

**Kundenstamm - Schmidt (Remscheid)**

Suchname:  Kunden-Nr:

**Anschrift 1 von 1**

Anrede:  1

Name (1):

Name (2):

Straße:

L-PLZ-Stadt:

Nutzung für:  Lieferung  Rechnung

Entfernung: 

**Notizen**

durch Hofeinfahrt gehen, am Hintereingang klingeln

**Ansprechpartner 2 von 2**

Name:  2

Abteilung:

Telefon:

Mobitel.:

Briefanr.:

Telefax:

E-Mail:

**Gruppenzuordnung**

Kundengruppe	Privat
Preisgruppe	1
Weihnachtsaktion	Karte

Foto: Sander & Doll

In der digitalen Edison-Kundenkartei lassen sich nicht nur Adressdaten verwalten sondern auch Notizen, Termine, Auftragsdokumente und die Zuordnung zu Kunden- und Preisgruppen.

# EDV-Unterstützung für einen perfekten Kundenservice

Dorothea Dehlinger

Kundenorientierung hat nicht nur mit Höflichkeit und Pünktlichkeit zu tun. Damit ein Kunde optimal betreut werden kann, muss auch die Organisation hinter den Kulissen stimmen - heute weitgehend computergesteuert. Ein Beispiel zeigt, wie eine moderne Branchensoftware die optimale Kundenansprache und -bindung unterstützt.

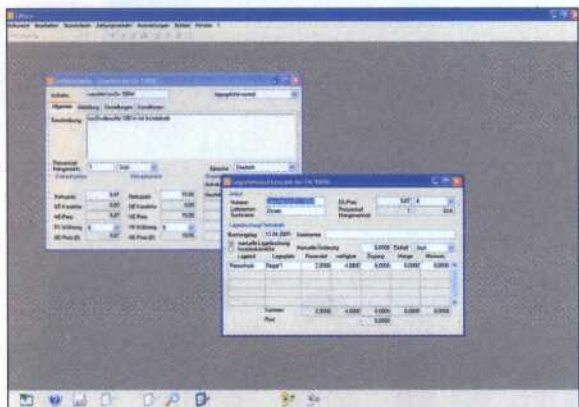
Dorothea Dehlinger, Sander & Doll AG,  
Software Entwicklung, Remscheid  
[www.sander-doll.com](http://www.sander-doll.com)

Eine Branchensoftware kann bereits ausreichen, den Kundenservice eines Betriebs entscheidend zu verbessern. Dies wird hier anhand der Branchensoftware »Edison Office« verdeutlicht.

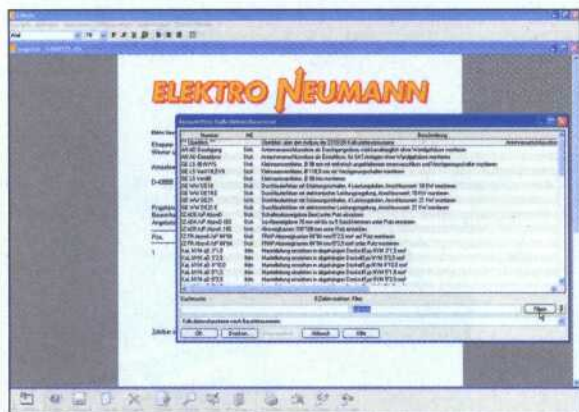
## Alle Daten sofort im Blick

Beim Elektroinstallationsbetrieb Neumann geht folgender Anruf ein: »Mein Name ist Schmidt. Ich würde gern den Überspannschutz in meinem Büro überprüfen lassen«. Dank der in Edison integrierten TAPI-Schnittstelle hat sich bei dem eingehenden Anruf ein kleines Fenster auf dem PC-Bildschirm geöffnet, in dem Name und Telefonnummer des Anrufers zu sehen sind. Inge Neumann weiß daher bereits, bevor sie den Hörer abnimmt, welcher Kunde am Telefon ist. Mit einem Klick auf das Fenster ist sie in die Kundenverwaltung des Programms und direkt zu den Daten

des entsprechenden Kunden gelangt. Hier finden sich nicht nur Adresse, Ansprechpartner, Kontaktdaten und Kundengruppe (Werner und Gudrun Schmidt, Amselweg 10, er Rentner, sie Steuerberaterin, Privatkunde, Preisgruppe i). Unter der Registerkarte »Termine + Historie« sind auch Notizen zu den bisherigen Kundenkontakten hinterlegt. Inge Neumann wirft einen Blick auf die letzten Einträge, ehe sie antwortet: »Aber gern, Frau Schmidt. Handelt es sich dabei um die Anlagen, die wir im April 2002 in Ihrer umgebauten Einliegerwohnung installiert haben?« Die Kundin bejaht. »Nun, da ist eine Kontrolle nach vier Jahren sehr vernünftig. Ich würde Ihnen vorschlagen, dass wir einen umfassenden E-Check vornehmen, d. h. alle Leitungen, Anschlüsse und Geräte überprüfen. Da sich das Büro in Ihrem Haus befindet,



Kunden wollen schnelle und zuverlässige Auskunft über Preise und Verfügbarkeit. In Edison sind alle notwendigen Informationen mit wenigen Klicks abrufbar.



In Edison sind umfangreiche Suchmöglichkeiten integriert. So behalten Sie auch in umfangreichen Verzeichnissen stets den Überblick.

würde ich Ihnen empfehlen, auch die Leitungen und Geräte dort direkt überprüfen zu lassen«. Die Kundin ist sehr interessiert und erwähnt, dass sie gerade eine andere Wohnung neu vermieten möchte. Da wäre ein solcher Check im Vorfeld vielleicht auch nicht verkehrt... Inge Neumann bestärkt die Kundin und vermerkt im Kundenstamm schon mal die Adresse der Mietwohnung. Dies ist problemlos möglich, da Edison beliebig viele Adressen und Ansprechpartner unter einem Kunden speichert. Zunächst einigen sie sich auf einen Termin Anfang der kommenden Woche für den E-Check. Der Kundin fällt ein, dass bei dieser Gelegenheit direkt noch eine weitere Außenleuchte »so eine ovale, wie die, die wir schon haben« installiert werden könnte, und eigentlich wollte sie auch schon lange eine Zeitschaltung für die elektrische Rollladensteuerung. Ob das vor dem Urlaub noch machbar wäre?

»Einen Moment bitte.« Inge Neumann ruft zunächst aus dem Kundenstamm heraus das letzte Angebot für diesen

Kunden auf und sieht rasch nach, um welchen Artikel es sich handelt. Aha, die Iso-Ovalleuchte 100 Watt mit Schutzkorb. Mit einem Tastendruck gelangt sie aus der Angebotsposition in die entsprechenden Artikelstammdaten und prüft, ob sich am Preis etwas geändert hat. Dann fragt sie von dort den Lagerbestand ab. Die Software gibt ihr sofort die Auskunft, dass noch sechs Stück der Ovalleuchten auf Lager sind, davon zwei reserviert. »Frau Schmidt, die Leuchte haben wir noch vorrätig. Der Preis liegt bei 15,55 Euro, die Installation erfolgt wie beim letzten Mal nach Aufwand«, informiert sie die Kundin. »Nun schaue ich noch kurz nach dem Timer.« Die Unternehmerfrau ruft in einem Angebot das in der Software gespeicherte Verzeichnis von Kalkulationsbausteinen - fertigen Leistungen aus Lohn und Material - auf. Dank Edison muss sie weder die Artikelnummern verschiedener Rollladensteuerungen auswendig kennen noch Kataloge wälzen. Sie gibt einfach in der integrierten Filtersuche »roll timer« ein. Schon durchsucht das Programm den Volltext sämtlicher Beschreibungen und liefert ihr in Sekundenschnelle eine Auswahl passender Bausteine. »Hier habe ich etwas: Eine Unterputz-Rollladensteuerung mit Abdeckung und Timerfunktion. Das würde inklusive Montage auf 95,69 Euro kommen.« Nach einem Blick in Lager und Artikelstamm: »Die Rollladensteuerung müsste ich allerdings bestellen. Der Hersteller garantiert die Lieferung innerhalb von 3 Tagen, so dass wir die Installation noch vor Ihrem Urlaub vornehmen könnten.« Die Kundin ist einverstanden und verspricht, das Angebot, das ihr Inge Neumann gleich zufaxen will, noch heute unterschrieben zurückzusenden. Sie vereinbaren Datum und Uhrzeit für die Installation und den E-Check. Diese vermerkt Inge Neumann in der integrierten Wiedervorlage von Edison. Die Branchensoftware überträgt die Termine automatisch auch in den Kalender von Microsoft Outlook. Frau Schmidt hat noch ein Anliegen: »Könnten Sie den gleichen Mitarbeiter schicken, der letztes Mal hier war? Ich weiß seinen Namen nicht mehr, aber es war ein sehr freundlicher junger Mann, und er hat alles picobello hinterlassen.« Ein

Blick in das Baustellenkonto des letzten Auftrags, in dem Mitarbeiterstunden und andere projektrelevante Kosten erfasst sind, ein zweiter Blick in den Kalender, und Inge Neumann entgegnet: »Ah, Sie meinen Christian Bäumann. Ja, das lässt sich einrichten. Und ich werde ihm gern weitergeben, dass Sie mit seiner Arbeit zufrieden waren«. Inge Neumann bedankt sich für die Anfrage und verspricht, sich mit dem Angebot zu beeilen, bevor sie sich von der positiv beeindruckten Kundin verabschiedet.

### »Wartungsverwaltung« im Kundenstamm

Nach dem Telefonat hinterlegt Inge Neumann im Kundenstamm einige Informationen zum anstehenden E-Check. Das Geschäft mit der Elektro-sicherheitsprüfung entwickelte sich im vergangenen Jahr sehr erfreulich. Allerdings muss dieser Bereich auch besonders effektiv abgewickelt werden, damit der Betrieb an den vielen vergleichsweise kleinen Auftragssummen zwischen 100 und 200 Euro auch etwas verdient. Die »Wartungsverwaltung« im Kundenstamm von Edison hilft dabei. Hier werden ein Wartungsintervall zwischen einem und vier Jahren, Messdaten sowie Angaben zu Installationen und Geräten hinterlegt. Auch Prüfprotokolle werden eingescannt und gespeichert, so dass alle Informationen gesammelt zur Verfügung stehen. Dokumentvorlagen im Programm für Erinnerung und Ansprache der Kunden, Terminbestätigung und Rechnung automatisieren die anfallenden Routine-tätigkeiten und erleichtern den Überblick. Danach erstellt die Unternehmerfrau das Angebot und versendet es per Fax direkt aus dem Programm heraus. Nach der prompt erfolgten Bestätigung (mit dem handschriftlichen Vermerk »Das war wirklich schnell!«) leitet sie aus dem Dokument eine Bestellung ab und sendet diese per UGL-Schnittstelle direkt an den Hersteller. Außerdem leitet sie eine Arbeitsanweisung für den Mitarbeiter Baumann ab und druckt auch gleich noch das Prüfformular für den E-Check aus. Alles in allem hat der Vorgang vom Abheben des Telefonhörers bis jetzt 37 Minuten gedauert.