Das Büroteam als zentrale Schnittstelle

Damit die Rollen funktionieren, sollte das Büroteam einen klar definierten eigenen Aufgabenbereich erhalten. Andernfalls entstehen häufig Doppelarbeit, Informationsverluste und ungeklärte Verantwortlichkeiten.

A. Auftragsannahme und Kundenbetreuung

- Annahme eingehender Kundenanfragen.
- Erfassung der Kunden- und Objektdaten.
- Aufnahme der Fehlerbeschreibung beziehungsweise des Leistungswunsches.
- Zuordnung der Anfrage zu Service, Wartung oder Projektgeschäft.
- Anlage des Vorgangs im ERP- oder Handwerkersoftware-System.
- Einholung fehlender Informationen.
- Weiterleitung an Disposition oder Projektleitung.
- Organisation von Terminbestätigungen.
- Bearbeitung allgemeiner Rückfragen.
- Pflege der Kundenhistorie.

B. Kaufmännische Auftragsbearbeitung

- Anlage und Pflege von Aufträgen.
- Prüfung der Vollständigkeit kaufmännischer Unterlagen.
- Verwaltung von Bestellungen und Auftragsbestätigungen.
- Pflege von Lieferanten- und Kundendaten.
- Überwachung eingehender Rechnungen.
- Zuordnung von Material- und Fremdleistungskosten.
- Vorbereitung der Abrechnung.
- Erstellung von Rechnungen auf Grundlage freigegebener Leistungsnachweise.
- Überwachung offener Forderungen.
- Ablage relevanter Dokumente.

C. Unterstützung der Disposition

- Pflege der Kunden- und Einsatzdaten.
- Terminbestätigung und Terminänderung gegenüber Kunden.
- Übermittlung relevanter Informationen an die Techniker.
- Erfassung von Abwesenheiten.
- Dokumentation von Terminverschiebungen.
- Nachverfolgung fehlender Arbeitsberichte.
- Vorbereitung von Einsatzunterlagen.
- Unterstützung bei der Materialbestellung.
- Dokumentation von Folgeaufträgen.

D. Unterstützung der Projektleitung

- Projektanlage und Dokumentenverwaltung.
- Organisation von Besprechungen.
- Erstellung und Ablage von Protokollen.
- Pflege von Termin- und Aufgabenlisten.
- Bestellabwicklung nach Freigabe.
- Verwaltung von Nachtragsunterlagen.
- Überwachung fehlender Freigaben.
- Zusammenstellung von Abrechnungsunterlagen.
- Vorbereitung von Abschlags- und Schlussrechnungen.
- Pflege von Abnahme- und Gewährleistungsunterlagen.

E. Unterstützung der Servicetechniker

- Erfassung neuer Serviceanfragen.
- Bereitstellung von Objektinformationen.
- Terminabstimmung.
- Übernahme und Prüfung eingehender Arbeitsberichte.
- Rückfrage bei fehlenden Angaben.
- Vorbereitung der Abrechnung.
- Anlage notwendiger Folgeaufträge.
- Ablage von Prüfprotokollen.
- Organisation der Kundeninformation bei Rückfragen.
- Nachverfolgung offener Servicefälle.

F. Informationsmanagement

- Sicherstellung einer einheitlichen digitalen Ablage.
- Pflege zentraler Kunden- und Objektinformationen.
- Sicherstellung nachvollziehbarer Auftragsstatus.
- Dokumentation von Freigaben und Entscheidungen.
- Vermeidung paralleler, voneinander abweichender Informationsstände.
- Bereitstellung relevanter Informationen für die jeweils zuständigen Rollen.
- Überwachung definierter Rückmeldefristen.
- Unterstützung bei der Erstellung betrieblicher Auswertungen.