

FIELD SERVICE

## ZUVERLÄSSIGE, STETS VERFÜGBARE FUNKTIONALITÄT AN ALLEN ORTEN

Kaffeemaschinen Experte Schaerer setzt im Außendienst auf robustes V110 Laptop von Getac

### / Herausforderung /

Zur Wartung, Reparatur, Neumontage und Instandhaltung seiner professionellen Kaffeemaschinen benötigt die Schaerer AG zuverlässige mobile Geräte für den Einsatz in rauen Umgebungen: Oft kommt es vor, dass Außentechniker längere Zeit zu Fuß bei jeder Wetterlage zu ihrem Einsatzort unterwegs sind – in Skigebieten in 3000 Meter Höhe auf dem Berg, in Bergrestaurants oder bei widrigen Witterungsbedingungen auf Schiffen, daher müssen die Geräte auch Spritzwasser und extremen Temperaturen standhalten.

### / Lösung /

Mit Einführung der robusten V110 Laptops optimiert Schaerer nicht nur die Qualität seiner Rapports bzw. Berichte sondern gibt seinen Servicetechnikern auch die Möglichkeit, Fachpläne mobil herunterzuladen und die Arbeiten vor Ort zeitgleich zu dokumentieren. Beeindruckt hat die überzeugende Robustheit des V110, die einfache Bedienbarkeit seiner Tastatur, die wie eine normale Tastatur zu bedienen ist, sowie die komfortable Größe des Bildschirms. Das V110 konnte weiter mit zahlreichen Anschlüssen sowie der variablen Nutzung des Geräts als Tablet für mehr Mobilität oder als Notebook für die besser Eingabe der Berichte punkten; aber auch mit der verlässlichen, stabilen Konnektivität, die bei Kunden vor Ort essenziell ist.

### / Vorteile /

Aufgrund seiner robusten Eigenschaften und ganztägigen Batterieleistung erweist sich das V110 als optimaler Begleiter für Einsätze im Außendienst. Da Getacs Hardware deutlich stabiler ist als die der Vorgängermodelle, muss Schaerer mittlerweile nur noch eine Geringe Anzahl an Ersatzgeräten vorhalten.



Sichert den zuverlässigen Service  
des Schaerer Außendienstes:  
Das Getac V110  
Fully Rugged Laptop



## / Herausforderung /

Die Schaerer AG mit Hauptsitz im schweizerischen Zuchwil (Kanton Solothurn) zählt zu den führenden Anbietern für vollautomatische professionelle Kaffeemaschinen. Als Traditionsunternehmen mit langjähriger Geschichte steht die Marke Schaerer für Schweizer Werte verbunden mit tiefgreifendem Kaffeewissen.

Als Teil der WMF Group gehört Schaerer seit 2016 zur französischen Groupe SEB und ist dank seiner drei Tochtergesellschaften in Deutschland, Belgien und den USA sowie seiner mehr als 100 Partner in Europa, Amerika, Afrika sowie Asien-Pazifik weltweit präsent. Zum Kundenkreis der Schaerer AG zählen neben Unternehmen aus Gastronomie und Hotellerie auch Bäckereien, Convenience Stores, Take-aways und Büros.

Schaerer betreibt ein eng geknüpftes, hoch professionelles Service- und Wartungsnetz: In der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein stehen 53 Servicetechniker sieben Tage im Einsatz, um die Maschinen der Kunden technisch zu betreuen.

Zu den Hauptaufgaben gehören Wartung, Reparatur, Neumontage sowie Instandhaltung der Kaffeemaschinen. Jedem Außendienstmitarbeiter ist ein festes Gebiet zugeteilt, um Wege möglichst kurz zu halten. Dennoch umfasst der Einsatzbereich ein großes Spektrum – ausgedehnte Skigebiete, Bergrestaurants auf über 3.000 Metern Höhe oder Gastrobetriebe auf Ausflugsschiffen der Schweizer Seen. Einen Teil der Strecke legen die Außenteams oft zu Fuß zurück, häufig bei Regen oder Schnee. Ihr Arbeitsgerät muss deshalb zuverlässig und präzise auch unter widrigen Bedingungen funktionieren: Benötigt wird robuste Hardware mit hoher Stoß- und Wetterfestigkeit, Unempfindlichkeit gegenüber starken Temperaturschwankungen sowie stabiler, verlässlicher Konnektivität. Die Displays sollten in jeder Situation optimal lesbar sein.

## / Lösung /

Im Außendienst setzt Schaerer schon länger auf digitale Abläufe mit robusten Geräten. Die bisherigen Notebooks erwiesen sich jedoch weit weniger belastbar als erwartet und erzeugten zunehmend Frust, da sie vielfach reparaturbedürftig und nicht robust genug waren, um kleineren Stürzen zu trotzen. Ferner war die Eingabe über eine nur extern anschließbare Tastatur wenig bedienungsfreundlich und qualitativ ungenügend, ebenso wie die Eingabe der entsprechenden on-road erstellten Rapports. Auf der Suche nach innovativen Geräten mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis stieß das Unternehmen auf die robusten Laptops von Getac, allen voran die V110 Serie. „Mit der ETSchweiz Consulting GmbH als starkem Partner haben wir uns am Markt umgesehen und für uns passende Alternativen konkretisiert“, erläutert Hans-Jürg Marti, Direktor Vertrieb & Service für die DACH-Region.

„Wir haben etliche Geräte inspiziert, und da wir wichtige Entscheidungen nicht ohne die Anwender, unsere Servicetechniker, treffen wollen, haben wir sie in den Auswahlprozess mit eingebunden. Sie sollten drei Geräte verschiedener Anbieter beurteilen und in der Praxis testen. Die Wahl fiel eindeutig auf das V110 Laptop von Getac, besonders weil auch die Tastatur größte Zustimmung fand.“ Weitere starke Pluspunkte betrafen Robustheit und Displaygröße des V110, die Vielzahl der Anschlüsse sowie seine wahlweise Nutzung als mobiles Tablet oder als Notebook mit Tastatur.

Für Schaerers Serviceteam beginnt die Arbeit im Fahrzeug, wo sie zunächst mittels eigener Anwendung auf ihrem mobilen Gerät alle notwendigen Informationen vom Server laden. Startet die App, ist eine stabile Internetverbindung essenziell, damit das Team über aktuellste Auftragsdaten verfügt. Beim Kunden vor Ort müssen die Techniker benötigte Fachpläne oder

Serviceanleitungen direkt auf den Laptop laden. Jeder Vorgang erhält eine eigene Nummer, unter der jedes Detail erfasst, dokumentiert und mit der Datenbank in der Zentrale abgeglichen werden kann. „So entsteht eine unmittelbare Kommunikation zwischen Zentrale und Außendienst, sodass alle Berichte umgehend für die Kollegen im Innendienst zugänglich sind“, ergänzt Marti. „Dieses Prozedere trägt wesentlich zur Zufriedenheit unserer Kunden bei; denn wir können sehr schnell auf spezifische Gegebenheiten vor Ort reagieren, beispielsweise wenn es um Bestellungen oder Ersatzteile geht.“



Mit dem zum Tablet umfunktionierten V110 haben die Außendienstmitarbeiter von Schaerer auch unterwegs Zugriff auf alle notwendigen Auftrags- und Kundendaten.



„Das V110 Laptop von Getac hat mich überzeugt: seine Zuverlässigkeit und einfache Anwendung, die für Links- wie Rechtshänder geeignet ist. Wir schätzen seine Stabilität und Robustheit sowie die komfortable Bedienung des Touchscreens und der Tastatur, was insgesamt unsere tägliche Arbeit spürbar erleichtert.“

**Hans-Jürg Marti**  
Direktor Vertrieb & Service DACH-Region  
bei der Schaerer AG



## / Vorteile /

Schaerer erwartet mit Einführung des V110 Laptop eine deutliche Effizienzsteigerung. Wenige Wochen nach Umstellung auf das neue Gerät zeigt sich bereits eine markante Qualitätssteigerung der abgelieferten Berichte. Ein großer Vorteil für das Unternehmen, da die Dateneingabe mittels V110-Tastatur offenbar weit besser abläuft. „Die Geräte sind zwar erst seit kurzer Zeit im Einsatz, aber wir können schon bestätigen, dass unser Team sehr gut mit den Geräten klar kommt und die Abläufe reibungslos sind“, erklärt Marti.

Die Vorteile von Getacs V110 zeigen sich klar im Vergleich zu Schaerers Vorgängermodell: Da die Getac-Hardware deutlich robuster und langlebiger ist, benötigt das Unternehmen weit weniger Ersatzgeräte auf Vorrat. „Früher sind Displays häufig gebrochen, die Reparatur der Geräte hat zu viel Zeit in Anspruch genommen, was natürlich in einer Serviceorganisation nicht geht, wenn das Werkzeug fehlt,“ so Marti. „Inzwischen aber konnten wir in der Schweiz unseren Bestand von 100 auf 60 Geräte reduzieren. Und so ließen sich auch die Kosten deutlich senken.“

Während der Schweizer Kaffeeexperte vordem zusätzlich zur Anschaffung auch Reparatur und Ersatzgeräte extra finanzieren musste, profitiert Schaerer nun von der Langlebigkeit der robusten Getac Geräte und Getacs umfassender Bumper-to-Bumper-Garantie. „Wir sind froh, endlich keinen überflüssigen Aufwand mehr mit Reparatur oder Garantieleistung zu haben. Getac repariert zudem schnell – wir erhielten einmal ein Gerät mit kleinem Defekt und bekamen es innerhalb einer Woche nach Beanstandung wieder zurück.“ ergänzt Marti abschließend.

**schaerer**  
swiss coffee competence



## / SCHAERER AG UND SCHAERER DEUTSCHLAND GMBH /

Die 1892 gegründete Schaerer AG mit Sitz im schweizerischen Zuchwil (Solothurn) gehört zu den weltweit führenden Herstellern vollautomatischer professioneller Kaffeemaschinen. Als Traditionsunternehmen steht die Marke Schaerer für Schweizer Werte verbunden mit fundiertem Kaffeewissen. Schaerer unterstützt Kunden jeder Grösse weltweit dabei, ihren Gästen höchsten Kaffeegenuss in der Tasse zu bieten. Weiterhin zeichnet sich Schaerer durch Flexibilität und Individualität in Bezug auf Kundenanfragen, kundenspezifische Produkte, Grossaufträge oder auch bei dem Portfolio, das den

Kunden vielfältige, individuelle Konfigurationsmöglichkeiten bietet aus, egal wo diese zum Einsatz kommen.

Die Schaerer Deutschland GmbH wurde 1993 als erste Tochtergesellschaft der Schaerer AG gegründet. Das Team um Geschäftsführer Hans-Jürg Marti betreut insgesamt 120 Vertriebs- und Servicepartner in Deutschland und Österreich. Zu ihrem Kundenkreis gehören neben Unternehmen der Bereiche Gastronomie und Hotellerie, auch Bäckereien, Kettenbetriebe sowie Büros. Sitz des Unternehmens ist seit 2009 das baden-württembergische Lonsee-Urspring.



Das V110 ist ein kompakter und leichter Laptop mit 11,6" Display, der sich schnell von einem Notebook in ein Tablet verwandeln lässt. Trotz des leistungsstarken Intel® Core™-Processors, eines Flash-Speichers und einer reaktionsschnellen Grafikkarte wiegt das V110 nur leichte 2.1 kg und ist mit 3,9 cm außergewöhnlich dünn für ein vollrobusten Laptop. Dank der Getac eigenen QuadraClear®-Technologie bietet das Display eine unglaubliche Klarheit – sowohl in Innenräumen als auch im Freien bei direktem Sonnenlicht.