



Mehr Tempo im Service

Der Blick nach Innen: Die hohen Qualitätsanforderungen an seine in Kliniken und Arztpraxen eingesetzten Endoskopie-Geräte und chirurgischen Instrumente stellt die ANKLIN AG auch an betriebswirtschaftliche Software.

Mit der neuen Business Software avista.ERP verfügt der Spezialist auf dem Gebiet der minimal invasiven Chirurgie über ein leistungsfähiges Werkzeug für die Abwicklung sämtlicher administrativer Abläufe.

„Mit unserer neuen Software-Plattform avista.ERP haben wir ein zentrales, sehr flexibles Werkzeug, das auch für künftige IT-Entwicklungen offen ist.“

Olivier Exer, Leiter IT und Qualitätsmanagement, ANKLIN AG

Endoskopie boomt und das aus gutem Grund: Die kleinen Operationswunden der „Schlüssellochchirurgie“ schonen nicht nur die Patienten. Auch die Krankenkassen sparen Geld, weil die Versicherten schneller auf den Beinen sind und das Krankenhaus früher verlassen können. Die je nach Organ Arthroskopie (Gelenkhöhlen), Gastroskopie (Magen) oder Laparoskopie (Bauchhöhle) genannte „Ausspiegelung“ kann somit zum Sparen im Gesundheitswesen beitragen.

Extrem kurze Reaktionszeiten

Außer hohen Qualitätsanforderungen ist Tempo bei den 30 Mitarbeitern der ANKLIN AG in Binnigen/Schweiz angesagt. Denn im medizinischen Alltag dürfen Endoskopie-Geräte nie ausfallen, falls doch einmal, muss umgehend ein Ersatzgerät im Operationssaal sein. Für die Spezia-

listen der ANKLIN AG heisst das extrem kurze Reaktionszeiten im Kundendienst und ein aufwändiges Hin- und Her von Kameras, Monitoren, Lichtquellen. Einzelne Geräte fallen aus oder müssen turnusgemäss gewartet werden. Vor Ort in der Klinik geht es nicht, also kommen sie per Post zurück zu ANKLIN. Im Gegenzug bringen ANKLIN-Mitarbeiter ein Ersatzgerät zum Spital und leiten das defekte zur Reparatur an den Hersteller weiter, prüfen die Garantieleistungen, lagern die reparierten und gewarteten Geräte als Austauschgeräte ein, was wiederum im Lager registriert werden muss. Im Durchschnitt wickelt ANKLIN 10.000 Reparaturaufträge pro Jahr ab. Hinzu kommen rund 6.000 Leihinstallationen von Endoskopie-Geräten zu Testzwecken in Kliniken, die installiert und nach Ablauf der ein- bis zweiwöchigen Testphase wieder zu ANKLIN zurückgeholt werden müssen.

Die Fakten

Unternehmen

Der Endoskopie-Spezialist ANKLIN AG in Binnigen ist der Schweizer Partner des weltweit marktführenden Herstellers von Endoskopie-Geräten, der Karl Storz GmbH & Co. in Tuttlingen. Die 30 Mitarbeiter des familiengeführten Unternehmens konzipieren, installieren und warten massgeschneiderte Endoskopie-Systemlösungen für Kliniken und Arztpraxen, aber auch für Flugzeughersteller (Motoreninspektion) und Ingenieurbüros.

Aufgabe

Endoskopie-Geräte müssen im medizinischen Alltag permanent verfügbar sein. Defekte Geräte werden daher umgehend gegen Ersatzgeräte ausgetauscht. Für die Abwicklung und Rückverfolgung dieser komplexen Service- und Reparaturprozesse ist die Geräte-Seriennummer zentral. Die aber konnte unter der alten Software nur parallel zur Geräte- und Reparaturhistorie verwaltet werden.

Lösung

Seit 2005 setzt die ANKLIN AG die Business-Software avista.ERP mit den Modulen Einkauf, Verkauf, Materialwirtschaft, Lagerbuchhaltung, Reparatur, FIBU Debitor/Kreditor, (Finanzbuchhaltung), BEBU (Betriebsbuchhaltung) und CRM ein. Fragen derart, was der jeweilige Kunde installiert und welche Garantieleistungen er hat, wo die Geräte im Einsatz sind oder waren, kann ANKLIN jetzt anhand der Seriennummer zentral aus einer Anwendung heraus beantworten.

Nutzen

- Extrem flexible Oberfläche: Über 100 benutzerspezifische Masken steigern die Akzeptanz von avista.ERP
- Die volle Integration der für die komplexen Serviceprozesse zentralen Geräte-Seriennummern vereinfacht und beschleunigt die Abwicklung von jährlich 10.000 Reparaturaufträgen und 6.000 Leihinstallationen
- Einfache Verwaltung von Handelsstücklisten.
- Bessere Kundenbetreuung und größere Kundenzufriedenheit dank des in avista.ERP integrierten CRM-Systems

Die vorherige Software-Lösung war diesen komplexen Prozessen nur teilweise gewachsen. Olivier Exer, Leiter IT- und Qualitätsmanagement bei der ANKLIN AG, bemängelte besonders, dass ANKLIN die Seriennummer in einer eigenen Datenbank, getrennt von der Gerätehistorie, verwalten musste. Die Folge: Ein enormer manueller Aufwand für die Verknüpfung von Gerätehistorie und Seriennummer. Hinzu kommt das Sortiment von insgesamt 26.000 chirurgischen Instrumenten, die ebenfalls eine Seriennummer haben können. „Für uns war das eine administrative Katastrophe“, sagt der IT-Leiter. Abhilfe war nicht in Sicht, da die bestehende Lösung nicht mehr weiter entwickelt wurde. Die Lösung fanden die Binninger bei der Syteco GmbH, Bärenswil/Schweiz. Syteco konnte mit avista.ERP nicht nur eine moderne und offene Plattform anbieten, sondern auch die Integration der Geräteseriennummern und die damit verbundenen Gerätehistorie in einer Software-Lösung garantieren.

Blick auf den gesamten Lebenszyklus

Seit dem Produktivstart der Business Lösung im Jahr 2005 ist die Seriennummer der Schlüssel für die gesamte „Biografie“ eines Endoskopie-Geräts. Mit ihr können die ANKLIN-Mitarbeiter nun den Lebenszyklus mit allen Klinik- und Reparaturstationen exakt nachvollziehen und weitere Kapitel hinzufügen. Den heute 27 Benutzern der Lösung wird überdies durch eine flexible, veränderbare Oberfläche von avista.ERP die Arbeit erleichtert. „Wir haben inzwischen 100 benutzerspezifische Masken gestaltet“, sagt Olivier Exer. Ohne dadurch die langfristige Releasefähigkeit der Standard-Software zu beeinträchtigen. „Extrem wichtig“ ist für den IT-Chef auch, „dass avista.ERP sehr stabil ist“. Verständlich: Ausfälle kann sich das Unternehmen in dem zeitkritischen Geschäft nicht leisten, die Kunden würden Sturm laufen. avista.ERP vereinfacht jedoch nicht nur die Abwicklung der komplexen Reparatur- und Serviceprozesse, sondern unterstützt auch den Verkauf. „Eine sehr wichtige Anforderung an avista.ERP waren für uns die Handelsstücklisten“, sagt Olivier Exer. Darunter fasst ANKLIN so genannte Sets aus durchschnittlich drei bis fünf verschiedenen Geräten zusammen, die den Kliniken und Praxen unter einer Set-Nummer

angeboten werden. Zur Verkaufunterstützung gehört ferner das in avista.ERP integrierte CRM-System, mit dem ANKLIN seine Kundenbeziehungen besser managen kann. „Das CRM-System wird für uns immer wichtiger“, sagt der IT-Chef. Als ein Beispiel führt er den Versand eines chirurgischen Klebers an, der innerhalb von 48 Stunden wieder gekühlt gelagert werden muss. Bestellt ein Kunde bei ANKLIN an einem Freitag die Ware, so erinnert das CRM-System den ANKLIN-Nutzer, den Kunden nach der Versandart zu fragen: Per Post-Express (Lieferung schon am Samstag) oder erst am Montag. Grund: Das teure sterile Produkt soll nicht über's Wochenende verderben, weil die Kühlkette zu lange unterbrochen wird.

E-Shop für Einwegprodukte

Schon hat Olivier Exer die Zukunft im Blick. Derzeit denkt das Familienunternehmen darüber nach, wie der Verkauf mit einem Online-Shop angekurbelt werden kann. „Besonders für sterile Einwegprodukte wäre ein E-Shop sehr interessant“, meint Olivier Exer. An avista.ERP wird die Lösung nicht scheitern. Die Business Plattform ist, wie der IT-Chef weiss, „für künftige Anforderungen offen“.



Die 1998 gegründete Avista ERP Software GmbH & Co. KG in Stuttgart ist auf die Entwicklung von Standard Enterprise Resource Planning-Systemen für kleine und mittlere Unternehmen spezialisiert. Die hochflexible Business-Plattform setzen unter anderem DaimlerChrysler Services Fleetboard GmbH, Helmut Rossmanith GmbH Antriebstechnik und Industrieelektronik, Rofan GmbH Fahrzeugbau sowie die Schweizer Unternehmen NCR, Alwo-SMA AG Maschinenbau und Kraftwerk Europe AG ein.



ANKLIN AG

Arzt- und Spitalbedarf
Baslerstrasse 9
CH-4102 Binnigen
Telefon: +41 61 426 91 15
Fax: +41 61 426 91 16
info@anklin.ch
www.anklin.ch



Avista ERP Software GmbH & Co. KG

Grazer Straße 22
D-70469 Stuttgart
Telefon: 07 11 / 13 53 30-0
Fax: 07 11/ 13 53 30-88
info@avista-erp.de
www.avista-erp.de