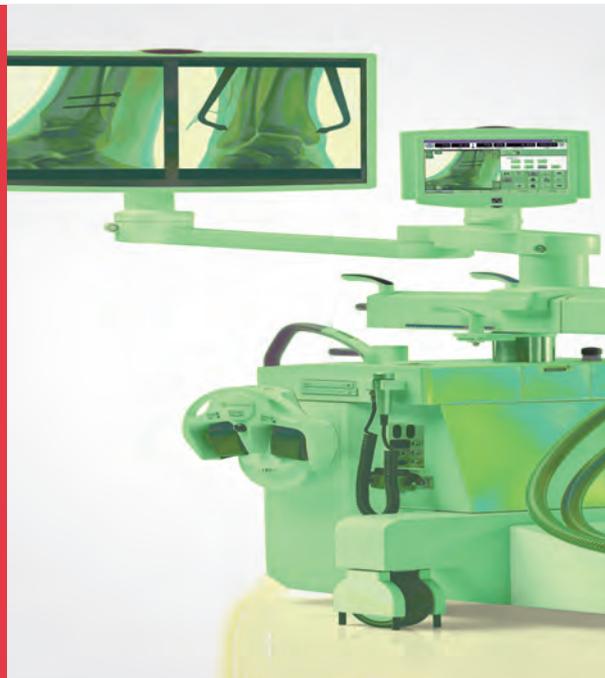


Mobile und effiziente Serviceprozesse für hochwertige Medizintechnik

Wenn es um Medizintechnik geht, kann ein Mangel an Qualität fatale Folgen für Leib und Leben haben. Für Spitäler und Ärzte ist ein zuverlässiger Partner mit innovativen Produkten und effizienten Serviceleistungen deshalb von höchster Bedeutung. Seit über 30 Jahren rechtfertigt die Leuag AG dieses Vertrauen in jeder Weise. Unterstützt wird das Unternehmen dabei durch Abacus Business Software.



Leuag

Technik für Medizin und Wissenschaft
La Technique pour la Médecine et la Science

Der Einsatz moderner Technik spielt in der Medizin eine zentrale Rolle. Spitäler, Arztpraxen und Institute sind in hohem Mass auf eine zuverlässig funktionierende Infrastruktur angewiesen. Als verantwortungsbewusster Partner im Bereich Medizintechnik bietet die 1984 gegründete Leuag AG ihren Kunden ein breites Produktportfolio internationaler Hersteller, von Monitoring-Anlagen für die Patientenüberwachung über EKG-Geräte für die Kardiologie und Röntgengeräte für die Radiologie bis hin zu C-Bogen für die Chirurgie. Zu den Dienstleistungen des Schweizer Handelsunternehmens gehören jedoch nicht nur Beratung und Ver-

kauf, sondern auch die Installation und Inbetriebnahme sowie Unterhalt und Reparaturen der Anlagen. Zusätzlich werden auch Services an medizinischen Geräten von Drittfirmen übernommen. Die Leuag beschäftigt heute an ihrem Hauptsitz in Alpnach Dorf OW sowie in der Niederlassung in Chexbres VD insgesamt 35 Mitarbeitende.

Systemwechsel aufgrund steigender Anforderungen

Die Leuag hat ein klares Ziel: Hochwertige Produkte für die Medizin und Wissenschaft auf dem Schweizer Markt zu vertreiben und deren Verfügbarkeit und Werterhaltung durch eine fachlich kompetente und effiziente Dienstleistungsorganisation sicherzustellen. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, setzt man bei der Leuag auf die Unterstützung durch Busi-

ness Software. 2011 zeichnete es sich allerdings ab, dass das bestehende ERP den steigenden Anforderungen nicht mehr genügte und über kurz oder lang ersetzt werden musste. Auf weitere Updates der

"Das Projekt war anspruchsvoll und hat uns einiges abverlangt. Der Aufwand hat sich bereits jetzt bezahlt gemacht, auch wenn wir das Potenzial der Software noch nicht voll ausgeschöpft haben."

vorhandenen Lösung wurde deshalb bewusst verzichtet. Stattdessen machte man sich auf die Suche nach einem neuen System, welches insbesondere die Anforderungen der Serviceorganisation besser be-



Leistungsart	Auftrags-Nr.	Auftrags-Datum	Betreiber	Betreiber-Name	Betreiber-Adresse	Bearbeiter	Bearbeiter-Nachname	Objekt-Nr./Objekt-Bez.	Fehlermeldung	Kontakt	Ablauf-/Aktions-Nr.	Leistungsdatum
Disposition	100187	13.04.2017	1380	Gesundheitszentrum Savognin	Wendelin	Wendelin	Wendelin	0110400 Patientenmonitor Vimo PVM-2701	Schwestereruf funktioniert nicht	Herr Guetig		Erfasst
Auftragskosten	100471	19.06.2017	1094	Kaestlioptical Clara	Wendelin	Wendelin	Wendelin	Nihon Kohden	diverse Frontgehäuse gebrochen Notfabrikation	Cho-Wai Tang		Erfasst
Serviceobjekte	100581	30.06.2017	1093	Spital Reg. Oberaarzug AG	Wendelin	Wendelin	Wendelin	Nihon Kohden	diverse Frontgehäuse gebrochen Notfabrikation	Detting Kurt		Erfasst
Kommentare	100637	10.07.2017	1053	Asana Gruppe AG	Uli	Walpen	Walpen	32353 Solo FD	WLAN in Solo und Orthosan einrichten	Carmen Mosler		Erfasst
Diverse	100674	12.07.2017	15116	Balgrist Campus AG	Hansjörg	Aeberhard	Aeberhard	Halifax Inc. Röntgen	planning and installation of Halifax Inc. XRay systems			Erfasst
Ablauf	100726	20.07.2017	1287	SIO Spital Reg. Oberaarzug AG	Wendelin	Wendelin	Wendelin	64210 Bifu- Modul zum Anschluss	Anschlusskabel wieder defekt	Dominik Richard		Erfasst
Alte Felder	100689	17.05.2017	1518	Solisthumer Spitaler AG	Wendelin	Wendelin	Wendelin	Nihon Kohden	Gesamthaltung gebrochen nach Umbau			Erfasst
	100992	22.08.2017	2237	Clinique de La Source	Philipp	Häfliger	Häfliger	11K-25953EX Force Triad	Erreur 300	Böhren Yannick		Erfasst
	100964	23.08.2017	1340	Spital Unter	Philipp	Häfliger	Häfliger	91530 Vision FD Vario 3D	Werkstatton defekt	Beat Härtli		Erfasst
	100944	28.08.2017	1380	Gesundheitszentrum Savognin	Philipp	Wald	Wald	1776 Schwestererufanlagekabel, Zm	Modifikation Schwestereruf	Giangen Mihajel Guety		Erfasst

Serviceaufträge werden nach der Disposition automatisch auf das iPad des zuständigen Servicetechnikers übermittelt.

rücksichtigen sollte. Zentrale Bereiche bei den Service- und Dienstleistungsprozessen bei Leuag sind die Objektverwaltung, das Vertragsmanagement sowie die Serviceauftragsbearbeitung. Ein wichtiges Anliegen dabei war es, den Mitarbeitenden eine mobile Lösung zur Verfügung zu stellen, um die Serviceleistungen elektronisch direkt vor Ort beim Kunden zu erfassen. Gleichzeitig sollte auch die grosse Anzahl von Excel-Listen reduziert werden, welche aufgrund fehlender Möglichkeiten im alten System in den Abteilungen entstanden waren.

Service-Rollout in Intervallen hat sich bewährt

Bei der Suche nach einer passenden Lösung wurden verschiedene Softwareanbieter zu einer Präsentation eingeladen. Am Ende

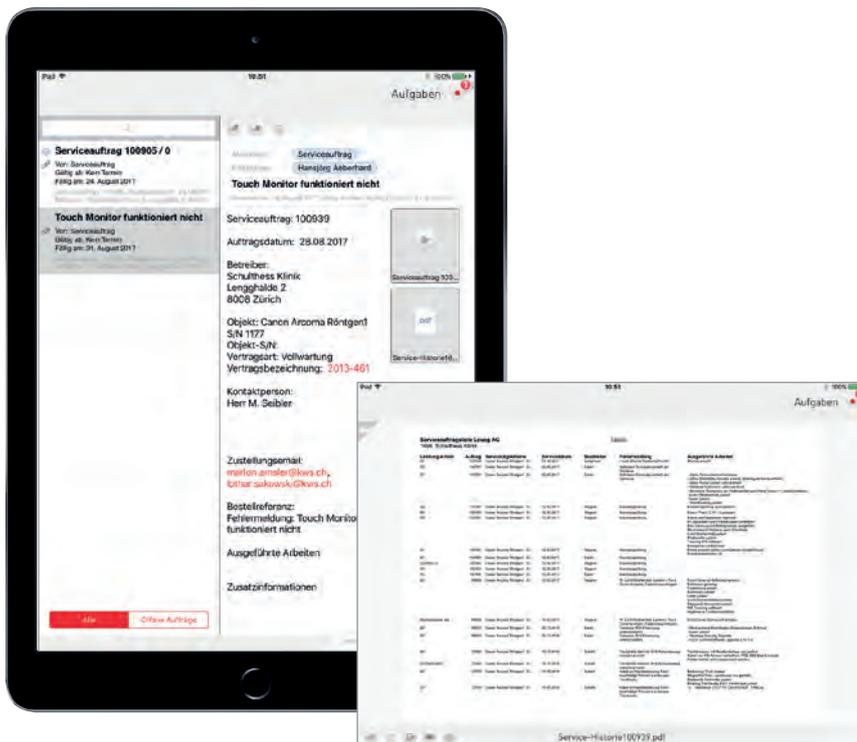
konnte BDO mit der Abacus Business Software die Evaluation für sich entscheiden. "Nebst der verständlichsten Präsentation und dem besten Preis-/Leistungs-Ver-

"Die Zusammenarbeit mit BDO war für uns ein wichtiger Rückhalt bei der Umstellung vom alten auf das neue System. Wir konnten uns jederzeit auf eine professionelle, kompetente Unterstützung verlassen."

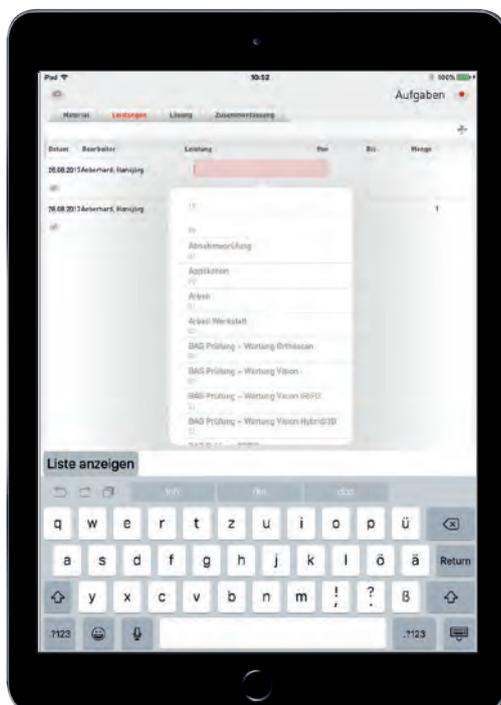
hältnis war Abacus das einzige Produkt, welches bereits eine mobile Lösung für Servicetechniker zeigen konnte", erinnert sich Hansjörg Aeberhard, Service Manager der Leuag. Für die Umsetzung

des Detailkonzepts bestimmte die Leuag für jeden Hauptanwendungsbereich – Auftragsbearbeitung (ABEA), Servicemanagement (SVM) sowie Finanzbuchhaltung (FIBU) – je einen verantwortlichen Mitarbeiter. Gemeinsam mit den Abacus-Spezialisten von BDO bildeten sie das Projektteam. Während man bei der Implementierung der Module ABEA und FIBU zügig vorankam, dauerte die Einführung der Serviceapplikation etwas länger.

Grund dafür war das Abwarten auf den neuesten Release, mit dem die Anforderungen von Leuag sowie die iPad-Anbindung noch besser erfüllt werden konnte. Die Einführung der mobilen, auf iPad basierten Anwendung für die Servicetechniker erfolgte abteilungsweise in Intervallen von ca. 6 Wochen. Ein Vorgehen, das sich laut Hansjörg



Auf dem iPad erhält der Servicetechniker den Serviceauftrag und kann dort auch die Geräte-Historie sofort abfragen.



Auf dem iPad erfasst der Servicetechniker für den Serviceauftrag die geleisteten Arbeiten.

Aeberhard bestens bewährt hat: "Dadurch konnten wir auch individuell auf die unterschiedliche Akzeptanz der Benutzer eingehen

und anfängliche technische Probleme bei der Datenverbindung gezielt lösen."

Praktisch sämtliche Leistungen betreffend Programmierung und Parametrierung wurden durch BDO erbracht. Weniger komplexe Anpassungen übernahm Leuag auch schon mal selber. Speziell viel zu tun gaben die internen Vorbereitungen für die Datenübernahme; der dafür benötigte Aufwand, so Hansjörg Aeberhard, sollte auf keinen Fall unterschätzt werden.

Mobile Lösungen für effiziente Serviceprozesse

Der Aufwand hat sich schliesslich auf jeden Fall gelohnt. Heute verfügt Leuag über eine moderne Business Software, welche die anspruchsvollen Handels- und Dienstleistungsprozesse optimal unterstützt. Die Mitarbeitenden im Verkauf, Einkauf und Service profitieren an allen Standorten von einer einheitlichen Datenbasis und zahlreichen Funktionen, welche die Arbeit deutlich erleichtern. Im Finanzbereich kommt Abacus in der Finanz-, Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung sowie im Lohn/HR zur Anwendung. Das Ziel, die Serviceorganisation mit moderner, mobiler Software auszurüsten, wurde klar erreicht. Während periodische Wartungsaufträge über entsprechende Verträge geregelt werden, gelangen Störungsmeldungen direkt auf das iPad des jeweiligen Technikers. Dieser kann autonom reagieren und sich direkt mit dem Kunden in Verbindung setzen.

Die Informationen zum defekten Gerät sind auf seinem mobilen Device abrufbar. Mit diesem werden gleichzeitig auch die erbrachten Leistungen erfasst, welche der Kunde elektronisch unterzeichnen kann. Hansjörg Aeberhard sieht darin eine Win-Win-Situation für



**Hansjörg Aeberhard,
Service Manager**

"Nebst dem Handel mit hochwertigen Produkten im Bereich Medizintechnik positioniert sich die Leuag AG erfolgreich als kompetente Dienstleistungsorganisation. Unterstützt durch BDO haben wir mit der Abacus Business Software moderne, digitale Grundlagen geschaffen, um die hohen Serviceansprüche unserer Kunden in Medizin und Wissenschaft optimal zu erfüllen."



Technik für Medizin und Wissenschaft
La Technique pour la Médecine et la Science

Leuag AG

Die Firma Leuag AG ist in der Medizintechnik tätig. Der Handels- und Dienstleistungsbetrieb beschäftigt 35 Personen und ist in Alpnach Dorf OW domiziliert. Eine Niederlassung in der Westschweiz befindet sich in Chexbres VD. Es handelt sich um eine rein schweizerische Gesellschaft, das Aktienkapital wird von leitenden Angestellten gehalten. Die Hauptkundschaft der seit 1996 nach ISO 9001 zertifizierten Firma sind Universitätskliniken, öffentliche Spitäler und private Institutionen in allen Sprachregionen der Schweiz.

www.leuag.ch

das Unternehmen und für die Kunden: "Der Einsatz mobiler Geräte vereinfacht und beschleunigt die Serviceaufträge von der Reparaturanfrage über die Rapporterstellung bis zur Fakturierung. Unsere Techniker können die Historie zu jedem Objekt bzw. Auftrag auf ihrem iPad abrufen. Nach getaner Arbeit erhalten die Kunden die jeweiligen Arbeitsrapporte sofort in digitaler Form. Mit der Einführung der Abacus Business Software konnte

die Qualität und Effizienz der Serviceorganisation gesteigert werden – ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für Leuag." ♦

Für Auskünfte zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:



Emanuele Kampmann
Projektleiter, Produktmanager SVM
Telefon +41 41 368 12 56
emanuele.kampmann@bdo.ch

Abacus Business Software bei Leuag AG

• Auftragsbearbeitung/Fakturierung	10 Benutzer
• Service-/Vertragsmanagement	28 Benutzer
• CRM	10 Benutzer
• Finanzbuchhaltung	1 Benutzer
• Debitorenbuchhaltung	6 Benutzer
• Kreditorenbuchhaltung	6 Benutzer
• Lohnsoftware/Human Resources	1 Benutzer
• AbaReport	18 Benutzer



BDO AG
www.bdo.ch