

Servicevertrag | Kunde

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.

Die Anlage von Serviceverträgen für die automatisierte Rechnungserstellung erfolgt über eine zuvor definierte Servicevertragsvorlage. Die eigentliche Abrechnung aller Serviceverträge erfolgt dabei über das Rechnungswesen [Serviceverträge \(Rechnungswesen\)](#).



Hinweis

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').

Arbeitsabläufe

- [Servicevertrag | Arbeitsablauf](#)

Lösungen

- [Es steht keine Servicevertragsvorlage zur Auswahl zur Verfügung \(Lösung\)](#)

Weitere Dialoge

- [Bearbeiten | Servicevertrag](#)
- [Jetzt abrechnen | Servicevertrag](#)
- [Historie | Servicevertrag](#)
- [Anzahlung | Servicevertrag](#)
- [Pausieren | Servicevertrag](#)

Funktionsleiste

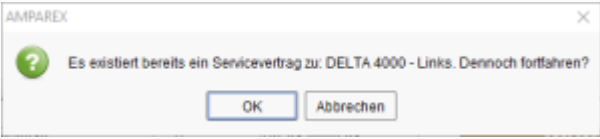
Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Speichern	Wurden Daten in der Maske ergänzt, verändert oder gelöscht, werden mit dieser Schaltfläche die Änderungen in die Datenbank gespeichert.
	Drucken	Schlägt standardmäßig Dokumentvorlagen vom Typ 'Kundendokument' vor. Die Dokumentvorlagen können jederzeit angepasst werden (siehe auch Dokumentvorlagen (Stammdaten)). Es können auch eigene Dokumentvorlagen verwendet werden.

Servicevertrag | Kunde

	Kasse	Der Kunde wird direkt mit in die Kasse 'übernommen', sodass für diesen direkt ein Barverkauf getätigt werden kann. Die Auswahl des Kunden entfällt dabei.
	Terminplaner	AMPAREX wechselt in die erste Ansicht des Terminplaners. Wird ein Termin erstellt, ist der Kunde direkt ausgewählt. Die Auswahl des Kunden entfällt dabei.
	Noah	Ist auf diesem Arbeitsplatz NOAH eingerichtet (Akustik), werden die Noah Daten des Kunden geöffnet und es kann z. B. eine Messung durchgeführt werden.
	Neuladen	Wurden auf einem anderen Arbeitsplatz Daten geändert oder erfasst, können diese Daten nachgeladen werden, ohne die Maske neu aufzurufen.
	Mehr	Über das Mehr-Menü Zuständigkeit, wird ein neuer Dialog geöffnet, in dem die Filiale angezeigt wird, die den Servicevertrag angelegt hat, sowie der dazugehörige Vorgang. 

Maskenbeschreibung

Tabelle 'Serviceverträge'

Spalte /Schaltfläche	Beschreibung	
Spalte 'Status'	Status	Beschreibung
		Servicevertrag wurde angelegt, aber noch kein Abrechnungstermin abgerechnet (Startdatum in Zukunft).
		Startdatum in Vergangenheit oder abgerechnet 'bis' vorhanden.
		Enddatum in Vergangenheit oder abgebrochen oder der SV nicht berechnet werden soll (Abrechnungsintervall 'Nicht berechnen').
		Anzeige, wenn im Servicevertrag als Abrechnungsintervall 'Externe Abrechnung' ausgewählt wurde.
		Anzeige, wenn im Servicevertrag als Abrechnungsintervall 'Zukünftig berechnen' ausgewählt wurde.
Neu anlegen	Legt einen neuen, leeren Servicevertrag über einen Wizard mit weiteren Auswahlmöglichkeiten an. Wurden eine oder mehrere Servicevertragsvorlagen angelegt, kann eine davon ausgewählt werden. Ferner bestimmt die Vorlage, welche Daten im Wizard zur Auswahl angeboten werden (siehe auch Servicevertragsvorlagen Stammdaten).  Info Bei Serviceverträgen vom Typ 'Hörgeräteversicherung' kommt eine Warnmeldung, wenn man ein HG ein weiteres Mal versichern möchte. Per 'OK' wird ein weiterer SV angelegt. Per 'Abbrechen' wird der Dialog geschlossen und es wird kein weiterer SV angelegt. 	
	Schritt	Beschreibung

1. Artikel Gibt es verschiedene Servicevertragsartikel, die über den gewählten Servicevertrag abgerechnet werden können, kann einer ausgewählt werden. Der Preis der jeweiligen Artikel aus den Stammdaten wird in der letzten Spalte dargestellt. Diese wird allerdings nur dann sichtbar, wenn keine 'Preis-Formel' an der Servicevertragsvorlage hinterlegt wurde.

Artikel	Verkaufspreis
Kontaktlinsen Abo (Standard)	30,00
Kontaktlinsen Abo (Premium)	60,00

2. Zahlungsart Die Auswahl einer Zahlungsart ist zwingend erforderlich. Wird eine Zahlungsart gewählt, für die eine Bankverbindung notwendig ist und es gibt keine Bankverbindung, kann diese im Wizard eingetragen werden. Dabei wird die Bankverbindung beim Kunden automatisch mit angelegt. Der Verwendungszweck ist eine Eigenschaft und kann (wenn dieser immer wieder benötigt wird) vordefiniert werden rechte Maustaste Eigenschaft bearbeiten.

Zahlungsart: Verwendungszweck:

IBAN: SWIFT-BIC:

Kontonummer: Bankleitzahl:

Kreditinstitut:

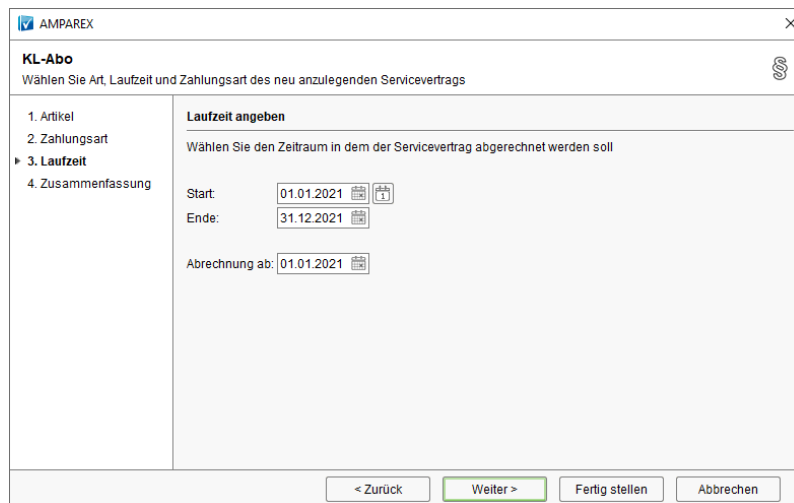
Abw. Kontoinhaber:

☒ Einzugsermächtigung erteilt

3. Laufzeit

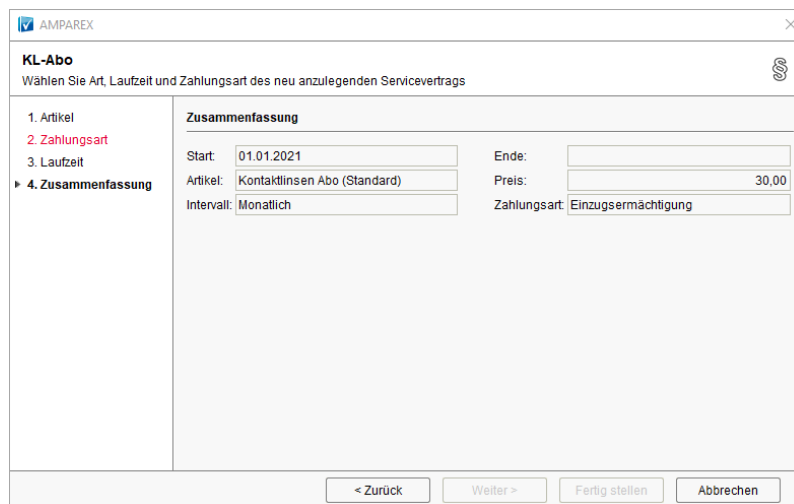
Im Schritt 'Laufzeit' kann die Laufzeit des Servicevertrages angepasst und das Abrechnungsdatum des Servicevertrags festgelegt werden. Die Vorbelegung vom Start- bzw. Enddatum wird über die Servicevertragsvorlage definiert.

Über das Feld 'Abrechnung ab' wird gesteuert, ab wann der Servicevertrag zum ersten Mal (die erste Rechnungsstellung) abgerechnet werden soll (i. d. R. der gleiche Tag wie das Startdatum). Wird ein späterer Zeitpunkt gewählt, als das Startdatum, werden die Beträge nicht in Rechnung gestellt, der Kunde bekommt quasi die Gebühr erlassen.



4. Zusammenfassung

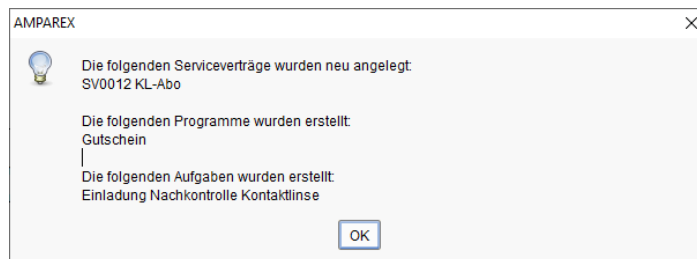
Im letzten Schritt werden die zuvor gesetzten Angaben (Schritt 1-3) abschließend zur Kontrolle angezeigt. Dabei werden die wichtigsten Punkte als Information dargestellt. Im Feld 'Zahlungsart' wird nur die Art, nicht die komplette Bankverbindung angezeigt.



Danach erfolgt eine Meldung, dass der Servicevertrag erfolgreich angelegt wurde.

Fertig stellen

Hiermit wird der Servicevertrag, mit einer entsprechenden Meldung, fertiggestellt / angelegt.



Servicevertrag | Kunde

= Bearbeiten

Öffnet einen, zuvor angelegten und in der Tabelle selektierten, Servicevertrag, um diesen zu bearbeiten. Hierbei können einige Felder angepasst werden (siehe auch [Bearbeiten | Servicevertrag](#)).

AMPAREX

Servicevertrag bearbeiten

Ändern Sie Details zum Servicevertrag wie z. B. Start- und Ende-Datum oder den Abrechnungsmodus

Nummer:

SV0028

Vorgang:

VG-S-0045-21

Abrechnungsintervall:

Einmalzahlung

Typ:

Hörgeräteversicherung

Verkäufer:

AMPAREX

Start:

01.03.2021

Name:

Hörgeräteversicherung

Ende:

31.08.2021

Artikel:

Kontaktlinsen Abo (Standard)

Abrechnung ab:

Rechnungsdokument:

Tag für Abrechnung:

☐ Tag für Abrechnung ☒ Rechnung drucken

Lieferadresse:

Zahlungsart:

Barzahlung

Notizen:

Bankverbindung:

Verwendungszweck:

Preis:

Begründung:

Listenpreis:

30,00

Gültig von:

Bis:

Letzte Rechnung:

RE-S-0011-21

Abgerechnet bis:

31.08.2021

OK

Abbrechen

= Kopieren

Kopiert einen, zuvor markierten, Servicevertrag. Hierbei wird der, in der Tabelle selektierte, Servicevertrag mit allen Daten kopiert. Abschließend sollte diese über = Bearbeiten angepasst werden.

= Kündigen

Die Möglichkeit einen Servicevertrag zu kündigen besteht nur in Verbindung der Schnittstelle '[MeineLinse | Optik Schnittstelle](#)'. Hierbei kann ein Enddatum angegeben werden, zu dem der SV auf beendet gesetzt wird. Alle bis zu diesem Datum noch nicht abgerechneten Abrechnungstermine werden gelöscht.

Erfolgt die Kündigung innerhalb der Vertragslaufzeit, wird der Letzte des Monats aus der Vertragslaufzeit vorgeschlagen. Erfolgt die Kündigung jedoch nach Ablauf der Vertragslaufzeit, so wird der letzte Tag des Folgemonats zugrunde gelegt.

Zusätzlich kann ein optionaler Kündigungsgrund angegeben werden. Der Kündigungsgrund steht hinter dem Enddatum, wenn man den SV über die Schaltfläche = Bearbeiten öffnet.

= Löschen

Löscht einen, zuvor markierten, Servicevertrag. Zur 'Sicherheit' wird in der Historie des Kunden (Dokumentation) ein entsprechender Hinweis eingetragen (siehe auch [Historie | Kunde](#)).

!

Hinweis

Der Servicevertrag kann nicht mehr gelöscht werden, sobald mindestens eine Abrechnung erfolgt ist.

Historeneinträge (72)				
Datum	Aktion	Beschreibung	Vorgangs-Nr.	MA
09.02.21 09:00	Vorgang gelöscht	VG-S-0052-21		AX
09.02.21 09:00	Servicevertrag gelöscht	Typ: Hörgeräteversicherung -> null Abrechnung: Einmalzahlung -> null Name: Kopie von: Hörgeräteversicherung -> null Artikel: Kontaktlinsen Abo (Standard) -> null Start: 01.03.2021 -> null Rechnung drucken: Ja -> null Typ: Barzahlung -> null Zahlung in monatlichen Raten: Nein -> null		AX

AMPAREX

?

Möchten Sie den ausgewählten Servicevertrag wirklich löschen?

Ja

Nein

Servicevertragsdaten

Die in diesem Bereich angezeigt Daten können in der Übersicht nur angezeigt / gelesen, aber nicht geändert werden. Hierzu muss der gewünschte Servicevertrag in der Tabelle selektiert und über die Schaltfläche = Bearbeiten zur Bearbeitung geöffnet werden.

Feld	Beschreibung
Nummer	Wird der neu angelegte Servicevertrag gespeichert, bekommt dieser eine eindeutige, nicht änderbare laufende Nummer zugewiesen.

Servicevertrag | Kunde

Vorgang	Beim Speichern des Servicevertrages wird automatisch ein Vorgang unter den Vorgängen des Kunden angelegt und die Vorgangsnummer dazu eingetragen. Wurde der Vorgang aus einem Brillenauftrag oder Kontaktlinsenvorgang erstellt, wird hier die dazugehörige Vorgangsnummer eingetragen. Zu diesen Vorgängen (Brillenauftrag bzw. KL-Auftrag) kann per Doppelklick gewechselt werden.
Abrechnung	Zeigt den Abrechnungszyklus des Servicevertrages an (z. B. monatlich, quartalsweise, etc.).
Start /Ende	Gibt die Laufzeit des Abos an. Dabei gibt das Startdatum an, ab wann das Abo beginnt und das Endedatum signalisiert, ob der SV eine definierte Laufzeit hat, also zeitlich begrenzt ist, oder nachträglich, wenn der Kunde das Abo gekündigt hat. In diesem Fall muss ein Endedatum manuell eingetragen werden.
	Anzeige einer Information, wenn der Servicevertrag aktuell pausiert ist.
Typ	Zeigt den Typ des Abos an. Welcher Typ angezeigt wird, wird durch die Servicevertragsvorlage bestimmt.
Für Vorgang	Wurde der Servicevertrag aus einem Brillenvorgang oder Hörgerätevorgang erstellt, wird hier die dazugehörige Vorgangsnummer eingetragen. Zu diesen Vorgängen kann per Doppelklick gewechselt werden.
Name	Name des Abos (z. B. Trainings-Abo, Kontaktlinsen-Abo oder Hörgeräte-Abo, etc.) - dieser wird in der Servicevertragsvorlage vorgegeben.
Artikel	Angabe des Artikels, der in diesem Servicevertrag abgerechnet wird.
Lieferadresse	Zeigt eine eventuelle abweichende Lieferadresse an. Diese kann in der Bearbeitung des SV angegeben werden und stammt aus den Adressen, die am Kunden hinterlegt werden kann (siehe auch Adressen Kunde).
Bankverbindung	Wurde die Zahlungsart 'Einzugsermächtigung' ausgewählt, muss man eine gültige Bankverbindung hinterlegt haben. Diese Bankverbindung wird zur Information angezeigt (ggf. aus Datenschutzeinstellungen nur die letzten 4 Stellen der Kontonummer).
Notiz	Anzeige einer möglichen Notiz des Servicevertrages. Diese wird ebenfalls über die Bearbeitung des SV hinterlegt.

Tabelle 'Abrechnungstermine'

Servicevertrag | Kunde

Abrechnungstermine			
Status	Menge	Datum	Summe
✓	0,50	01.05.2019	12,50
⏸	0,00	01.01.2020	0,00
✗	0,75	01.01.2020	18,75
✎	1,00	01.01.2021	25,00
	0,00	01.01.2022	0,00

In der Tabelle 'Abrechnungstermine' werden zur Kontrolle alle, am Servicevertrag, hinterlegten Termine angezeigt. Falls nötig, kann ein Termin angepasst werden, wenn dieser per Doppelklick geöffnet wird.

AMPAREX
✕

Rate ändern

Ändern Sie eine bestimmte Servicevertragsrate

Menge:

Preis:

Summe:

Abrechnungsdatum:

Start:

Ende:

Notiz:

OK

Abbrechen

Je nach Stand der Abrechnung kann ein anderer Status angezeigt werden:

Status	Menge	Datum	Summe
✓ Der Abrechnungstermin wurde 'Abgerechnet'.	Menge des abzurechnenden Artikels.	Nächster Abrechnungstermin.	Gesamtsumme des abzurechnenden Artikels (Menge mal hinterlegter Preis am Artikel).
⏸ Der Abrechnungstermin wurde 'pausiert'.			
✗ Der Abrechnungstermin wurde 'storniert oder gelöscht'.			
✎ Der Abrechnungstermin wurde 'verändert /bearbeitet'.			
kein Eintrag Der Abrechnungstermin ist noch 'offen'.			

Jetzt abrechnen

Über diese Schaltfläche kann eine einzelne Rechnung manuell erstellt werden. Dies soll klarstellen, dass der Vertrag nur im Ausnahmefall direkt beim Kunden abgerechnet wird, also in den Fällen, in denen sofort abgerechnet werden soll (siehe auch [Jetzt abrechnen | Servicevertrag](#)).

Die Abrechnung für alle Serviceverträge aller Kunden, die einen Servicevertrag haben, erfolgt über das Rechnungswesen [Serviceverträge | Rechnungswesen](#) in AMPAREX.

⚠

Hinweis
 Liegt eine Bankverbindung OHNE erteilte Einzugsermächtigung vor, kann der Servicevertrag nicht abgerechnet werden.

AMPAREX
✕

Rechnung erstellen

Erstellt eine Rechnung für Servicevertrag

Abzurechnende Raten auswählen

	Status	Menge	Datum	Summe
☒	✓	0,00	01.01.2020	0,00
☐	⏸	1,00	01.01.2021	25,00
☐	✎	0,00	01.01.2022	0,00

Kundenrechnung

Lieferdatum:

Rechnungsdatum:

Zahlungsart:

Abrechnen

Abbrechen

Servicevertrag | Kunde

Historie

Zeigt die Abrechnungshistorie für den ausgewählten Servicevertrag an (siehe auch [Historie | Servicevertrag](#)). Hierbei werden alle schon erstellten Rechnungen (Abrechnungstermine) angezeigt.

Nummer	Rechnungsdatum	Status	Menge	Artikel	Einzel	Summe (brutto)	Datum von	bis
RE-01-0004-19	01.05.2019	Erstellt	0.50	Brillenabo	25,00 €	12,50 €	01.05.2019	31.12.2019

Anzahlung

Möglichkeit, eine Anzahlung zu dem gewählten Servicevertrag zu buchen (siehe auch [Anzahlung | Servicevertrag](#)). Grundsätzlich kann zu jedem Vorgang mehrere Anzahlungen gebucht werden. Sobald der Servicevertrag abgerechnet wird, begleicht AMPAREX die Rechnung automatisch mit der geleisteten Anzahlung.



Die Anzahlungsschaltfläche bleibt aktiv, wenn noch eine Anzahlung offen ist, auch wenn der Vertrag ansonsten bereits beendet und vollständig abgerechnet ist.

Anzahlungen VG-01-0048-19 €

Sie können neue Zahlungen eingeben oder bereits gebuchte Zahlungen stornieren

Anzahlung

Anzahlung: ☒ Bar Datum: 22.01.20 Gegeben: Zurück:

Kommentar:

Drucken

☒ Beleg drucken

Pausieren

Öffnet den Dialog 'Servicevertrag pausieren'. Hier gibt es die Möglichkeit, den Servicevertrag für einen oder mehrere Zeiträume zu pausieren (siehe auch [Pausieren | Servicevertrag](#)).

Servicevertrag pausieren

Sie können den Servicevertrag für einen oder mehrere Zeiträume pausieren

Datum von	bis	Begründung
01.01.2020	31.01.2020	Begründung

Datum von: Bis: - Monat +

Begründung:

☐ Die Vertragslaufzeit wird durch die Pausenzeit verlängert

Neu berechnen

Berechnet die Raten auf Basis der Einstellungen neu. Fixe Raten bleiben hierbei erhalten.

Siehe auch ...

- [Servicevertrag | Arbeitsablauf](#)
- [Servicevertragsvorlage | Stammdaten](#)
- [Servicevertrag | Rechnungswesen](#)