsson, økonomisjef hos Café Bar

En slik løsning var ikke tilstrekkelig for en bedrift som Café Bar, som er helt avhengig av å kunne tilby rask og effektiv kundeservice slik at kundene aldri går tom for ingredienser eller opplever en maskin som ikke fungerer optimalt. Café Bar hadde behov for et system som kunne



effektivisere hele denne prosessen og gi full kontroll over kundekontrakter, maskiner, leveranser, og samtidig skape lønnsomhet for Café Bar.

“Da vi begynte å undersøke hva slags systemer som fantes på markedet, ble vi raskt klare over at det bare fantes én leverandør som virkelig kunne tilby den funksjonaliteten vi hadde behov for i ett og samme system. Og det var Evatic”

Thor Sigurthorsson, økonomisjef hos Café Bar

Evatics løsning

Konsulent-teamet

Gjennom et forprosjekt ble Café Bars utfordringer, behov og ønsker nøye gjennomgått av Evatics prosjektkonsulenter. Nye og mer hensiktsmessige arbeidsrutiner ble utarbeidet i samråd med Café Bar for å sikre kompetanseoverføring i alle ledd og full utnyttelse av det nye servicesystemet. Evatics CRM-modul ble implementert for å sørge for komplett oppfølging av Café Bars prospekter og kunder. Evatics systemkonsulenter foretok nøye konfigurering av funksjonaliteten i Evatics service-modul, slik at løsningen skulle bli optimal og føles skreddersydd for Café Bar og deres måte å yte kundeservice på.

Alle serviceavtaler, serviceoppdrag - både leveranser, planlagt vedlikehold og hasteoppdrag, og fakturering knyttet til disse blir i dag tatt hånd om av Evatic.

Effektiv routing

Café Bar er brukere av Evatic routingsystem, som er tilkoblet service-modulen. Her kan de på en enkel måte legge opp routing-oppdrag, og selv bestemme hvilke kunder som skal tilhøre en gitt rute. Evatic regner ut leveransen av varer i form av hvilke/hvor stort volum ingredienser som kaffebønner, kakao, o.l hver enkelt kunde som tilhører den valgte ruten behøver påfyll av.



Alle Café Bars serviceteknikere gjør rapportering via Evatic Mobile, slik at all dokumentasjon knyttet til et oppdrag sendes tilbake til Evatic direkte etter at oppdraget er fullført. Dette skaper grunnlag for automatisk fakturering, i tillegg fjernes kilder til feilrapportering.

“Dette effektiviserer arbeidsdagen vår dramatisk. Alle vi teknikere får tilsendt våre routingprosjekter direkte til våre mobile terminaler, og all rapportering foregår elektronisk”. Servicetekniker, Café Bar.

Lønnsomhet i alle ledd

Café Bars Evatic-installasjon er integrert med økonomisystemet iScala, som brukes for regnskapsføring og lønn. I Evatic har man full oversikt over inntekter og kostnader, brutt ned til hver enkelt kaffemaskin. Effektiviteten på serviceavdelingen kan nå enkelt overvåkes, og systemet hjelper Café Bar å være effektive når aktiviteten på serviceavdelingen er på sitt høyeste.

“Vi har endret vår måte å arbeide på etter at vi begynte å bruke Evatic. Nå kan vi vurdere effektivitet knyttet til teknikerteam og gjøre lønnsomhetsanalyser på et helt annet nivå enn tidligere. Systemet er sømløst integrert med vårt økonomisystem, og gir så gode rapporteringsmuligheter at statistikkverktøyet benyttes aktivt i vårt strategiarbeid”.

Thor Sigurthorsson, økonomisjef hos Café Bar

Café Bar vokser videre med Evatic -En skandinavisk løsning

Café Bar er i dag i full drift med Evatic i hele det Skandinaviske markedet. Da Sverige for noe tid tilbake skulle velge servicesystem var det helt naturlig å se til Norge. Café Bar Sverige jobber på en ulik måte, fordi en større andel av kaffemaskinene er volumbasert og teller antall fylte kopper. Hver maskin har et tellerverk og det er antall brukte kopper som beregner alle faktorer så som prisnivå, kontraktstype og serviceintervall, helt identisk med hvordan kopi-maskinbransjen har jobbet i årevis. Selv om Sverige jobbet noe ulikt Norge, dekte Evatics standardfunksjonalitet alle tilleggskrav Café Bar Sverige hadde.

“Vi visste at Evatic siden 90-tallet har vært markedsledende på servicesystem for kopi- og print-industrien i Norge. På grunn av deres kompetanse og funksjonalitet knyttet til dette, var vi ikke i tvil om at Evatic ville være riktig også i Sverige.”

Thor Sigurthorsson, økonomisjef hos Café Bar

I dag er også Café Bar Danmark i gang med å bruke Evatic.

Kort om installasjonen:

Kunde siden: 2007

Antall brukere: 150

Integrert med: iScala

Antall maskiner i databasen: ca. 25.000

Vending/automatsegmentet er en bransje i vekst. Med mange aktører på markedet blir det stadig viktigere å kunne yte rask, effektiv og god kundeservice som samtidig er lønnsom for bedriften. Evatic har mange kunder som driver innenfor denne industrien.

Ta gjerne kontakt med oss dersom du ønsker å vite hva Evatic kan gjøre for din bedrift. sales@evatic.com