

Kundendienst aus der Vogelperspektive

Wenn Peter Kemp morgens an seinen Platz kommt, geht der erste Griff zum Computer. Denn wenn der gestartet ist, läuft auch der Betrieb. Das Unternehmen, das den Löwenanteil seines Umsatzes mit Kundendienst-Aufträgen erwirtschaftet, braucht eine verlässliche, flexible und transparente Terminplanung, um die Mitarbeiter sinnvoll und termintreu einzusetzen.

Typische Kundendienst-Aufträge sind beispielsweise die Neuinstallation einer Küchenzeile, der Austausch von Leuchten in einem Treppenhaus oder die Anbringung einer neuen Satelliten-Anlage. Solche Aufträge sind mit einem Vorlauf von wenigen Tagen bis zu einigen Wochen planbar. Natürlich kommen auch jeden Tag mehrere »Notfälle« hinzu. Peter Kemp muss bei dem Wort schmunzeln, handelt es sich doch meistens um einen defekten Warmwasserbereiter oder ähnliche nicht wirklich lebensbedrohliche Situationen. Für solche ungeplanten Einsätze wird flexibel umgeplant, natürlich auch mit Hilfe der Software Powerbird von Hausmann Wynen.

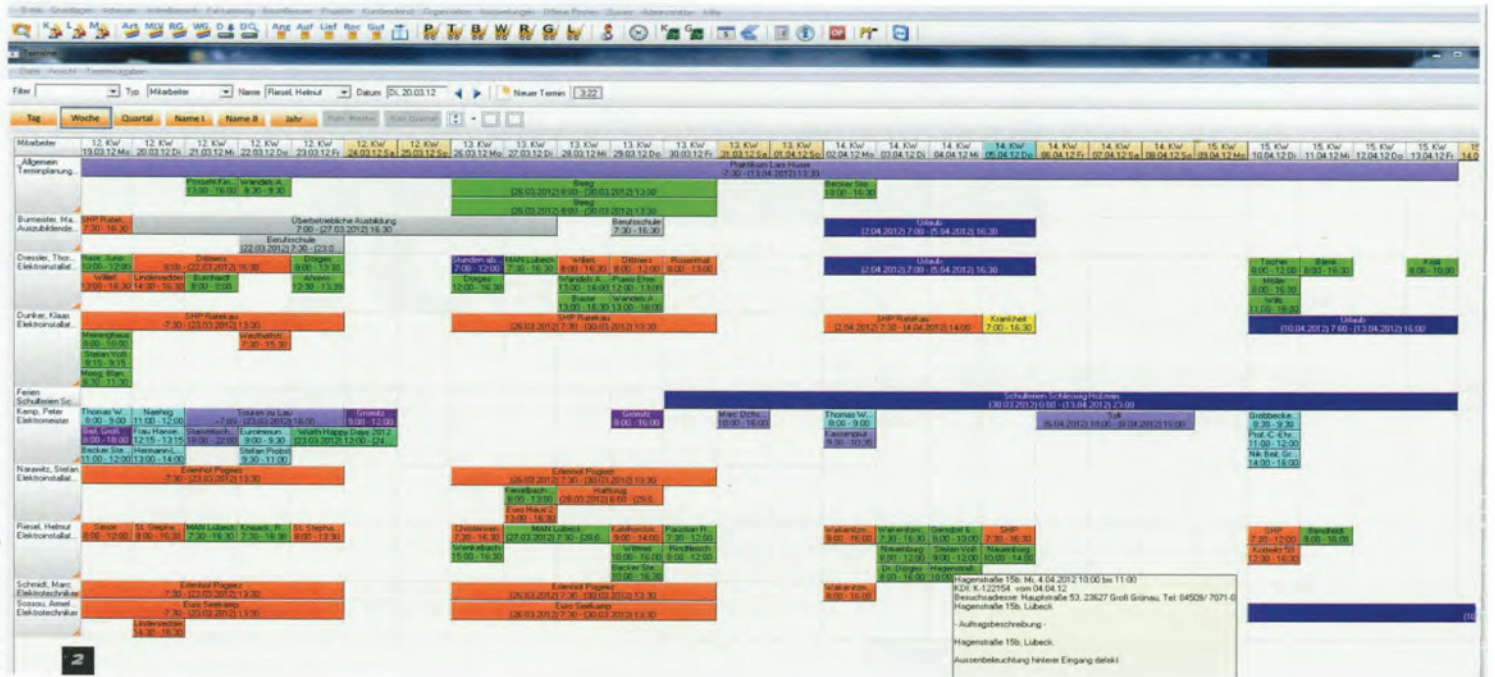
Der Terminplaner von Powerbird macht Peter Kemp die Planung einfach. Aus der Software heraus werden Ausdrücke angefertigt, die jedem Mitarbeiter seine

Aufträge zeigen, bzw. sofort die monteurbezogenen Kundendienstaufträge gedruckt. Alle anstehenden Projekte sind den Mitarbeitern zugewiesen, farblich sortiert für mehr Übersichtlichkeit. Anstehende Urlaubstage, kranke Mitarbeiter oder mehrtägige Baustellen sind gut überschaubar dargestellt. »Man sieht den Betrieb quasi wie aus der Vogelperspektive«, sagt Kemp, »Ich weiß immer genau: Wer ist wo und warum.« Dieser Überblick ist einer der wichtigsten Vorteile einer guten Branchen-Software. Früher hatte er mit einem Mail-Programm die Termine verwaltet, für die Kalkulation ein anderes Programm verwendet. Aber das Hin und Her zwischen den verschiedenen Programmen war auf Dauer weder einfach noch fehlerfrei.

Durch den Umstieg auf Powerbird wurde vieles einfacher. Bestellt wird online oder klassisch per Telefon, die Wareneingänge werden direkt dem jeweiligen Kundenauftrag zugeordnet. Auch Angebote, Rechnungen und Briefe landen automatisch beim richtigen Auftrag. Stundenzettel



EXTRA



Quelle: Hausmann Wynen

scant Kemp ein und legt sie ebenfalls elektronisch direkt beim Auftrag ab. »So kann nichts vergessen oder übersehen werden«, sagt Kemp, »und ich bleibe nicht auf Kosten sitzen, bloß weil ein Zettel fehlt.«

Leichter geworden ist auch das Anlegen eines Auftrages durch die übersichtliche Eingabemaske. Zwischen 30 und 120 Sekunden, schätzt Kemp, dauert es heute noch vom Anlegen eines Kundenauftrags über die Terminvergabe bis zur Zuweisung an einen Mitarbeiter. So können die Aufträge auch mal schnell während des Telefonates mit dem Kunden angelegt werden. Und auch die weiterführenden Schritte, wie automatische Preisanfrage, Kalkulation und Angebotserstellung gehen schnell und sicher von der Hand.

Inzwischen nutzt Kemp aber weit mehr als nur die üblichen

Auftrags-Abwicklungsfunktionen. Besonders angetan hat es ihm die Werkzeugverwaltung. Hier registriert er nicht nur, was auf welchem Montagefahrzeug ist, sondern auch, welche Baustromverteiler er wo im Einsatz hat. So sieht er auf einen Blick, ob er noch ein entsprechendes Gerät frei hat, bevor er einen Termin zusagt. Und die Erinnerungsfunktion in Powerbird nutzt er für die regelmäßigen Prüfungen von Zählern und anderen Geräten. Kemp ist überzeugt, dass die Software ihn nicht nur rentabler sondern auch flexibler gemacht hat. Er sieht sofort, welche Aufträge sich lohnen, wo es Engpässe geben könnte oder welche Belege zur Abrechnung

- 1 Herr Kemp am Schreibtisch
- 2 Screenshot von Terminplanung

noch fehlen, weil der Monteur die Montagezettel im Auto mal wieder »spazieren« fährt. Als nächstes will er seine Buchhaltung mit der Datev-Schnittstelle nachrüsten. »Bei bis zu 100 Rechnungen im Monat«, sagt Kemp, »sparen wir damit eine Menge Zeit und Geld.«

