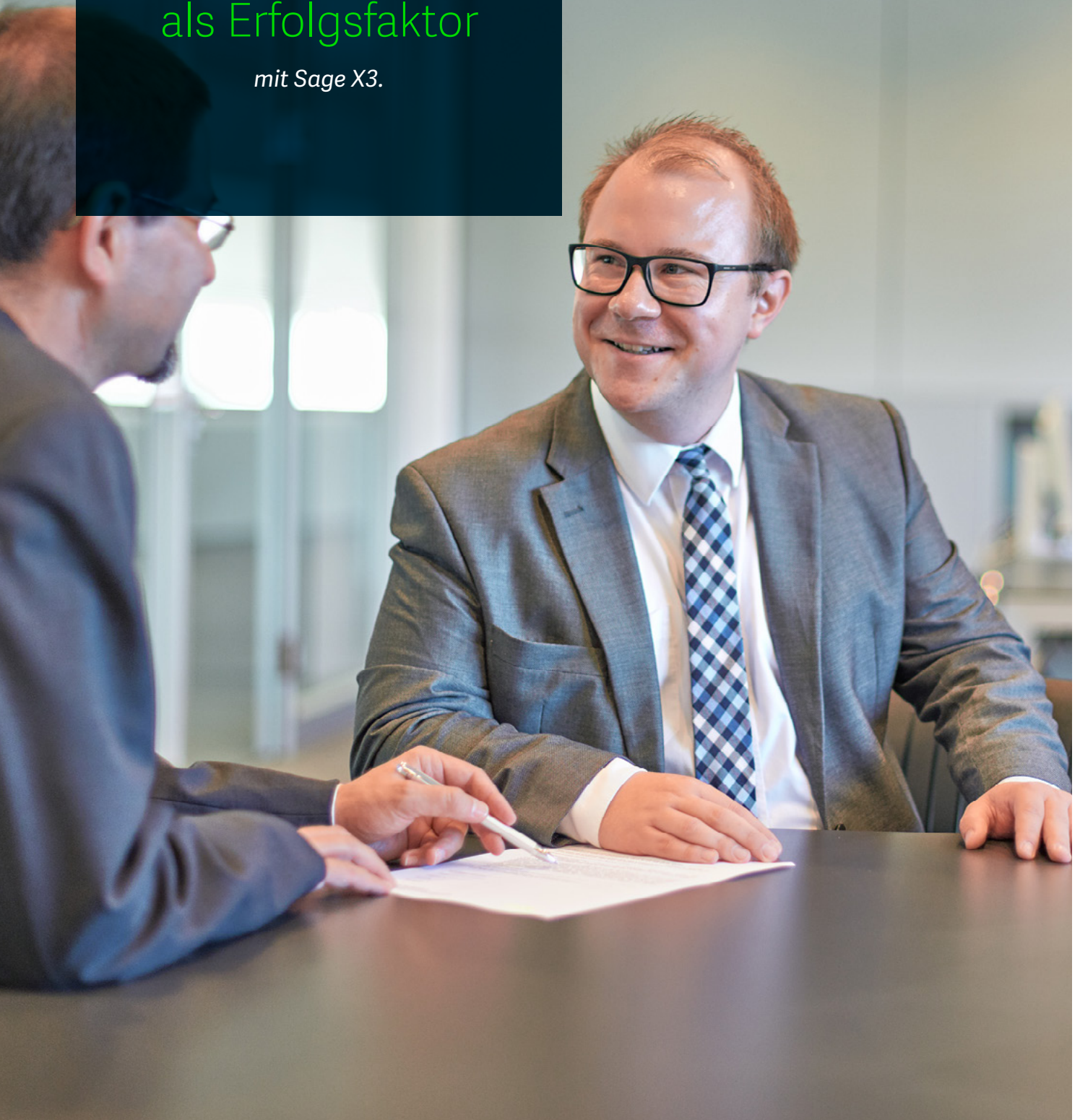


RATGEBER

Verwaltung von Serviceverträgen als Erfolgsfaktor

mit Sage X3.



Verbesserte Verwaltung, höhere Profite

Die Kundenzufriedenheit hat sich mittlerweile zur obersten Priorität entwickelt und Wirtschaftlichkeit und operative Ziele als Leistungskennzahlen (KPI) zur Bestimmung des Erfolgs im Servicebereich¹ in den Hintergrund gedrängt. Erhöhte internationale Konkurrenz, schwindende Produktmargen und soziale Medien haben den Kunden zum wahren König gemacht. Er befindet sich in der Machtposition, seiner Meinung Ausdruck zu verleihen, er ist bestrebt, verschiedene Optionen zu erkunden und kann sich jederzeit an die Konkurrenz wenden, um bessere Angebote einzuholen.

Ihr Unternehmen mag über Mitarbeiter und Prozesse verfügen, die Kundenprobleme und -beschwerden abwickeln, doch wenn Sie mit Ihren Serviceleistungen keinen Profit machen oder, schlimmer noch, Kunden an die Konkurrenz verlieren, müssen die Ineffizienzen beseitigt werden, die die Wirtschaftlichkeit beeinträchtigen, wie zum Beispiel ein fragmentiertes Servicenetz oder veraltete Geschäftsprozesse. Ein mangelnder Einblick in Services, Ressourcen und Finanzen führt zu einer verminderten Leistung, einer geringeren Wirtschaftlichkeit und schließlich zu einer Kundenabwanderung.

Der erste Schritt zur verbesserten Kundenbindung ist, Kundenerwartungen früh festzulegen. Am Anfang des Prozesses stehen Serviceverträge. Sie tragen dazu bei, Unklarheiten durch eine rechtzeitige Festlegung der Kundenerwartungen auszuschließen;

sie legen die vereinbarten Servicelevel fest und die Reaktionsschnelligkeit Ihres Teams bei der Bearbeitung und Lösung von Problemen.

„Ein Vertrag an sich ist schon eine gute Sache; ein strikter Vertrag jedoch ist von unschätzbarem Wert.“
Forrester

Bei der Ausarbeitung des Vertrags müssen der Zeitaufwand, die voraussichtlichen Serviceausgaben und die Gewinnspanne berechnet werden. Dieser Vertragsprozess stellt Vertrauen und Transparenz zwischen dem Unternehmen und dem Kunden her. Er bietet einen Bezugspunkt für alle erbrachten Serviceleistungen und ermöglicht eine kontinuierliche interne Überwachung der Leistungen und Gewinnspannen. Die Folge sind zufriedene Kunden und rentable Serviceleistungen.

Der erste Schritt zu einer besseren Kundenbindung ist,
Kundenerwartungen früh festzulegen.

¹ Aberdeen Report: State of service management 2015: Connect to your customers

Von der Festlegung zur Erfüllung der Erwartungen und Gewinnmaximierung

Die Vorteile der Vertragsgestaltung liegen auf der Hand: Eine konsequente Verfolgung der Serviceleistungen von der Vertragsunterzeichnung, über fortlaufende Anfragen bis zur letztendlichen Vertragserfüllung, unterstützt eine langfristige Wirtschaftlichkeit, da Entscheidungen in Sachkenntnis getroffen werden können. Mit der Verfolgung des gesamten Serviceprozesses können Sie Ausfälle sofort erkennen und mit korrektiven Maßnahmen² schnell beheben, während Sie gleichzeitig wichtige Entscheidungen zu Kosten, Beständen, Arbeitsauslastung und finanziellen Erträgen Ihrer Servicetätigkeit treffen können.

Die Verfolgung von Anfang bis Ende stellt sicher, dass Ihre Serviceabteilung im Einklang mit dem unterzeichneten Vertrag im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen arbeitet. Wir wollen Ihnen im folgenden einige der Best Practices vorstellen, damit Sie sicherstellen können, dass Ihr Unternehmen die vereinbarten Vertragsbedingungen einhält und wirtschaftlich bleibt:

Sichtbarkeit ist entscheidend

Werden Ihre Verträge an einem zentralen Ort verwaltet, an dem die betroffenen Personen problemlos Zugriff haben? Ihre Verträge müssen einfach einsehbar sein, insbesondere für Ihre Kundendienstmitarbeiter, damit sie sie in Bezug auf Änderungswünsche und Kosten prüfen können – und dem Kunden gegebenenfalls zusätzliche Rechnungen erstellen können. Umfragen zufolge³ verwalteten 78 % der weltweit führenden Unternehmen ihre Verträge im Hinblick auf eine verbesserte Sichtbarkeit in einem zentralen, durchsuchbaren Repository.

Einfache Anwendung

Lassen sich Ihre Verträge eindeutig auslegen? Die Tatsache, dass Ihre Verträge einfach zu lesen und zu verstehen sind, spart den Kundendienstmitarbeitern Zeit bei der Auslegung. Schon nach einem ersten Blick auf den Vertrag sollten folgende Aspekte klar sein: Lieferumfang, Gesamtbudget, betroffene Teile und Durchlaufzeiten. Auf diese Weise können die Erwartungen des Kunden sowie dringende Probleme besser berücksichtigt werden.

Einhaltung des Zeit- und Budgetrahmens

Bei der Vertragsgestaltung ist es wichtig, eine Aufstellung des Zeit- und Ressourcenaufwands zu machen, damit sie gegen die Gewinnspanne abgewägt werden können. Ihr aus einem Vertrag erzielter Ertrag muss die Gesamtausgaben übersteigen. Eine einfache Kostenkontrolle und -planung kann erheblich dazu beitragen, den Überblick über die Betriebskosten zu bewahren und die Gewinnspannen zu verbessern.

² Aberdeen Report: Best-in-class performance in contract management, Juli 2015

³ Aberdeen Report: Best-in-class performance in contract management, Juli 2015

Die Nachverfolgbarkeit von Anfang bis Ende stellt sicher, dass Ihre Serviceabteilung im Einklang mit dem unterzeichneten Vertrag im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen arbeitet und eine maximale Wirtschaftlichkeit anstrebt.

Grenzenlose Automatisierung

Automatisierte Benachrichtigungen wie z. B. eine Benachrichtigung zu einer voraussichtlichen Budgetüberschreitung bei einem Projekt oder eine Erinnerung an eine demnächst ablaufende Deadline für die Bearbeitung einer Serviceanfrage können die Arbeit des Serviceteams unterstützen und Ineffizienzen beseitigen. Mit automatisierten Verträgen und Rechnungen lassen sich Zeit und Ressourcen einsparen. Eine automatisierte regelmäßige Vertragsverlängerung oder Rechnungsstellung helfen zum Beispiel, wenn die Serviceleistungen die vertraglich vereinbarten Kosten überschreiten. Bei Unternehmen mit Teilen und Maschinen führen automatisierte Benachrichtigungen bezüglich der erforderlichen Teile zu weniger unerwarteten Nachrüstungen und letztendlich geringeren Vorlaufzeiten.

Die richtige Person für den richtigen Job

Für eine maximale Kundenzufriedenheit müssen Sie sicherstellen, dass Sie die richtigen Mitarbeiter für den richtigen Job haben. Mit der Zuweisung je nach Aufgabe und Verfügbarkeit des Mitarbeiters wird sichergestellt, dass Ihre Kundendiensttechniker weder unterbeschäftigt sind noch über ihre Kapazitäten strapaziert werden. Vergessen Sie nicht Faktoren wie Fahrzeiten, Ersatzteilverfügbarkeit oder Art des Projektschritts, um sicherzustellen, dass Ihr Kundendienstteam effizient eingesetzt wird.

Einsatzbereit

Umfragen haben ergeben, dass die Zukunft von Kundendienst und Support in folgenden Aspekten liegt: mobil, Echtzeit, sozial, visuell und automatisch⁴. Um eine maximale Wirtschaftlichkeit Ihrer Verträge zu erreichen, müssen Ihre Mitarbeiter mobil und sofort einsatzbereit sein. Mobilität ermöglicht den Servicetechnikern, komplexe Arbeitsaufträge erfolgreich abzuschließen, Serviceberichte zur Unterzeichnung durch den Kunden vorzubereiten, eine dynamische Preisfestsetzung der Arbeiten, Teile und Produkte zu liefern und vieles mehr. Dieser zusätzliche Einblick ermöglicht dem Backoffice, finanzielle Aspekte engmaschig zu überwachen und Rechnungen für Arbeiten außerhalb des Vertragsrahmens zu erstellen, während die Führungskräfte im Kundendienst die Ergebnisse der Anfragen einsehen können.

Mit der Zuweisung je nach Art der Aufgabe und Verfügbarkeit des Mitarbeiters wird sichergestellt, dass Ihre Kundendiensttechniker weder unterbeschäftigt sind noch über ihre Kapazitäten strapaziert werden.

⁴ Aberdeen Report: Getting a clear picture of the future of support: 10 ways support will change in the future, Juli 2015

Nachverfolgung ist entscheidend:

Schon nach einem ersten Blick auf den Vertrag sollten folgende Aspekte klar sein: Lieferumfang, Gesamtbudget, betroffene Teile und Durchlaufzeiten. Auf diese Weise können die Erwartungen des Kunden sowie dringende Probleme besser berücksichtigt werden.



Wie Sage X3 Ihnen helfen kann, Ihre Wirtschaftlichkeit zu verbessern

Sage X3 ist eine webbasierte, für mobile Geräte optimierte und einfach zu implementierende Business Management Lösung. Sie eignet sich besonders für mittelständische und große Unternehmen zur Erfüllung der nationalen und internationalen Anforderungen im Hinblick auf Finanzen, Service und Prozesse.

Unternehmen, die häufig wiederkehrende Service- und Wartungsarbeiten anbieten und in Rechnung stellen, brauchen eine Lösung, die sie bei der Organisation und Planung unterstützt. Sage X3 strukturiert die Komponenten ihrer Verträge anhand verschiedener Berechnungszyklen, berechnet die Kosten der Wartungsarbeiten in Übereinstimmung mit ihrem Vertrag und generiert sofort die entsprechenden Rechnungen.

Zeit ist Geld

Sage X3 unterstützt Wirtschaftlichkeitsanalysen und ermöglicht von Anfang an ein strukturiertes, koordiniertes Vertragsmanagement. Sie sparen so wertvolle Zeit und können Entscheidungen treffen, die Ihre Kunden zufriedenstellen und die Erträge auf einem gleichbleibenden Niveau halten

Zeiteinsparung

- Berichte zur Geschäftstätigkeit
- Extranet-Funktionen zur Verbesserung der Kundenbeziehungen
- Zeitmanagement anhand des Workflows

Verbesserte Sichtbarkeit

Sage X3 bietet Ihnen eine verständliche, strukturierte Ansicht Ihrer Verträge und zeigt geplante Serviceleistungen und Deadlines auf einen Blick. Außerdem liefert Sage X3 einen Überblick über die für einzelne Verträge erforderlichen Fremdleistungen, und hilft Ihren Führungskräften, Serviceverantwortlichen und Technikern, problemlos die erforderlichen Leistungskennzahlen (KPI) zu erstellen, damit Ihr Servicegeschäft rentabel und wettbewerbsfähig bleibt.

Verwaltung aller Serviceanfragen

- CTI und Call-Center-Funktion
- Artikelstamm und diesbezügliche Stücklisten
- Verfolgung der Zeit und Lagerbewegungen
- Verwaltung technischer und Wartungsformulare
- Lagerverwaltung von Neu- und Gebrauchtteilen
- Zeit- und Einkaufsprognosenmanagement
- Verwaltung von Fremdvergaben

Mit Sage X3 brauchen Sie die Daten nur noch in eine einzige Datenbank einzugeben. Das System verwaltet dann alle Informationen einschließlich der Ein- und Verkaufsrechnungen.

Finanzkontrolle

Mit Sage X3 behalten Sie in allen Vertragsphasen die Kontrolle über die Kosten und Gewinnspannen. Als Business Management- Komplettlösung bietet Ihnen Sage X3 einen umfassenden Überblick über die gesamte Geschäftstätigkeit und alle Gewinnspannen, zusammen mit CRM, um mit Kunden in Kontakt zu bleiben und neue Rechnungen ausstellen zu können.

Analyse für frühzeitige Prognosen

- Globales Reporting in Echtzeit
- Gewinnspannenanalyse und -prüfung anhand mehrerer Kriterien
- Wirtschaftlichkeitsprognose
- Zeitpläne für die voraussichtliche Rechnungserstellung
- Einmalige und außervertragliche Rechnungen basierend auf Aktivitätsberichten

Eine einzige Kontrollstelle für alle Aufgaben

Eine genaue Aufstellung aller Serviceverträge, Wartungspläne, Garantien und installierten Produkte bei Kunden und an verschiedenen Orten ist schwierig, aber für den Erfolg ausschlaggebend. Mit Sage X3 brauchen Sie die Daten nur noch in eine einzige Datenbank einzugeben. Das System verwaltet dann alle Informationen einschließlich der Ein- und Verkaufsrechnungen.

Gesamtnutzen durch Gesamtsteuerung

- Wiederkehrende vertragliche Rechnungen
- Management der Verträge und Garantiezeiten
- Kompetenz-, Profil- und Zuweisungsmanagement
- Preisänderungsmanagement
- Service Request Management

Die richtige Person für den richtigen Job

Minimierung langer Fahrzeiten und nicht ausgelasteter Zeiträume im Zeitplan der Servicetechniker mit Sage X3. Das integrierte Modul hilft Ihnen, Ihre Techniker und Außendienstmitarbeiter zu verwalten und Aufgaben zuzuweisen, wie Serviceanfragen, Callout Requests und Telefonanrufe

Planung der Arbeitsauslastung und Materialressourcen

- Globales Reporting in Echtzeit
- Gewinnspannenanalyse und -prüfung anhand mehrerer Kriterien
- Wirtschaftlichkeitsprognose
- Zeitpläne für die voraussichtliche Rechnungserstellung
- Einmalige und außervertragliche Rechnungen basierend auf Aktivitätsberichten

Einsatzbereit

Sage X3 ist sofort einsatzbereit und auf jedem Gerät zugänglich. Auf diese Weise können Ihre Teams unterwegs auf alle Dokumente wie z. B. Verträge oder Richtlinien zugreifen. Mit Sage X3 können Sie Zeitpläne einsehen und aktualisieren, auf Service-Levels zugreifen, Material aus der Ferne bestellen sowie Berichte über aufgewandte Zeit, Kosten oder Material einsehen – auch wenn Sie unterwegs sind.

Zugang jederzeit und überall

- Zeitpläne jederzeit und überall einsehen und aktualisieren
- Auf Service Levels zugreifen und Material aus der Ferne bestellen
- Berichte über aufgewandte Zeit, Kosten und Material in Echtzeit erstellen



Sage Business Software GmbH
Primoschgasse 3
9020 Klagenfurt

T +43 (0)463 3843
M office@bsoftware.at

www.business-software.at

©2019 Sage GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Sage, das Sage Logo sowie hier genannte Sage Produktnamen sind eingetragene Markennamen der Sage Group plc bzw. ihrer Lizenzgeber. Alle anderen Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten. Stand September 2019.

