

E-book

Profitieren Sie von durchgängiger Vertragskonformität

*Sechs Möglichkeiten zu mehr Kundenzufriedenheit
und Rentabilität*

Bessere Nachverfolgung, höhere Gewinne



„Ein Vertrag an sich ist eine gute Sache.
Ein eingehaltener Vertrag ist
unbezahlbar.“¹

¹ Forrester

Der erste Schritt zu besserer Kundenbindung ist das frühzeitige Setzen der Kundenerwartung.

Einführung

Als Unternehmensinhaber oder Führungskraft untersteht Ihnen möglicherweise ein Team, das sich anhand vorgegebener Prozesse um Probleme und Beschwerden Ihrer Kunden kümmert. Doch wenn Ihr Unternehmen nicht profitabel arbeitet oder Sie Kunden an die Konkurrenz verlieren, ist es möglicherweise Zeit, Ineffizienzen in Angriff zu nehmen, die Folge eines fragmentierten Servicenetzwerks oder veralteter Geschäftsprozesse sind.

Fehlende Einblicke in Services, Ressourcen und Finanzen führen zu geringerer Effizienz, sinkender Rentabilität und Kundenschwund.

Wir erläutern im Folgenden sechs Verfahren, die Ihnen helfen werden, vertragliche Anforderungen zu erfüllen. Und mit der richtigen Business-Management-Lösung gelingt es Ihnen, sie alle prioritär zu behandeln.

Sechs Verfahren für zuverlässiges Vertragsmanagement

Nach der Erstellung und Unterzeichnung eines Vertrags gilt es, die Erbringung der vereinbarten Leistungen genau zu überwachen. Mithilfe der folgenden sechs Verfahren können Sie besser einschätzen, welche Kosten, Ressourcen, Arbeitslasten und finanziellen Ergebnisse Sie für Ihre Services veranschlagen sollten, und so fundiertere Entscheidungen treffen.

1. Einblick ist das A und O

Werden Ihre Verträge zentral aufbewahrt?

Bewahren Sie Ihre Verträge gut zugänglich auf. So können Ihre Kundendienstmitarbeiter Änderungswünsche schnell bearbeiten, die damit verbundenen Kosten kalkulieren und bei Bedarf neue Rechnungen versenden. Studien belegen, dass 78 % der branchenbesten Unternehmen ihre Verträge in einem zentralen, durchsuchbaren Speicher ablegen.

2. Verständlichkeit

Können Ihre Verträge einfach ausgelegt werden?

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Verträge lesbar und verständlich sind. Dies erspart Ihren Kundendienstmitarbeitern wertvolle Zeit. In einem Vertrag sollten das Gesamtbudget, die Lieferzeiten, erforderliche Teile und die Liefergegenstände klar benannt werden. Dies hilft bei der Priorisierung des Zeitplans und beim Setzen der Kundenerwartungen.

3. Genaue Überwachung

Halten Sie Zeit- und Budgetvorgaben ein?

Führen Sie während der Vertragserfüllung Buch über die benötigte Zeit und verwendeten Ressourcen, um sie beim Kalkulieren der Gewinnspanne zu berücksichtigen. Einfache Kostenkontrolle und -planung sind sehr hilfreich, um einen Überblick über die Betriebskosten zu gewinnen und die Margen zu optimieren.

4. Automatisierung ist ein Muss

Wie effizient sind Sie?

Automatische Benachrichtigungen (z. B. Erinnerungen) dass die Frist für die Lösung einer Serviceanfrage abläuft oder ein Projekt das Budget überschreitet, helfen bei der proaktiven Beschleunigung von betrieblichen Abläufen und reduzieren Ineffizienzen.

5. Angemessene Personalausstattung

Erledigt die richtige Person die richtige Aufgabe

Aufgaben nach Problemstellung und Mitarbeiterverfügbarkeit zuzuweisen, sorgt dafür, dass Ihre Außendiensttechniker weder unterbeschäftigt noch überlastet sind. Berücksichtigen Sie dabei Faktoren wie Anfahrtszeiten, Verfügbarkeit von Ersatzteilen und die Art der Aufgabe. So stellen Sie sicher, dass Ihre Serviceteams effizient ausgelastet sind.

6. Mitarbeiterverfügbarkeit

Sind Ihre Teams adäquat ausgestattet?

Maximal wirtschaftlich arbeiten können Ihre Mitarbeiter nur, wenn sie mit leistungsfähiger Mobiltechnologie ausgestattet sind. Mobilzugriff ermöglicht Mitarbeitern im Außendienst, komplexe Arbeitsaufträge zu erledigen, Kunden Serviceprotokolle zur Unterschrift vorzulegen, dynamische Kostenberechnungen unter Einbeziehung von Arbeitszeit, benötigten Teilen und Produkten vor Ort zu erstellen und vieles mehr. Diese erweiterten Fähigkeiten erlauben auch den Sachbearbeitern ein effektives Controlling der Finanzen und die Rechnungserstellung für Arbeiten, die nicht vertraglich geregelt sind.

Durchgängige Nachverfolgung stellt sicher, dass Ihre Serviceabteilung jederzeit im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen agiert, sowohl unter Zeit- als auch Kostenaspekten. Dies ermöglicht größtmögliche Rentabilität. Aufgaben nach Problemstellung und Mitarbeiterverfügbarkeit zuzuweisen, sorgt dafür, dass Ihre Außendiensttechniker weder unterbeschäftigt noch überlastet sind.



Sechs Möglichkeiten, wie Sage Ihre Gewinnmargen verbessern kann

Sage bietet webbasierte, mobilfähige und einfach implementierbare Unternehmenslösungen, die nationale und internationale Anforderungen erfüllen, im Bereich Finanzen ebenso wie bei Services und Prozessen. Hier finden Sie sechs Möglichkeiten, wie Sage Ihr profitables Wachstum unterstützen kann:

1. Zeit ist Geld

Unternehmenslösungen von Sage unterstützen Rentabilitätsanalysen und sorgen von Anfang an für ein strukturiertes, koordiniertes Vertragsmanagement. So treffen Sie Entscheidungen, die Ihre Kunden zufriedenstellen und für regelmäßige Erträge sorgen

2. Verbesserte Einblicke

Unternehmenslösungen von Sage bieten eine klare, strukturierte Vertragsansicht. Sie behalten jederzeit den Überblick über geplante Inspektionen und Lieferfristen sowie über Dienstleistungen von Drittanbietern, die für einzelne Verträge erforderlich sind. Dadurch können Führungskräfte, Servicemanager und Techniker unkompliziert ihre Leistungskennzahlen ermitteln.

3. Finanzielle Kontrolle

Mit Unternehmenslösungen von Sage haben Sie zu allen Vertragsphasen die volle Kontrolle über Kosten und Margen. Sie erhalten eine vollständige Übersicht über geschäftliche Aktivitäten und Gewinnspannen sowie Funktionen für das Customer Relationship Management (CRM), die eine regelmäßige Pflege der Kundenbeziehungen und das Versenden von Rechnungen ermöglichen.

4. Einheitliche, zentrale Steuerung

Automatische Benachrichtigungen (z. B. Erinnerungen) dass die Frist für die Lösung einer Serviceanfrage abläuft oder ein Projekt das Budget überschreitet, helfen bei der proaktiven Beschleunigung von betrieblichen Abläufen und reduzieren Ineffizienzen.

5. Die richtige Person für die richtige Aufgabe

Unternehmenslösungen von Sage helfen Ihnen, lange Anfahrtswege zu reduzieren und Leerlaufzeiten im Arbeitstag Ihrer Servicetechniker auf ein Minimum zu reduzieren. Mit dem integrierten Modul bleiben Sie mit Technikern und Vertretern in Kontakt und können ihnen Aufgaben oder Tätigkeiten zuweisen, wie Serviceanfragen, Einsätze vor Ort und Telefongespräche.

6. Orts- und zeitunabhängiger Zugriff

Der Zugriff auf die Unternehmenslösungen von Sage ist über jedes Gerät möglich. So können Ihre Teams jederzeit auch unterwegs auf benötigte Dokumente zugreifen, seien es Verträge oder Anleitungen für bestimmte Verfahren. Bearbeiten Sie Zeitpläne, überprüfen Sie Servicelevel und bestellen Sie Materialien von unterwegs. Gleichzeitig können Sie Berichte zu benötigter Zeit, Material und Spesen einreichen.

Arbeiten Sie anders mit Sage

Sage bietet Dienstleistungsunternehmen seit über 30 Jahren die Einblicke, den Support und die Tools, die sie brauchen, um erfolgreich zu sein. Unternehmenslösungen von Sage bedeuten einen schnelleren, einfacheren und flexibleren Ansatz zur Transformationen Ihres Unternehmens.

- Schneller – denn sie ermöglichen Ihnen durchgängige Geschäftsprozesse, jederzeit und von überall.
- Einfacher – denn das Selbstbedienungskonzept ist denkbar einfach zu erlernen und zu bedienen und auch mit eingeschränkten Ressourcen leicht zu managen.
- Flexibler – denn unsere Lösungen sind skalier- und anpassbar.

Unternehmenslösungen von Sage helfen Ihnen beim Steuern und Beschleunigen aller zentralen Geschäftsprozesse bei minimaler IT-Investition. Sie verknüpfen geschäftliche Informationen mit Finanz- und Kundendaten und liefern Ihnen die Einblicke und Transparenz, die Sie benötigen, um schneller fundiertere Entscheidungen zu treffen. Sie agieren in einem Geschäftsumfeld, das sich im stetigen Wandel befindet. Arbeiten Sie anders – mit den Tools von Sage.

Sind Sie bereit für den nächsten Schritt?

Machen Sie den nächsten Schritt. Weitere Informationen und Ihre kostenfreie Geschäftsprozess-Analyse erhalten Sie telefonisch unter **+43(0)463 0800-310 314** oder auf www.business-software.at.

Mit Unternehmenslösungen von Sage verschlanken Sie die Verwaltung von Serviceaktivitäten und -aufgaben, denn Sie müssen Ihre Daten nur ein einziges Mal in eine zentrale Datenbank eingeben. Die weitere Organisation der Informationen übernimmt das System, einschließlich der Verwaltung von Bestellungen und Rechnungen.



BUSINESS SOFTWARE GmbH

Primoschgasse 3
T: +43 (0)463/3843-0
F: +43 (0)463/3843-18
E: office@bsoftware.at
W: business-software.at

Technische, formulare und druckgrafische Änderungen vorbehalten.

Stand: März 2019

Über uns

Die Business Software GmbH mit Firmensitz in Klagenfurt/Graz/Wien ist seit über 20 Jahren exklusiver Lizenznehmer von ERP-Lösungen der Sage Group plc in Österreich.