

# Der Konkurrenz einen Schritt voraus

Das Unternehmen S. Keller aus CH-9444 Diepoldsau ist unter anderem auf die Herstellung von Garagentoren spezialisiert. Um sich von der ausländischen Konkurrenz abzusetzen, legt es Wert auf exzellente Service- und Wartungsdienstleistungen. Unterstützt werden die Serviceprozesse von der Montage über die Service- und Wartungsarbeiten bis zur Vertragsverwaltung mit dem ABACUS Service- und Vertragsmanagement.

Marcel Binder, der Marketingverantwortliche von S. Keller hatte ein Luxusproblem. Der Geschäftsbereich mit den Garagentoren entwickelt sich so erfolgreich, dass auch das Servicegeschäft an Umfang zunahm. Um die dabei anfallenden administrativen Arbeiten wie das Verwalten der Serviceverträge, die Erstmontage der Produkte bei den Kunden, periodisch fällige Serviceleistungen oder auch Reparaturaufträge IT-mässig zu unterstützen, entschied sich Marcel Binder für die Einführung des Service-Tools der Ostschweizer Softwareherstellerin.

Ein exzellenter Service sei für S. Keller ein wichtiger Differenzierungsfaktor gegenüber der ausländischen Konkurrenz, ist Marcel Binder überzeugt. Dazu gehöre auch, dass sich die administrativen Arbeiten speditiv und systemunterstützt rasch erledigen liessen. Bis dahin wurden sämtliche Serviceleistungen für die Rapportierung bei S. Keller von

Hand auf Formulare in Excel, Outlook und Wordformularen eingetragen.

Da die Informationen nicht an einem zentralen Ort, sondern in verschiedenen Programmen und Rechnern verteilt gespeichert waren, brauchte es einiges an Aufwand, um sich überhaupt einen Überblick über fällige Wartungs- oder Reparaturarbeiten verschaffen zu können. Das ist heute mit der integrierten Servicelösung von ABACUS viel besser. Ein grosser Vorteil sei, meint Binder, dass die Servicelösung vollumfänglich ins ABACUS-ERP eingebettet ist.

## Subunternehmer für Montage und Wartung

Die Montagen und Reparaturen werden bei S. Keller von fünf Subunternehmen ausgeführt. Mit dem neuen Service-Tool steht Binder ein Werkzeug zur Verfügung, um diese Einsätze und Abrechnungen effizient und transparent abzuwickeln. Aus dem



Marcel Binder, Marketingverantwortlicher bei S. Keller AG zur Einführung des Service-Moduls: «Sämtliche Objektdaten, Verträge, Serviceintervalle, Reparaturen sind nun an einem zentralen Ort in der ABACUS ERP-Software abgelegt. Da S. Keller ISO-zertifiziert ist, ist es zwingend, dass der ganze Serviceprozess mit einem professionellen Werkzeug unterstützt und standardisiert wird.»

Programm wird nach abgeschlossenem Montage- oder Serviceauftrag automatisch eine Gutschrift zugunsten des jeweiligen Subunternehmers erstellt, die anschliessend in der Kreditorensoftware erfasst und auch gleich über diese an die Subunternehmer ausbezahlt wird.

Die Subunternehmer werden dadurch von administrativen Ar-

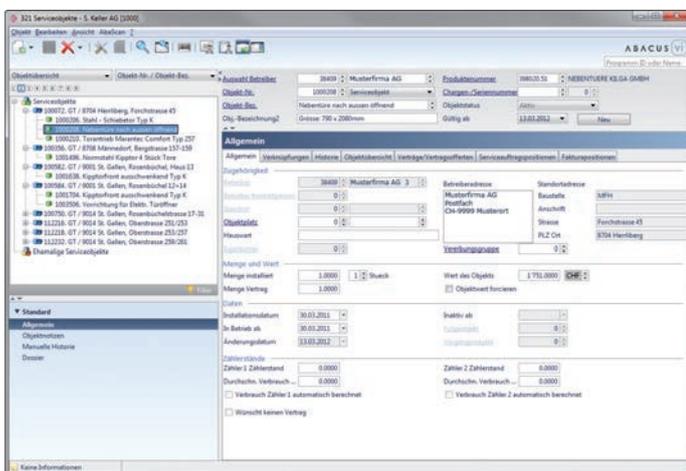
beiten wie beispielsweise dem Fakturieren ihrer Leistungen an S. Keller entbunden, was von diesen selbstredend sehr geschätzt wird.

## Transparenz dank standardisierten Prozessen

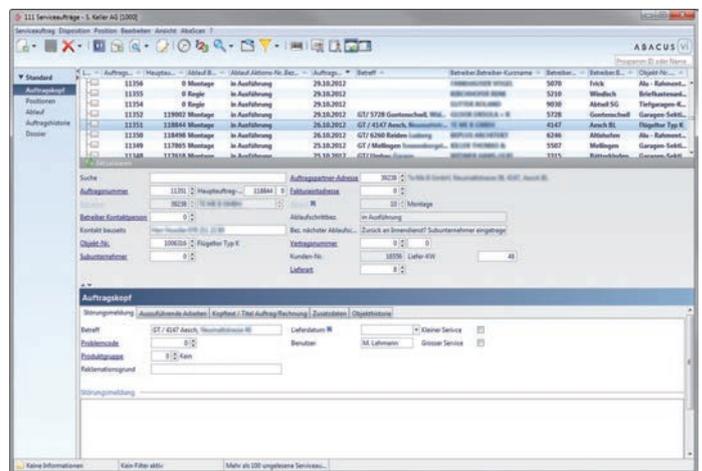
Der besseren Transparenz wegen war es das Ziel mit der Service-Software von ABACUS sämtliche Objektdaten, Verträge, Serviceintervalle und Reparaturen an einem zentralen Ort abzulegen. Die etwa 300 Wartungsverträge werden vom Serviceleiter und seiner Assistentin verwaltet, ausgeführt und disponiert, was mit dem neuen Programm ein Leichtes ist. Zudem werden jährlich 1500 Serviceaufträge über das System abgewickelt, welche Montage-, Wartungs-, Reparatur- und Garantiearbeiten betreffen. Damit für jedes Objekt eine vollständige Historie mit allen Details von der Erstmontage über sämtliche nachfolgenden Serviceaufträgen besteht, wird bereits die Erstmontage respektive Installation als Montageauftrag über das Service-Tool ausgeführt.

## Alles erfolgt auf Knopfdruck

Für Marcel Binder hat der Einsatz des Serviceprogramms für die Zusammenarbeit mit den Subunternehmern den Vorteil gebracht, dass nur das Ausbezahlt wird, was effektiv ausgeführt wurde. Denn sämtliche eingereichten Rapporte lassen sich unverzüglich auf ihre Richtigkeit prüfen, um diese dann auf dem Auftrag zu erfassen. So behält er stets die Kontrolle über die ausgeführten Arbeiten, obwohl diese von den Subunternehm-



Die ABACUS-Servicesoftware gibt sofort Auskunft, welche Serviceobjekte bei einem Kunden installiert sind.



Mit der ABACUS-Servicesoftware gehen keine Serviceaufträge vergessen.

mern erledigt werden. Auch ist der Überblick über die fälligen Wartungsarbeiten einfacher und besser geworden. Musste zuvor jede Wartungsofferte von Hand erstellt werden, liegt sie jetzt systemgestützt unmittelbar nach dem Verkauf eines Garagentors vor. Das führte dazu, dass seit der Einführung des Servicewerkzeugs die Anzahl Wartungsverträge mit demselben Mitarbeiterbestand um 150 gestiegen ist. Das Programm sorgt zudem dafür, dass trotz vergrößerter Vertragsanzahl rechtzeitig alle vertraglich vereinbarten Serviceaufträge periodisch ausgelöst werden.

Der Aufwand für die Erstellung eines Montageauftrags sei jetzt zwar etwas höher als früher, erläutert Binder. Dafür seien aber alle Informationen von einem zentralen Ort abrufbar, lobt er. Das Resultat ist eine erhöhte Transparenz.

Weil die Serviceprozesse nun standardisiert ablaufen, sind sämtliche Schritte vorgegeben und einheitlich, was sich auch positiv bei Stellvertretungen auswirkt.

### Fazit

Mit der Servicelösung ist S. Keller nun gut aufgestellt. «Die Zusam-

menarbeit mit den verschiedenen Subunternehmern über die Servicelösung von ABACUS hat die Servicequalität gegenüber den Endkunden verbessert,» stellt Binder zufrieden fest. Er meint, dass dies essentiell sei, um auch in Zukunft gegenüber den grossen Anbietern aus dem Ausland zu bestehen: «Damit sind wir einen wichtigen Schritt weiter als die Konkurrenz.»

Der grosse Profiteur von der Neuerung sind aber die Kunden von S. Keller. Dank der beschleunigten Reaktionszeiten können alle Schäden innerhalb einer Frist von durchschnittlich zwei Tagen

behooben werden, währendem die ausländische Konkurrenz dafür zum Teil bis zu zwei Monaten benötigt. Zudem, lobt Binder zum Schluss, habe sich die Datenqualität seit der Einführung des Serviceprogramms markant verbessert.



### INFOS | KONTAKT

#### ABACUS Research AG

Abacus-Platz 1  
CH-9300 Wittenbach

Telefon +41 (0)71 292 25 25  
[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)  
[info@abacus.ch](mailto:info@abacus.ch)