

## ABAS - Serviceleistungen im Griff

03.03.2008, 16:58 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *ABAS Software AG*



Einstiegsseite Servicecenter abas-eB- konzipiert für Touchpad oder -screen.

Karlsruhe, 03.03.2008 - Seit Anfang des Jahres steht mit der neuen Version der abas-Business-Software den Kunden die Serviceabwicklung zur Verfügung. Mit ihr können Serviceleistungen rund um ein verkauftes Produkt in abas-ERP umfangreich verwaltet werden. Zur CeBIT 2008 steht dann das komplette Servicecenter zur Verfügung, das heißt: Informationen aus der Serviceabwicklung können dann auch über das Internet abgerufen werden.

### Entwicklung

„Viele unserer mittelständischen Kunden kommen aus dem Maschinen- und Anlagenbau“, führt Peter Walser, CTO der ABAS Software AG, aus. „Wichtiger Bestandteil ihres Geschäftes ist der Service rund um die ausgelieferten Maschinen sowohl bei Inbetriebnahme als auch bei Wartung und Reparatur. Entsprechend hat ABAS vor rund eineinhalb Jahren begonnen, das Servicetool umfangreicher zu konzeptionieren. Die Entwicklung wurde parallel begleitet von Workshops mit unseren Partnern und Kunden. So mussten sich von Anfang an unsere Entwicklungen an der Praxis messen.“

### Leistungsumfang

Die Serviceabwicklung ist Bestandteil von abas-ERP. Im Mittelpunkt steht das Serviceprodukt. Im Serviceprodukt wird über jedes verkaufte Exemplar eines Artikels Nachweis geführt. Vielfältige Angaben wie Standort, Stammartikel- und Auftragsnummer, Garantiedauer, Fertigungsstückliste, Kalkulation und Dispositions-Informationen werden hier angelegt. In der Servicestückliste kann festgehalten werden, ob es sich beispielsweise um ein Ersatzteil aus der Eigenproduktion handelt. Entsprechend wird das Ersatzteil separat vom Fertigungsverbrauch disponiert und gelagert. Verschleiß-teile, die regelmäßig auszutauschen sind, können ebenfalls entsprechend disponiert werden.

Für jedes Serviceprodukt kann nachvollzogen werden, welche Teile im Laufe der Zeit getauscht oder zusätzlich eingebaut wurden. Mit Hilfe der Serviceabwicklung können Informationen, wie bereits ausgeführte Reparaturen, Wartungsarbeiten und Einsatzplan der Techniker eingesehen werden. Verschiedene Dienstleistungen erfordern unterschiedliche Qualifikationen, diese können angelegt und zugeordnet werden. Im kaufmännischen Bereich werden alle durchgeführten Arbeiten erfasst und verrechnet. Alle Aktivitäten rund um einen Serviceauftrag sind im Infosystem Serviceanfrage nachzuvollziehen.

### Einsatz

Hausintern werden über die Serviceanfrage alle weiteren Prozesse angestoßen, wie der Serviceauftrag, die Beschaffung

von Ersatz- und Verschleißteilen, die Reservierung der Techniker und der Arbeitsmittel. So kann bei Nachfrage eines Kunden zentral auf die Terminplanung der Techniker zugegriffen werden und entsprechend gleich eine Aussage über mögliche Termine getroffen werden. Für den Umbau einer Maschine können alle notwendigen Mittel eingeplant und für einen Termin auch mehrere Techniker reserviert werden. Dem Servicetechniker stehen ausführliche Informationen zum Serviceprodukt zur Verfügung: wann wurde die Maschine ausgeliefert, wer hat die Montage übernommen, wann wurden welche Wartungsarbeiten vorgenommen und von wem, wann findet die nächste Wartung statt, welche Lieferanten müssen für welche Ersatzteile kontaktiert werden. Garantiezeiten können auch für Einzelteile des Artikels hinterlegt oder an die Elemente der Serviceproduktstückliste vererbt werden.

CeBIT 2008: abas-eB macht die Serviceabwicklung zum Servicecenter

Der Servicetechniker kann künftig alle relevanten Daten zum Serviceauftrag im Internet abrufen und bearbeiten – im Servicecenter. Es steht mit der abas-eB-Version 2007, die zur CeBIT 2008 veröffentlicht wird, dem Kunden zur Verfügung. Die Oberfläche des Servicecenters wurde in abas-eB so angelegt, dass sie per Touchpad oder Touchscreen zu bedienen ist. abas-eB ermöglicht darüber hinaus durch eine Web-Shop-Integration die Online-Bestellung von Ersatzteilen.

## **Portrait**

Unternehmensprofil der ABAS Software AG

Die Kernkompetenz der ABAS Software AG ist die Entwicklung flexibler ERP- und eBusiness-Software für mittelständische Unternehmen mit 10 bis über 1.000 Mitarbeitern. Mehr als 1.900 Kunden entschieden sich für ABAS als IT-Spezialist und für die integrierte abas-Business-Software. Aus dem 1980 gegründeten, studentisch geprägten Unternehmen ABAS ist eine Unternehmensgruppe geworden. Bei der ABAS Software AG in Karlsruhe sind 110 Mitarbeiter beschäftigt, im Verbund der rund 50 abas-Partner weltweit sind ca. 580 Mitarbeiter tätig. Die abas-Software-Partner betreuen die Kunden vor Ort und bieten Service von der Implementierung über die Hardware- und Netzwerkbetreuung bis hin zu Customizing und Hotline und sorgen für kurze Reaktionszeiten und hohe Servicequalität. ABAS ist international durch Partner in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Ungarn, Polen, Rumänien, Bulgarien, Türkei, der Tschechischen Republik, Frankreich, Italien, Spanien, Ägypten, Jordanien, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Saudi-Arabien, Iran, Indonesien, Indien, Sri Lanka, Malaysia, Vietnam, Thailand, China, Hongkong, Australien und in den USA vertreten. Das Partnernetzwerk wird stetig erweitert.

Produktprofil der abas-Business-Software

Unter der Dachmarke abas-Business-Software werden die Produkte abas-ERP für die Fertigung, abas-Trade für Handels- und Dienstleistungsunternehmen und die eBusiness-Lösung abas-eB zusammengefasst. Die Mittelstandslösung abas-Business-Software (ERP, PPS, WWS, eBusiness) ist flexibel, anpassungsfähig und zukunftssicher. Der klare Aufbau des Systems und ausgeklügelte Einführungsstrategien ermöglichen kurze Einführungszeiten und eine reibungslose Integration in die Firmenstruktur. Mit geringem Aufwand lassen sich spezifische Anforderungen integrieren. Neue Funktionen und Technologien fließen mit jedem Update in den Software-Standard mit ein, abas-Anwender bleiben so stets auf dem neuesten Stand. Die abas-Business-Software läuft unter Linux, Unix und Windows. Bereits seit 1995 unterstützt ABAS das Open-Source-Betriebssystem, rund 80% der über 1.900 abas-Installationen basieren auf Linux.

Das Leistungsspektrum der abas-Business-Software umfasst: Verkauf / Auftragswesen / Versand, Einkauf / Bestellwesen, Lagerwesen, Disposition, Logistik, Materialwirtschaft / WWS, Fertigung / PPS, Finanzbuchhaltung,

Anlagenbuchhaltung, Kostenrechnung, Controlling, eBusiness, ...

---

News-ID: 193228 • Views: 1837 (Stand: 20.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/193228/ABAS-Serviceleistungen-im-Griff.html>