

Wenn Kundendiensttechniker zukünftig die Rechnung sofort beim Kunden ausstellen, könnte das die Abläufe in Fachhandwerksunternehmen gravierend verändern. Möglich machen soll dies ein einfach zu bedienender, kleiner Handrechner, den Label Software in Kooperation mit dem Alsdorfer SHK-Betrieb Gebr. Steffen GmbH entwickelt hat.

Ein vom SHK-Handwerksbetrieb Steffen in Zusammenarbeit mit Label Software entwickelter Handcomputer soll die sofortige Abrechnung beim Kunden vor Ort erleichtern



DiFa – Kundendienstabrechnung vor Ort mit dem Handcomputer

Schnelles Geld beim Kunden

Bei dem Versuch, die Kosten eines Kundendienstes sofort vor Ort abzurechnen, gibt es viele Probleme. Da kann es z. B. sein, daß Kunden Mieter einer Wohnungsbau-Genossenschaft sind und nicht selbst zahlen, alte Stammkunden den Wunsch nach Sofortabrechnung als Zweifel an ihrer Zahlungswilligkeit sehen und dies übelnehmen oder der Kunde nicht genug Geld da hat, weil eventuell die Kosten nicht absehbar waren. Außerdem kann gegen eine Sofortabrechnung sprechen, daß der Kundendiensttechniker nicht so viel Bares mit sich führen soll, die Kosten der Einbauteile nicht parat hat und die berechneten Artikel nicht zur Garantie- bzw. Ersatzteilbeschaffung dem Kunden in der EDV zugeordnet werden können bzw. manuell von Hand nachgetragen werden müssen. Das was branchenfremde Firmen wie Miele, die immer sofort kassieren, vormachen, ist also leider in einem normalen SHK-Handwerksbetrieb nicht ohne weiteres umsetzbar. Während die Brötchen beim Bäcker sofort bezahlt werden müssen, haben die Handwerker den Büroaufwand der Rechnungsschreibung zu tragen, müssen das Geld bis zum Zahlungseingang vorfinanzieren und oft auch noch eintreiben.

Abhilfe verspricht nun ein neues Direktfakturierungssystem (DiFa), das der SHK-Fachhandwerksbetrieb Gebr. Steffen GmbH* zusammen mit der Label Software GmbH** entwickelt hat. Das ganze funktioniert folgendermaßen: Der Kundendiensttechniker hat einen robusten, tragbaren Kleincomputer der Marke Psion dabei. In diesem sind in der normalen Ausbaustufe 12 000 Artikel, mit Speichererweiterung bis zu 24 000 Artikel, mit Preisen abgelegt. Für die Abrechnung wird nun zunächst die Auftragsnummer in den Rechner eingetragen. Nach dem Artikelaufruf wird die Menge eingetragen und der Mitarbeiter überträgt die gefundenen Artikel auf die Rechnung bzw. den Lieferschein. Die Summierung erfolgt im Rechner. Artikel, die nicht im Rechner sind, können mit der Menge und dem Preis eingegeben werden. Nachdem alle Artikel erfaßt sind, wird die Summe und der Steuerbetrag aus dem Rechner manuell übertragen.

Cash in Varianten

Bei der Abrechnung selbst, gibt es dann mehrere Varianten. Zum einen kann der Kunde einen einmaligen Bankeinzug unterschreiben oder bar zahlen. Dies quittiert der Techniker auf dem Auftragszettel, der zur Rechnung geworden ist. Wenn der Mieter nicht selbst bezahlt, unterschreibt er nur den

Lieferschein (in der Regel ohne Preise) und die Rechnung muß noch geschrieben werden. Auch wenn z. B. von Beschaffungsteilen der Preis noch fehlt, muß die Rechnungsstellung vom Büro erfolgen. Der Techniker bereitet diese aber weitgehend vor. Dasselbe trifft auch bei eventuellen Garantie- oder Kulanzarbeiten zu. Abends oder am nächsten Morgen wird im Büro der Computer in die kombinierte Auslese- und Ladestation gesteckt. Die Übertragung geht so schnell, daß der Techniker mit seinen neuen Auftragszetteln gleich wieder los kann. Natürlich ist es auch möglich, die Auslesung daheim beim Techniker vorzunehmen und die Daten über die Telefonleitung in die Firma zu geben. Dort werden sie dann abgearbeitet. Dazu wird der Auftrag in der Verwaltung als „erledigt“ oder gegebenenfalls auch „berechnet“ eingestuft. Bei ausgeführten Wartun-

* Steffen GmbH, Rolf Steffen, Schaufenberger Straße 61, 52477 Alsdorf, Telefon (0 24 04) 5 51 50, Telefax (0 24 04) 55 15 11, www.steffen.de

** Label Software Gerald Bax GmbH, Mühlenstraße 31, 33607 Bielefeld, Telefon (05 21) 13 76 77, Telefax (05 21) 13 76 80, www.label-software.de

gen wird automatisch der Termin weitergesetzt. Die abgeschlossenen Rechnungen werden mit allen Positionen eingetragen und wegen der Historie dem Kunden bzw. dem Objekt zugeordnet. Außerdem werden die Liste der Bankeinzüge und fertig vorbereitete Rechnungen an den Auftraggeber ausgedruckt. Unfertige Rechnungen werden angelegt und können zur endgültigen Abrechnung über die Aufträge mit dem Status „erledigt, noch nicht berechnet“ gefunden werden. Über ein Kurzprotokoll können die Aufträge und berechneten Artikel kontrolliert werden. Zusätzlich kann eine verdichtete Liste der Artikel zum Nachfüllen des Kundendienstfahrzeuges verwendet werden.

Um den DiFa-Rechner auch bei Firmen nutzen zu können, die das zugehörige Programm Labelwin nicht einsetzen, ist es möglich, für jeden Auftrag eine UGS-Datei anzulegen. Diese kann mit den meisten Programmen verarbeitet werden, so daß damit die Rechnungen relativ schnell geschrieben werden können. Die automatische Rechnungseintragung ist jedoch nur mit dem Labelwin-System möglich.

Mini-Computer als Preisliste

Bleibt die Frage, wie 12 000 Artikel in den Kleincomputer kommen und wie sie der Kundendiensttechniker ohne langes Suchen wieder findet. Genau hier kommt die Firma Steffen ins Spiel. Von ihr wurde eine Materialliste entwickelt, in der auf ca. 30 Seiten alle Artikel mit ihren Nummern abgelegt sind, die im Kundendienst üblicherweise zum Einsatz kommen. Der Trick besteht darin, auf einer DIN-A4-Seite beispielsweise die Nummernlogik aller HT- und KG-Materialien zu dokumentieren. In der Vergangenheit wurde diese Liste allen Teilnehmern des Steffen-Seminars „Modernes Management“ zur Verfügung gestellt. Aus ihr liest der Techniker die Artikelnummern ab, die er in den Computer eingibt. Der Computer dient also als Preisliste, denn die Preise lassen sich in einer solchen Kurzliste mit manchmal 1000 Artikeln auf einer Seite nicht abbilden. Außerdem sind Preisänderungen im Rechner viel leichter vorzunehmen als in einer Papierliste.

In den Katalogen der Großhändler und Hersteller, die in der Bürosoftware abgelegt und gepflegt werden, wird ein Kennzeichen eingetragen, wenn es sich um einen Artikel für den Kundendienst-Kleincomputer handelt. Natürlich ist das bei 12 000 Artikeln ein großer Aufwand, der jedoch durch Durchläufe in Abhängigkeit von der Artikelnummer oder dem Suchwort erfolgen kann. Im ersten Schritt können die Steffen'schen Zuordnungen zu den Artikeln der GC-Gruppe

Die Kosten:

– Psion-Computer mit 2-MB-RAM-Hauptspeicher (erweiterbar bis 16 MB) für ca. 12000 Artikel **1250 DM**

– DiFa-Modul zum Programmpaket Labelwin
Lizenz für 1 Technikergerät **1500 DM**
jedes weitere **500 DM**

– Alternativ zum Einsatz mit anderen Programmen
Lizenz für 1 Technikergerät **1000 DM**
jedes weitere **300 DM**

– 1-Tagesseminar DiFa bei Gebr. Steffen ins Alsdorf
1 Technikermappe mit Inhalt, CD mit Artikelkatalog als Worddatei, 1 Satz Abrechnungsformulare, Formulare Bankeinzug usw., Datei mit ca. 10 000 ausgewählten Artikeln aus dem GC-Katalog **1420 DM**
Sonderpreis für frühere Teilnehmer des Steffen-Management-Seminars **1150 DM**

(Preise zzgl. MwSt.)

genommen werden. Die Formulare werden als Word-Datei zur Verfügung gestellt, so daß eigene Anpassungen möglich sind. Als Unterstützung vermitteln die Gebrüder Steffen in einem eintägigem Seminar den Umgang mit ihren Listen und der Abrechnung mit dem Kleincomputer.

Beim Einsatz von zwei Geräten entstehen für Labelwin-Anwender Kosten von rund 6000 DM plus MwSt. Je nach Anzahl der direkt abgerechneten Aufträge, soll sich nach Angaben der Entwickler der Abrechnungsaufwand im Büro aber so stark verringern, daß die Kosten durch Personaleinsparung schnell wieder aufgewogen werden. Auch die erhöhte Liquidität und der verringerte Mahnaufwand wird als Pluspunkt des neuen Systems ins Felde geführt. Außerdem können Kundendiensttechniker nun Material verkaufen, da sie sofort einen Preis nennen können. Und damit dem kaufwilligen Kunden nicht mehr die „Tür vor der Nase zuschlagen“ müssen. □