

# Referenz Sage HWP & mO mobiler Kundenservice

Branche: Hausmeisterservice

## Mitarbeiter optimal durch die Krise navigieren

Bei steigendem Wettbewerbsdruck sind schnelle Reaktionszeiten und der optimale Einsatz von Mitteln und Mitarbeitern relevante Erfolgsfaktoren vieler Unternehmen. Professionelle Software mit mobilen Funktionen wird deshalb gerade in Firmen mit Außendienstmitarbeitern, wie im Handwerk immer wichtiger, um die interne Kommunikation zu optimieren und rasch auf Anfragen reagieren zu können.



„Alleine durch die optimierte interne Kommunikation mit meinen Mitarbeitern und die effizientere Kundeneinsatzplanung spare ich durch den mO mobiler Kundenservice pro Monat etwa 2000 Euro.“

Michael Schenk,  
Inhaber des Hausmeisterservice Schenk.

### Info Referenzkunde

#### Firma:

Hausmeisterservice Schenk

#### Software-Lösung:

HWP Sanitär, Heizung und Klima mit mobile Service

#### Anwendungsgebiete:

Facility Management/  
Hausmeisterservice

Der Hausmeisterservice Schenk aus Meckenheim setzt dabei auf die kaufmännische Handwerker-Softwarelösung HWP & mO mobiler Kundenservice von Sage Software. Unternehmenserfolg hängt vor allem bei kleinen Firmen wie Handwerks- oder Dienstleistungsbetrieben stark von der Kundenzufriedenheit ab. Nur qualitativ hochwertige Arbeit und fachliches Know-how anzubieten, reicht nicht mehr, um sich durchzusetzen. Auch Michael Schenk, seit 1992 Inhaber eines Hausmeisterservices mit 32 Mitarbeitern, hat dies erkannt: „Man muss aus der Masse des Wettbewerbs herausstechen und auf sich aufmerksam machen“, bekräftigt er. „Deswegen wird bei uns Service und Kundenzufriedenheit ganz groß geschrieben.“ Das Unternehmen betreut etwa 3.500 Wohnungen sowie 800 Aufzüge und 100 Gewerbeobjekte und übernimmt sämtliche Aufgaben, die in Wohn- oder Gewerbeobjekten anfallen: vom Aufzugsnotdienst, dem Winterdienst und der Gartenpflege über die Müllentsorgung oder Reparaturarbeiten bis hin zur Reinigung der Objekte und der Kanäle oder Abflüsse. Heutzutage einen Hausmeisterservice zu führen, bedeute vor allem das Management der zu betreuenden

Objekte, der zuständigen Mitarbeiter und natürlich auch des hierdurch anfallenden Papierkrams.

### Kaufmännische Software regelt die kompletten Geschäftsabläufe

Um bei der zeitintensiven Abwicklung der Geschäftsprozesse nicht den Überblick zu

verlieren, setzt Schenk auf die kaufmännische Handwerker Software-Lösung „HWP 2009 – Sanitär, Heizung und Klima“ von Sage. „Bei der Auswahl der Software war es mir besonders wichtig, dass sie individuell anpassbar, einfach in der Bedienführung und kontinuierlich aktualisierbar ist“, erläutert der Unternehmer seine Kriterien.



# Referenz Sage HWP & mO mobiler Kundenservice

Branche: Hausmeisterservice

Auch sollten alle Aufgaben mit einem einzigen Programm abgedeckt werden können. Die wirtschaftliche Stabilität der Anbieterfirma sei ebenfalls ausschlaggebend gewesen. Die komplette Büro- und Verwaltungsarbeit sowie die Buchhaltung werden mit der Softwarelösung erledigt. „Das Auftragspensum, das wir mittlerweile haben, könnten wir per Hand nicht mehr schaffen“, so Schenk. „Ohne die elektronische Hilfe würden wir für die gleiche Arbeit mindestens doppelt so lange brauchen.“ Auch könne der Handwerksbetrieb durch die einzelnen Funktionen von HWP den Kunden viel mehr schriftliche Unterlagen zur Verfügung stellen: Sofort wenn das Unternehmen einen Auftrag bekommt, wird dieser in die Software eingegeben, ein Auftrag, Auftragsbestätigung, Lieferschein und später auch die Rechnung für den Kunden erstellt. Auch Kalkulation und Serienbriefe lassen sich in kürzester Zeit erledigen. „Die Kunden können über jeden einzelnen Arbeitsschritt schriftlich oder per E-Mail informiert werden“, erläutert der Dienstleister. „So haben sie immer etwas in der Hand, woran sie sich orientieren können. Durch die automatisierten Schritte der Software fällt für uns noch nicht mal zusätzliche Arbeit an.“

## Optimierte Kundeneinsatzplanung

Um noch effizienter und zeitsparender arbeiten zu können, schaffte sich der Unternehmer die neue Erweiterung „mO mobiler Kundenservice“ der Software an, die extra für Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen entwickelt wurde. Die mobile Lösung verbindet die Mitarbeiter mit ihrem mobilen GPRS-Gerät von unterwegs über mobile Übertragungsstandards mit dem Computer im Büro. Neu eingehende Aufträge können so sofort an den Kundendienst weitergeleitet werden und die Mitarbeiter sind jederzeit über alle aktuellen Aufträge informiert. Gleichzeitig kennt das Unternehmen den Standort und den Status der Mitarbeiter. Kommt beispielsweise ein neuer Auftrag im Unternehmen an, wird dieser sofort in der Handwerker Software angelegt. Anhand der Status- und Standortangaben kann Schenk sofort sehen, welcher Mitarbeiter gerade in der Nähe des Kunden und verfügbar ist. Mittels des Übertragungsstandards GPRS kann er nun den Auftrag an den entsprechenden Angestellten übermitteln. Zusätzlicher Papierkram oder Abtelefonieren der einzelnen Mitarbeiter entfällt. „Gerade wenn kurzfristige Aufträge oder Notfälle gemeldet werden, kann ich hier nun schneller reagieren“, erklärt Schenk.

Hat der Mitarbeiter den Auftrag beendet, kann er seine Arbeitszeiten sowie das verwendete Material oder sogar den unterschriebenen Lieferschein zurück in die Unternehmenszentrale übermitteln. Sämtliche Daten stehen automatisch in HWP zur Verfügung und dienen als Basis für die Erstellung der Rechnung. Fehlerbehaftete Zettelwirtschaft oder Übermittlungsfehler gehören so der Vergangenheit an und auch die Bearbeitung der Dokumente wird deutlich vereinfacht. „Durch die mobile Erweiterung kann viel Zeit bei der internen Kommunikation und den Bürotätigkeiten eingespart werden“, so der Unternehmer. Früher verbrachte der Unternehmer jeden morgen etwa anderthalb Stunden damit, die eingegangenen Aufträge auf seine Mitarbeiter zu verteilen und diese einzuweisen. Mit der neuen mobilen Erweiterung der kaufmännischen Software spart er hier nun täglich mindestens eine halbe Stunde ein. „Jetzt kann ich meinen Mitarbeitern jederzeit über den Tag verteilt einfach und ohne großen Zeitaufwand Aufträge zu teilen“, sagt Schenk. „Alleine die halbstündige Verkürzung der Einweisung jeden morgen spart etwa 2000 Euro pro Monat.“ Das Wegfallen der Büromaterialkosten durch die automatische Datenübertragung spare nochmals Kosten und auch Zeit. Denn der Unternehmer muss nun nicht mehr abends Überstunden schieben, um die Aufträge seiner Außendienstler in das Programm einzupflegen, sondern kann dies über den Tag verteilt erledigen.

## Erreichte Ziele

- Kosten- und Zeitersparnis
- Optimierung der internen Kommunikation
- Schnelle Reaktion auf Kundenanfragen
- Effiziente Navigation der Außendienstmitarbeiter