

Service- und Vertragsmanagement für Anlagenbauer – Nicht nur der Aussendienst profitiert von mobilen Prozessen

Eine Neuorganisation in der Administration und der Wunsch mobile Techniken im Arbeitsalltag zu nutzen sowie Daten nur noch einmal zu erfassen, waren Auslöser für die Evaluation einer modernen ERP-Software beim Stanser Anlagenbauer Dinba. Diese sollte nicht nur die klassischen Finanzprogramme mit innovativen Funktionen kombinieren, sondern auch Standardlösungen für den Serviceprozess anbieten. Die Abacus-Software überzeugte die Verantwortlichen ebenso wie der Umsetzungspartner Arcon Informatik.



DINBA AG

Das Kerngeschäft von Dinba umfasst die Planung, die Erstellung, den Verkauf und den Unterhalt von Kühl- und Klimaanlage. Die Abacus-Standardlösung wurde ab 2015 schrittweise in Betrieb genommen. In der ersten Projektphase wurden die Finanzmodule, die Lohnsoftware und die Zeiterfassung mit AbaProject eingeführt. Ab diesem Zeitpunkt wurden sämtliche Arbeitszeiten und Abwesenheiten wie etwa Ferien durch die Mitarbeitenden mit Hilfe der Abacus iPad-App AbasSmart elektronisch erfasst. In den Programmstammdaten sind Zeitkontenregeln definiert, um die gesetzlichen Anforderungen zur Arbeitszeiterfassung zu garantieren. Der erste Schritt hin zum mobilen Büro war damit erreicht.

Im zweiten Schritt wurde das Modul für die Auftragsbearbeitung (ABEA) eingeführt. Dafür mussten zunächst sämtliche Produkt-, Kunden- und Lieferantenstammdaten aus dem Vorgängersystem über die Standardschnittstellen AbaConnect übernommen werden. Ab diesem Zeitpunkt wurden der gesamte Einkauf und die Fakturierung über die Abacus ABEA abgewickelt.

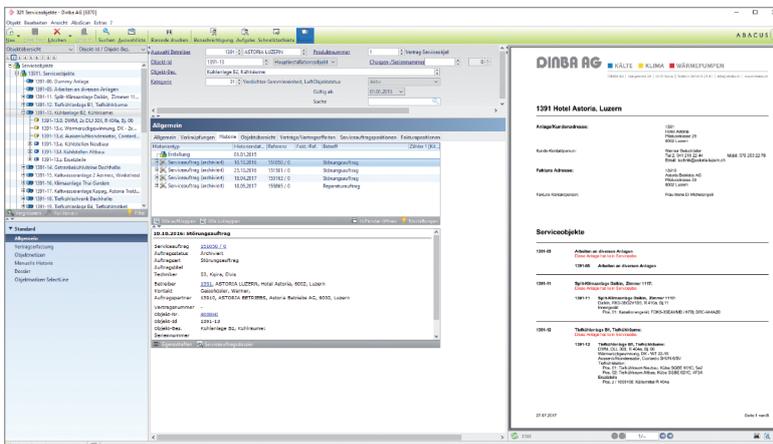
Das Service- und Vertragsmanagement als Kernmodul

Damit alle Prozesse sowohl inhouse als auch vor Ort bei den Kunden effizient abgewickelt werden können, wurde das Abacus-Modul für das Service- und Vertragsmanagement (SVM) eingeführt. Sämtliche Serviceobjekte aus dem Vorgängersystem wurden darin integriert.

Dank dem mehrstufigen Serviceobjektstamm lassen sich sämtliche Kundenanlagen in der Abacus-Software abbilden und mit benutzerindividuellen Feldern ergänzen. Das

Dank dem mehrstufigen Serviceobjektstamm lassen sich sämtliche Kundenanlagen in der Abacus-Software abbilden und mit benutzerindividuellen Feldern ergänzen.

eigentliche Herzstück des SVM-Programms ist der Serviceobjektstamm und somit das zentrale Arbeitsinstrument. Damit ist jeder Mitarbeiter in der Lage, sich mit Hilfe weniger Klicks eine Übersicht über Kundenanlagen zu verschaffen.



Auf dem Serviceobjekt finden die Servicemitarbeitenden alle relevanten Informationen.

Wartungsabos verwalten und fakturieren

Mit dem SVM lassen sich dank Vorgabeverträgen effizient und einfach Verträge für unterschiedliche Wartungsabotypen respektive Servicelevels erstellen und diese periodisch auf Knopfdruck fakturieren.

Periodische Wartung der Anlagen/Service-disposition

Die Grundlage für die Wartung der Anlagen stellen die Wartungsaboverträge dar, aus denen sich direkt Serviceaufträge auslösen lassen. Das Dispositionsprogramm unterstützt dabei den Innendienst bei der Planung der Servicearbeiten.

So wird beispielsweise die Auslastung der Servicetechniker grafisch angezeigt.

Jeder Mitarbeiter ist in der Lage, sich mit Hilfe weniger Klicks eine Übersicht über Kundenanlagen zu verschaffen.

Bei der Einführung der ERP-Lösung wurden die Dispositionsprozesse mit dem Ziel der Zeiteinsparung und Qualitätssteigerung optimiert, dies zum Beispiel mittels einer Übersicht der geplanten und erledigten Serviceaufträge.

Mobile Lösung für die Servicetechniker mit iPad



Im Bereich Serviceauftragsmanagement hat Dinba den Sprung ins digitale Zeitalter geschafft. Sie ist heute in der Lage, den kompletten Serviceprozess elektronisch abzuwickeln. Sämtliche Servicemitarbeitende erhalten ihren Arbeitsauftrag respektive die Störungsmeldung auf ihr iPad übermittelt. Dazu erstellt der Disponent die Servicedisposition mit Hilfe des Software-Assistenten, welcher die Zuweisung der Personen auf die Aufträge anhand der verfügbaren Ressourcen und Qualifikationen der Mitarbeitenden vornimmt. Dank der elek-

tronischen Übermittlung des Serviceauftrags auf das iPad hat der Servicetechniker immer und ortsunabhängig sämtliche relevanten Informationen über die Anlage elektronisch zur Verfügung.

Das Dispositionsprogramm unterstützt den Innendienst bei der Planung der Servicearbeiten.

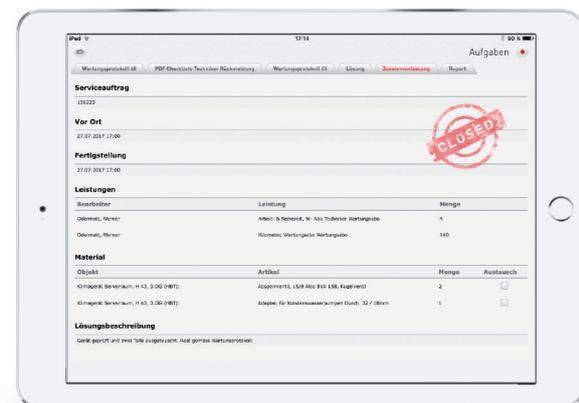
Sämtliche vor Ort beim Kunden erbrachten Leistungen trägt der Servicetechniker via AbaSmart mobil auf seinem iPad ein. Vor dem Abschliessen des Serviceauftrags muss der Kunde nur noch sein Einverständnis mittels elektronischer Unterschrift auf dem Rapport geben. Der unterschriebene Arbeitsrapport wird dem Kunden per Mail zugestellt und die darin enthaltenen Daten mit dem Abacus-ERP synchronisiert. Die Kunden von Dinba schätzen diese Art der transparenten und zeitnahen Kommunikation sehr und für das Unternehmen selber gehört das Abtippen von Arbeitsrapporten für die Verrechnung endgültig zur Vergangenheit.

DINBA AG

Dinba AG

Dinba plant, erstellt und betreut seit 1976 gewerbliche Kälte- und Klimaanlage, Klimageräte, Wärmepumpen und Kaltwasseranlagen. Die über 30 Mitarbeitenden bieten professionelle Beratung und Unterstützung bei der Projektplanung und der Projektausführung. Das Unternehmen ist ein verlässlicher Partner von massgeschneiderten Lösungen, die den Kundenbedürfnissen vollumfänglich entsprechen. Die Servicemitarbeitenden stehen rund um die Uhr den Kunden zur Verfügung und bieten bei einem Ausfall sofortige Hilfe. Für die periodische Wartung der Anlagen offeriert Dinba Wartungsverträge.

www.dinba.ch

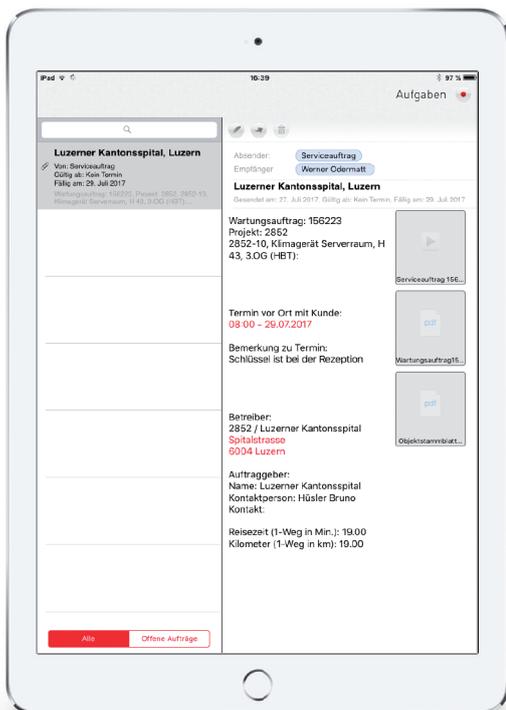


Mit der Unterschrift des Kunden wird der Serviceauftrag abgeschlossen und ins Abacus-ERP übertragen.

Servicemitarbeitende erhalten ihren Arbeitsauftrag respektive die Störungsmeldung auf ihr iPad übermittelt.

Spezialität: PDF-Checklisten für die Servicetechniker

Bei Wartungsaufträgen werden die Wartungsprotokolle neu durch den Servicetechniker mit Hilfe von PDF-Checklisten in der iPad-App AbaSmart elektronisch erfasst. Dank diesen PDF-Checklisten können relevante Informationen feldbasiert auf den Serviceauftrag an das ERP-System zurückge-



Mit dem Serviceauftrag erhält der Mitarbeitende auch Informationen über das Serviceobjekt mitgeschickt.

**Adrian Schmidiger,
Geschäftsleitung
Dinba AG**



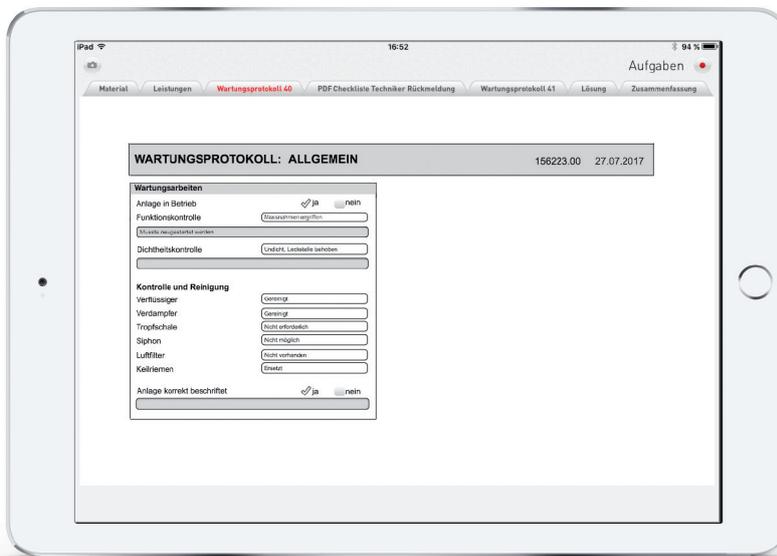
"Die bei uns im Betrieb eingesetzte Abacus-Lösung ist vollständig integriert und kann sämtliche Arbeitsprozesse durchgängig abbilden. Auch bei den Serviceprozessen konnten mit Abacus diverse Medienbrüche eliminiert werden. Die iPad-App AbasSmart unterstützt unsere Servicemitarbeitenden bei Wartungsarbeiten und bei der Störungsbehebung. Der Serviceprozess ist heute viel umfangreicher dokumentiert als früher, da sich die Wartungsprotokolle und Arbeitsrapporte elektronisch speichern lassen. Sämtliche Informationen sind im Abacus zentral geführt, miteinander verknüpft und für alle Abacus-Anwender schnell auffindbar. Das Einführungsteam der ARCON Informatik hat uns wertvolle Inputs geliefert, um unser komplexes Servicegeschäft weiter zu optimieren. Die Abacus-Lösung hat sich in der Praxis bewährt und wir sind mit der Abacus-Komplettlösung einen grossen Schritt dem papierlosen Büro näher gekommen."

meldet werden. Sie werden zudem im Abacus-Serviceauftragsdossier abgelegt und sind für alle Abacus-Anwender jederzeit einsehbar. Der bisherige Medienbruch konnte auch bei diesem Prozess erfolgreich eliminiert werden.

**Das Abtippen von
Arbeitsrapporten für
die Verrechnung ist end-
gültig Vergangenheit.**

Damit die Techniker auch ausserhalb der Bürozeiten mit elektronischen Serviceaufträgen arbeiten können, wurde die automatische Erzeugung eines Serviceauftrags mit Hilfe der Business Process Engine (BPE) implementiert. Sie sorgt dafür, dass ein Serviceauftrag zeitunabhängig auf dem iPad erfasst bzw. sich jederzeit bearbeiten lässt. ♦

Für Auskünfte zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:



Servicetechniker werden mit dem Wartungsprotokoll auf dem iPad durch die zu erledigenden Arbeiten geführt.



Philipp Zumstein,
Projektleiter ARCON

Abacus-Software bei Dinba AG

- 36 Programmanwender
- Service-/Vertragsmanagement, Leistungs-/Projektabrechnung, Auftragsbearbeitung, CRM, Finanzsoftware, Lohnsoftware, Electronic Banking, Archivierung/AbasScan, Report Writer, Business Process Engine

**ARCON
INFORMATIK AG**

ARCON Informatik AG

Hinterbergstrasse 24
CH-6312 Steinhausen
Telefon +41 41 749 10 00
www.arcon.ch