

# Serviceguthaben von Kunden im Griff

## Neue Möglichkeiten mit dem Service- und Vertragsmanagement

Die Verwaltung von Guthaben stellt hohe funktionale Anforderungen an eine Software. Die Option "Guthaben" des Service- und Vertragsmanagements erfüllt alle Anforderungen, um ein Guthabenmanagement effizient auszuführen.



Guthaben im Servicemanagement bringen sowohl den Kunden als auch den Anbietern Vorteile. Da der Kunde im Normalfall im Voraus für die Serviceleistung bezahlt ist es für den Anbieter einfacher, Ertragsprognosen zu machen. Ein Kunde profitiert von günstigen Konditionen, weil er sich für die Abnahme einer bestimmten Service-Menge verpflichtet. Gleichzeitig überwacht der Anbieter das Kundenguthaben und kann so den Kunden bei einem tiefen Guthabenstand kontaktieren, sei es, um den Vertrag zu erneuern, sei es, ihn zu verlängern.

Anwendungsbeispiele für Guthaben sind:

- Anzahl Anrufe bei einer Support-Hotline
- Anzahl Stunden/Minuten für Support-Hotline
- Stunden- oder Betragsguthaben für Vor-Ort-Besuche im Systemunterhalt

### Mengen- und Betragsguthaben

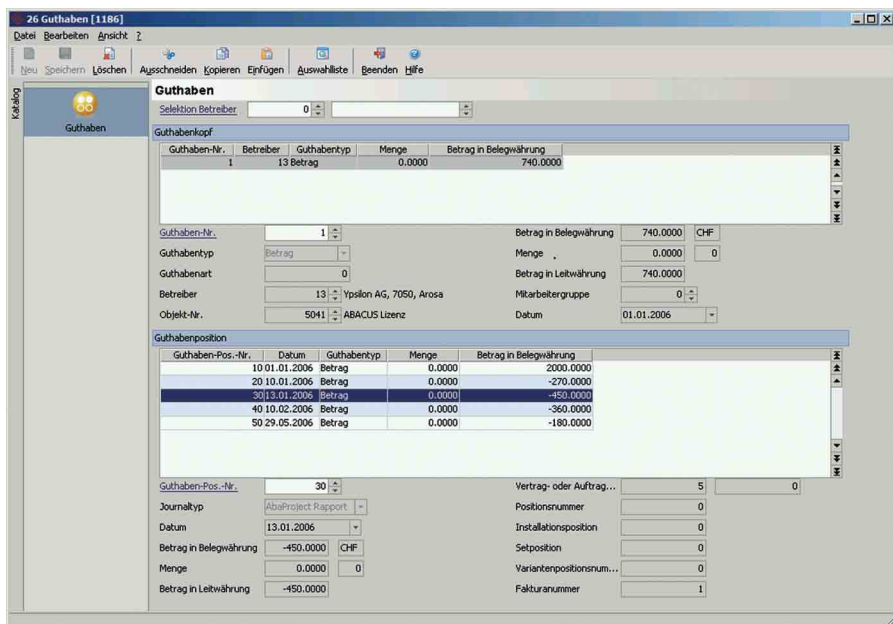
Häufig werden Guthaben auf Basis von Beträgen definiert. Es wird vereinbart, für welchen Betrag der Kunde Leistungen beziehen kann. Gleichwohl ist es auch möglich, Guthaben auf Basis von Mengen zu definieren. Dabei wird eine Einheit – zum Beispiel Stunden/Minuten, Punkte, Einheiten – für das Guthaben definiert. Alle Abbuchungen müssen dann in definierten Einheiten erfolgen.

### Guthabentypen nach jedem Geschmack

Der klassische Guthabentyp ist die Vorauszahlung. Der Kunde bezahlt für eine Dienstleistung im Voraus und kann den Guthabenvorrat über eine bestimmte Periode hinweg in Form von Leistungen beziehen. Die speziellen Guthabentypen "Leistungsvereinbarung" und "Kostendach" können dann verwendet werden, wenn lediglich die vertragliche Vereinbarung über den Bezug von Leistungen im System erfasst werden soll. Bei diesen beiden Typen erfolgt die Rechnungsstellung nicht im Voraus, sondern bei der Leistungserbringung gleichzeitig zusammen mit der Abbuchung des Guthabens sowie der Anpassung des Guthabensaldos.

### Guthaben anlegen

Guthaben werden auf Service- oder Wartungsverträgen innerhalb des Service- und Vertragsmanagements definiert. Die Guthaben können neutral oder mitarbeiterbezogen definiert werden. Im letzteren Fall können nur bestimmte Mitarbeiter vom Kundenguthaben abbuchen. Pro Guthaben wird die Guthabenart (Betrag oder Menge), der Guthabentyp, sowie der Betrag oder die Anzahl angegeben. Das Guthaben übernimmt seine Gültigkeit vom Gültigkeits-Datum des Vertrags oder der Vertragsposition. Vorauszahlungsguthaben können dem Kunden im Anschluss direkt über die Vertragsfakturierung in Rechnung gestellt werden.



Guthabenkontrollprogramm

### Abbuchung vom Guthaben

Die Abbuchung von Guthaben kann über den Serviceauftrag oder über die Rapportierung der Leistungs- und Projektabrechnung AbaProject erfolgen. Bei der Abbuchung wird dem Anwender das Restguthaben angezeigt. Reicht der verfügbare Guthabenrest nicht aus, um die bezogene Leistung abzudecken, kann das Guthaben überzogen oder der nicht abgedeckte Teil separat verrechnet werden. Die Abbuchungen werden mit Datum im Guthabenjournal festgehalten, wo auch der Saldo gespeichert ist.

### Überwachung der Guthaben

Die auf Wunsch verfügbaren automatischen E-Mail-Benachrichtigungen stellen sicher, dass auslaufende und fast aufgebrauchte Guthaben frühzeitig erkannt werden können. Über Schwellenwerte lässt sich steuern, unter welchen Bedingungen über den Guthabenzustand – zum Beispiel 95 Prozent aufgebraucht – benachrichtigt werden soll. Wer das E-Mail erhalten soll und wie dessen Inhalt aussieht, kann der Anwender selbst bestimmen.

### Buchhalterische Abgrenzung

Bei Vorauszahlungsguthaben besteht das Problem, dass eine herkömmliche Verbuchung der fakturierten Beträge ertragswirksam wäre. Da jedoch in diesen Fällen noch keine Leistung erbracht ist, muss anders verbucht werden. Die Guthabenfunktion löst dieses Problem komfortabel. Bei der Guthabendefinition auf dem Vertrag wird ein Vorauszahlungskonto angegeben. Bei der Fakturierung wird der Betrag nicht auf das Ertragskonto, sondern auf dieses Vorauszahlungskonto gebucht. Bei der Erbringung der Leistung, wenn das Guthaben reduziert wird, wird der Ertrag gebucht und gleichzeitig das Vorauszahlungskonto entlastet.

### Verfügbarkeit

Die Guthabenfunktion kann als Option des Service- und Vertragsmanagements lizenziert werden und ist ab der Version 2007 verfügbar. •

#### Richtpreise Single-User Service- und Vertragsmanagement

Grundversion mit Serviceobjekt-, Vertrags- und Serviceauftragsmanagement <sup>1)</sup> Fr. 4'500.–

Option Guthaben Fr. 1'000.–

<sup>1)</sup> Grundversion der Auftragsbearbeitung für Fakturierung notwendig

Preise exkl. MWST