

Case Study: Services Industriels de Genève SIG, Le Lignon, Vernier

Die firmeninternen Postfächer werden multifunktional

Ausgezeichnete Idee, aber...

Die Services Industriels de Genève SIG (Industrielle Betriebe Genf) sind eine grosse und stark dezentralisierte Firma. Allein der Sitz in Le Lignon beschäftigt über 1'200 Menschen. Eine Fahrzeugflotte, Fotoapparate, Laptops und andere Geräte werden der Belegschaft des Sitzes temporär zur Verfügung gestellt. Für deren Verwaltung suchten Bernard Calzavara, Leiter Service-Center, und Julien Vierray, stellvertretender Leiter der Einheit Kundenbeziehungen und Services, eine einfache und interaktive Lösung. Diese Lösung sollte auch aus-

serhalb der Schalterstunden zugänglich sein – Tag und Nacht.

...wie lässt sie sich umsetzen?

Bei einer Präsentation der elektronischen Postfachlösung von Syspost entdeckten Julien Vierray und Bernard Calzavara das Potenzial dieses badge-gesteuerten Systems: Die Fächer sind individuell planbar, um alle von den SIG gewünschten Fahrzeugschlüssel und Arbeitsgeräte aufzunehmen. Aber wie sollten Reservierung, Abnahme, Rückgabe und Tracking der einzelnen Gegenstände elektronisch verwaltet werden?

Effizienz – ein Muss

Als öffentlicher Betrieb im Dienst von über 250'000 Kunden müssen die SIG exemplarisch sein in Bezug auf Effizienz. Für die neue interne Dienstleistung waren also nicht nur eine hohe Benutzerfreundlichkeit und eine totale Verfügbarkeit gefragt. Sie hatte auch effizienter zu sein als das bisherige System mit Abnahme und Rückgabe am Schalter.



Der Schliessfachschrank in der Eingangshalle der SIG: schlicht, elegant – repräsentativ.



Mit dem Badge am Sensor vorbei...



...und schon öffnet sich das Schliessfach!

Optimale Synergien

Dieses Team hat die ServiceBOX mit den SIG realisiert:

- Matoma Internet Consulting GmbH, Trossingen D, Software «Netlocker» – Analyse, Softwareentwicklung, Schnittstellen zu Zutrittskontrolle und SAP.
- Management Solutions AG, Zürich – Bereitstellung und Einbau der Elektronik, Verbindung mit dem Zutrittskontrollsystem.
- Sara S.A., Tenero – Herstellung des Schliessfachschrankes gemäss Bedürfnissen des Kunden und Anforderungen der Elektronik.
- Syspost AG, Wallisellen – Auftragnehmer, Leitung des Gesamtprojektes (Planung, Realisierung, Koordination).

Ein erfahrenes Team für die SIG

Die SIG teilten Syspost ihre Anforderungen mit. Nach eingehender Analyse kam Syspost zum Schluss, das Projekt ist realisierbar, und stellte ein Disziplinen übergreifendes Team von Spezialisten zusammen: Informatiker, Elektroniker und Stahlmöbelhersteller (siehe Kasten «Optimale Synergien»), die bereits ähnliche Aufgaben gelöst hatten. Die Verantwortlichen der SIG bildeten mit dieser Gruppe ein Projektteam.

Rückmeldungen durchwegs positiv

SIG nannte das neue System ServiceBOX. Von der Idee bis zur fertigen Lösung dauerte es nur ein Jahr. Installiert wurde die in den Farben der Serviceabteilung gestaltete Fachanlage im Eingangsbereich der SIG. Alles funktioniert Tag und Nacht zur vollen Zufriedenheit der Nutzer und der Projektverantwortlichen. Anlässlich einer Umfrage, an welcher über 70% der Angefragten teilnahmen, äusserten sich 97% der Antwortenden zufrieden bis sehr zufrieden über die neue Lösung.

Auch die einfache Bedienung wurde durch 97% bestätigt – und sogar 99% meldeten, die ServiceBOX erfülle genau ihre Bedürfnisse.

Dank der ServiceBOX reduzierte sich der Aufwand für die Verwaltung der Reservationen um 50%. Über 3'500 Papierrapporte pro Jahr werden eingespart, da das System die Abgabe- und Rückgabezeiten der Fahrzeuge oder des Materials automatisch registriert. Der zuständige Mitarbeiter kann sich neuen Aufgaben zuwenden und empfindet die vorgenommene Änderung als Aufwertung seines Arbeitsplatzes.

Intuitive, einfache Benutzung

Die durch die Arbeitsgruppe entwickelte Handhabung des Systems ist sehr intuitiv: Der Benutzer öffnet die Webanwendung Netlocker, wählt das gewünschte Fahrzeug aus, bucht und geht – ab dem gewählten Zeitpunkt – zur ServiceBOX. Er öffnet mit seinem Badge das Fach des Fahrzeugschlüssels, nimmt diesen heraus und legt ihn am

Ende der Reservierungszeit mit Hilfe des Badges ins gleiche Fach zurück. Die interne Verrechnung wird automatisch ausgelöst. Damit ist der gesamte Vorgang abgeschlossen. Für Fotoapparate und Laptops sind die Prozesse identisch.

Das System hat übrigens unerwartete Auswirkungen offenbart: Da den Nutzern mehr Wahlfreiheit und Selbstständigkeit gewährt werden, zeigen sie sich disziplinierter als früher: Sie füllen nun fast immer den Tank für den Nachfolger auf, bevor sie das Fahrzeug zurückgeben.

Weiterentwicklung vorgesehen

Bernard Calzavara und Julien Vierry sind sehr zufrieden. Sie planen bereits einen Leistungsausbaue der Lösung: Optimierung der Verwaltung der Fahrzeugflotte, Nutzung von Netlocker für die Buchung von Arbeits- und Sitzungsräumen in Le Lignon, Diversifikation der Leistungen im Transportbereich. Denn das Potenzial von ServiceBOX und Software ist noch längst nicht ausgeschöpft und weitere Anwendungen für die interne Kundschaft sind denkbar und möglich.



Julien Vierry (links), stellvertretender Leiter der Einheit Kundenbeziehungen und Service, und Bernard Calzavara, Leiter Service-Center

« Die ServiceBOX bietet die für die Optimierung unserer Dienstleistungen notwendige Vielseitigkeit. »



Die Rückseite des Schliessfachschranks mit offenem, elektrisch bedienbarem Rollladen: perfekte Zugänglichkeit, einfache Bedienung.