

# solutions

Küchenbau-Profis digitalisieren und professionalisieren mit Abacus ihre Serviceabteilung



**Hans Eisenring**  
SERVICE CENTER

**Die Hans Eisenring AG ist in drei Bereichen tätig. Neben dem Küchenbau betreibt sie ein Natursteinwerk und bietet auch einen After Sales Service. Mit dem Abacus-Modul Service- und Vertragsmanagement professionalisiert das Unternehmen sein Service Center – und damit ein ganzes Geschäftsfeld. Das Resultat: schnelle Auftragsabwicklung dank zentraler Datenverwaltung und mobiler Logistiklösung. Für die Implementierung der ERP-Software zeichnet die bsb.info.partner AG verantwortlich.**

Digitalisierung passiert nicht von heute auf morgen. Sie fordert Unternehmen heraus, Bestehendes zu hinterfragen, Ziele neu zu definieren und passende technische Rahmenbedingungen zu schaffen. Digitalisierungsprojekte sind Teil einer Langzeitstrategie – so auch bei der Hans Eisenring AG (HEAG). Das Küchenbau-Unternehmen plante, den Betrieb schrittweise zu digitalisieren und eine mobile Lösung für Servicemitarbeiter einzuführen. Das interne ERP-System stieß je länger je mehr an seine Grenzen. Gewünscht war eine zukunfts- und ausbaufähige Lösung, deren Entwicklung und Umsetzung kompetent begleitet werden sollte. «Für uns war wichtig, mit einem Integrationspartner zu arbeiten, der unsere Prozesse kennt», sagt Patrick Bruderer, Geschäftsleitungsmitglied bei der HEAG, rückblickend. Die bsb.info.partner AG erfüllt diese Anforderung, auch weil sie für jeden Bereich – ob Produktion, Handel oder Service – Spezialisten hat. Bruderer schätzt zudem, einen Sparringpartner auf Augenhöhe zu haben.

#### Schrittweise Integration von Abacus

Die Zusammenarbeit begann 2017. Bedürfnisse kennenlernen und Ziele abstecken standen im Mittelpunkt des Kick-offs. In einem ersten Schritt wurde Abacus im Geschäftsfeld Natursteinwerk eingeführt. Die Integration der Business Software legte die Grundlagen für Industrialisierung 4.0.

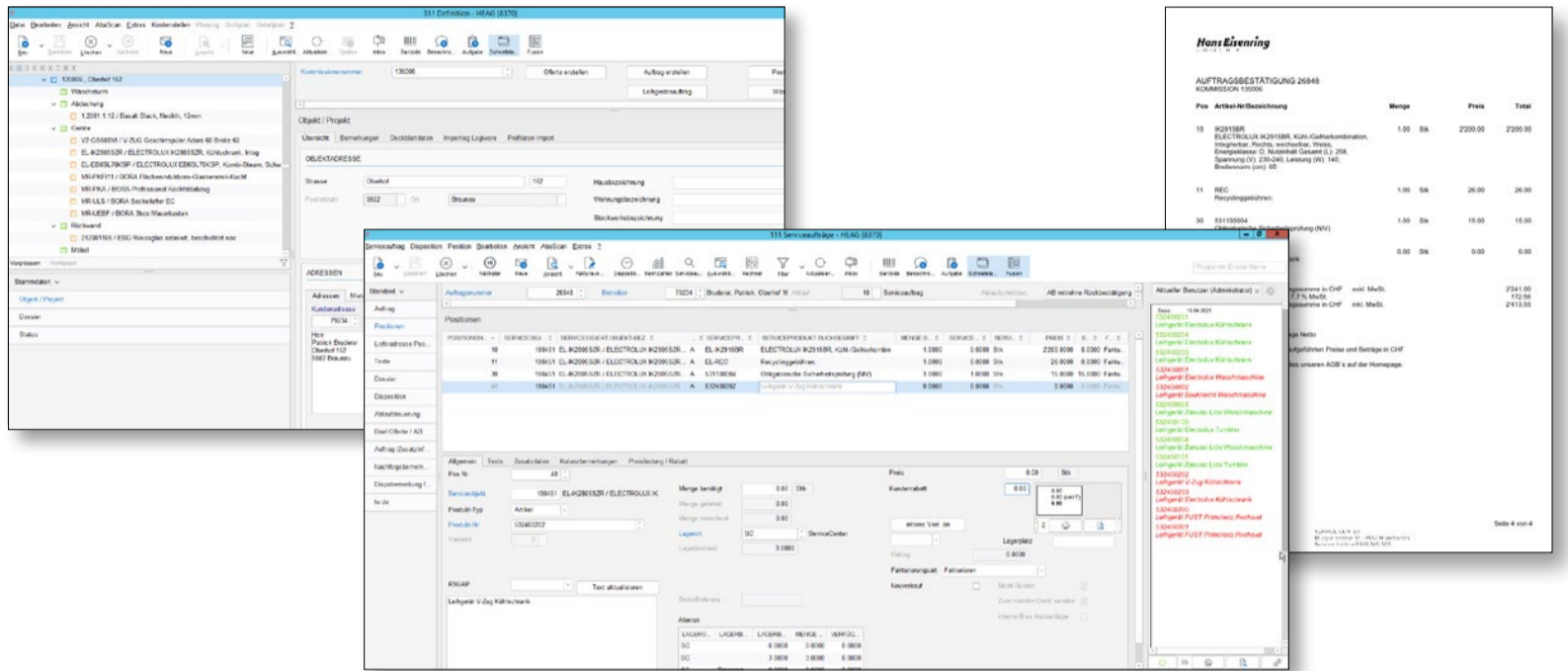
Eine wichtige Rolle spielt dabei das Abacus-Modul PPS, welches sämtliche Produktionsprozesse abbildet und steuert.

Der nächste logische Schritt für Patrick Bruderer war, die Business Software auch im Geschäftsbereich Service zu nutzen. «Wir wollten eine Software, die den administrativen und operativen Bereich optimiert und mit der wir möglichst die ganze Wertschöpfungskette abbilden können», erklärt Bruderer. Anfang 2020 begann die Integration von Abacus im zweiten Geschäftsfeld der Hans Eisenring AG, im Service Center.

- **Abacus bildet alle relevanten Prozesse ab – vom Erstkontakt über die Bestellung bis zum Service.** ■

## solutions

Die Durchgängigkeit von der Geräteübersicht des Kunden, über die Erfassung des Auftrags inklusive Leihgerätes, bis zur Auftragsbestätigung ist gewährleistet.



### Serviceportal mit zentral verwalteten Daten

Die HEAG-Prozesse und -Dienstleistungen sind mit der Verarbeitung enormer Datenmengen verbunden. Das Unternehmen verbaut pro Jahr rund 6'500 Küchen, über 30'000 Geräte und greift dabei auf ein Sortiment von 850'000 Artikeln und Varianten zu. Die Kataloge von Anbietern wie Siemens oder Miele werden direkt in Abacus eingespeist. So stehen die Daten im Verkauf oder im Service automatisch zur Verfügung und werden auch automatisch aktualisiert. Zudem führt das Service Center etwa 10'000 Aufträge pro Jahr durch und der Kundenstamm zählt etwa 20'000 bis 30'000 Einträge. «Datenmengen in diesem Umfang lassen sich nur digitalisiert zuverlässig pflegen», sagt Andreas Brauchli, Inhaber und Geschäftsleitungsmitglied der bsb.info.partner AG. Bruderer bestätigt: «Wir sind auf ein System angewiesen, das unsere Datenmengen strukturiert und schnell zur Verfügung stellt.»

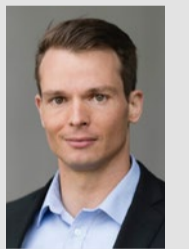
Mit dem Service- und Vertragsmanagement von Abacus sind Daten und Dokumente zentral in einem Serviceportal verwaltet. Auch Gebäude und Wohnungen sind im Modul angelegt. So sehen die Küchenbau-Experten auf Knopfdruck, welche Geräte oder Abdeckungen in einem Haus eingebaut sind und wann bei einem Gerät der letzte Service oder Reparaturen durchgeführt wurden. Zudem ist bei jedem Gerät ersichtlich, wann die Garantie abläuft. So können gezielt Serviceabonnemente oder Garantieverlängerungen angeboten werden. Das Service- und Vertragsmanagement erlaubt der Hans Eisenring AG, proaktiv auf ihre Kundinnen und Kunden zuzugehen.

### Das Service- und Vertragsmanagement von Abacus verwaltet betriebsinterne Daten zentral und importiert Daten aus Fremdsystemen fehlerfrei. ■

#### Service à la Hans Eisenring: mobil und speditiv

Dass sich die Serviceaufträge viel schneller abwickeln lassen, ist auch der neuen vollintegrierten mobilen Logistiktösung zu verdanken. Umgesetzt wurde sie durch die bsb.info.partner AG, mit Geräten und Know-how ihres Kooperationspartners Mobit. «Wir haben gemeinsam schon mehrere Projekte erfolgreich realisiert», so Andreas Brauchli. Die Hans Eisenring AG profitierte somit von einer eingespielten Zusammenarbeit.

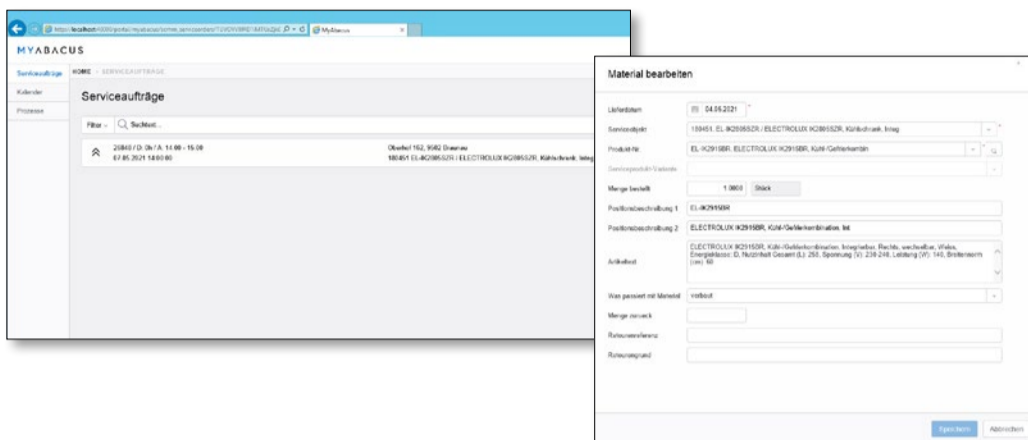
Wie speditiv die Prozesse heute ablaufen, zeigt ein Blick hinter die Kulissen. Das Material für die Logistik wird täglich in mehreren Lastwagen bei HEAG angeliefert. Die Ware erhält ihren Platz auf der 2'000 Quadratmeter grossen Lagerfläche. Geht ein Wartungs- oder Störungsauftrag ein, wird der Servicetechniker durch den Disponenten aufgebildet und eingeplant. Das benötigte Material wird bestellt und nach erfolgtem Wareneingang automatisch auf den Servicewagen des Servicetechnikers verladen. All diese internen Logistikprozesse sind über die Mobit-Geräte gesteuert. Sobald der Servicetechniker die Lagerhalle verlässt, ist bei seinen Arbeiten ausser Haus das mobile Tablet mit der Abacus Software immer mit dabei. Dies ermöglicht eine effiziente Abwicklung des Auftrags direkt beim Kunden. Vor Ort wird die Zeit rapportiert oder bei Bedarf weiteres Material erfasst und bestellt. Auch die ganze Leihgerätekostenbewirtschaftung kann über das Tablet gemanagt werden. Am Ende lässt der Servicemitarbeiter den Rapport auf seinem Tablet vom Kunden unterschreiben. Im Innendienst wird die Rechnung aufgrund der erfassten Angaben vom Techniker automatisch erstellt und verschickt.



«Wenn ich das neue ERP-System in wenigen Worten beschreiben müsste, wären dies prozessorientiert, strukturiert und Alles-aus-einer-Box-Lösung. Dabei schafft Abacus den Spagat zwischen einem soliden Standard und kundenspezifischen Anforderungen.»

**Patrick Bruderer**  
Mitglied der Geschäftsleitung, Hans Eisenring AG





Der unterschriebene Arbeitsrapport schliesst den Auftrag auf dem Tablett nach erfolgreicher Ausführung ab.



Neben Wartungen und Reparaturen betreut das Service Center auch Küchen-Erweiterungen. Soll in einer Küche ein neues Gerät eingebaut und die Abdeckung erneuert werden, geht der Auftrag vom Service Center direkt an das Natursteinwerk, wo die Abdeckung im gewünschten Material und in den passenden Massen gefertigt wird.

#### Weitere Schritte sind geplant

Nach der erfolgreichen Einführung von Abacus in den Geschäftsfeldern Natursteinwerk und Service begann bei der Hans Eisenring AG die Nachbearbeitung. «Sobald man im ruhigen Fahrwasser ist, sind Anpassungen möglich und man kann neue Dinge andenken», sagt bsb-Consultant Toni Kägi, der das Projekt eng mitbetreute. Oft zeigt sich im Produktivprozess, wo und wie sich in einem weiteren Schritt Prozesse optimiert lassen. Denn Unternehmen sind dynamisch: Neue Prozesse kommen hinzu, Rahmenbedingungen ändern sich und das wiederum beeinflusst das ERP-System. Abacus kann auf diese Veränderungen bestens reagieren. «Wir priorisieren jeweils unsere Anforderungen intern und besprechen dann mit der bsb.info.partner AG, wie wir diese umsetzen», sagt Patrick Bruderer.

■ **Manuell war gestern. Digitalisierung und Automatisierung geben heute den Ton an.** ■

Abacus hat das Service Center auf ein neues Level gehoben und die Business Software hat auch die Arbeitsweise bei HEAG positiv beeinflusst. Laut Bruderer haben die Prozesse mittlerweile einen höheren Stellenwert eingenommen. Zudem verkürze sich mit dem neuen ERP-System die Einführungszeit von neuen Mitarbeitenden. «Sie kommen mit Abacus schneller zugehörig», so Bruderer. «Und man hört auch, die Digitalisierung nimmt Einzug», sagt er schmunzelnd, man komme weg vom Papier. Das wird sich konsolidieren. Denn die Hans Eisenring AG plant, Abacus in den nächsten zwei Jahren auch im dritten und letzten Geschäftsbereich – im Küchenbau – zu integrieren, ganz im Sinne der Langzeitstrategie.



## solutions

### Hans Eisenring AG – Willkommen in der Küchenhauptstadt

Seit 1988 ist das traditionsreiche inhabergeführte Familienunternehmen Hans Eisenring AG (HEAG) im kundenorientierten Küchenbau tätig. Drei Unternehmensbereiche prägen das Aufgabenfeld: Küchenbau, Naturstein sowie Servicearbeiten und Gerätereperaturen. Mit einem eigenen Natursteinwerk fertigt HEAG als einziger Küchenbauer in der Schweiz individuelle Küchen aus Naturstein oder Keramik. Der Betrieb beschäftigt mittlerweile über 250 Mitarbeitende an sechs Standorten in der Deutschschweiz. Die Küchenausstellungen sind in Sirnach (TG), Volketswil (ZH) und Oensingen (SO) zu sehen.

[www.eisenring-kuechenbau.ch](http://www.eisenring-kuechenbau.ch)

### Fazit

*Die Hans Eisenring AG arbeitet heute mit einer Vielzahl von Abacus-Programmen. Diese steuern unter anderem die Produktionsprozesse im Natursteinwerk und haben die Serviceabteilung – und damit ein komplettes Geschäftsfeld – professionalisiert. Mit dem Service- und Vertragsmanagement von Abacus positioniert die HEAG ihr Servicegeschäft erfolgreich. Die Servicedienstleistungen sind besser, Kosten und Mitarbeitereinsatz optimiert. Weil sich das Service- und Vertragsmanagement problemlos mit anderen Abacus-Modulen verknüpfen lässt, hat die Software Zukunftspotenzial. «Abacus punktet mit dem Gesamtpaket an Applikationen. Die Software hat für jedes Bedürfnis eine Lösung, eine Applikation: vom Rekrutierungsprozess über die Lagerverwaltung bis hin zur Rechnungsstellung. Das interdisziplinäre Zusammenspiel, das dadurch möglich wird, ist ein echter Mehrwert.» Matchentscheidend ist für Bruderer die zentrale Datenbank: «Diese wird für all unsere Prozesse auch künftig relevant sein.»*



### bsb.info.partner AG – Ihr Vertriebspartner für die Abacus Business Software stellt sich vor



Seit 1995 sind wir unabhängiger Vertriebspartner der Abacus Research AG. Wir unterstützen unsere Kunden in allen Fragen rund um Unternehmenssoftware. Wir beraten bei der Digitalisierung von Unternehmen und bei der Automatisierung von Prozessen. Ein hervorragend ausgebildetes Team stellt die Implementierung, den Support sowie die Weiterentwicklung von zukunftsfähigen ERP-Lösungen sicher.

Unser primäres Ziel lautet stets: Ihre Investitionen in Hard- und Software sollen sich über viele Jahre hinweg lohnen. Deshalb stehen Ihre Anforderungen im Zentrum unserer Arbeit. Gemeinsam definieren wir die Ziele für einen gewinnbringenden Einsatz Ihrer Abacus Business Software. Mit branchenübergreifendem Know-how, unserem Wissen aus unterschiedlichsten Branchen sowie jahrzehntelanger Erfahrung setzen wir ERP-Projekte um, die mit den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden wachsen.



### Abacus Research AG

Abacus wurde 1985 durch drei Absolventen der Universität St. Gallen gegründet, die heute noch im Unternehmen tätig sind. Mit mehr als 100'000 verkauften Softwaremodulen und über 44'000 Kunden ist Abacus der grösste und damit erfolgreichste unabhängige Schweizer Anbieter von Business Software für kleine und mittlere Unternehmen. Der Hauptsitz der Abacus Research AG befindet sich in Wittenbach-St. Gallen. Weitere Niederlassungen sind in Biel, Thalwil, München und Hamburg.

[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)

**bsb.**  
business·it

[info@bsbit.ch](mailto:info@bsbit.ch)  
[www.bsb-business-it.ch](http://www.bsb-business-it.ch)

 **ABACUS**  
Gold Partner