

Bild: Hausmann & Wynen Datenverarbeitung GmbH

Powerbird – Branchensoftware für Handwerker

Hier weiß die Rechte, was die Linke tut

Ein gut funktionierendes Kunden- und Projekt-/Auftragsmanagement ist im Handwerk ein wesentlicher Gradmesser und Erfolgsfaktor für Kundenzufriedenheit, gesteigerte Kundenloyalität und maximalen Unternehmenserfolg. Umso größer sind daher die Anforderungen an die eigene Ablauforganisation und die eingesetzte Software. Gut beraten sind Unternehmen, die in ihrer Software ein integriertes CRM-System mit Vorgangsmanagement haben.

Text: Hausmann & Wynen Datenverarbeitung GmbH

Die Wichtigkeit, heutzutage sämtliche kunden- oder projekt-/auftragsbezogenen Informationen kurzfristig und vollständig zur Verfügung zu haben, hat in vielen Betrieben zu einem Berg von handschriftlichen Gesprächsnotizen und Handzetteln geführt.

Getreu dem Zitat von Albert Einstein „Nur das Genie beherrscht das Chaos“, mag es dabei mit Sicherheit Mitarbeiter geben, die auch in einem Haufen Papier jederzeit auf Anhieb genau die richtige Notiz wiederfinden. Die meisten aber kennen das Pro-

Titelstory

blem, wenn die Unterlagen nicht mehr auffindbar sind, und man mit der Suche nach ihnen kostbare Arbeitszeit vergeudet. Das geht einerseits auf Kosten der Kundenzufriedenheit, da eine schnelle Beantwortung von Kundenanfragen oft gar nicht mehr möglich ist. Zum anderen ist es ebenso untragbar für ein Unternehmen, wenn Mitarbeiter und Chef keinen Überblick über anstehende Aufgaben sowie den aktuellen Status der einzelnen Projekte oder Aufträge haben.

CRM-System schafft Abhilfe

Abhilfe schafft hier der Einsatz eines CRM-Systems (Kundenbeziehungsmanagement). Idealerweise ist ein solches CRM-System mit einem Vorgangsmanagement gekoppelt und bereits fest integrierter Bestandteil einer Gesamtlösung, wie z.B. bei der Branchensoftware Powerbird von Hausmann Wynen. Als modulare Software-Komplettlösung

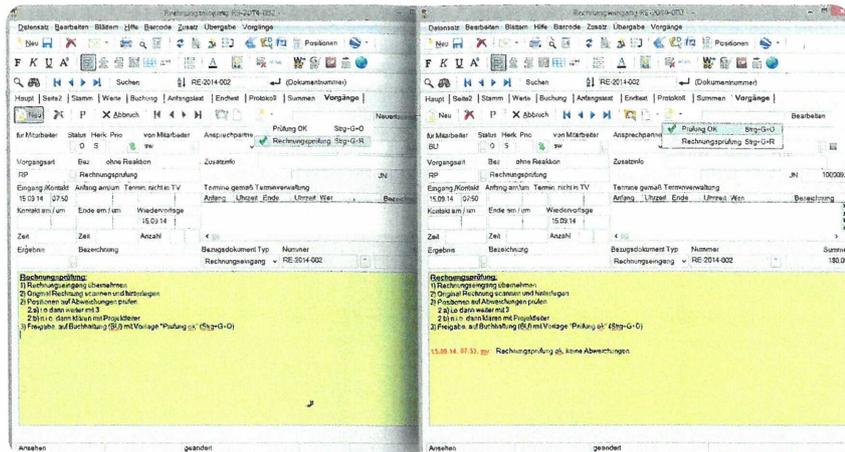


Bild: Hausmann & Wynen Datenverarbeitung GmbH

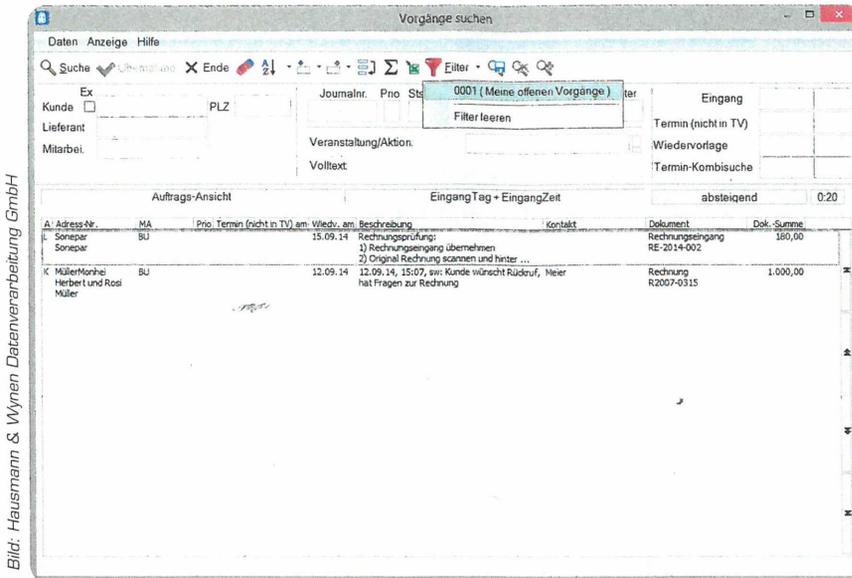
Vordefinierte Vorgangstexte können auf Knopfdruck ausgewählt werden.

konzipiert, bietet Powerbird von Angebot bis Rechnung, von Kalkulation, GAEB und Materialeinkauf bis hin zu Projektverwaltung und Einsatzplanung das geeignete Werkzeug zur erfolgreichen Unternehmensführung. Neben mobilen Lösungen sind auch verschie-

dene Bestellsysteme der Elektrogroßhandlungen durchdacht angebunden.

Alle Informationen auf einen Blick

Das Modul 'Vorgangsmanagement und CRM' von Powerbird sammelt alle rele-



Über den Suchdialog kann jeder Mitarbeiter seine Vorgänge einsehen.

vanten Daten rund um Kunden/Lieferanten, Projekten, Aufträgen und Mitarbeitern, aber auch von Arbeitsprozessen und Dienstleistungen. Gerade durch die Kopplung von CRM und Vorgangsmanagement können sowohl kundenspezifische als auch projekt- und auftragspezifische Prozesse unternehmensweit optimiert werden. Dabei lässt die Flexibilität dieses Tools dem Unternehmen die freie Möglichkeit, Schwerpunkte individuell umzusetzen – von der einfachen Aufgaben- bzw. 'Notizzettel'-Verwaltung bis hin zum ganzheitlichen Prozess- und Workflowmanagement durch alle Programmbereiche von Powerbird, wie z.B. der Fakturierung oder dem Bestellwesen.

Zentrale Daten für professionelle Kundenbetreuung

Durch die zentrale Datenhaltung haben alle Mitarbeiter abteilungsübergreifend und mit individuellen Rechten versehen, jederzeit eine aktuelle Sicht auf die komplette Kunden- und Gesprächshistorie sowie sämtliche Vorgänge. Alle Bestellungen, Telefonate, Mails, Gesprächsnotizen, aber auch externe Unterlagen wie Pläne und Bilder, sind in den Vorgängen angebunden hinterlegt und stehen auf Knopfdruck im gesamten Netzwerk zur Verfügung. Das sorgt für Transparenz und zeigt sich in einer professionellen Kundenbetreuung sowie strukturierten

und automatisierten Arbeitsabläufen im gesamten Betrieb.

Organisieren mit Vorgängen

Die Hauptaufgabe eines CRM-Systems liegt im Suchen, Finden und Bearbeiten von Daten. Mit dem Anlegen von Vorgängen können darüber hinaus aber auch sämtliche Arbeiten und Aufgaben des Tagesgeschäfts dokumentiert, gesteuert und überwacht werden. Die Vorgänge können Mitarbeitern zugeordnet und mit Terminen oder Wiedervorlagen versehen werden. Durch eine Erinnerungsfunktion werden die Verantwortlichen automatisch an die Erledigung des Vorgangs bzw. den anstehenden Termin erinnert. Über den Suchdialog kann jeder Mitarbeiter die ihm zugewiesenen Vorgänge einsehen. Dazu stehen eine Vielzahl von unterschiedlichen Anzeigemöglichkeiten zur Verfügung, z.B. offene Vorgänge schon in Arbeit, Termine mit Wiedervorlage, To-do-Liste, Termine in der Zukunft etc. Diese Vorgehensweise spart Zeit und garantiert, dass Vorgänge nicht übersehen und zeitnah erledigt werden können. Extra für den mobilen Kundendienstbereich hat Powerbird die Möglichkeit einer 'Termin-Ablehnung' eingebaut. Kann ein Monteur den ihm zugewiesenen Auftrag nicht ausführen, weil er z.B. erkrankt ist, kann er über sein Tablet den Auftrag ablehnen, Begründung eingeben und direkt

absenden. Gleichzeitig wird auf dem Firmenserver automatisch ein neuer Vorgang mit Wiedervorlage und Erinnerungsfunktion angelegt. So kann kurzfristig ein anderer Mitarbeiter mit der Erledigung des Auftrags beauftragt werden. Das sorgt für Kundenzufriedenheit und führt letztendlich zur Kundenbindung.

Optimierung des Workflows

Über die Vorgänge lässt sich das Workflow-Management eines Unternehmens effizient steuern. Sind an einem Projekt oder Auftrag mehrere Mitarbeiter beteiligt, wird über die Vorgänge koordiniert, wer, was, wann und wie zu bearbeiten hat. Dabei ist durch die zentrale Datenablage jeder Mitarbeiter stets auf dem aktuellsten Stand und kann sofort erkennen, ob der verantwortliche Kollege bereits reagiert hat, noch jemand anderes eingreifen muss, um zu einem Ergebnis zu kommen, oder der Vorgang bereits abgeschlossen ist. Unnötige Rückfragen für Standardprozesse entfallen dadurch komplett. Egal, ob die Vorgänge in den einzelnen Programmbereichen wie z.B. Projekten, Angeboten, Preisanfragen oder Bestellungen angelegt werden – im Kundenstamm laufen alle Daten zusammen und bieten einen vollen Einblick in die gesamte Kundenhistorie. Sahnestück im Workflow-Management ist die Festlegung von Vorgangsabläufen als Vorlage. In den Stammdaten können für jeden Programmbereich, egal ob Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter, Angebote, Aufträge, Projekte etc. detaillierte Ablaufbeschreibungen für einzelne Arbeitsprozesse vordefiniert angelegt werden. Über die dazugehörige Benutzervorlage wird dabei geregelt, für welchen Mitarbeiter der Vorgang bestimmt ist und um welche Vorgangsart es sich handelt. Ein vorgegebener Vorgangstext lässt die Vorlage zu einer kompletten Arbeitsanweisung werden, die auf Knopfdruck in den Vorgängen ausgewählt werden kann. Die Vielfalt der möglichen Vorlagen reicht von der einfachen 'Gesprächsnotiz' bis zu einer etwas umfangreicheren Vorlage wie z.B. 'GAEB-Ausschreibung erzeugen'. Je nach Wunsch und Bedarf – effizienter geht es nicht. ■