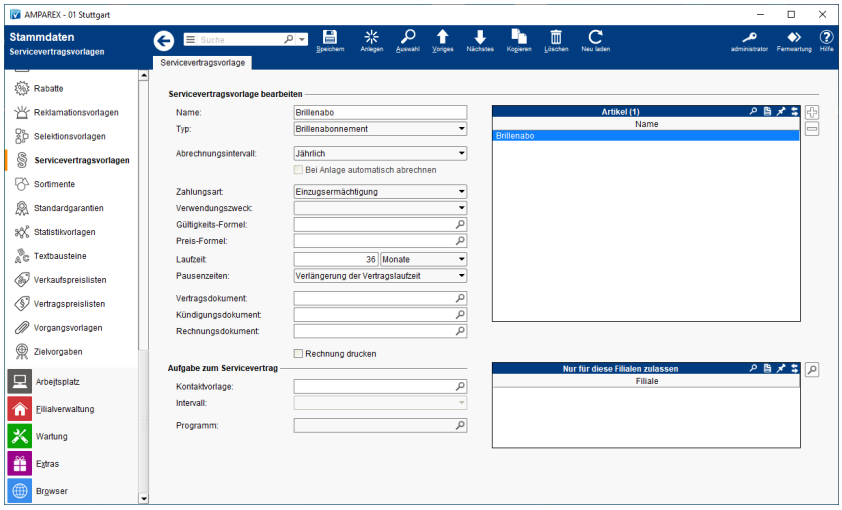
Servicevertragsvorlage | Stammdaten

Serviceverträge beschreiben Verträge mit Kunden, welche eine zyklische Abrechnung erfordern. Dabei regelt der Servicevertrag die Erbringung spezieller, meist produktbezogener Leistungen, wie beispielsweise Wartungen oder Reparaturen zwischen Kunde und dem Anbieter.

Über diesen Dialog können Servicevertragsvorlagen für Kunden erstellt werden. Diese sind beim Erstellen eines neuen Vertrages beim Kunden über einen Wizard auswählbar.



Arbeitsabläufe

- Wiederkehrender bzw. Auswahl des Verwendungszweckes

Lösungen

- Servicevertragsvorlage | Stammdaten
- Der Artikel kann nicht im Wizard beim Kunden ausgewählt werden

Funktionsleiste

Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Speichern	Wurden Daten in der Maske ergänzt, verändert oder gelöscht, werden damit die Änderungen in die Datenbank gespeichert.
	Anlegen	Legt eine neue Servicevertragsvorlage an (alle Eingabefelder sind leer).
	Auswahl	Öffnet den Auswahldialog zum Suchen und Öffnen einer Servicevertragsvorlage mit verschiedenen Suchparametern.
	Voriges	Wurden mehrere Servicevertragsvorlagen über den Suchdialog gefiltert und eine davon geöffnet, kann hiermit zur vorherigen Servicevertragsvorlage gewechselt werden.
	Nächstes	Wurden mehrere Servicevertragsvorlagen über den Suchdialog gefiltert und eine davon geöffnet, kann hiermit zur nächsten Servicevertragsvorlage gewechselt werden.
	Kopieren	Kopiert die gerade geöffnete Servicevertragsvorlage. Zur Sicherheit, dass die Servicevertragsvorlage nicht mit dem gleichen Namen gespeichert wird, bekommt die kopierte Servicevertragsvorlage vor dem Namen den Zusatz 'Kopie von'.
	Löschen	Löscht die gerade gewählte Servicevertragsvorlage mit Rückfrage aus der Datenbank. Die Servicevertragsvorlage kann danach nicht wieder hergestellt werden.

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

	Neuladen	Wurden auf einem anderen Arbeitsplatz Daten geändert oder erfasst, können diese Daten nachgeladen werden, ohne die Maske neu aufzurufen.

Maskenbeschreibung

Info

Eine Übersicht der Begriffe bzw. Voraussetzungen gibt es hier Servicevertrag | Arbeitsablauf. Zusätzlich kann das Verhalten von Serviceverträgen kann durch zahlreiche Filialkettenoptionen angepasst werden (siehe auch Rechnungswesen | Filialverwaltung bzw. Stichwort 'Serviceverträge).

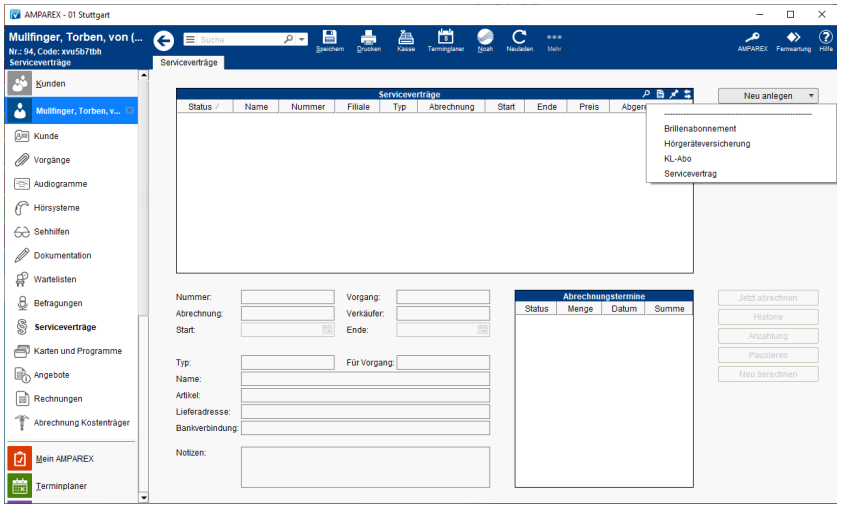
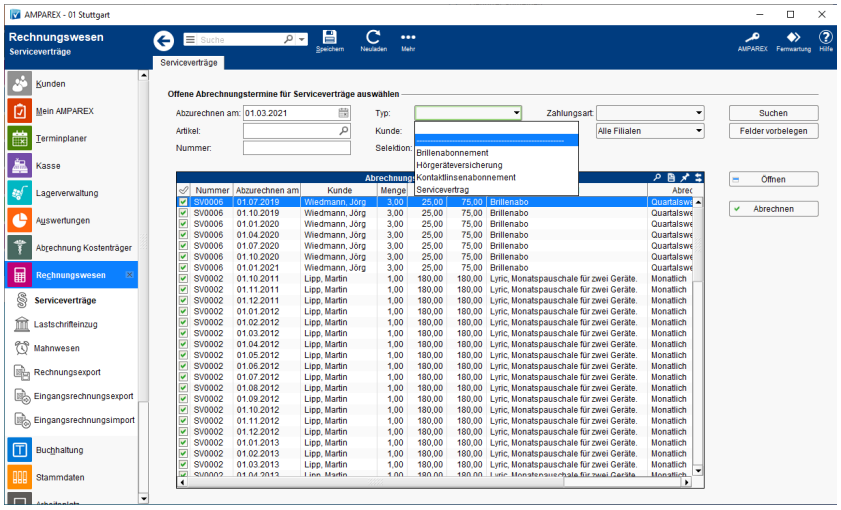
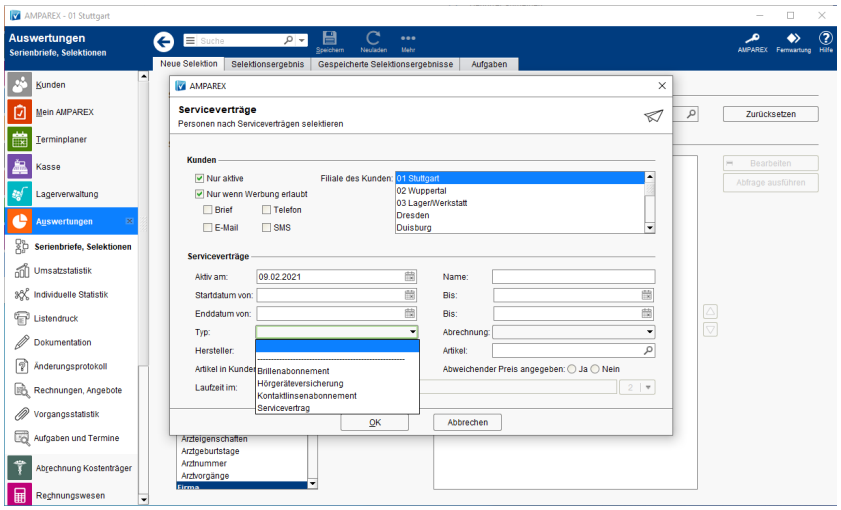
Servicevertrag bearbeiten

Feld	Beschreibung

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

Name	Name der Vorlage. Gibt es mehrere Servicevertragsvorlagen, taucht dieser Name zur Auswahl ...

	Beschreibung
	Taucht dieser Name beim Kunden, zur Auswahl in der Servicevertragsauswahl, auf.
	Taucht dieser Name zur Auswahl im Rechnungswesen auf, wenn Serviceverträge abgerechnet werden sollen.
	Taucht dieser Name zur Auswahl in den Auswertungen auf, wenn Kunden nach einem Servicevertrag selektiert werden sollen.

Typ	Auswahl, um was für einen Typ 'Servicevertrag' es sich handelt - z. B. Kontaktlinsenabo, Lyric-Abo, Fitness-Abo usw.

Tipp

Dieser kann per rechte Maustaste 'Eigenschaft bearbeiten' erweitert werden.

Folgende Systemstandardwerte gibt es:

Typ	Beschreibung
Brillenabonnement, Kontaktlinsenabonnement, Servicevertrag	Vordefinierte Typen (Eigenschaften). Diese können per rechter Maustaste Eigenschaft bearbeiten - erweitert werden. Bestehende Typen können umbenannt werden, dürfen aber vom 'Sinn' her nicht geändert werden, da diese Servicevertragsvorlagen nur in dem jeweiligen Umfeld angeboten werden.

© 2020 AMPAREX GmbH

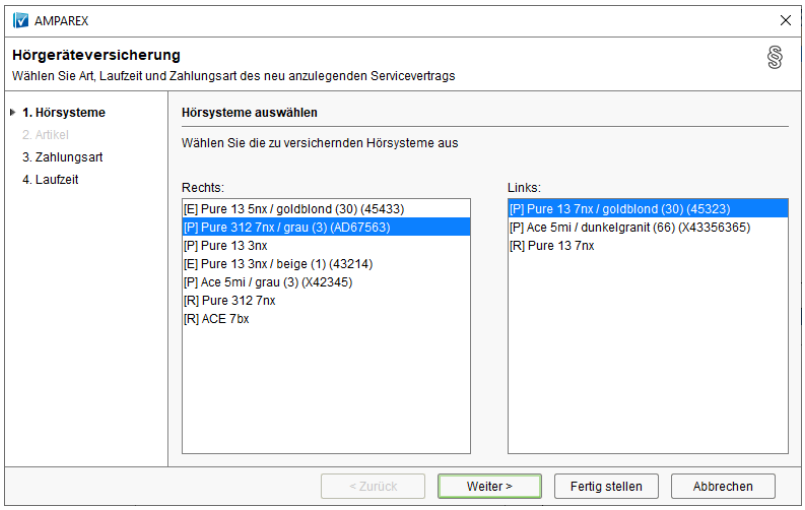
Hörgerät eversicherung	Einem Kunden kann z. B. zur eigentlichen Leistung eine Versicherung dazu verkauft werden. Typischerweise wird dabei das Hörgerät versichert. Im Falle eines Hörgeräts kann es auch sein, dass bereits ein Probegerät versichert wird. Der Akustiker kann dabei selbst als Versicherer in Erscheinung treten oder es wird mit einem externen Versicherungsunternehmen zusammen. Dabei markiert der Servicevertrag eine laufende Versicherung über einen beliebigen Vertragsgegenstand. Die Auswahl der Servicevertragsvorlage erfolgt über das 'Mehr-Menü' im Vorgang des Kunden.

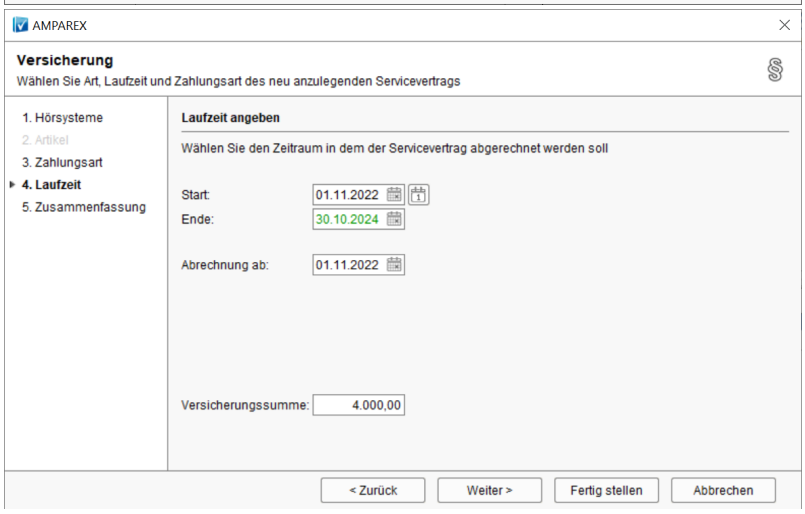
☐ Erfordert eine Auswahl des Hörgerätes	Wird diese Option verwendet, muss ein Hörgerät bei der Anlage der Hörgeräteversicherung ausgewählt werden.

Für eine Hörgeräteversicherung kann die Versicherungssumme im Servicevertrag hinterlegt werden (siehe unten Feld: 'Versicherungssumme').

Um diese Versicherung über einen Servicevertrag abrechnen zu können, muss das Abrechnungsintervall hierfür auf die Auswahl 'Einmalzahlung' gesetzt werden. In diesem Fall wird bei der Abrechnung der gesamte Zeitraum abgerechnet.

> **Info**
>
> Zu beachten ist, dass dieser Modus nur dann zur Verfügung steht, wenn beim Anlegen des Servicevertrages beim Kunden ein Ende-Datum gesetzt wurde.





Die eigentliche Versicherungsleistung, die im Versicherungsfall gilt, kann auf unterschiedliche Arten hinterlegt werden (siehe auch Programme zur Kundenbindung einrichten | Arbeitsablauf).

© 2020 AMPAREX GmbH

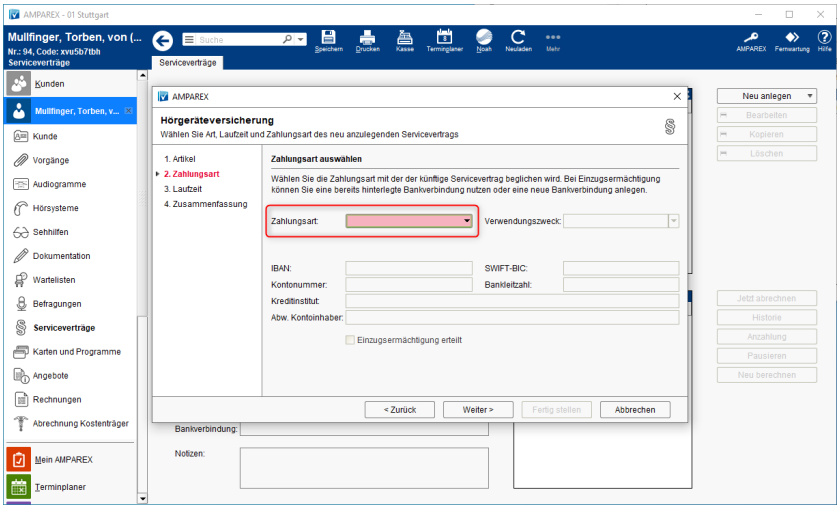
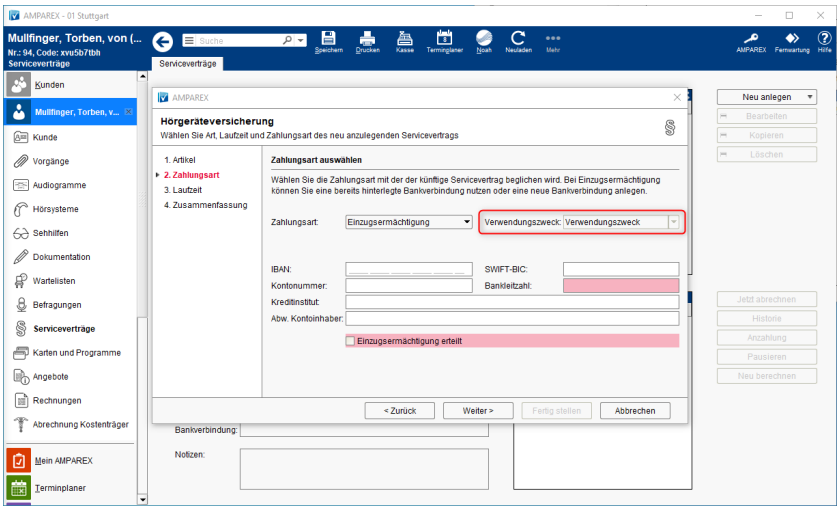
Servicevertragsvorlage | Stammdaten

☐ Erfordert eine Auswahl des Hörgerätes (*nur beim TYP 'Hörgeräteversicherung'*)	☑ Wird die 'Hörgeräteversicherung' angewendet, ist eine Auswahl eine Hörgerätes zwingend erforderlich ☐ Die 'Hörgeräteversicherung' kann ohne Auswahl eines Hörgerätes angewendet werden
Abrechnungsintervall	Verschiedene Auswahlmöglichkeiten des Abrechnungsintervalls, wann der Servicevertrag zur Abrechnung in den abzurechnenden Serviceverträgen im Rechnungswesen auftauchen soll. **Intervalle**

Auswahl	Beschreibung
Zukünftig berechnen	Kunde soll abgerechnet werden, es steht aber noch nicht fest, ab wann.
Nicht berechnen	Kunde hat zwar einen Servicevertrag, also ggf. eine Leistung, dieser soll aber nie abgerechnet werden.
Externe Abrechnung	Wählen Sie diese Option, wenn die Abrechnung ausserhalb von AMPAREX erfolgt. Dadurch wird der Servicevertrag nicht im Rechnungswesen der Serviceverträge zur Abrechnung angezeigt und es werden keine Abrechnungstermine beim Kunden angelegt.
Einmalzahlung	Abweichende Zusatzauswahl - wird der Abrechnungsintervall 'Einmalzahlung' gewählt, kann die sofortige Abrechnung erfolgen. ☑ Bei Anlage automatisch abrechnen
Monatlich	Monatliche Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit einem monatlichen Preis ausgewählt werden.
Quartalsweise	Quartalsweise Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit einem Quartalspreis ausgewählt werden.
Quartalsweise 3-fach	Quartalsweise Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit monatlichem Preis ausgewählt werden, da dieser in der Rechnung 3x auftaucht für das Quartal.
Halbjährlich	Halbjährliche Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit einem halbjährlichen Preis ausgewählt werden.
Halbjährlich 6-fach	Halbjährliche Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit monatlichem Preis ausgewählt werden, da dieser in der Rechnung 6x auftaucht für das halbe Jahr.
Jährlich	Jährliche Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit einem jährlichen Preis ausgewählt werden.
Jahresweise 12-fach	Jährliche Abrechnung: Dazu muss ein Artikel mit monatlichem Preis ausgewählt werden, da dieser in der Rechnung 12x auftaucht für das ganze Jahr.

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

Zahlungsart	Voreinstellung, welche Zahlungsart beim Anlegen eines Servicevertrages beim Kunde vorgeschlagen wird. 
Verwendungszweck	Auswahl eines, als Eigenschaft vordefinierten, Verwendungszwecks (nur in Verbindung mit der Zahlungsart 'Einzugsermächtigung'). Dieser kann per rechte Maustaste 'Eigenschaft bearbeiten' erweitert werden. 
Gültigkeitsformel	Dieses Feld steuert, ob eine Servicevertragsvorlage im aktuellen Kontext über das 'Mehr-Menü' zur Auswahl steht oder nicht. Der aktuelle Kontext wird durch den Kunden und/oder den Vorgang bestimmt. Das Ergebnis der Formel muss ein 'boolscher' Ausdruck sein (also wahr oder falsch). Die Formelauswahl erfolgt über die AMPAREX Platzhalter. **Hinweis** Soll der Servicevertrag in einer Abhängigkeit angeboten werden, muss der Typ 'Servicevertrag' gewählt werden, da die anderen Typen schon eine Einschränkung darstellen. **Beispiel** | | **Beschreibung** | | Servicevertrag soll nur über das Mehr-Menü im Vorgang wählbar sein, wenn der Typ 'Reparatur' gewählt wird | `vorgang/typ/gleich ('Reparatur')` | | Servicevertrag soll nur über das Mehr-Menü im Vorgang wählbar sein, wenn der Typ 'Sonstiges' gewählt wird | `vorgang/typ/gleich ('Sonstiges')` | Weitere Szenarien könnten sein Preis der Brille ist über 300,– oder die HG Versorgung ist Beidseitig oder nur Links oder der Kunde ist über 60 Jahre. Dies ist von Fall zu Fall unterschiedlich und kann über die Platzhalterlogik individuell festgelegt werden.

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

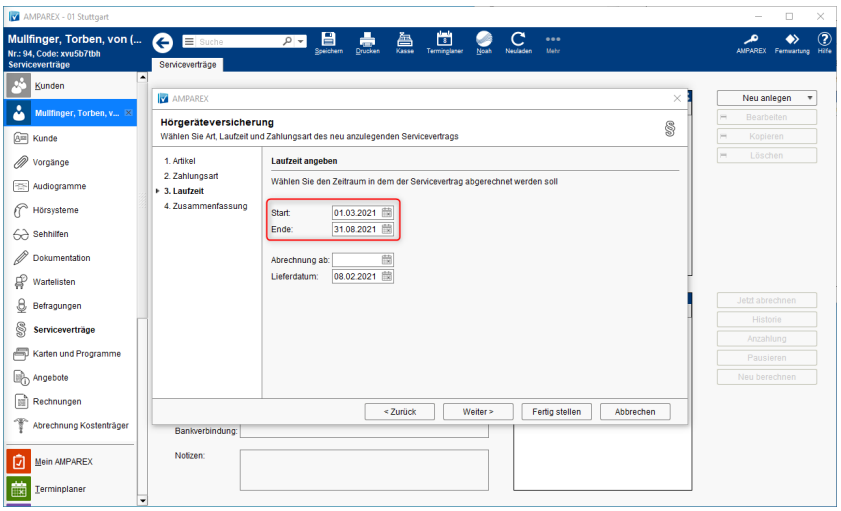
<table>
<tr><td>Preis-Formel</td><td>In der Servicevertragsvorlage kann eine Formel für einen (abweichenden) Preis eines neuen Servicevertrags hinterlegt werden. Es handelt sich dabei um einen Platzhalter, welcher auf der Basis des Vorgangs und Kunden einen Betrag berechnet.

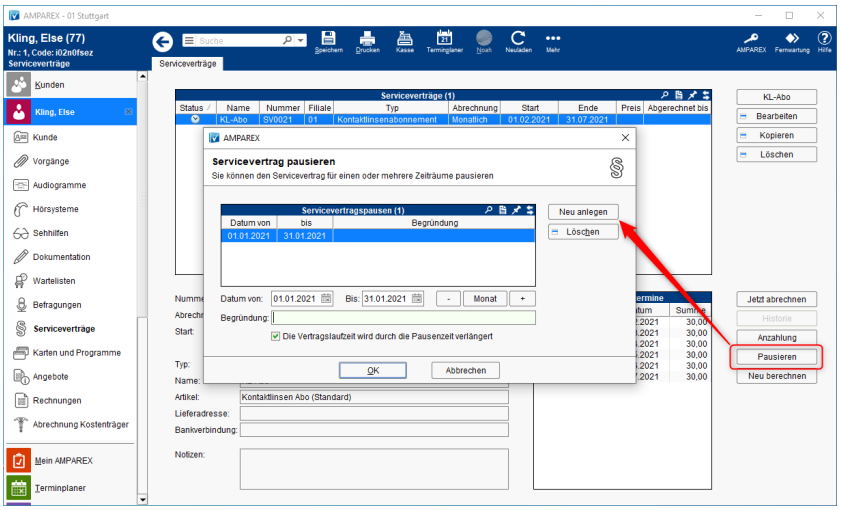
Beispiel
<table>
<tr><th></th><th>Beschreibung</th></tr>
<tr><td>Platzhalter für 1/20 des Auftragswertes</td><td><code>quotient(ersterwert(rechnung,angebot)/totalbruttobetrag,20)</code></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Versicherungssumme (nur bei einer 'Hörgerätevers icherung')</td><td>Für die Hörgeräteversicherung kann die Versicherungssumme im Servicevertrag hinterlegt werden. Für eine Vorbelegung des Wertes der Versicherungssumme kann in der Servicevertragsvorlage eine Formel angegeben werden, die sich auf die ausgewählten Hörsysteme bezieht.

Platzhalter 'versorgungen' z. B. 'versorgungen/summe(artikel/bruttoverkaufspreis)'

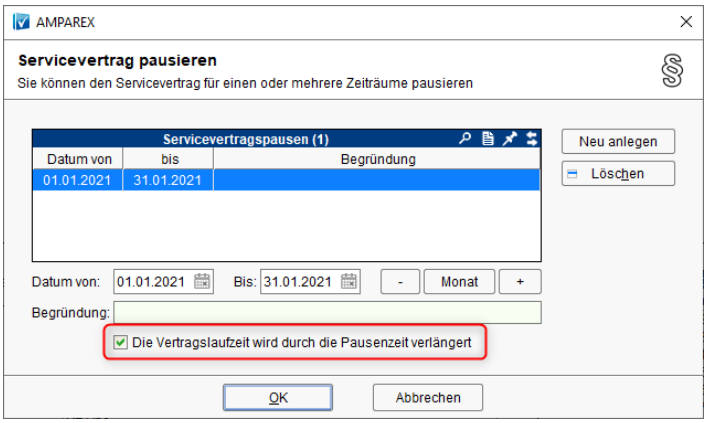
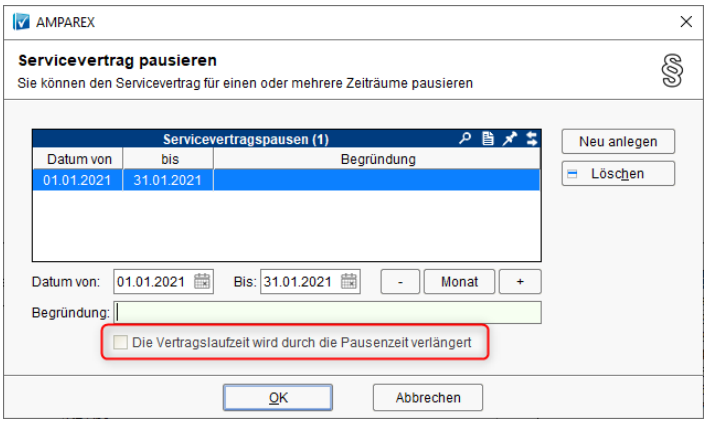
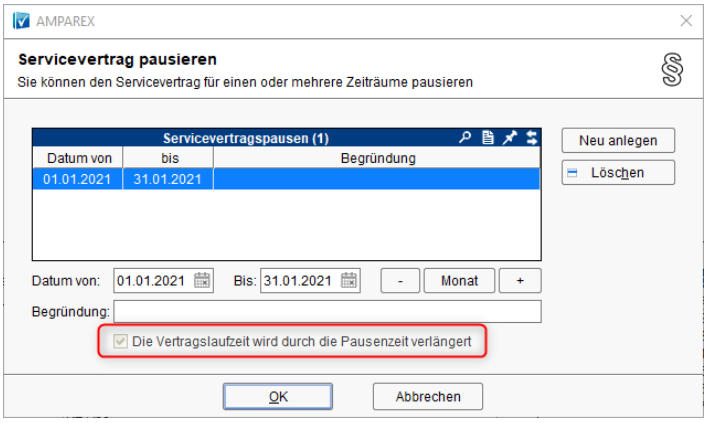
Die Versicherungssumme wird beim Anlegen des Servicevertrags angezeigt und kann hier oder später im 'Bearbeiten-Dialog' geändert werden. Änderungen an der Versicherungssumme werden in der Kundenhistorie protokolliert.

Die Versicherungssumme im Servicevertrag kann über den Platzhalter 'versicherungssumme' in Dokumente wie den 'Vertrag' oder die 'Schadensmeldung' eingebunden werden.</td></tr>
<tr><td>Laufzeit (Monate)</td><td>Laufzeitvorgabe (Vorschlag) des Servicevertrags in Monaten oder in (Kalender-)Tagen (max. 1.000). Die Laufzeit (Start/Ende-Datum) kann bei der Erstellung des Servicevertrages angepasst werden.

 
</td></tr>
<tr><td>Pausenzeiten</td><td>Legen Sie fest, ob ein Servicevertrag pausiert werden kann.

 
</td></tr>
</table>

© 2020 AMPAREX GmbH

	Beschreibung
Keine Pausenzeiten	Der Servicevertrag kann nicht pausiert werden. Die Schaltfläche Pausieren ist nicht anwählbar
Anwender entscheidet über die Verlängerung der Vertragslaufzeit	Der Anwender entscheidet über die Verlängerung der Vertragslaufzeit. Hierbei kann die Dauer der Pause(n) festgelegt werden und ob ggf. die Vertragslaufzeit um die Pausenzeit verlängert wird. 
Keine Verlängerung der Vertragslaufzeit	Der Anwender entscheidet über die Verlängerung der Vertragslaufzeit. Hierbei kann die Dauer der Pause(n) festgelegt werden. Die Option, dass sich die Vertragslaufzeit durch die Pausenzeit verlängert werden kann, ist deaktiviert. 
Verlängerung der Vertragslaufzeit	Der Anwender entscheidet über die Verlängerung der Vertragslaufzeit. Hierbei kann die Dauer der Pause(n) festgelegt werden. Die Option, dass sich die Vertragslaufzeit durch die Pausenzeit verlängert werden kann, ist aktiviert und kann nicht deaktiviert werden. 

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

Vertragsdokument	Auswahl einer speziellen Dokumentvorlage (Vertragsdokument) welches automatisch zum Druck angeboten wird, wenn ein Servicevertrag über den Wizard beim Kunden angelegt wird. **Tipp** Kommen mehrere verschiedene Serviceverträge mit unterschiedlichen Vertragsdokumenten zum Einsatz, kann ein eigener Dokument-Typ (Eigenschaft Dokument-Typ) für die Vertragsdokumente angelegt werden (z. B. Servicevertragsdokument). Das Vertragsdokument wird beim Abschluss der Anlage eines Servicevertrages zum Drucken angeboten.
Kündigungsdokument	Auswahl eines Kündigungsdokumentes für den Servicevertrag. Je SV-Vorlage kann ein anderes Kündigungsdokument verwendet werden. Diese müssen zuvor in den Dokumentvorlagen der Stammdaten erstellt und angepasst werden. **Tipp** Kommen mehrere verschiedene Serviceverträge mit unterschiedlichen Kündigungsdokumenten zum Einsatz, kann ein eigener Dokument-Typ (Eigenschaft Dokument-Typ) für die Kündigungsdokumente angelegt werden (z. B. Kündigungsdokument). Nur wenn eine oder mehrere spezifische Schnittstellen eingerichtet wurden, kann ein Servicevertrag gekündigt werden (Alteos Webservice | Schnittstelle, LensFit CooperVision | Optik Schnittstelle, MeineLinse | Optik Schnittstelle).
Rechnungsdokument	Auswahl eines Rechnungsdokumentes für den Servicevertrag. Je SV-Vorlage kann ein anderes Rechnungsdokument verwendet werden. Diese müssen zuvor in den Dokumentvorlagen der Stammdaten erstellt und angepasst werden. **Hinweis** Die Rechnung muss vom Typ 'Kunde Rechnung' sein. Eine Rechnungsdokumentvorlage wird an zwei Stellen in AMPAREX verwendet bzw. vorgeschlagen: 1. Wenn der Servicevertrag direkt beim Kunden abgerechnet wird 2. Im Rechnungswesen der Serviceverträge bei der Abrechnung. ☑ Rechnung drucken — Wird diese Option gesetzt, ist der Haken bei 'Rechnung drucken' beim Erstellen des Servicevertrags automatisch vorbefüllt. ☐ Rechnung drucken — Der Haken bei 'Rechnung drucken' beim Erstellen des Servicevertrags ist nicht vorbefüllt.

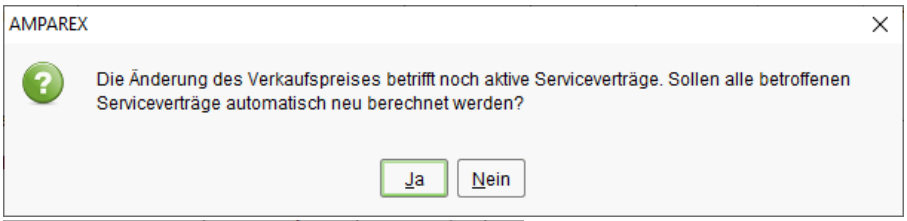
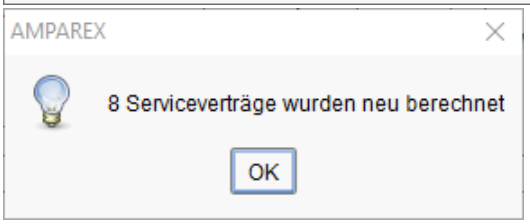
Aufgabe zum Servicevertrag

Feld	Beschreibung
Kontaktvorlage	Auswahl einer zuvor erstellten Kontaktvorlage (siehe auch Kontaktvorlagen | Stammdaten). Mit dieser Kontaktvorlage wird bei der Anlage eines neuen Servicevertrages, in Abhängigkeit des nachfolgenden Intervalls, eine Aufgabe vom Typ 'Kontaktieren' für den Kunden erstellt. Diese Aufgaben können gesammelt über den Reiter 'Aufgaben' in den Serienbriefen & Selektionen im Menü Auswertungen abgearbeitet werden. Damit können z. B. Kunden halbjährlich zur Kontrolle der Kontaktlinsen kontaktiert werden. Dies ist eine Alternative zu den, von AMPAREX bevorzugten, Marketingselektionen.
Intervall	Intervall-Auswahl für die Benachrichtigung der erstellten Aufgabe (Auswahl nur in Verbindung einer Kontaktvorlage).
Programm	Auswahl **eines** Kundenbindungsprogrammes (siehe auch Kundenbindung | Stammdaten). Dieses wird bei der Anlage eines Servicevertrages (siehe auch Serviceverträge | Kunde) automatisch in den Programmen des Kunden mit dazu angelegt (siehe auch Karten und Programme | Kunde).

Tabelle

© 2020 AMPAREX GmbH

Servicevertragsvorlage | Stammdaten

Schaltfläche	Beschreibung
	Fügt der Servicevertragsvorlage einen Abrechnungsartikel, welcher auf der Rechnung auftaucht, hinzu oder entfernt diesen wieder. Der Artikel muss zuvor im Artikelkatalog der Stammdaten, mit dem Artikel-Typ 'Servicevertrag', erstellt worden sein. Gibt es mehrere Abrechnungsartikel, kann beim Erstellen des Servicevertrages beim Kunden einer aus diesen ausgewählt werden. Damit ist es möglich, eine Vorlage zu erstellen (z. B. Fitness-Abo), aber mit verschiedenen Abrechnungsartikeln (kleines Abo, mittleres Abo, großes Abo usw.). **Hinweis** Wird nachträglich der Preis eines Artikels geändert und diese Preisänderung betrifft bestehende Serviceverträge, wird beim Speichern gefragt, ob der neue Preis auch auf die bestehenden Serviceverträge angewandt werden soll. Die geänderten Preise werden auf noch nicht abgerechnete Abrechnungstermine angewendet.  
Filialen	Eine Servicevertragsvorlage kann für bestimmte Filialen freigegeben werden. Ist keine Filiale ausgewählt, gilt die Vorlage filialübergreifend.

Siehe auch ...

- Servicevertrag | Arbeitsablauf
- Servicevertrag | Kunde
- Servicevertrag | Rechnungswesen