BOLD & EPIC
transform

Effizientes Servicemanagement im Facility Management



White Paper

Wie Sie Einsätze, Tourenplanung & Abrechnung durchgängig digital steuern – mit einem modernen ERP-System

Inhalt

Einleitung 3

Die größten Herausforderungen im Servicemanagement 4

Der Schlüssel: Ein durchgängig integriertes Servicemanagement-System 5

Die Kernfunktionen im smarten Servicemanagement (praxisorientiert erklärt) 6

Praxisbeispiel: Ein Einsatz – komplett digital gesteuert 7

Warum BOLD & EPIC Transform der richtige Partner ist 8

Fazit 9

Intro

Warum Servicemanagement im Facility Management neu gedacht werden muss

Der operative Alltag im Facility Management ist anspruchsvoll: Viele Objekte, mobile Teams, komplexe SLAs, zeitkritische Einsätze, heterogene Gebäude und eine Vielzahl externer Dienstleister. Trotzdem basieren viele Prozesse heute noch auf Papier, Excel, Telefon und mehreren Einzellösungen.

Die Folgen:

- Verzögerte Einsätze
- Doppelte Datenerfassung
- Manuelle Abrechnung
- Intransparente Auslastung
- Hoher administrativer Aufwand
- Fehleranfällige Workflows

Dieses Whitepaper zeigt, wie moderne FM-Unternehmen Servicemanagement durchgängig digitalisieren, Medienbrüche eliminieren und mit einem integrierten ERP wie Haufe X360 Effizienz, Transparenz und Geschwindigkeit massiv steigern.

Die größten Herausforderungen im Servicemanagement

Manuelle Einsatz- und Tourenplanung

Disposition per Telefon, Excel oder Kalender führt zu Leerfahrten, Verzögerungen und fehlender Übersicht.

Fehlende Live-Daten aus dem Außendienst

Objektstatus, Fotos, Leistungen oder Zeiten müssen oft nachgetragen werden
→ hohe Fehlerquote.

Abrechnung ohne Systemlogik

Ohne digitale Verknüpfung von Auftrag, Leistung und Vertrag dauert die Rechnungsstellung zu lange.

Medienbrüche zwischen Service, Büro & Buchhaltung

Außendienst → Papierzettel → Innendienst → Buchhaltung → Steuerberater.

Keine SLA-Transparenz und fehlende Nachweise

Vertragslogiken, Reaktionszeiten und SLA-Erfüllung sind schwer nachvollziehbar.

Der Schlüssel: Ein durchgängig integriertes Servicemanagement-System

Ein modernes Cloud-ERP wie Haufe X360 bildet alle Servicemanagement-Prozesse in einer Plattform ab:

- ✓ Einsatz- & Dispoplanung
- ✓ Routenoptimierung
- ✓ Mobile Apps
- ✓ Digitale Einsatzberichte
- ✓ SLA-Überwachung
- ✓ Abrechnung
- ✓ Vertragsmanagement
- ✓ Geräte- & Anlagenverfolgung
- ✓ Serviceprozesse inkl. Tickets & Historie

Die Kernfunktionen im smarten Servicemanagement (praxisorientiert erklärt)

Zentrale Einsatzplanung

- ✓ Alle Einsätze auf einen Blick
- ✓ Drag-and-Drop-Disposition
- ✓ Team- & Skills-basierte Zuweisungen
- ✓ Ressourcen- & Objektplanung im selben
- ✓ System

Intelligente Tourenoptimierung

- ✓ Automatische Berechnung optimaler Routen
- ✓ Minimierung von Fahrzeiten
- ✓ Darstellung auf interaktiven Karten
- ✓ Live-Status pro Techniker

Mobile App für den Außendienst

- ✓ Zeiterfassung
- ✓ Digitale Leistungserfassung
- ✓ Fotos, Dokumentation, Checklisten
- ✓ Signatur durch Kunden
- ✓ Online/Offline-Modus

SLA- & Vertragsmanagement

- ✓ SLA-Regeln systemgestützt einhalten
- ✓ Eskalations- und Reaktionszeiten automatisch überwachen
- ✓ Vertragshistorie & Service-Level auf
- ✓ Knopfdruck

Digitale Abrechnung

- ✓ Direkte Übergabe von Leistungen ins ERP
- ✓ Automatisierte Rechnungsstellung
- ✓ Zeit-, Pauschal- oder Vertragsabrechnung
- ✓ Fehlerfreie Zuordnung dank digitaler Dokumentation

Geräte- & Anlagenverwaltung

- ✓ Seriennummern
- ✓ Gerätehistorie
- ✓ Wartungszyklen
- ✓ QR-/Barcodescanner
- ✓ Einsatz- & Standorthistorie

Praxisbeispiel: Ein Einsatz – komplett digital gesteuert

1. Auftrag wird im ERP erstellt
2. Disponent weist den Einsatz zu
3. Route wird automatisch optimiert
4. Techniker erhält Auftrag auf Smartphone
5. Vor-Ort-Dokumentation inkl. Fotos
6. Digitale Rückmeldung & Signatur
7. Daten fließen direkt ins ERPRechnungs-stellung
8. Automatisierte Rechnungsstellung

Das bringt ein modernes Servicemanagement wirklich

- ✓ 100 % Transparenz
- ✓ 30–50 % weniger administrativer Aufwand
- ✓ Schnellere Abrechnung
- ✓ Bessere Auslastung des Außendienstes
- ✓ Höhere Servicequalität
- ✓ Geringere Fehlerquote

Warum BOLD & EPIC Transform der richtige Partner ist

Wir verbinden ERP, Entwicklung und Accounting zu einer Lösung, die im Facility Management wirklich wirkt:

- **20 Jahre Mittelstandserfahrung**
- **Spezialisierung auf Serviceprozesse & mobile Teams**
- **Inhouse-Entwicklung für Apps, Erweiterungen & Schnittstellen**
- **Change Management & Schulungen**
- **Optional: Externe Buchhaltung direkt im ERP**

Fazit

Servicemanagement im Facility Management wird erst dann effizient, wenn:

- alle Daten in einem System laufen
- der Außendienst vollständig digital arbeitet
- Planung & Abrechnung nahtlos verbunden sind

Ein modernes ERP wie Haufe X360 schafft dafür die Basis – flexibel, skalierbar und perfekt für wachsende FM-Unternehmen.

Wir helfen Ihnen Einsätze, Tourenplanung und Abrechnung im Facility Management durchgängig digital zu steuern.

Praxisnah erklärt, unverbindlich und ideal für KMU.

ERSTGESPRÄCH VEREINBAREN ↗

BOLD & EPIC Transform GmbH
Leuschnerstraße 44
70176 Stuttgart

+49 (0)711 674 30-0
transform@boldandepic.com
www.boldandepic-transform.com