

Mit optimaler Service-Software der Konkurrenz einen Schritt voraus

Die kompetente Abwicklung von Service- und Wartungsdienstleistungen stellt in organisatorischer und verwaltungstechnischer Hinsicht höchste Ansprüche. Dies ist sich die Firma S. Keller aus Diepoldsau, als Herstellerin von Garagentoren, bewusst. Um die hohen Anforderungen einwandfrei und rationell bewältigen zu können, arbeitet die Unternehmung mit dem ABACUS-Service- und Vertragsmanagement. Text: Redaktion, Bilder: Abacus

Das Ostschweizer Unternehmen S. Keller aus 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

Die Tage der verschiedenen Formulare sind vorbei Marcel Binder, der Marketingverantwortliche von S. Keller, hatte ein Luxusproblem. Der Geschäftsbereich mit den Garagentoren entwickelte 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 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 Arbeiten 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

INFORMATIQUE : LOGICIEL DE SERVICE ET D'ENTRETIEN

Garder une longueur d'avance sur la concurrence avec un logiciel de service optimal

La fourniture de prestations de service et de maintenance de qualité impose des exigences maximales sur les plans organisationnels et administratifs. L'entreprise S. Keller de Diepoldsau, fabricant de portes de garage, en est bien consciente. Pour faire face aux exigences de manière parfaite et rationnelle, l'entreprise travaille avec le logiciel de gestion de services et de contrats ABACUS.

L'entreprise S. Keller de Diepoldsau, en Suisse orientale, est entre autres spécialisée dans la fabrication de portes de garage. Pour se démarquer de la concurrence étrangère, elle mise sur d'excellentes prestations de service

et de maintenance. Du montage à la gestion des contrats en passant par la maintenance et le service après-vente, chaque processus est soutenu par le logiciel de gestion de services et de contrats ABACUS.

Les différents formulaires appartiennent au passé

Marcel Binder, le responsable marketing de S. Keller, était confronté à un problème de luxe. Son activité de portes de garage était tellement

prospère que l'activité de service prenait également de l'ampleur. Marcel Binder a décidé d'introduire l'outil de service du concepteur de logiciels de Suisse orientale pour soutenir les tâches administratives telles que la



Die Firma S. Keller produziert, liefert und montiert Garagentore. Dazu kommen Service- und Unterhaltsarbeiten in zunehmendem Umfang. L'entreprise S. Keller produit, livre et monte des portes de garage et doit gérer de plus en plus de travaux de service et d'entretien.

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 Serviceaufträge besteht, wird bereits die Erstmontage respektive Installation als Montageauftrag über das Servicetool ausgeführt.

Alles erfolgt auf Knopfdruck

Für Marcel Binder hat der Einsatz des Service-Programms für die Zusammenarbeit mit den



Um sich von der ausländischen Konkurrenz abzusetzen, legt die Firma S. Keller höchsten Wert auf exzellente Service- und Wartungsdienstleistungen.

Pour se démarquer de la concurrence étrangère, l'entreprise S. Keller accorde beaucoup d'importance à l'excellence de ses prestations de service et de maintenance.

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 Subunternehmern 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.

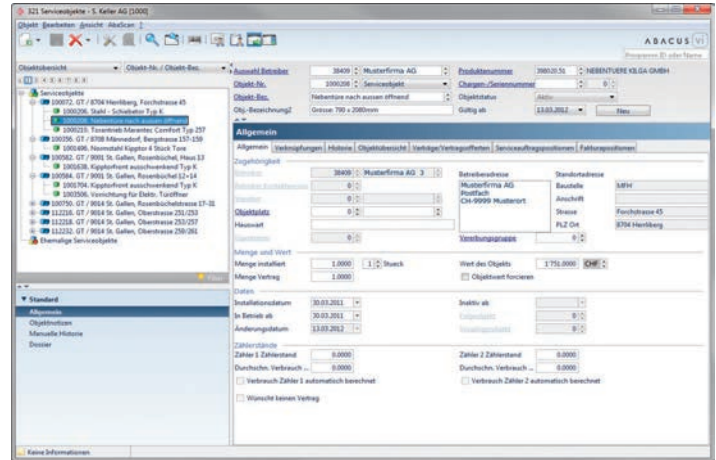
Der Aufwand für die Erstellung eines Montageauftrags sei jetzt zwar etwas höher als früher, erläutert Binder. Dafür seien aber alle Informationen von einem zentralen Ort abrufbar, >

gestion des contrats de service, les montages initiaux des produits chez les clients, les prestations de services périodiques ou encore les mandats de réparation. Il est convaincu que pour S. Keller, un excellent service est un facteur de différenciation important vis-à-vis de la concurrence étrangère. Il souhaitait donc que les tâches administratives soient mieux informatisées pour être traitées rapidement. Jusqu'ici, toutes les tâches de service de S. Keller étaient consignées manuel-

lement dans des formulaires Excel, Outlook et Word. Comme les informations n'étaient pas centralisées, mais réparties dans différents programmes et ordinateurs, acquérir une vue d'ensemble des travaux de réparation et de maintenance en cours demandait pas mal de temps. La solution de service intégrée d'ABACUS améliore considérablement la situation. Pour Marcel Binder, l'intégration totale de la solution de service dans l'ERP d'ABACUS est très avantageuse.

Des sous-traitants pour le montage et la maintenance

Chez S. Keller, les montages et les réparations sont réalisés par cinq sous-traitants. Avec ce nouvel outil de service, Marcel Binder peut gérer les interventions et les facturations avec efficacité et transparence. Après chaque montage ou mandat de service, le programme établit automatiquement un avoir en faveur du sous-traitant, l'inscrit dans le logiciel des créanciers, qui le verse ensuite au sous-traitant. Les sous-traitants >



Die ABACUS-Service-Software gibt sofort Auskunft, welche Service-Objekte bei einem Kunden installiert sind. Le logiciel de service ABACUS indique immédiatement les prestations de service réalisées chez chaque client.

> 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 Zusammenarbeit 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 behoben werden, währenddem die ausländische Konkurrenz dafür zum Teil bis zu zwei Monate benötigt. Zudem, lobt Binder zum Schluss, habe sich die Datenqualität seit der Einführung des Service-Programms markant verbessert.

INFORMATIQUE : LOGICIEL DE SERVICE ET D'ENTRETIEN

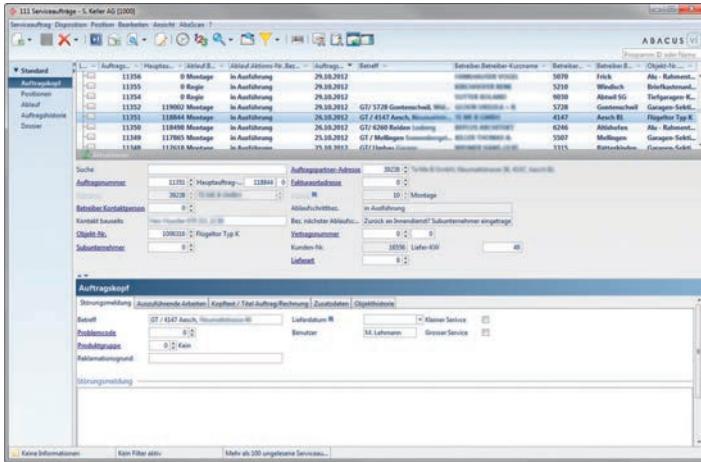
> sont ainsi déchargés des tâches administratives telles que la facturation de leurs prestations à S. Keller. Un avantage très apprécié.

Des processus standardisés pour plus de transparence

Le logiciel de service d'ABACUS vise à centraliser la gestion de tous les contrats, données d'objets, intervalles de service et réparations, et ce pour plus de transparence. Les quelque 300 contrats de maintenance sont gérés, exécutés et contrôlés par le chef du service et son assistante. Des tâches facilitées par le nouveau programme. En outre, le système traite annuellement quelque 1500 mandats de service relatifs au montage, à la maintenance, aux réparations et aux garanties. Pour conserver un historique complet et détaillé de chaque réalisation, qu'il s'agisse du montage initial ou de tous les mandats de service subséquents, le montage initial ou l'installation en tant que mandat de montage est déjà réalisé via l'outil de service.

Tout à portée de main

Pour Marcel Binder, l'utilisation du programme de service dans la collaboration avec les sous-traitants présente l'avantage que seuls les travaux réellement effectués sont payés. En effet, l'exactitude de tous les rapports introduits est contrôlée immédiatement. Ils sont ensuite enregistrés avec le mandat. Il peut ainsi contrôler en permanence les travaux réalisés, même s'ils sont effectués par les sous-traitants. De même, l'aperçu des travaux de maintenance en cours est meilleur et plus aisé. Alors qu'auparavant, chaque devis de maintenance devait être créé manuellement, le logiciel le génère désormais directement après la vente d'une porte de garage. Depuis son déploiement, l'outil de service a permis d'accroître de 150 le nombre de contrats de maintenance avec le même nombre de collaborateurs. Le programme fait aussi en sorte que tous les mandats de service conclus contractuellement soient déclenchés périodiquement en temps voulu, et ce malgré le nombre plus élevé de contrats. Marcel Binder ajoute que la



Mit der ABACUS-Serviceweitere Software gehen keine Service-Aufträge vergessen.
Avec le logiciel de service ABACUS, aucun mandat de service n'est oublié.

Statement zur Einführung des Service-Moduls von Marcel Binder

«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.»

S. Keller AG
9444 Diepoldsau
www.kellergruppe.ch

Anwenderbezogene Fakten zur ABACUS-Software

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

Implementierungspartner:

WData AG
CH-9030 Abtwil
www.wdata.ch

ABACUS Research AG
9300 Wittenbach-St. Gallen
Telefon 071 292 25 25
www.abacus.ch

création d'un mandat de montage demande cependant un peu plus de travail qu'auparavant. Mais il est ravi que toutes les informations nécessaires sont disponibles de manière centralisée, ce qui permet une meilleure transparence. Les processus de service étant désormais standardisés, toutes les étapes sont prédéfinies et uniformes, ce qui s'avère également positif lorsqu'il s'agit de gérer les remplacements.

Conclusion

S. Keller est maintenant bien positionnée grâce à cette solution de service. « La collaboration avec les différents sous-traitants via la solution de service d'ABACUS a amélioré la qualité du service vis-à-vis des clients finaux », constate Marcel Binder avec satisfaction. Il est d'avis que cela est essentiel pour rester compétitifs à l'avenir par rapport aux gros prestataires étrangers : « Nous conservons ainsi une longueur d'avance sur la concurrence ».

Les grands bénéficiaires de cette nouveauté sont les clients de S. Keller. Les temps de réaction plus courts permettent de lever tous les dommages en deux jours en moyenne alors que la concurrence étrangère a parfois besoin de deux mois pour y parvenir. Enfin, Marcel Binder constate une amélioration significative de la qualité des données depuis l'introduction du programme de service.

Déclaration de Marcel Binder sur l'introduction du module de service

« L'ensemble des données d'objet, contrats, intervalles de service et réparations sont désormais centralisés dans le logiciel ERP d'ABACUS. Comme S. Keller est certifiée ISO, tout le processus de service doit impérativement être soutenu et standardisé par un outil professionnel. »

S. Keller AG
9444 Diepoldsau
www.kellergruppe.ch

Les utilisateurs du logiciel ABACUS en chiffres

Gestion des services / des contrats :
10 utilisateurs

Gestion des mandats :
24 utilisateurs

GPAO : 8 utilisateurs
Comptabilité / salaires :
6 utilisateurs

Partenaire d'implémentation :

WData AG
CH-9030 Abtwil
www.wdata.ch

ABACUS Research AG
9300 Wittenbach-St. Gallen
Téléphone 071 292 25 25
www.abacus.ch