

Schneider Automaten Ein Jahr eVITA

Mehr Qualität für Unternehmen

Seit einem Jahr ist Schneider Automaten nun mit seiner Dienstleistung eVITA unterwegs, ehemals Schneider ServicePlus. Im Interview erklärt eVITA-Verantwortliche Sonja Wilhelmy, wie Unternehmen damit zukunftssicher werden.

Wie genau laufen solche Testkundenkäufe ab?

Ausgebildete Scouts gehen für etwa eine Stunde in die Spielhalle und haben einen Katalog mit 100 Anforderungen dabei, den sie quasi abarbeiten. Dabei stehen den Scouts 300 verschiedene Nein-Varianten zur Verfügung. Beantworten unsere Scouts also eine Anforderung mit nein, können Sie den Grund für dieses Nein aus diesen 300 Varianten wählen. Diese „Nein-Varianten“ liefern wichtige Informationen für das Qualitätsmanagement. Anders als das Ordnungsamtsamt, geben die Scouts dem Servicepersonal die Chance, auf Missstände zu reagieren, daher die lange Verweildauer in der Spielhalle.

Was bietet eVITA den Unternehmen noch?

Wir bieten außerdem Workshops zu den mannigfachen Anforderungen des Sozialkonzepts in der Spielhalle, der Gastronomie und bei Sportwetten an. Egal, für welches Sozialkonzept sich die Kunden entscheiden, wir unterstützen sie mit diesem Workshop als neutraler Partner, das Sozialkonzept zu leben und es in die Unternehmenspolitik zu integrieren. Zusätzlich zu den Workshops bieten wir Einzelcoachings an, die sogenannten Sozialkonzept-Beratertage. Auch hier geht es um die Vermittlung der mannigfachen Anforderungen zur Umsetzung des Sozialkonzepts. Diese beiden Tools – Workshop und Einzelcoaching – bietet eVITA auch zum wichtigen Thema Zertifizierung an. | he |

»Wir unterstützen Unternehmen als neutraler Partner, das Sozialkonzept zu leben und es in die Unternehmenspolitik zu integrieren.«

Sonja Wilhelmy, Schneider Automaten

Frau Wilhelmy, was sagen Ihre Kunden nach einem Jahr eVITA?

Wir haben von all unseren Kunden nur positives Feedback bekommen. Neue Kunden freuen sich, dass sie unsere Dienstleistungen alle aus einer Hand bekommen. Wir schaffen es, klar zu machen, dass man vor allem sich und sein Unternehmen durch intensive Informationen ständig weiterentwickeln kann.

Mit eVITA können Unternehmer Qualitätsmanagement in ihren Spielstätten umsetzen. Wie geht das?

Unsere Kerndienstleistung bei eVITA ist das Mystery Shopping. Damit erhält der Aufstellunternehmer die Sicherheit, alle gesetzlichen Vorgaben erfüllt zu haben. Eine wichtige Voraussetzung für eine Zertifizierung und zur Umsetzung eines Qualitätsmanagements im Unternehmen. Wir haben dann die Möglichkeit, diese Unternehmen zur Zertifizierung vorzuauditieren. Bucht ein Kunde bei

uns die Leistung Mystery Shopping, dann veranstalten wir im Anschluss ein Team-Meeting, in dem mit den Servicekräften und dem Betreiber die Ergebnisse des Mystery Shoppings ausgewertet werden. Unsere Kunden sollen die TÜV-Zertifizierung mit 100 Prozent bestehen.

Das bietet eVITA

- eVITA steht für Entwicklung, Vorbereitung, Information, Training und Audits.
- Testkundenkäufe (Mystery Shopping): Sogenannte Scouts überprüfen die Leistung der Spielstätte nach vorgegebenen Kriterien und Qualitätsmerkmalen: Gesetze, Mitarbeiter, Ambiente und Sauberkeit. Bei hundertprozentiger Zielerfüllung der Kategorie „Gesetze“ bescheinigt Schneider Automaten, dass die geforderten Maßnahmen zur Umsetzung des Spieler- und Jugendschutzes eingehalten wurden.
- Spielgast-Informations- und Gastroboards, die wichtige Infos wie die Hausordnung, das Jugendschutzgesetz, die spielrelevanten Informationen, Hinweise zu lokalen Beratungsstellen und Spielerschutzbroschüren vorhalten.
- Trainernetzwerk für Seminare und Schulungen mit fachkundigen und akkreditierten Trainern

Weitere Infos: Sonja Wilhelmy, swilhelmy@schneider-automaten.de, schneider-hats.de/evita