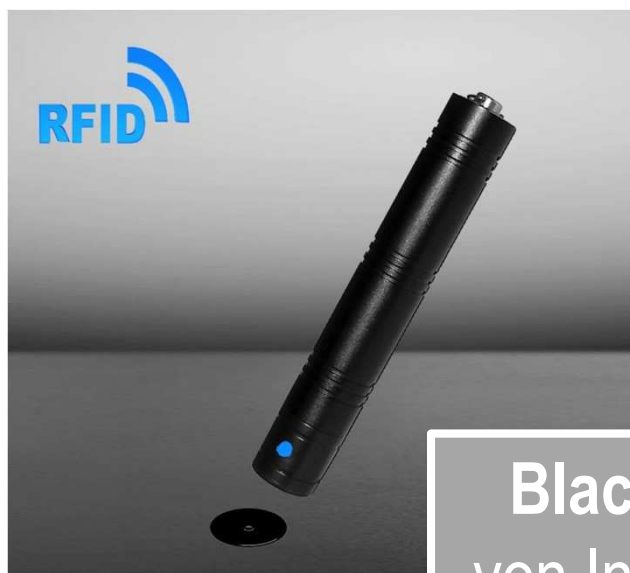




# Vorstellung Servicekontrolle...

---



Black Pen  
von Infotec24

...zur Verbesserung

- des **Jugendschutzes**
- des **Spielerschutzes**
- der **Servicequalität**

Coesfeld, 12.10.2015



## Gegenüberstellung IST- / SOLL- Zustand

IST - Zustand	SOLL - Zustand
<b>Komfortzone</b> Thekenbereich	<b>verlassen der</b> Komfortzone
<ul style="list-style-type: none"><li><i>trotz Arbeiten ohne Kasse erhöhter Aufenthalt des Servicepersonals im Thekenbereich</i></li><li><i>Konflikten wird aus dem Weg gegangen</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>regelmäßige Service- und Kontrollgänge in den Konzessionen</i></li><li><i>mehr SMA-Präsenz in den Konzessionen</i></li><li><i>Dokumentation Jugend- und Spielerschutz</i></li></ul>



## Unsere Ziele

---

- regelmäßige Kontrollgänge
  - zur Verbesserung des Jugend- und Spielerschutzes
  - zur Verbesserung der Servicequalität (z. B. Getränkeangebot, Aschenbecher säubern, etc.)
- besserer Überblick der anwesenden Gäste
- mehr Präsenz für den Gast in den Konzessionen
- Jugend- und Spielerschutzkontrollen durch eine digitale Signatur
- Dokumentation der Jugend- und Spielerschutzkontrollen
- besondere Vorkommnisse schneller erkennen
- schnellere Wahrnehmung neuer Gäste



## Installation und Funktion

---

- individuelle Anbringung der Kontrollpunkte an den wichtigsten Punkten in der Spielstätte, z. B.
  - Konzessionen, z. B. zwischen Gerätegruppen
  - tote Winkel
  - Ein- und Ausgänge
  - Toilettenwaschräume
- Anzahl der Kontrollpunkte nach Bedarf (Größe des Standortes)
- Anbringung der Kontrollpunkte einfach und schnell durch anschrauben oder kleben



## Installation und Funktion

---

- Kontrollpunkte im Thekenbereich individuell auf jeden SMA programmierbar
- Zeiten der Rundgänge individuell nach Größe des Standortes festlegen, z. B. Rundgang alle 30 Min.
- beim Rundgang
  - SMA nimmt Servicepen
  - SMA begeht alle Bereiche der Spielstätte, nimmt diese in Augenschein und führt folgende Tätigkeiten durch
    - ggf. Jugendschutzkontrolle bei eingetretenen Gästen
    - Servicekontrolle (Getränkeangebot, Sauberkeit)
  - Nach Begutachtung und Erledigung der Tätigkeiten hält die SMA den Servicepen zur Dokumentation an den Kontrollpunkt (Signalisierung durch LED und Vibration)



# Auswertung

Detailierter Bericht

Datenabfrage Excel CSV Druckvorschau Stat. Diagramm Zurück

Filtern nach

Datum/Uhrzeit: 01.06.2015 18:08  Kontrollstelle:  Route:  Person:  Status:

Sortieren nach

1: Datum/Uhrzeit A

2: Route A

Route	Geplanter Termin	Geplante Zeit	Kontrollstelle	Datensammler	Person	Ereignis	Kontrollzeit	Status
Spielstation	05.06.2015	13:30-14:30	K1.Eingang	21696	A.Schulz		05.06.2015 13:30:32	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	13:30-14:30	K1.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 13:30:45	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	13:30-14:30	K2.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 13:31:10	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	13:30-14:30	K3.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 13:31:25	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	13:30-14:30	K4.Flur / WC	21696	A.Schulz		05.06.2015 13:31:39	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	14:30-15:30	K1.Eingang					verpasst
Spielstation	05.06.2015	14:30-15:30	K1.Geldspiel					verpasst
Spielstation	05.06.2015	14:30-15:30	K2.Geldspiel					verpasst
Spielstation	05.06.2015	14:30-15:30	K3.Geldspiel					verpasst
Spielstation	05.06.2015	14:30-15:30	K4.Flur / WC					verpasst
Spielstation	05.06.2015	15:30-16:30	K1.Eingang	21696	A.Schulz		05.06.2015 15:34:59	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	15:30-16:30	K1.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 15:35:10	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	15:30-16:30	K2.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 15:35:35	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	15:30-16:30	K3.Geldspiel	21696	A.Schulz		05.06.2015 15:35:47	pünktlich
Spielstation	05.06.2015	15:30-16:30	K4.Flur / WC	21696	A.Schulz		05.06.2015 15:35:58	pünktlich

Total Record:745 (Note: If in front of Geplante Zeit adds '#' the expression is the second day)



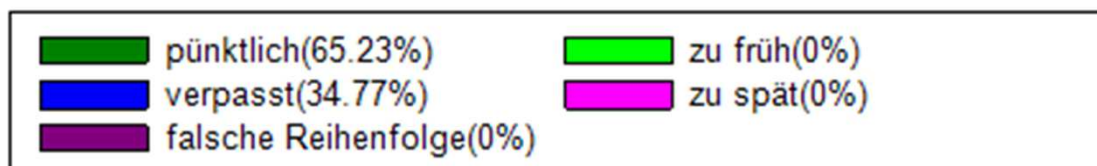
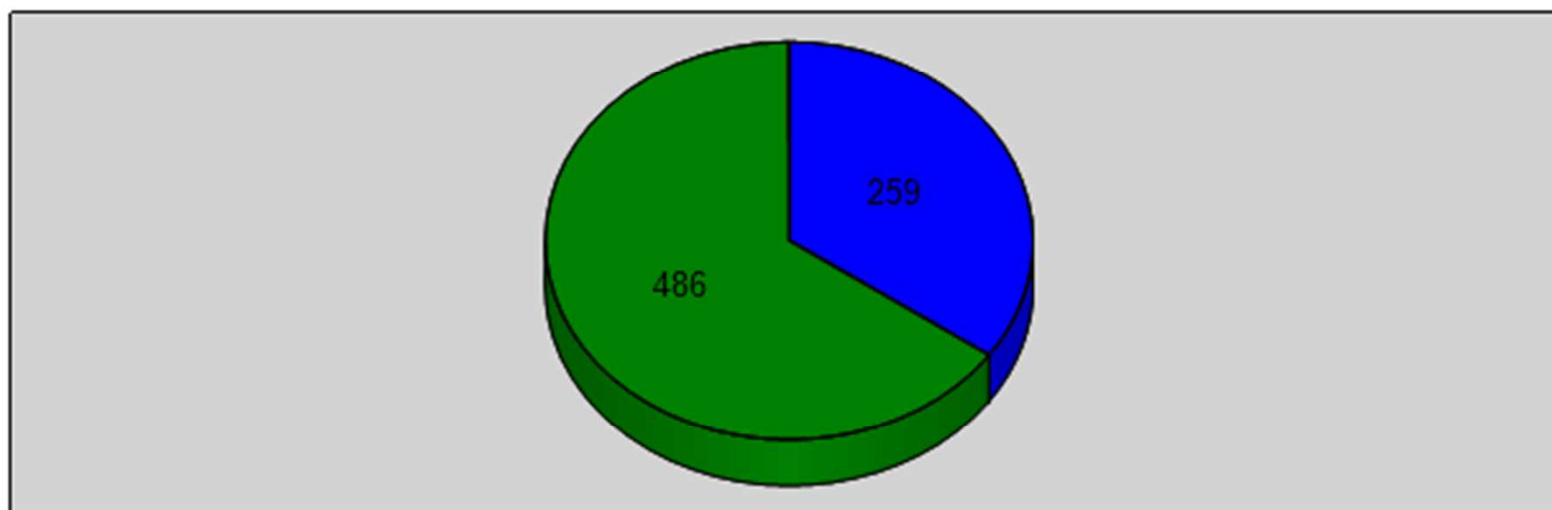
# Auswertung

## Detaillierter Bericht Kontrollstelle Stat. Diagramm

Zeitabfrage von: 01.06.2015 18:08

bis: 01.09.2015 18:08

Kontrollstelle





# Testerfahrung

---

- Testfiliale Remscheid
  - System nach Installation sofort verfügbar
  - Servicepersonal ist in den Konzessionen präsent
  - Überprüfung der Kontrollgänge durch Gebietsleitung möglich (Programmauswertung)
  - ohne Softwareentwicklung durch die ISIOS keine Fernauswertung möglich, Auslesung erfolgt derzeit in der Filiale über den Laptop der Gbl
  - Gespräch mit Servicepersonal bei nichtgemachten Kontrollgängen – Hintergrund erfragen
  - Verschiedene Ereignisse können programmiert werden:
    - Ausweiskontrolle durchgeführt (z. B. Ich bestätige, eine Ausweiskontrolle an diesem Ort durchgeführt zu haben.)
    - Servicegang durchgeführt (Ich bestätige, diesen Bereich auf Mängel, Service und Sauberkeit geprüft zu haben)





## Fazit

---

- Die Testerfahrungen haben gezeigt, dass
  - die Mitarbeiter ihre Komfortzone verlassen, da Sie verpflichtet sind eine „digitale Unterschrift“ zu leisten
  - die Gebietsleitung bei nicht gemachten Rundgängen innerhalb kürzester Zeit einschreiten konnte.



# Einführung

---

- Installationsaufwand vor Ort
  - ca. 30 Minuten durch Gebietsleitung
    - Anbringung der Kontrollpunkte
    - Programmierung des Servicepersonals

**Ende**

---



**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**