

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.



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 Röntengeräte für die Radiologie bis hin zu C-Bogen für die Chirurgie. Zu den Dienstleistungen des Schweizer Handelsunternehmens gehören jedoch nicht nur Beratung und Verkauf, 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 AG 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 AG auf die Unterstützung durch Business Software. 2011 zeichnete

«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.»

Hansjörg Aeberhard
Service Manager

Ihr Vertriebspartner für:



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 vorhandenen Lösung wurde deshalb bewusst verzichtet. Stattdessen machte man sich auf die Suche nach einem neuen System, welches insbesondere die Anforderungen der Serviceorganisation besser berücksichtigen sollte. Zentrale Bereiche bei den Service- und Dienstleistungsprozessen der Leuag AG 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.

«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.»

Hansjörg Aeberhard, Service Manager



Mit innovativer Technik am Puls der modernen Medizin: Die Leuag AG wird nicht nur als Handelsunternehmen geschätzt, sondern zeichnet sich auch als Dienstleistungs- und Serviceorganisation aus.

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 Abacus Business Software die Evaluation für sich entscheiden. «Nebst der verständlichsten Präsentation und dem besten Preis-/Leistungs-Verhältnis war Abacus das einzige Produkt, welches bereits eine mobile Lösung für Servicetechniker zeigen konnte», erinnert sich Hansjörg Aeberhard, Service Manager der Leuag AG. Für die Umsetzung des Detailkonzepts bestimmte die Leuag AG für jeden Hauptanwendungsbereich – Auftragsbe-

arbeitung (ABEA), Servicemanagement (SVM) sowie Finanzbuchhaltung (FIB) – 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 welchem die Anforderungen der Leuag AG 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, welches sich laut Hansjörg 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 die Leuag AG 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 schlussendlich auf jeden Fall gelohnt. Heute verfügt die Leuag AG über 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 das Un-



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 Abacus Business Software moderne, digitale Grundlagen geschaffen, um die hohen Serviceansprüche unserer Kunden in Medizin und Wissenschaft optimal zu erfüllen.»

Leuag

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

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.

ternehmen und für die Kunden: «Der Einsatz mobiler Geräte vereinfacht und beschleunigt die Serviceaufträge von der Reparaturanfrage über die Rapportherstellung bis zur Fakturierung. Unsere Techniker können die History 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 von Abacus Business Software konnte die Qualität und Effizienz der Serviceorganisation gesteigert werden – ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für die Leuag AG.»

ABACUS Business Software bei Leuag AG

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

Für Auskünfte zum beschriebenen Projekt wenden Sie sich an:



Emanuele Kampmann

Projektleiter
Produktmanager SVM

emanuele.kampmann@bdo.ch
Tel. +41 41 368 12 56