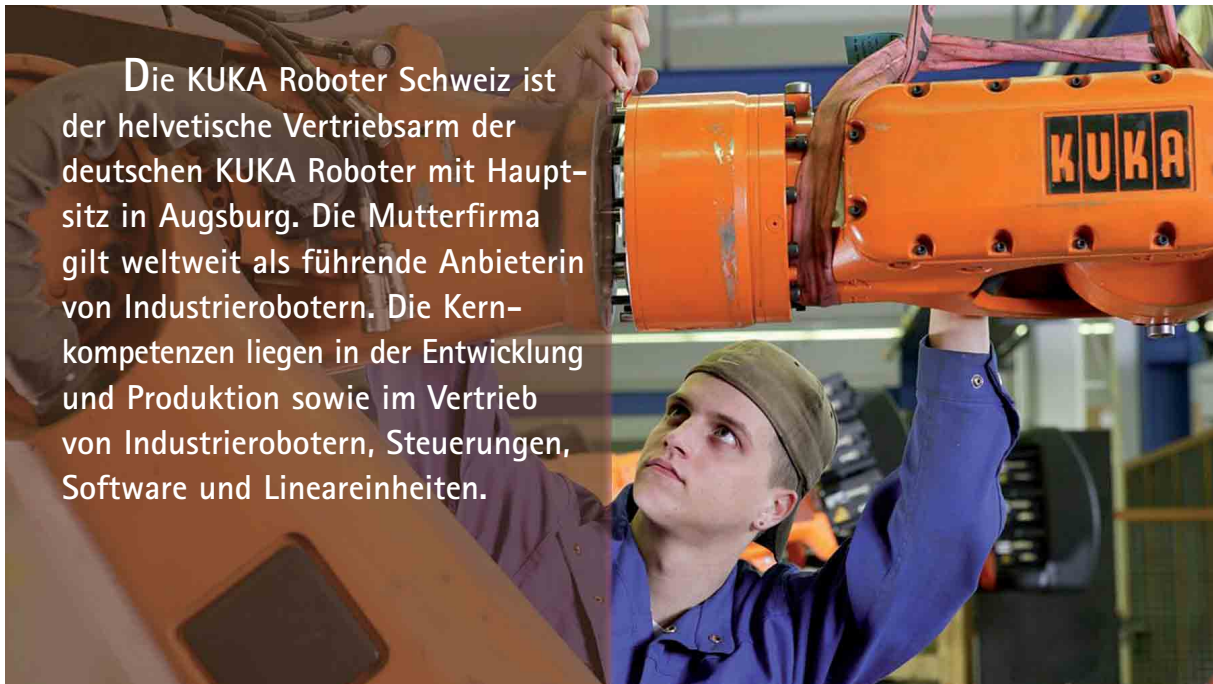


## Service- und Vertragsmanagement: Agieren statt Reagieren



Die KUKA Roboter Schweiz ist der helvetische Vertriebsarm der deutschen KUKA Roboter mit Hauptsitz in Augsburg. Die Mutterfirma gilt weltweit als führende Anbieterin von Industrierobotern. Die Kernkompetenzen liegen in der Entwicklung und Produktion sowie im Vertrieb von Industrierobotern, Steuerungen, Software und Lineareinheiten.

KUKA Roboter Schweiz setzt auf das standardisierte Service- und Vertragsmanagementprogramm von ABACUS, um ihre Dienstleistungen effizient und kundenorientiert umzusetzen. Von KUKA sind derzeit 600 Roboter in 240 verschiedenen Modellvarianten in der Schweiz im Einsatz. Mit dem Verkauf eines Roboters allein lässt es KUKA jedoch nicht bewenden. Regelmässiger Service und fachgerechte Wartung sollen dafür sorgen, dass die Hightech-Geräte stets einsatzfähig bleiben. KUKA legt grossen Wert darauf, proaktiv auf ihre Kunden zuzugehen und nicht abzuwarten, bis diese anrufen und eine Störung melden oder einen Service anfordern. Nur wie weiss man aus der Ferne, wann welches Gerät in die Hände eines Fach-

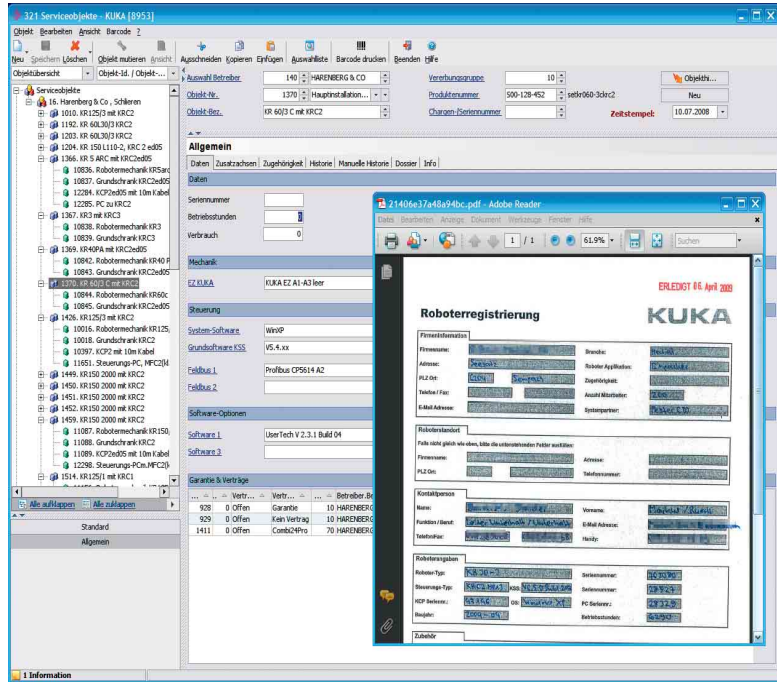
manns gehört? Gefragt war darum ein System, das dem Serviceleiter meldet, wann welcher Roboter einen Service benötigt.

Zudem hatte KUKA neben der rationellen und voraussichtlichen Planung von Service- und Wartungsarbeiten bei ihrem ABACUS-Partner fidevision eine Reihe weiterer Bedürfnisse angemeldet, die eine für das Unternehmen taugliche Lösung abdecken sollte. Sie sollte etwa auch in der Lage sein:

- nach zwölf Monaten Einsatzdauer eines Roboters die Kundenzufriedenheit zu erfragen,
- die Historie jedes einzelnen Roboters zu kennen,
- Aktivitäten nach Typ, Seriennummer oder Jahrgang aufzulisten,

- Servicerapporte mit wichtigen Informationen für den Techniker automatisch zu generieren,
- Informationen zu einem Verkauf, beispielsweise den Ablauf von Serviceverträgen, bereitzustellen.

Das alles deckt KUKA heute mit dem Service- und Vertragsmanagement (SVM) von ABACUS ab. Wie in jedem erfolgreichen Projekt bildete auch hier eine sorgfältige Analyse die Grundlage für das neue System: In einem Flussdiagramm wurden die bisherigen Abläufe im Betrieb aufgezeigt, danach wurden die Bedürfnisse und Anforderungen minutiös definiert.



Das vom Kunden ausgefüllte Registrierungsformular des Roboters wird als PDF beim Serviceobjekt hinterlegt

**Komplexe Anforderungen**

Die Anforderungen waren komplex. Die Service- und Wartungsintervalle sind für jeden einzelnen Roboter unterschiedlich. Sie hängen nicht nur vom Alter eines Geräts ab, sondern auch von der Anzahl der Betriebsstunden. Einfach alle bestimmte Monate einen Service zu planen, ist nicht sinnvoll. Vielmehr galt es, die verschiedenen Parameter pro Gerät zu erfassen und daraus vom System den richtigen Servicezeitpunkt ermitteln zu lassen.

In der Praxis geschieht das so, dass bei Inbetriebnahme des Roboters ein so genanntes Gewährleistungsfeld ausgefüllt wird. Dieses enthält alle wesentlichen Angaben zum Einsatz des Geräts wie zum

Beispiel, ob es ein-, zwei- oder gar dreischichtig in Betrieb ist. Daraus wird ein theoretischer Servicezeitpunkt errechnet. Ist der Servicemonteure vor Ort, erfasst er jeweils die tatsächlichen Betriebsstunden und gibt sie ins System ein. Je länger also ein Roboter in Betrieb ist, desto genauer kennt KUKA seine Geschichte und desto genauer kann das SVM berechnen, wann ein nächster Service fällig wird.

**Effizientes System**

Heute generiert das SVM bei KUKA automatisch verschiedenste Meldungen wie zum Beispiel:

- Wartungsverträge, die auslaufen,
- fällige Servicearbeiten,
- auslaufende Garantien.

Viele dieser Informationen dienen dem Serviceleiter dazu, den Einsatz seiner Mitarbeiter zu planen. Andere Informationen unterstützen den Verkauf, um einen Kunden rechtzeitig zu kontaktieren und beispielsweise eine Garantieverlängerung oder einen neuen Servicevertrag anzubieten.

Das SVM ist mit den anderen ABACUS-Applikationen verknüpft, die bei KUKA schon länger im Einsatz sind. Die Serviceaufträge werden mit allen Einzelheiten im SVM erfasst. Die Verrechnung an den Kunden erfolgt in der Auftragsbearbeitungssoftware unter Verwendung der im SVM eingegebenen Daten.

**„Dank SVM können wir heute proaktiv auf Kunden zugehen. Damit sind wir bei den Servicedienstleistungen und im Verkauf viel effizienter.“**

Martin Bertschi, Geschäftsführer



#### Individuell nutzbar

Das SVM ist wie alle ABACUS-Applikationen auf die individuellen Bedürfnisse jedes Unternehmens anpassbar. So lassen sich zum Beispiel individuelle Eingabemasken erstellen, damit jeder Mitarbeiter nur die für seine Bedürfnisse und Aufgaben wesentlichen Informationen auf dem Bildschirm hat.

KUKA-Geschäftsführer Martin Bertschi räumt ein, dass die Einführung viel Sorgfalt bedingte und einiges an Zeit erforderte. Wie jede Datenbank

sei auch das SVM zuerst mit allen relevanten Daten "gefüttert" worden und hätte danach laufend gepflegt werden müssen. "Jetzt, nach etwa einem Jahr, beginnt sich die Investition auszuzahlen." Er weist auch auf die Wichtigkeit hin, das System von Anfang an gut aufzubauen: "Die Spezialisten der fidevision mit ihrer grossen Erfahrung waren uns eine grosse Hilfe bei der Planung und richtigen Strukturierung der Lösung. Es hat sich ausgezahlt, dafür erfahrene Leute beizuziehen."

## KUKA Roboter Schweiz AG

1998 übernahm Martin Bertschi das Schweizer Vertriebsbüro der deutschen KUKA Roboter GmbH in Augsburg, dem führenden Unternehmen für Industrieroboter mit weltweit über 5'000 Mitarbeitenden. Daraus entstand 2001 die KUKA Roboter Schweiz AG mit Sitz in Dietikon ZH. Anfang 2010 zog die von 2 auf 12 Mitarbeiter gewachsene Firma nach Neuenhof AG.

Mit ihren Kunden hat KUKA Schweiz derzeit 120 Service- und Wartungsverträge. Die Vertriebsfirma führt ein eigenes Roboter-College, an dem sich jährlich rund 320 Personen mit den Feinheiten der Roboter-Technik vertraut machen.

# KUKA

**KUKA Roboter Schweiz AG**

Industriestrasse 9

CH-5432 Neuenhof

Telefon 044 744 90 90

info@kuka-roboter.ch

[www.kuka-roboter.ch](http://www.kuka-roboter.ch)

## fidevision ag

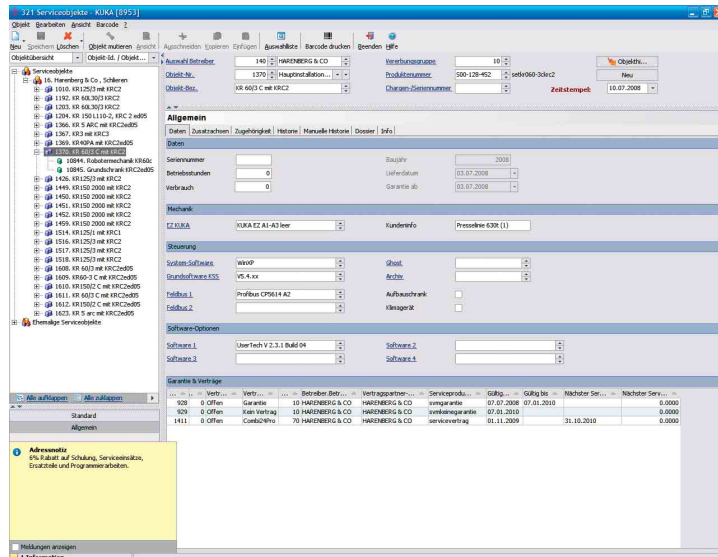
fidevision ist eine IT-Generalunternehmung mit Sitz in Watt-Regensdorf. Sie arbeitet ausschliesslich mit ABACUS-Programmen, setzt die Standardsoftware so ein, dass ihre Kunden daraus den grösstmöglichen Nutzen ziehen.

fidevision ist ABACUS Gold Logo Partner. Dieser Titel bestätigt, dass sie über ausserordentliches Know-how der ABACUS-Produktfamilie verfügt. Er bietet zudem Gewähr, dass fidevision in Sachen ABACUS der Konkurrenz stets eine Nasenlänge voraus ist. fidevision hat verschiedene auf ABACUS basierende Branchenlösungen entwickelt, dazu zählt unter anderem die Hotel-Software fideHotel.

Für weitere Informationen zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:



**fidevision ag**  
 Jürg Semadeni  
 Eichwatt 5  
 CH-8105 Regensdorf-Watt  
 Telefon 044 738 50 70  
 info@fidevision.ch  
 www.fidevision.ch



Pro Serviceobjekt resp. Roboter werden Daten wie Systemsoftware, Spezifikationen und auch die laufenden Verträge angezeigt

## ABACUS-Software bei KUKA Roboter Schweiz AG

- Service-/Vertragsmanagement 8 Benutzer
- Auftragsbearbeitung 12 Benutzer
- Adressmanagement 12 Benutzer
- Finanzbuchhaltung 1 Benutzer
- Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung 1 Benutzer
- Lohnbuchhaltung 1 Benutzer
- AbaView Report Writer 12 Benutzer
- AbaNotify 1 Benutzer
- AbaSearch 8 Benutzer