



## Catering für den Jet-Set – just in time mit Prozess- und Produktionssteuerung

Mit Carlos Aviation bedient MouseClick einen exklusiven Kunden im „Jet-Set-Segment“ mit extrem hohen Anforderungen. Keine andere Software war bisher gut genug, die außergewöhnlichen Ansprüche zu erfüllen, die das Aviation Catering im Just-in-Time-Geschäft stellt. Die Software koordiniert 6.000 hochflexible Aufträge pro Jahr und steuert dabei externe Caterer an mehreren Standorten.



Carlos bietet Aviation Catering Services für Privat- und Business-Jets auf 7 Flughäfen in Deutschland, „just in time“ aufs Rollfeld. Die Firma liefert fast alles von Getränken und Speisen über Blumen, Zeitungen bis hin zu Kosmetika und anderen Bordvorräten sowie viele Services.

## Der Kunde:

Carlos Aviation Services beliefert Jets auf 7 Flughäfen in Deutschland. Das zum umfassenden Service-Dienstleister mutierte Unternehmen stammt ursprünglich aus dem Eventcatering und hat das Geschäftsfeld „Jet-Catering“ 2007 begonnen. Damals lieferte man nur an einen Flughafen aus, und das Geschäft mit dem „Jet-Set“ sollte erst nur ein Nebenverdienst sein. Doch seit 2009 ist Carlos ausschließlich für den „Jet-Set“ tätig. Eine Besonderheit sind dabei die Sicherheitsbestimmungen. Ein gewöhnlicher Caterer darf aus Sicherheitsgründen nicht an die Maschine liefern. Carlos hat dafür im Vorfeld aufwändigen Reglements entsprechen müssen, um die nötigen „Passierscheine“ zu erhalten



### Name

Carlos Aviation  
Catering Network UG

### Branche

Aviation Catering

### Mitarbeiter

18

### Anzahl Aufträge / Jahr

über 6.000

## Das Business

Ob Continental Breakfast, Handmade Sushi, Flying Kangaroo Cocktails oder Flower Arrangements– das Catering für Privat- und Business-Jets ist ein ebenso schillerndes wie anspruchsvolles Business. Zwischen Bestellungen und Abflug bleiben nur 4 Stunden Zeit (Just-in-Time-Geschäft). Da sich nur wenige Menschen einen Jet leisten können, setzt sich die Klientel aus Kunden zusammen, die einen hohen Lebensstil und perfekte Servicequalität gewohnt sind. Dazu gehören prominente Showstars oder Spitzensportler genauso wie erfolgreiche Geschäftsleute, Firmen oder betuchte Privatleute.

Wer mit einem Jet reist, tut das, um sein Leben flexibel gestalten zu können. Diese Flexibilität wird auch vom Catering-Dienstleister erwartet. Der Kunde möchte kurzfristig entscheiden, doch früher oder später zu fliegen oder noch jemanden mitzunehmen, wodurch sich die Zahl der Personen an Bord sowie deren Wünsche rasch verändern können. Daher müssen sich die Bestellungen im Minutentakt anpassen können. Es gibt in diesem Geschäft praktisch keine Standardangebote, denn die Kunden leben individuell und bestellen gerne „nach eigenem Gusto“.

## Die Aufgabe: Prozess-Steuerung

Als Carlos das Geschäft begann, wurde zunächst nur ein Flughafen beliefert. Doch als 2013 weitere Flughäfen angedockt wurden, brauchte man eine flexible Catering-Software zur Bewältigung der Aufträge. Vorher wurden in vielen Quellen Informationen gesammelt und weitergegeben, z. B. Excellisten, Worddateien, E-Mail-Software, Kalender-Tool etc. Doch

ab sofort war maximale Effizienz gefragt. Zudem musste die Produktion auch durch externe Caterer abgedeckt werden. Die Anforderungen an die Software waren daher:

- Die Software soll die Aufträge zentral steuern,
- die Abwicklung für alle Standorte und Lieferanten automatisieren,
- sich ändernde Auftragsumfänge flexibel und sicher verarbeiten und
- Zugriff auf die aktuellen Daten von überall gewähren.

Highlight und Hauptaufgabe: Die Software sollte den Informationsfluss gewähren zwischen Standorten, Mitarbeitern und Kunden sowie die Prozess-Steuerung übernehmen von der Auftragsannahme über die Untervergabe bis hin zu Produktion, Lieferung und Abrechnung. Besondere Herausforderungen waren das permanente Schleifenmanagement und der Schichtdienst der Mitarbeiter, denn das 24/7-Business in der Aviation läuft rund um die Uhr. In der Vergangenheit musste viel telefoniert werden, weil es ständig Rückfragen an Mitarbeiter in der Schicht davor gab.

## Die Lösung: Workflow-Management (mit Prozess- und Produktionsplanung)

Das Management von Carlos entschied sich für die Catering-Software von MouseClick, da diese als flexible Cloudlösung im Gegensatz zu fest installierten Software-Tools die Standort-übergreifende Flexibilität bot. Ab sofort lief für Carlos und dessen Catering-Zulieferer alles in einem einzigen System. Alle Informationen sind



auf Knopfdruck sofort übersichtlich auffindbar. Rückfragen zwischen verschiedenen Standorten und Schichtmitarbeitern sind daher nicht mehr nötig. Jeder hat den Überblick auf einen Blick.

Das besondere Highlight der Anwendung hängt in der Küche der produzierenden Catering-Zulieferer: Dort sind nämlich je 3 Touch-Screens angebracht: einer für warme Küche, einer für kalte Küche und einer für den Küchenchef. So werden im Zuge der Auftragsanlage die zu produzierenden Waren an den richtigen Standort bis an den Posten in die Küche geleitet. Das Ganze läuft ohne weiteren Extra-Aufwand in der Anwendung mit, die Verteilung erfolgt vollautomatisch. Die Küche wiederum meldet per Fingertipp auf dem Touch-Screen zurück, was a) in Bearbeitung genommen wurde und was b) erledigt ist. Zu diesem Zweck kommunizieren Planung und Produktion in Echtzeit hin und her. So kann die Flexibilität bei Nachbestellungen gewährleistet werden.

Zudem war es mit MouseClick möglich, über Individualfelder und andere Einstellungen genau das Workflow-Management abzubilden, das für die Prozess- und Produktions-Steuerung gebraucht wurde. Über einen zentralen Ansprechpartner in der Entwicklung bei MouseClick konnten auch komplexe Anforderungen zur Zufriedenheit des anspruchsvollen Kunden gelöst werden. Dank der Flexibilität von MouseClick war es möglich, dass sich nicht Carlos an MouseClick anpassen musste, sondern umgekehrt komplette Workflow in der Software umgesetzt werden konnte. Für die Einführung gab es insgesamt nur 2 Wochen Zeit (Einarbeitung, Datenpflege, Drucklayouts etc.). Dank MouseClick konnte tatsächlich nach dieser Zeit produktiv gearbeitet werden.

Die Effizienz der MouseClick Software wirkte sich positiv auf die Expansion des Unternehmens aus. Denn die Anzahl der Aufträge, die pro Monat per MouseClick

abgewickelt werden können, ist aufgrund der Effizienz durch die Software enorm. Der Umfang stieg so rapide, dass nach einiger Zeit ein eigener Server für Carlos eingerichtet wurde. Aktuell werden im Monat rund 500 Jobs per MouseClick gesteuert, und das von nur 5 MouseClick-Benutzern bei Carlos. So wickelt ein Carlos Nutzer circa 100 Aufträge monatlich über die Software ab. Jährlich steuert Carlos insgesamt rund 6.000 Aufträge per MouseClick.

## Auf einen Blick

Hoher Nutzen durch Standort-übergreifende Prozess- und Produktionssteuerung.

- Flugbegleiter schicken Bestellung rein, z. B. per Fax oder E-Mail
- Mitarbeiter legen die Aufträge in MouseClick an
- Auftragsbestätigungen gehen auf Knopfdruck an Kunden
- Bestellungen gehen an externe Caterer am Flughafen vor Ort
- Caterer sehen Auftragslisten an Monitoren (!), Änderungen laufen „just in time“
- Rechnungen können auf Knopfdruck generiert und verschickt werden
- Auftragsvolumen der Lieferanten werden auf den Cent genau reportet

= perfektes Workflow-Management per MouseClick!