

AUSSERDEM

Facts & Figures zur Abacus-Software

- Service-/Vertrags-Management: 10 Benutzer
- Auftragsbearbeitung: 24 Benutzer
- PPS: 8 Benutzer
- Buchhaltung/Lohn: 6 Benutzer

Marcel Binder, Marketing-Verantwortlicher bei der S. Keller AG, zur Einführung des Service-Moduls: «Sämtliche Objektdaten, Verträge, Service-Intervalle, 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 Service-Prozess mit einem professionellen Werkzeug unterstützt und standardisiert wird.»



Bild: Abacus

Die S. Keller AG ist auf die Herstellung von Garagen-Toren spezialisiert.



Bild: Abacus

Marcel Binder, Marketing-Verantwortlicher bei der S. Keller AG.

ständige Historie mit allen Details von der Erst-Montage über sämtliche nachfolgenden Service-Aufträge besteht, wird bereits die Erst-Montage respektive Installation als Montage-Auftrag über das Service-Tool ausgeführt.

Alles erfolgt auf Knopfdruck

Für M. Binder hat der Einsatz des Service-Programms für die Zusammenarbeit mit den Subunternehmern den Vorteil gebracht, dass nur jene Leistungen ausbezahlt werden, die effektiv ausgeführt wurden. Denn alle eingereichten Rapporte lassen sich unverzüglich auf ihre Richtigkeit prüfen, um diese dann auf dem Auftrag zu er-

fassen. So behält er stets die Kontrolle über die ausgeführten Arbeiten, obwohl diese von den Subunternehmern erledigt werden.

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

Der Aufwand für die Erstellung eines Montage-Auftrags sei jetzt zwar etwas höher als früher, erläutert M. Binder. Dafür seien aber alle Informationen von einem zentralen Ort abrufbar, lobt er. Das Resultat ist eine erhöhte Transparenz. Weil die Service-Prozesse nun standardisiert ablaufen, sind sämtliche Schritte vorgegeben und einheitlich, was sich auch positiv bei Stellvertretungen auswirkt.

Verbesserte Service-Qualität

Mit der Service-Lösung ist S. Keller nun gut aufgestellt. «Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Subunternehmern über die Service-Lösung von Abacus hat die Service-Qualität gegenüber den Endkunden verbessert», stellt M. Binder zufrieden fest. Er meint, dass dies essenziell sei, um auch in Zukunft gegenüber den grossen Anbietern aus dem Ausland bestehen zu können: «Damit sind wir einen wichtigen Schritt weiter als die Konkurrenz.» Die grossen Profiteure der Neuerung sind aber die Kunden von S. Keller. Dank der beschleunigten Reaktions-

zeiten können alle Schäden innerhalb einer Frist von durchschnittlich zwei Tagen behoben werden, währenddem die ausländische Konkurrenz dafür zum Teil bis zu zwei Monate benötigt. Zudem, folgert M. Binder zum Schluss, habe sich die Datenqualität seit der Einführung des Service-Programms markant verbessert. <<

Information:
 Abacus Research AG
 Abacus-Platz 1
 9300 Wittenbach-St.Gallen
 Tel. 071 292 25 25
 Fax 071 292 25 00
 info@abacus.ch
 www.abacus.ch

Implementierungspartner:
 WData AG
 Auwiesenstrasse 24
 9030 Abtwil
 www.wdata.ch

Anwender:
 S. Keller AG
 Blumenstrasse 38
 9444 Diepoldsau
 www.kellergruppe.ch