

Kunden-Bearbeitungskosten im Visier

27.04.2012, 09:09 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Lintea Unternehmensberatung*

Arbeitsplatzkosten	Gehälter	Reisekosten	Sonstige Betr. Ausgaben	IT-Kosten	Raumkosten qm
Dominik	2	19	1	1	12,74
Gert	10	49	1	1	28,61
Guillome	3	41	1	1	14,73
Jean	8	17	1	1	24,64

Arbeitsplatzkosten aus den Kostenstellendaten ermittelbar

Welche Eigenschaften haben "gute" Kunden aus Sicht des Lieferanten? Sie kaufen regelmäßig und in reichlichen Mengen, fragen nicht viel, bezahlen rechtzeitig, empfehlen einen weiter, erteilen klare Aufträge und fordern keine aufwändigen Serviceleistungen.

Woran werden gute Kunden gemessen? Unternehmen machen dies häufig am Umsatz fest. Die wirtschaftlich bedeutsameren Fakten wie Margen und Kundenerträge bleiben oft unerwähnt. Kunden mit großen Umsätzen sind sich ihrer Position durchaus bewusst und nehmen häufig beträchtliche, unentgeltliche Betreuungsleistungen in Anspruch.

Die Serviceleistungen für Kunden, die von aufwendig erstellten und gestalteten Angeboten bis hin zur Auftragsabwicklung, Reklamationsbearbeitung und Überwachung des Zahlungseinganges reichen können, verursachen Kosten, die in der Produktkalkulation zumeist nicht berücksichtigt werden. Diese fallen naturgemäß in verschiedenen Abteilungen an, wie z.B. Vertrieb, Kundenberatung, Projektierung, Fertigung, Rechnungswesen, Rechtsabteilung, Produktentwicklung, Qualitätssicherung und Geschäftsführung. Hierüber gibt es in Unternehmen kaum ausreichende Transparenz, nicht einmal für die Kosten der normalen Auftragsabwicklung. Selbst einfache Schätzungen werden nur selten vorgenommen. Dabei könnten diese durchaus hilfreich sein, um Kunden profitabler zu bedienen.

Ein Beispiel zur Auftragsbearbeitung mag dies verdeutlichen: ein Unternehmen erhält von Kunden pro Quartal einen umfangreichen Auftrag, der den Kundenbedarf für diesen Zeitraum abdeckt. Die Kosten der Auftragsbearbeitung für diesen Kunden lassen sich an den Arbeitsplatzkosten des Mitarbeiters festmachen: Personalkosten, Raumkosten einschließlich Energie und Ausstattung, EDV-Kosten für Hardware und Software, Kommunikationskosten und Materialverbrauchsdaten. Je nach Feinheit der aufgeführten Kostenarten pro Kostenstelle "Kundenberatung" werden diese Kosten nach Kostenarten monatlich und kumuliert jährlich ermittelt und den Kostenstellenleitern bereitgestellt.

Die anteiligen Kosten für die Bearbeitung eines Kundenauftrages lassen sich über den geschätzten Zeitbedarf hierfür dann hinreichend genau berechnen. Interessant wird dann der Vergleich mit den Kosten der Auftragsbearbeitung für einen Kunden, der über das Jahr verteilt jede Woche einen Kleinauftrag erteilt. Dieser mag im Vergleich zum größeren Auftrag eine geringere Bearbeitungszeit beanspruchen, aber sie wird ungleich häufiger beansprucht: 4 Auftragsbearbeitungen kosten deutlich weniger als 50. Wenn nicht mit angemessenen Mindermengenaufschlägen kalkuliert wird, sind diese kleinen Kundenaufträge oft verlustreich nach Gesamtkosten, insbesondere der Auftragsbearbeitung und Rechnungsstellung.

Mit der Methodik des RapidBusinessModeling gelingt es auf der Basis der vorhandenen Daten der Kostenstellen, der Kundenauftragsdaten und der gekauften Produkte und Dienstleistungen mit den geschätzten Zeitangaben für die Bearbeitung von Kunden, die grob typisiert wurden. Buchhalterische Genauigkeit ist hier weder gefordert noch notwendig, um zu hinreichend genauen Kostenzuordnungen zu gelangen. In der Präsentation Kundenprofitabilität Teil 2 (kostenlos downloadbar unter <http://www.lintea.de/?p=3225>) erhalten Interessenten einen Einblick in die Ausgangsdaten und in Auswertungen der Kundenprofitabilität nach Vollkosten.

Portrait

Die Lintea Unternehmensberatung unterstützt Vertriebsorganisationen darin, messbare Resultate aus jeder Phase des Vertriebsprozesses und des Kundendialoges zu gewinnen, um die Erfolgchancen in der Akquisition von Aufträgen sicher zu bewerten und zu erhöhen. Der Branchenfokus liegt dabei auf Unternehmen des Maschinen - und Anlagenbaus und auf Industrie-Finanzdienstleister. Mit Hilfe schlanker Kunden-Prozesse und einer hohen Umsetzungskraft nutzen Unternehmen ihre Vertriebs-Ressourcen besser aus und verbessern ihre Ergebnisse und ihre Kundenzufriedenheit deutlich.

News-ID: 628083 • Views: 141 (Stand: 13.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/628083/Kunden-Bearbeitungskosten-im-Visier.html>