Vom ersten Kontakt zum Vertrag

Anfragen erfassen, Angebote kalkulieren und Wartungsverträge verwalten.

01 Leads, Angebote & Vertragsabschluss

Lead-Erstellung & CRM	Wartungsanfragen mit Kontakt-, Rechnungs-, Wartungs- und Anlagendaten zentral erfassen.
Vertriebspipeline	Leads von der neuen Anfrage über das Angebot bis zur Annahme und Konvertierung verfolgen.
Zuständigkeiten & Wiedervorlagen	Mitarbeiter zuweisen und Fälligkeit für die weitere Bearbeitung festlegen.
Angebotskalkulation	Wartungsleistungen, Mengen, Anlagenmerkmale, Fahrtkosten und Steuern berücksichtigen.
Preisregeln & Fahrtzonen	Preislisten, Regeln und Fahrtkosten pflegen; Kalkulationen mit dem Preisrechner prüfen.
Vertrags- & Angebotsvorlagen	B2B-/B2C-Vorlagen, Textbausteine, Firmenangaben, Logo und Dokumentgestaltung verwalten.
PDF & digitale Annahme	Vertrags-PDF erzeugen, Kundenlink versenden und die digitale Annahme dokumentieren.
Angebotsversionen	Angebote überarbeiten und frühere versendete oder angenommene Fassungen erhalten.
Vom Lead zum Wartungsvertrag	Angenommene Angebote mit Kunden-, Anlagen- und Preisdaten in einen Vertrag übernehmen.

02 Wartungsverträge & Servicevereinbarungen

Zentrale Vertragsverwaltung	Vertragsnummern, Kunden, Anlagen, Konditionen und Laufzeitdaten an einem Ort pflegen.
Wiederkehrende Wartung	Fälligkeiten und Wartungsintervalle verwalten und Folgeaufträge erzeugen.
Service- & Planungsvorgaben	Servicedauer, Skills, Terminregeln und feste Techniker am Vorgang hinterlegen.
Verknüpfte Verträge	Mehrere Wartungsverträge für die gemeinsame Planung gruppieren.
Vertragsänderungen	Neue Vertragsfassungen vorbereiten, annehmen lassen und nachvollziehbar übernehmen.
Kündigungsverwaltung	Kündigungen erfassen; digitale Kundenkündigung mit PDF-Nachweis und Bestätigung ermöglichen.
Dokumente & Historie	Vertragsunterlagen, Arbeitsprotokolle und die zugehörige Auftragshistorie zentral einsehen.

Einsätze passend planen

Routen, Zeitvorgaben und verfügbare Qualifikationen zusammenbringen.

03 Routenplanung & Optimierung

Tages- & Wochenplanung	Teamrouten planen und Termine in Kalender und Wochenübersicht organisieren.
Automatische Routenoptimierung	Aufträge unter Berücksichtigung von Fahrzeiten, Servicedauer und Planungsregeln zusammenstellen.
Passende Termine finden	Bestehende Routen und freie Tage vergleichen; Auswirkungen vor dem Einplanen prüfen.
Zeitfenster & Fixtermine	Kundenwünsche, feste Uhrzeiten und einen festgelegten ersten Termin berücksichtigen.
Routen manuell bearbeiten	Aufträge ergänzen, verschieben, entfernen und die Reihenfolge anpassen.
Routen auffüllen & neu ordnen	Freie Kapazität mit geeigneten Aufträgen ergänzen und die Route erneut optimieren.
Blocker mit Adresse & Skill	Zusätzliche Termine mit Adresse und Dauer einplanen; bei der Terminsuche optional einen Skill wählen.
Feste Routenblocker	Zeitblöcke mit Adresse, Uhrzeiten, Toleranz, Notiz und Anfahrtsvorgabe berücksichtigen.
Kundenseitige Sperrzeiten	Nicht verfügbare Tage oder Zeiträume für einen Auftrag von der automatischen Planung ausschließen.
Karten & Geodaten	Adressen geocodieren und mit Koordinaten für Kartenansicht und Fahrzeitberechnung verwenden.

04 Techniker, Teams & Ressourcen

Technikerverwaltung	Technikerstammdaten pflegen und Mitarbeitende den passenden Teams zuordnen.
Teamverwaltung	Teams und ihre Besetzung als Grundlage der täglichen Einsatzplanung verwalten.
Skills & Kategorien	Qualifikationen zuweisen und Anforderungen nach Anlagen, Herstellern oder Kategorien strukturieren.
Technische Skill-Bedingungen	Qualifikationen auf Anlagenmerkmale begrenzen, zum Beispiel auf eine maximale Leistung.
Urlaub & Krankheit	Abwesenheiten erfassen und die verfügbare Team- und Skillabdeckung bei neuen Planungen beachten.
Arbeitszeiten & Pausen	Teamarbeitszeiten je Wochentag und ein flexibles Zeitfenster für die Mittagspause festlegen.
Depots & Startpunkte	Den Ausgangspunkt einer Route über die beim Team hinterlegte Depotadresse steuern.
Feste Technikerzuordnung	Bestimmte Aufträge an geeignete Techniker binden und bei der Planung berücksichtigen.

Büro und Außendienst verbinden

Mobil arbeiten, Leistungen dokumentieren und Termine mit Kunden abstimmen.

05 Techniker-App & Einsatzdokumentation

Persönliche Technikerzugänge	Zugänge mit Teamzuordnung und persönlichem Passwort verwalten.
Mobiler Tagesplan	Zugewiesene Tagesrouten, Auftragslisten und Auftragsdetails unterwegs einsehen.
Navigation zum Einsatzort	Die Navigation zur hinterlegten Einsatzadresse aus der App öffnen.
Hinweise & Technikernotizen	Bürohinweise lesen und interne Notizen zum Einsatz dokumentieren.
Tages- & Schlüsselcheckliste	Routenhinweise und Schlüsselaufträge in einer eigenen mobilen Tagescheckliste abhaken.
Leistungsprofile & Checklisten	Die zur Anlage passenden Arbeiten anzeigen und tatsächlich ausgeführte Leistungen erfassen.
Arbeitsprotokoll & Unterschrift	Kundenlesbare Berichte mit Vorschau erstellen und je nach Vorgabe digital unterschreiben lassen.
PDF-Nachweise & Abschluss	Den Abschluss dokumentieren und das Arbeitsprotokoll an Auftrag und Wartungsvertrag ablegen.
Fotos & Vertragsunterlagen	Auftragsfotos und bereitgestellte PDFs oder Bilder zum zugehörigen Vertrag einsehen.
Offline arbeiten	Geladene Aufträge und Entwürfe bis zu 24 Stunden nach Serverprüfung nutzen und später synchronisieren.

06 Terminabstimmung & Kundenkommunikation

KI-Voice-Agent	Kunden zur telefonischen Bestätigung geplanter Servicetermine kontaktieren.
Terminstatus übernehmen	Bestätigungen und weitere Gesprächsergebnisse am Auftrag nachvollziehen.
Sperrzeiten aus Gesprächen	Vom Kunden genannte Ausschlusszeiträume durch den Voice Agent als Blocker hinterlegen.
Anrufzeiten & Wiederholungen	Erlaubte Wochentage, Uhrzeiten, Versuchszahlen und Wiederholungsabstände konfigurieren.
Rückrufe & Übergabe ans Büro	Eingehende Anrufe zuordnen sowie je nach Einrichtung Rückruf-Tickets oder Weiterleitungen nutzen.
Kontakthistorie	Anrufverläufe und Gesprächszusammenfassungen direkt am Vorgang nachvollziehen.
E-Mail-Kommunikation	Termin- und Vertragsnachrichten versenden und Vorlagen an den Betrieb anpassen.
Manuelle Nachfassung	Nicht erreichte Kunden und offene Terminabsprachen gezielt im Innendienst bearbeiten.

Überblick behalten und integrieren

Vorgänge steuern, Daten übernehmen und Tourpilot mit dem ERP verbinden.

07 Dashboard, Kontrolle & Zusammenarbeit

Zentrale Übersicht	Auftragsstatus, offene Aufgaben und wichtige Ereignisse im Tagesgeschäft bündeln.
Suche & Filter	Leads, Verträge, Aufträge und Routen gezielt nach relevanten Kriterien finden.
Fälligkeit & Handlungsbedarf	Überfällige Aufträge und Vorgänge zur manuellen Nachfassung gezielt aufrufen.
Routen-Checks im Büro	Offene Vorbereitungen wie Schlüssel oder bereitzustellende Teile als Checkpunkte verfolgen.
Neuigkeiten & Erinnerungen	Relevante Bearbeitungen und noch offene Aufgaben mit Verlauf einsehen.
Nachvollziehbare Bearbeitung	Auftrags- und Routenhistorie für Änderungen, Statuswechsel und Abschlüsse nutzen.
Rollen & Berechtigungen	Zugriff für Administration, Innendienst, Außendienst und Buchhaltung steuern.
Hilfe & Support	Integrierte Kundenhilfe mit Artikelsuche und Support-Tickets nutzen.

08 Daten, ERP-Anbindung & Einrichtung

Excel-Import für Bestandsverträge	Wartungsverträge per Vorlage übernehmen und neue oder aktualisierte Datensätze prüfen.
Importhistorie & Fehlerprüfung	Importläufe nachvollziehen und fehlerhafte Datensätze gezielt korrigieren.
Datenexport	Leads und weitere unterstützte Stammdaten für die Weiterverarbeitung exportieren.
ERP-Übertragung	Routen- und Auftragsdaten über eine eingerichtete Integration an das ERP-System übergeben.
Individueller ERP-Agent	Wir entwickeln und konfigurieren den passenden Agenten für Ihr ERP und Ihren Übergabeprozess.
Übertragungsmonitor	Wartende, laufende und erfolgreiche Übertragungen sowie Handlungsbedarf zentral verfolgen.
Ergebnisse & Wiederherstellung	Rückmeldungen je Auftrag und frühere Versuche prüfen; unterbrochene Übertragungen gezielt bearbeiten.
Betriebliche Einstellungen	Planungsregeln, Kommunikation, Vorlagen und Techniker-App passend zum Betrieb konfigurieren.

ERP-Anbindung nach Maß

ERP-Übertragungen sind grundsätzlich möglich; die konkrete Anbindung hängt von Ihrem ERP-System ab. Den Agenten für Ihr konkretes Zielsystem entwickeln, konfigurieren und testen wir im Rahmen der individuellen Anbindung.