

Die Hans Sauer GmbH optimiert Service-Center mit ISSOS RKS

# »Service auf den Punkt gebracht«

Service-Center müssen oft große Herausforderungen meistern, wenn sie ihren Kunden erstklassige Dienstleistungen bieten wollen. Sie benötigen dazu auch eine leistungsstarke Software, mit der sie umgehend und flexibel auf sich täglich wechselnde Anforderungen reagieren können. Dass dies gelingen kann, zeigt das Beispiel der Hans Sauer GmbH in Hamburg, die die branchenspezifische Softwarelösung ISSOS RKS der APS delta GmbH, Villingen-Schwenningen, zur Unterstützung der Geschäftsprozesse in ihrem Service-Center nutzt.



## Generationswechsel bei der Hans Sauer GmbH ...

Die 1963 gegründete Hans Sauer GmbH, Hamburg, entwickelte sich von einer kleinen Reparaturwerkstatt zu einem Servicezentrum mit derzeit 32 Beschäftigten - im Jahr 2001 fand der Generationswechsel im Familienunternehmen statt. Frank Sauer und Kai Nachmacher setzen die erfolgreiche

Entwicklung des auf drei Säulen ruhenden Betriebs fort: Produktservice, Werkzeughandel und Werkzeugproduktion für Unternehmen aus Handwerk, Fachhandel und Industrie. Mit zahlreichen Innovationen, modernster Informationstechnologie sowie hoher Produkt- und Servicequalität hat sich das mittelständische Traditionsunternehmen als einer der Vorreiter in der Service-Center-Branche etabliert.

## ... und auch in der IT

Um im harten Business weiterhin erfolgreich zu bestehen, wurde nach dem Generationswechsel das Unternehmen mit klaren IT-Strukturen und einer zeitgemäßen Unternehmenskultur neu ausgerichtet. Im IT-Bereich war akuter Handlungsbedarf gegeben - für die Zukunft stellte die veraltete Hard- und Software mit ihren vielen Individual-



Komponenten ein zu großes Risiko dar. Folgende Prozesse sollten mit einer modernen und gleichzeitig praxiserprobten ERP-Lösung für das Service-Management abgebildet werden:

- industrielle Instandsetzung, Reparaturabwicklung von einzelnen Geräten, Garantieabwicklung
- Herstellung von Nischenprodukten und Ersatzteilbaugruppen (Materialplanung, Fertigungsauftragsabwicklung)
- Ersatzteillogistik mit Lagerbewirtschaftung (Hochregallager mit chaotischer Lagerführung)
- Verwaltung von Wartungsverträgen
- Einkauf
- Finanzbuchhaltung (Schnittstelle)
- Lohnbuchhaltung (Schnittstelle)

### Entscheidungsgründe für ISSOS RKS: Ausrichtung auf Standards und Branchen-Know-how

Drei Anbieter schafften es in die engere Auswahl. Sauer entschied sich für die APS delta GmbH, Villingen-Schwenningen und deren Service-Center-Lösung ISSOS RKS - ein schlüsselfertiges Komplettpaket, in dem Auftragsbearbeitung, Abwicklung von Reparaturen und Serviceleistungen, Werkstattsteuerung, Ersatzteilverkauf und Versand über eine gemeinsame Datenbank zusammenwirken. »Durch die ISSOS-Ausrichtung auf weit verbreitete DV-Standards wie SQL-Datenbank, Client-Server-Applikation und Windows-Technologie

werden unsere Investitionen langfristig abgesichert. Der ausschlaggebende Faktor bei der Auswahlentscheidung war die Tatsache, dass alle wesentlichen Abläufe des Systems exakt an den Bedürfnissen eines Servicecenters ausgerichtet waren - ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen Anbietern, deren Produkte eher als 'angepasste Warenwirtschaftssysteme' zu bezeichnen sind«, so Frank Sauer.

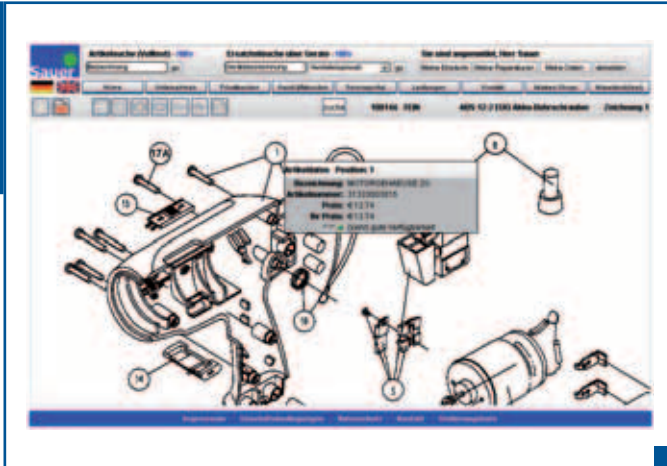
### 38 Clients im RAID-5-Verbund

Installiert wurde die datenbankorientierte (MS-SQL 2005) Lösung ISSOS RKS auf DELL-Servern mit Xeon-Prozessoren und 38 Clients im RAID-5-Verbund. Auf einem Test-Mandanten wurde die Datenübernahme aus dem alten System - u.a. Artikel-Stammdaten, Stücklistenpositionen, Arbeitspläne, Kunden- und Lieferantenstammsätze sowie Bewegungsdaten - in ISSOS RKS eingerichtet und getestet. Auf dem Testsystem wurden auch erste Erfahrungen in der Programmbedienung gemacht, Formulare angepasst und die Schulungsunterlagen erstellt. Außerhalb des ISSOS RKS-Standards wurden die von Sauer eigenentwickelten Module Hochregallageranbindung und Internet-Plattform als Serviceportal für die Kunden (Hersteller von Elektro- und Druckluftwerkzeugen) sowie eine DHL-Schnittstelle zur automatischen Abhol- und Versandabwicklung integriert.

### Werkstattsteuerung bietet Funktionen nach Maß

Heute buchen die Mitarbeiter im Wareneingang die eingehenden Reparaturen direkt zu den Kundendaten, das System generiert daraufhin für jeden Vorgang ein Barcodelabel. Das bisher aufwändige Ausfüllen von Reparaturscheinen entfällt. Der Anhänger wird direkt am Gerät befestigt, das Gerät und der Auftrag sind so eindeutig mit einem mobilen Handscanner identifizierbar. Die Servicemitarbeiter scannen vor Beginn der Arbeit an einem Gerät nur noch dessen Barcode ein und identifizieren sich über ihre Personalnum-





mer für diesen Auftrag. Zur Zeiterfassung wird in der Einsatzplanung automatisch ein Einsatz des Servicetechnikers zu dem speziellen Gerät generiert. So wird der Arbeitsaufwand für diesen Auftrag automatisch festgehalten. Die benötigten Ersatzteile werden von dem Techniker über einfache Suchmasken aus der Datenbank zu dem Auftrag gebucht. Wenn Ersatzteile benötigt werden, überprüft die Disposition verfügbare Materialien oder Zulieferteile. Ist das Material nicht am Lager, tritt das Bestellwesen, die Lager- und die Bestandsverwaltung in Aktion. Ist die Reparatur ausgeführt, erfolgt automatisch der Druck der Lieferscheine und der DHL-Versandpapiere, so dass der Versand zurück an den Kunden sofort möglich ist. Zum Abschluss des Serviceauftrags wird das reparierte Gerät durch Scannen des Barcodes ausgebucht. Der von dem Techniker bearbeitete Auftrag enthält jetzt alle Zeit- und Ersatzteilm Informationen für die Faktura, die automatisch für die Rechnungserstellung übernommen werden - die Rechnung kann dabei kundenindividuell (mit Kunden-/Händler-/Firmenlogo), als Einzel- oder Sammelrechnung gestaltet werden.

**Serviceprozesse »schnell, preiswert und einfach«**

Dieser Prämisse folgt die Hans Sauer GmbH mit ihrer Internet-Serviceplattform, über die die Kunden online Reparaturen in Auftrag geben, Abhol-

/Versandstat (trace and track) des jeweiligen Auftrags nachsehen, Ersatzteile online nachfragen und bestellen oder Liefertermine abrufen können. Das System zeigt automatisch (die in den Stücklisten gespeicherten) Ersatzartikel an, sofern ein Artikel nicht mehr lieferbar oder ersetzt worden ist und generiert eine Liste der am häufigsten verwendeten Ersatzteile. Der Kunde kann sowohl nach Geräten als auch nach Herstellern selektieren, zur Verfügung stehen umfassende Suchkriterien, die die Prozesse über die Serviceplattform noch einfacher, schneller und damit kostengünstiger machen.

**Hochregallager mit integrierter Lagerplatzverwaltung**

Das Hochregallager bei Sauer verfügt in vier Gassen über Behälterstellplätze mit verschiedenen Fachgrößen. In jeder Gasse ist ein Regalbediengerät installiert, mit dem die für den Warenausgang zu kommissionierenden Artikel entnommen bzw. im Wareneingang angelieferte Artikel eingelagert werden. Aus den Artikelstammdaten geht hervor, auf welchen Lagerplatz der Artikel standardmäßig gehört. Mit ISSOS RKS werden zwei Stufen angeboten, um freie Einlagerungskapazitäten zu finden: Freie Lagerplätze bzw. Füllgrad/Größe je Behälter. Artikel können sowohl in bestehende als auch neue Behälter eingelagert werden. Im Einlagerungsvorgang sucht das System nach freien Kapazitäten in den im

Lager bereits vorhandenen Behältern. Das System sortiert dabei auftragsbezogen nach dem Lagerplatzfüllgrad, d.h. zuerst werden Lagerplätze/Behältertypen vermerkt, die den höchsten Füllgrad haben. Bestellt der Kunde mehrere Produkte, die an mehreren Orten gelagert sind, ermittelt das Programm selbstständig, welche Produkte wo zu holen sind. Die Kommissionierungslisten sind wie die Einlagerungslisten wegeoptimiert. Die bessere Organisation und das optimierte Handling der gesamten logistischen Prozesse schlagen sich in gesunkenen Aufwendungen für Lagerhaltung, Transport oder Buchungsaufwand nieder.

**Zahlenmaterial aussagekräftig aufbereitet**

Mittlerweile vertraut die Hans Sauer GmbH seit rund acht Jahren auf ISSOS RKS. Frank Sauer sieht nicht nur personelle und materielle Ressourcen bei der Einsatzplanung oder dem Kundenmanagement optimiert: »Hier hat die Umstellung auf eine SQL-Datenbank erhebliche Vorteile gebracht. Unsere Kunden erwarten ein umfassendes Datenmaterial - »wo lag der eigentliche Fehler, was wurde ausgetauscht usw.« - Auswertungen und überhaupt alle erdenklichen Informationen über Kunden, Preise, Garantiezeiten usw. sind mit ISSOS RKS jederzeit in jeder gewünschten Form möglich.« Heute können alle Auftragsarten nach Garantiefällen, Materialkulanz, Arbeitskulanz,



Werkstattgarantie oder kostenpflichtigen Reparaturen differenziert ausgewiesen, Werkstatteckdaten wie Umsatz pro Tag, Monat oder Jahr, Anzahl von Reparaturen usw. jederzeit aktuell abgerufen werden.

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten eröffneten der Sauer GmbH auch neue Geschäftspotentiale wie die Einführung eines Produktservices für Fremdfirmen, der, so Frank Sauer, »letztlich eine Kombination aus Ersatzteillogistik, Wartung und Instandsetzung ist - immer in einer für den jeweiligen Partner/Kunden sinnvollen Ausprägung.«

### Bilanz: Kürzere Reparaturzeiten und Kosteneinsparungen

Heute werden über ISSOS RKS jährlich rund 16.000 Instandsetzungsvorgänge mit durchschnittlich 40.000 Positionen sowie über 20.000 Ersatzteillieferungen mit etwa 47.000 Positionen abgewickelt - dabei belaufen sich die gesamten IT-Kosten auf lediglich 1% des Umsatzes. 350.000 Artikel sind im Lager gelistet, wobei auf etwa 16.000 - nach nächtlicher Bestandsplanung (wie haben sich die Artikel in den letzten drei Monaten entwickelt, wie hoch muss der Sicherheitsbestand sein) - ein permanenter Zugriff gewährleistet ist.

Mit der spürbaren Steigerung der Produktivität wurden schnell auch die Vorteile der neuen Arbeitsumgebung mit ISSOS RKS schätzen gelernt, beschreibt Frank Sauer die von Beginn an geringen Akzeptanzprobleme bei den Mitarbeitern: »Durch den Einsatz von ISSOS RKS erreichten wir durch die Optimierung der Geschäftsprozessabwicklung neben Arbeitserleichterungen vor allem Kosteneinsparungen. Neben der laufenden Verbesserung der Prozesseffektivität - daraus resultierend ein höherer Umsatz pro Mitarbeiter - konnten wir die Durchlaufzeit in der Instandsetzung bei 2/3 aller Fälle auf maximal 48 Stunden reduzieren. Das bedeutet nicht nur einen erheblichen Wettbewerbsvorteil für uns, sondern auch einen Imagegewinn für unser Haus - gemäß unseres Firmenslogans: Service auf den Punkt gebracht.«

### Hans Sauer GmbH, Hamburg

Die 1963 gegründete Hans Sauer GmbH, Hamburg, entwickelte sich von einer kleinen Reparaturwerkstatt zu einem Servicezentrum mit derzeit 32 Beschäftigten - im Jahr 2001 fand der Generationswechsel im Familienunternehmen statt. Frank Sauer und Kai Nachmacher setzen die erfolgreiche Entwicklung des auf drei Säulen ruhenden Betriebs fort: Produktservice, Werkzeughandel und Werkzeugproduktion für Handwerk, Fachhandel und Industrie. Dazu zählen insbesondere Lösungen für hersteller-/markenübergreifende Instandhaltung,

Instandsetzung (48 Stunden Service) und Garantieabwicklung von Elektro- und Druckluftwerkzeugen international operierender Hersteller, Online-Ersatzteillogistik, individuelle Beratung und Prozessentwicklung für Kundendienst, After Sales Management und Werkzeugmanagement. Als virtuelles Servicecenter übernimmt Sauer auch Kundendienstaufgaben. Nach außen tritt dabei die Sauer GmbH nicht in Erscheinung - alle Auftragspapiere (z.B. Kostenvoranschläge) tragen das Logo des Auftraggebers.

### ISSOS RKS

ISSOS RKS ist als integriertes System konzipiert, in dem die Auftragsbearbeitung, Werkstattsteuerung, der Ersatzteilverkauf und Versand über eine gemeinsame Datenbank zusammenwirken.

Das System unterstützt, steuert und überwacht dabei alle Vorgänge, die bei der Abwicklung von Reparaturen und Serviceleistungen von Belang sind: Auftragsannahme mit eventuellem Kostenvoranschlag, Auftragsbearbeitung sowohl für Garantie- als auch für kostenpflichtige Reparaturen, Lieferscheinerstellung, Rechnungsschreibung sowohl an Endkunden als auch an Hersteller, Abwicklung von Fremdreparaturen - RKS deckt als reine Service-Software bereits im Standard nahezu 90% der branchenspezifischen Anforderungen ab.

### APS delta GmbH, Villingen-Schwenningen

Die 1984 gegründete APS delta GmbH entwickelt Software auf der Basis von PC-Netzwerken für Fertigungsbetriebe sowie für Servicecenter.

Die modular aufgebaute Software basiert auf einer relationalen SQL-Datenbank und ist eine Client/Server-Applikation. Die Einsatzgebiete sind zum einen mittelständische Fertigungsbetriebe - hierfür steht ISSOS PRO als integriertes Produktionsplanungs- und Steuerungsprogramm (PPS) zur Verfügung.

Als weiteres besteht die Softwarelösung ISSOS RKS für Servicecenter und für den technischen Kundendienst. Die Einsatzgebiete bei dieser Lösung sind Servicecenter für Telekommunikation, Unterhaltungselektronik, PC und PC-Komponenten, Foto und sonstige Geräte.

Renommierte Firmen im gesamten Bundesgebiet gehören ebenso zu den Kunden wie auch kleinere mittelständische Unternehmen.

### Weitere Informationen

Autor  
Volker A. Holzapfel  
Johannesstrasse 51  
78056 Villingen-Schwenningen  
Tel.: 07720-959096  
eMail: redaktion@maximum-pr.de

Hans Sauer GmbH  
Frank Sauer, Barkhausenweg 8,  
22339 Hamburg  
Tel.: 040-5389920  
eMail: info@hans-sauer.de  
Internet: www.hans-sauer.de

APS delta GmbH  
Jürgen Peter  
Marie-Curie-Strasse 12  
78048 Villingen-Schwenningen  
Tel.: 07721-99260  
eMail: issos@aps-delta.de  
Internet: www.aps-delta.de

