

## Physical Electronics

### Warenwirtschaft für den Servicebereich

Elektronische Geräte für Oberflächenphysik ist ein boomender Markt. Physical Electronics ist einer der führenden Hersteller für Industrie und Forschung. In der Niederlassung für Europa wird hauptsächlich der Betrieb und Service der Geräte abgewickelt. Speziell der reibungslose Versand von Tausch- und Leihteilen oder auch kompatiblen Geräten war eine Herausforderung. Außerdem sollte jeder Mitarbeiter im Service qualifizierten Support für den Kunden und Auskunft über laufende Reparaturarbeiten geben können.



#### Projekteckdaten:

Auftraggeber: Physical Electronics GmbH  
Projektname: Service-System (LauDa)  
Projektstart: 1997  
Produktivstart: 1997  
SQL-Server-System: 2000  
Entwicklungsaufwand FW: 120 Manntage  
Gesamtaufwand: 400 Manntage

#### Technik:

Betriebssystem: Windows  
95/98/NT/2000/XP  
Datenbank: MS-SQL7, Access  
Programmiersprachen: VBA, T-SQL  
Schnittstellen: MS-Word, MS-Excel, ext.  
Auftragssystem, Offlinesystem

## Ausgangssituation:

- ➔ Nur Lagerverwaltung, kein Auftragssystem vorhanden
- ➔ Keine Lieferungen zwischen internen Lagern
- ➔ Keine Abwicklung von Leih- und Tauschteilen
- ➔ Zuviel "Feuerlöschen" und keine vorausschauende Planung
- ➔ Serviceabteilung soll sich selbst finanzieren
- ➔ Kunde möchte kleine Änderungen selbst durchführen

## Projektphasen:

technische Schulung Grundlagen  
DB



Pflichtenheft und  
Datenbankmodell gemeinsam mit  
Kunde erstellt



Funktionale Entwicklung  
Kunde erledigt Gestaltung  
aller Ausdrücke



Einsatz als Client Server in der  
Zentrale und als Offlineversion bei  
den Ingenieuren



Anbindung an das  
Auftragssystem der  
Muttergesellschaft ( MS-SQL-  
Server)

## Funktionen:

- ➔ Lagerverwaltung
- ➔ Intransitlieferungen
- ➔ Abwicklung von Leih- und Tauschteilen
- ➔ Eskalationsprozess
- ➔ Abbildungen aller Kundeninstallationen
- ➔ Historie für alle Teile
- ➔ Knowledgebase für Serviceprobleme
- ➔ Hinweise für alle Besonderheiten eines Kunden
- ➔ Hinweise für alle Besonderheiten einer Maschine oder Installation
- ➔ Historie aller Lieferscheine, Angebote, Aufträge, Rechnungen, Bestellungen
- ➔ Abgleich mit ext. Auftragssystem
- ➔ Zollinformationen
- ➔ Reparaturaufträge
- ➔ Replikation der Daten
- ➔ Offlineversion für Ingenieure

## Kundenstimme:

**"Die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort.**

Mit diesem Satz könnte man in wenigen Worten die Systemlösung LauDa, die von Futureware für unser Haus entwickelt wurde am besten beschreiben.

Das System kombiniert in perfekter Weise die Bereiche Warenwirtschaft, CRM (Customer Relation Management) und die Anforderungen an ein modernes Knowledge-Database System. Das Ergebnis ist eine überaus hohe Kundenzufriedenheit und eine deutliche Rentabilitäts- und Effizienzsteigerung und Mitarbeitermotivation in unserem Unternehmen."

*J. Wirthmüller, Service Ingenieur*

**futureware**<sup>®</sup>  
SOFTWARE SOLUTIONS

**Futureware GmbH**  
Würmseestr. 57  
81476 München  
Tel +49 89 7874 9320  
Fax +49 89 7874 9307  
www.fws.de