

## Wie netech "360° Services" rundum digital unterstützt

Ungeplante Ausfälle von Produktionsanlagen sind ein Albtraum für Industrieunternehmen. Aber bereits normale Instandhaltungsarbeiten können zu empfindlichen Stillstandzeiten führen. Gut, wer dabei auf die Dienste der netech Neeser Technik AG zählen kann. Deren Spezialisten unterhalten und optimieren mit "360° Services" die Verfügbarkeit und den Lebenszyklus von Maschinen und industriellen Anlagen. Mit Abacus Business Software nutzt netech dabei ein ERP-System, das alle Prozesse rundum digital unterstützt.



**netech**  
INDUSTRIE MAINTENANCE LÖSUNGEN

Fertigungs- und Produktionsmittel sind täglich hohen Belastungen ausgesetzt. Damit Maschinen und Anlagen möglichst ohne Unterbruch funktionieren, kümmern sich die 35 Mitarbeitenden der netech Neeser Technik AG um Inspektionen, Reparaturen, Schadensbehebungen und Revisionen. Das Unternehmen mit Sitz in Winterthur verfügt über mehrere Servicestandorte in der Ostschweiz. Zu den Kunden gehören bekannte Firmen aus der Chemieindustrie, Automobilteile-Herstellung und Recyclingindustrie, aber auch Giessereien, Maschinenfabriken und Lohnfertiger in der Maschinenindustrie. Kernstück des Leistungsangebots sind dabei die "360° Services". Unter diesem Begriff werden massgeschneiderte Maintenance-Lösun-

gen angeboten, um die Betriebssicherheit zu erhöhen, Stillstandzeiten zu reduzieren und den Investitionsschutz von Anlagen zu verbessern. Möglich machen dies Fachspezialisten-Teams mit grossem Know-how, flexible Ressourcen, rasche Lieferzeiten sowie eine jederzeit verfügbare Pikettorganisation.

### Ausgangslage

Lösungen nach Mass – diese Devise prägt das Leitbild von netech von Anfang an. Das Leistungsangebot orientiert sich klar am Nutzen für die Kunden. Diese wiederum sehen sich nicht nur mit zunehmend komplexen Herausforderungen konfrontiert, sondern müssen höchsten Massstäben hinsichtlich Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit genügen. Die Kunden von netech stellen deshalb

hohe Erwartungen an ihren Maintenance-Partner hinsichtlich Reaktionsfähigkeit, Fachkompetenz und Problemlösung. "Unsere Kunden sind auf einen reibungslosen Betrieb angewiesen. Störungen müs-

*Komplett sollte die Lösung sein, nicht aber kompliziert. Die Software sollte so einfach zu bedienen sein, dass die Leistungserfassungen direkt vor Ort durch die Servicetechniker erledigt werden.*

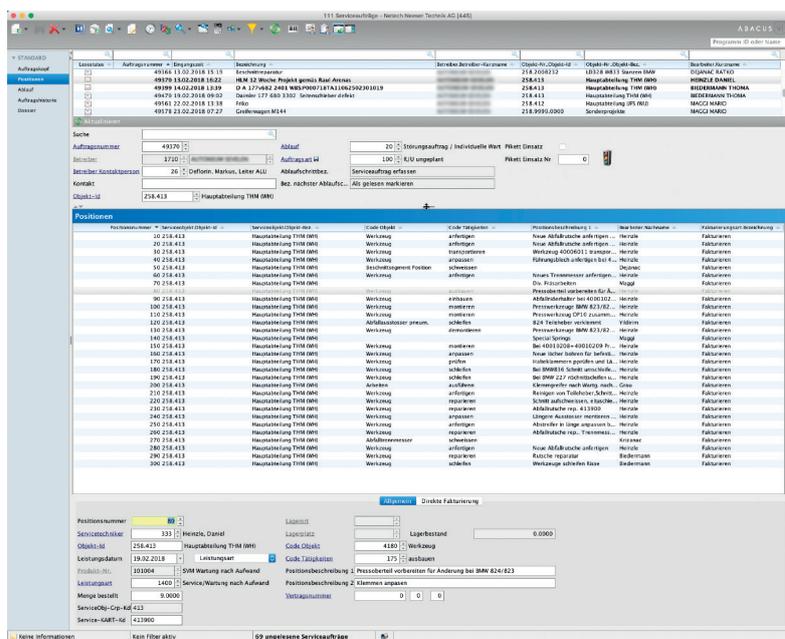
sen umgehend behoben werden; am besten, noch bevor sie auftreten", erklärt Heinz Neeser. Als Geschäftsführer kennt er nicht nur die Anliegen seiner Kunden, sondern weiss auch, wie anspruchsvoll die



damit verbundenen Aufgaben bei der Leistungserbringung sind: "Wir haben ganz unterschiedliche Kunden. Dementsprechend verschieden sind auch die beanspruchten Servicemodelle und Dienstleistungen. Die verschiedenen Verrechnungsarten – Pauschalabrechnung, Einzelauftragsabrechnung und Projekt-abrechnung sowie Serviceverträge – sind nur ein Beispiel für die individuellen Wünsche."

**Ziele**

Mit dem Erfüllen der Kundenwünsche allein ist es nicht getan. Im Hintergrund muss sichergestellt sein, dass alle damit verbundenen Geschäftsprozesse jederzeit effizient und transparent ablaufen. Das sei heute nur mit Unterstützung einer integrierten Gesamtlösung möglich, erklärt Heinz Neeser. Deshalb sei es das Ziel gewesen, ein integriertes ERP-System zu finden, das alle Anforderungen in den Bereichen Finanz- und Lohnbuchhaltung, Debitoren und Kreditoren, Projektrechnung, Serviceauftragsabwicklung sowie Auswertungen und Zeiterfassung abdeckt. Komplex sollte die Lösung sein, nicht aber kompliziert. Die Software sollte so einfach zu bedienen sein,



Im Serviceauftrag sind alle auszuführenden Arbeiten detailliert aufgelistet.

dass zum Beispiel die Leistungserfassungen direkt vor Ort durch die Servicetechniker erledigt werden und dadurch der administrative Aufwand deutlich reduziert wird. Zudem sollten auch die anderen Standorte von netech das gleiche System nutzen können. Last but not least, musste die Lösung so flexibel sein, dass sämtliche Ausprägungen der Leistungserbringung und -fakturierung unterstützt werden.

**Vorgehen**

Für einmal war die Suche nach einer geeigneten Lösung keine Qual der Wahl, schmunzelt Heinz Neeser. Da man schon von Anfang an mit Abacus gearbeitet hatte und die entsprechenden Module standardmässig im Angebot verfügbar waren, sei der Entscheid leichtgefallen. Die Projektrechnung und Serviceauftragsbearbeitung wurden im Jahr 2013 mit Unterstützung des Abacus-

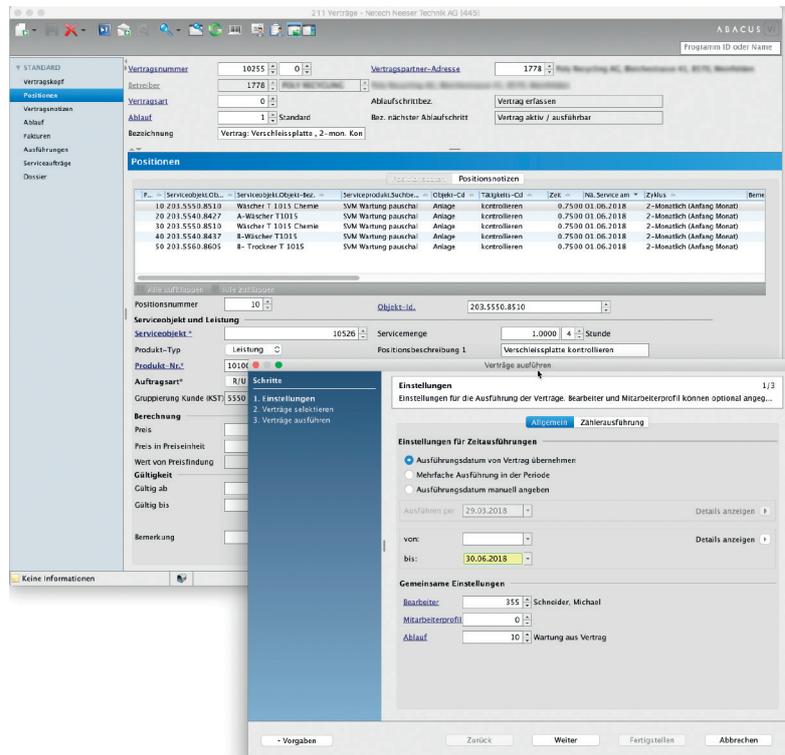
Partners SYSO GmbH eingeführt. Dadurch ist es gelungen, die Mehrbelastung durch die Einführung der neuen Applikationen und die Anforderungen aus der täglichen Arbeit unter einen Hut zu bringen. "Wir haben das pragmatisch angepackt. Es hat zwar einiges an Kraft gebraucht und zu Zusatzbelastungen für die im Projekt involvierten Schlüsselmitarbeiter geführt, aber letztendlich hat es sich gelohnt", blickt Heinz Neeser zurück.

### Lösungskonzept

Nicht nur beim Geschäftsmodell, sondern auch auf Systemebene dreht sich bei netech alles um den Servicebereich. Insbesondere die Verknüpfung zwischen Service, Einkauf und AbaProject für die Nachkalkulation ist dabei einzigartig umgesetzt. Zentrales Element bei einer Störung ist der Serviceauftrag. Die Wartungs-/Servicever-

*Zukunftsweisend ist, dass auch von Maschinen generierte Störungsmeldungen über das Internet direkt von der Abacus-Software empfangen und automatisch in einen Serviceauftrag umgewandelt werden können.*

träge werden im System mit Hilfe eines Programmassistenten angelegt. Dabei haben die netech-Aussenstellen per UltraLightClient (ULC) ebenfalls Zugriff auf die Abacus Business Software und können so ihre Serviceaufträge direkt bearbeiten. Einmal vor Ort, rapportiert der Servicetechniker seine Leistungen auf den Auftrag.



Der Vertragsassistent führt den Sachbearbeiter Schritt für Schritt durch die Anlage eines neuen Servicevertrags.

Demnächst werden die ULC-Notebooks durch mobile iPads abgelöst.

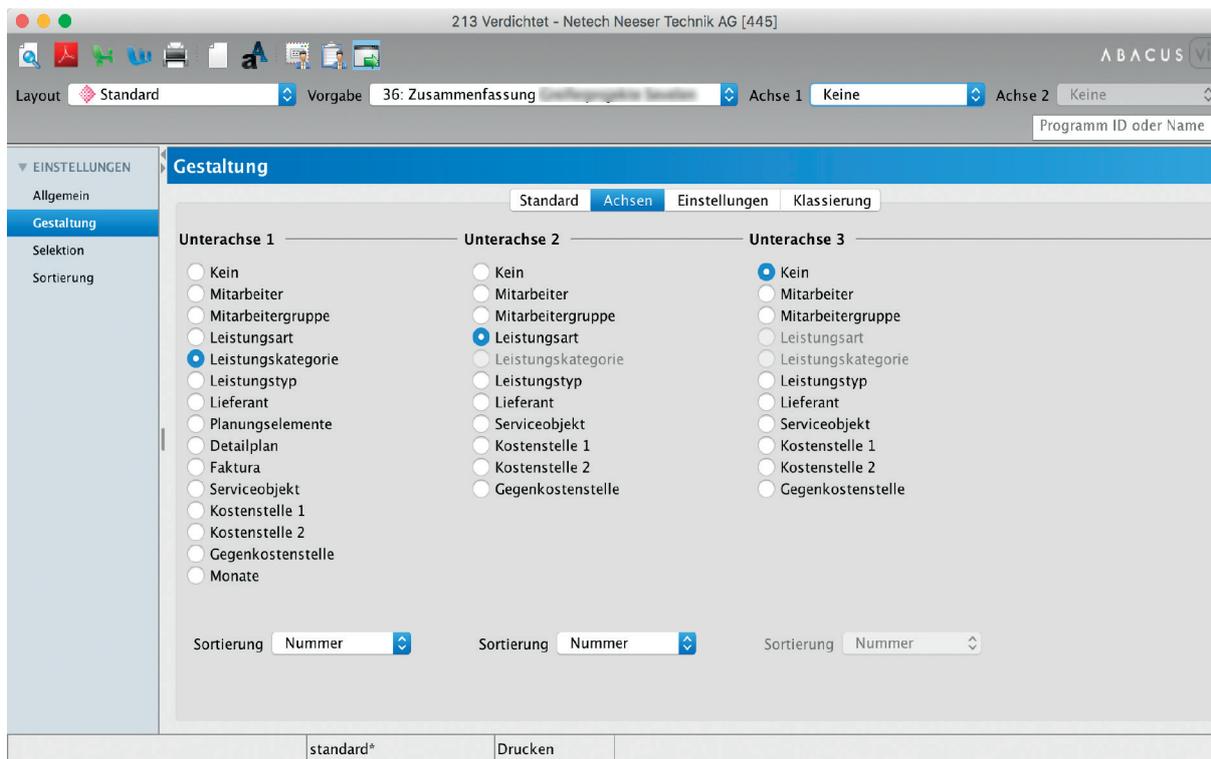
Kann etwas nicht repariert werden, wird das benötigte Material über das Abacus-Bestellmodul beschafft. Die anfallenden Kosten werden direkt dem jeweiligen Serviceauftrag und, falls gewünscht, auch dem Projekt belastet. Somit können die Kosten auf Stufe Serviceauftrag bzw. Projekt/Kunde vollständig nachkalkuliert werden. Dies ist besonders für einige größere Kunden relevant, für welche netech im Rahmen des Projektgeschäfts Serviceaufträge übernimmt. Oftmals sind Mitarbeiter von netech bei Kunden für längere Zeit eingeplant. Die ausgeführten Serviceaufträge und Projektarbeiten werden durch netech jeweils per Monatsabrechnung in Rechnung gestellt. Sicher zukunftsweisend ist, dass auch von Maschinen generierte Störungsmeldungen



**Heinz Neeser, Geschäftsführer, netech Neeser Technik AG**

*"Alle Daten werden nur einmal erfasst und sind anschliessend miteinander verknüpft. Die Nachkalkulation steht auf Knopfdruck zur Verfügung."*

über das Internet direkt von der Abacus-Software empfangen und automatisch in einen Serviceauftrag umgewandelt werden können. Im Bereich des Unterhalts bietet netech ihren Kunden Serviceverträ-



Für die Nachkalkulation erlauben Einstellungen den Fokus und den Detaillierungsgrad je nach Bedarf zu steuern. So kann z.B. definiert werden, ob der Fokus auf den Leistungen, Mitarbeitenden, Kostenstellen, Serviceobjekten etc. liegt und diese Informationen bei Bedarf bis zum Serviceauftrag und den einzelnen Buchungen detailliert aufgeführt werden sollen.

ge an. Die vereinbarten Wartungsintervalle sind ebenfalls im ERP-System von Abacus hinterlegt. Ebenfalls finden sich dort die Objektstammdaten mit allen technischen Informationen inkl. Dossiers. Gemeinsam mit den Finanzmodulen verfügt netech heute über eine abgerundete Lösung, die alle Anforderungen abdeckt.

### Fazit

Die Vorteile von Abacus als integriertes Gesamtsystem tragen wesentlich zur Wettbewerbsfähigkeit der Neeser Technik AG bei. "Alle Daten werden nur einmal erfasst und sind anschliessend mitei-

inander verknüpft. Die Nachkalkulation steht auf Knopfdruck zur Verfügung", betont Heinz Neeser den Nutzen der Software für sein Unternehmen. Auf der Agenda für dieses Jahr stehen noch der Ersatz der bestehenden Zeiterfassungslösung durch AbaClock sowie die Einführung von AbaService für die mobile Serviceauftragserfassung inklusive digitaler Rapportunterzeichnung durch die Kunden. Reduktion des administrativen Aufwands und Unterstützung einer effizienten Leistungserbringung – dank Abacus werden die "360° Services" von netech digital rundum unterstützt. ◆

Für Auskünfte zur beschriebenen Lösung wenden Sie sich an:



**SYSO GmbH**

Stefan Mallepell  
CH-9030 Abtwil SG  
Telefon +41 71 511 44 55  
stefan.mallepell@syso.ch  
[www.syso.ch](http://www.syso.ch)

## Abacus-Software bei netech Neeser Technik AG

- 24 Anwender
- Service und Vertragsmanagement, Leistungs-/Projektanrechnung, Auftragsbearbeitung, PPS, CRM, Finanzen, Lohn, Electronic Banking, AbaScan, Archivierung, Report Writer