



VMV VERWALTUNGSMANAGEMENT  
UND VERTRIEB

# LEISTUNGSBUCH VERWALTUNG

# Inhaltsverzeichnis

---

|                                                                              |          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Einführung und Begriffserklärung.....                                        | 2        |
| <b>Leistungspakete</b> .....                                                 | <b>2</b> |
| 1. Verwaltungsaufbau .....                                                   | 2        |
| 2. Korrespondenz .....                                                       | 2        |
| 2.1. Pflege der Projektverwaltung.....                                       | 2        |
| 2.2. Interner Schriftverkehr .....                                           | 3        |
| 2.3. Schriftverkehr mit Auftraggebern, Lieferanten und Subunternehmern ..... | 3        |
| 2.4. Interne Telefonate.....                                                 | 4        |
| 2.5. Telefonate mit Auftraggeber, Lieferanten und Subunternehmer .....       | 4        |
| 3. Vorbereitung Angebote .....                                               | 4        |
| 4. Ein- und Ausgangsrechnung .....                                           | 5        |
| 4.1. Rechnungserstellung.....                                                | 5        |
| 4.2. Eingangsrechnungen .....                                                | 5        |
| 5. Sonstige Leistungen .....                                                 | 6        |
| <b>Zusätzlich zu buchende Leistungen</b> .....                               | <b>6</b> |
| 1. Kalkulation.....                                                          | 6        |
| 2. Vorbereitende Buchhaltung .....                                           | 7        |
| 3. Vertieftes Mahnwesen .....                                                | 7        |
| 4. Mahnwesen .....                                                           | 8        |
| 5. Sonstige zu buchende Leistungen .....                                     | 8        |

## Einführung und Begriffserklärung

---

- Die Verwaltung umfasst in einem Unternehmen sehr verschiedene Bereiche und das Spektrum an Tätigkeiten wird auch unterschiedlich verstanden. Dieses Leistungsbuch soll hier zur Klärung dienen. Es beschreibt, welche Leistungen VMV für Sie konkret übernehmen kann und welche Tätigkeiten damit verbunden sind.
- Der direkte Kunde von VMV wird in weiterer Folge als Kunde bezeichnet.
- Dritt-Kunden werden in weiterer Folge als Auftraggeber angeführt.

## Leistungspakete

---

### 1. Verwaltungsaufbau

---

- Analyse der aktuellen Organisationsabläufe bzw. des Ist-Standes  
*Aktuelle Abläufe werden analysiert und für die Optimierung vorbereitet.*
- Implementierung unserer Verwaltungs-Software  
*Unsere Verwaltungs-Software Epomuk wird Schritt für Schritt in die aktuellen Abläufe beim Kunden integriert, ohne das Tagesgeschäft zu beeinflussen. Die Verwaltungs-Software wird in einer eigenen Schulung vorgestellt und die Verantwortlichen werden eingeschult.*
- Schrittweise Optimierung der Verwaltungsabläufe  
*Die Verwaltungsabläufe werden in Rücksprache mit dem Kunden sukzessive effizienter gestaltet. Die vorhandene Verwaltungsstruktur wird dabei integriert und optimiert. Dieser Vorgang kann bis zu zwei Monate in Anspruch nehmen.*

### 2. Korrespondenz

---

#### 2.1. Pflege der Projektverwaltung

*Für einen aktuellen Überblick über die Auftragslage muss die Verwaltungssoftware immer auf den aktuellen Stand gehalten werden. Tägliche Eingaben garantieren zu jeder Zeit eine Übersicht über den aktuellen Projektstand.*

- Eingabe von Projekten  
*Projekte werden täglich mit so vielen Informationen wie möglich eingegeben. Dieser Vorgang erleichtert in späterer Folge den kompletten weiteren Ablauf.*
- Hochladen von Fotos  
*Der Kunde kann Fotos in unserer Verwaltungs-Software direkt zum Projekt laden, bei Bedarf können auch wir Fotos hochladen. Fotos werden von uns mit einem Status versehen, z. B.: „Baubesprechung mit Herrn XY“ oder „Nachtragsangebot gefordert“.*
- Prüfung der Projekte auf Plausibilität  
*Die Projektstände werden auf Plausibilität geprüft. Z. B.: „Letzter Projektstatus war vor zwei Wochen und beinhaltet keine Wiedervorlage“. In diesem Fall würden wir nachfragen, wie der aktuelle Stand des Projektes aussieht und auch einen aktuellen Status eintragen. Des Weiteren prüfen wir, ob die eingetragenen Stände verwertbar sind und senden in diesem Zuge - sofern notwendig - einen Status per E-Mail an den Auftraggeber.*
- Verlauf bzw. Statuseingabe (interne und externe Stati)  
*Interne und externe Verläufe bzw. Projektstände werden auf Verwertbarkeit geprüft und - sofern notwendig - nach Rücksprache mit dem Kunden per E-Mail oder per Post an den Auftraggeber gesendet.*

## 2.2. Interner Schriftverkehr

- Interne E-Mails und Schriftverkehr  
*Dies beinhaltet zum Beispiel Wiedervorlagen, Bestellungen sowie Aktennotizen zu Besprechungen, die nach Rücksprache mit dem Kunden auch andere Mitarbeiter per E-Mail weitergeleitet werden.*

## 2.3. Schriftverkehr mit Auftraggebern, Lieferanten und Subunternehmern

- Entwurf von E-Mails und Briefen  
*Dies beinhaltet das Aufsetzen von E-Mails und Briefen, welche anschließend vom Kunden freigegeben werden.*
- Prüfung von E-Mails und Briefen auf Plausibilität  
*Vom Kunden entworfene E-Mails und Briefe werden mit dem Kunden besprochen und von uns auf Plausibilität geprüft. Das heißt zum Beispiel: Wird ein Sachinhalt oder ein Anliegen bzw. ein Appell an einen Auftraggeber richtig dargestellt? Geht aus dem Schreiben hervor, was der Kunde bezwecken bzw. transportieren möchte?*

- Versenden von E-Mails und Briefen an den Auftraggeber bzw. die zuständige Person (z. B. Bauleiter, Polier etc.)

## 2.4. Interne Telefonate

- Entgegennahme von Anweisungen  
*Im Alltagsstress ist es wichtig, Informationen weiterzugeben bzw. schnell an den Auftraggeber weiterzuleiten. Auf telefonische Anweisung des Kunden senden wir E-Mails direkt an den Auftraggeber oder führen Telefonate durch.*

## 2.5. Telefonate mit Auftraggeber, Lieferanten und Subunternehmer

- Klärungsgespräche  
*Auf Anweisung des Kunden telefonieren wir z. B. unklare Bestellungen nach oder entlasten den Kunden mit einem Klärungstelefonat im Streitfall. Unser Personal ist geschult, um Konfliktgespräche oder Reklamationen sauber abzuwickeln, sodass ein negativer Sachverhalt sich noch zum Positiven wenden kann und eine weitere Zusammenarbeit möglich ist.*
- Nachtelefonieren von Bestellungen und/oder Leistungen  
*Wir urgieren und klären Bestellungen, Lieferungen oder Leistungen bei Lieferanten bzw. Subunternehmern.*
- Produktrecherche bei Lieferanten  
*Wir fordern Produktdatenblätter an, erfragen Verarbeitungsrichtlinien oder suchen nach Lieferanten, welche die gewünschten Produkte vertreiben.*
- Terminverschiebungen und weitere Anliegen  
*Wir führen telefonische Terminverschiebungen, Buchungen etc. durch.*

## 3. Vorbereitung Angebote

---

- Auspreisung und Versendung von Angeboten nach Vorgaben des Kunden  
*Preise und stichwortartige Texte werden vom Kunden vorgegeben und anschließend von uns in ein Angebot eingetragen und versendet.*

## 4. Ein- und Ausgangsrechnung

---

### 4.1. Rechnungserstellung

- Prüfung der Unterlagen auf Plausibilität  
*Sämtliche Unterlagen werden auf Plausibilität geprüft. Dabei erheben wir, ob alle notwendigen Unterlagen für eine ordnungsgemäße Rechnungslegung vorhanden sind, wie z. B. Unterschriften des Auftraggebers oder des Mieters, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen, Zahlungsvereinbarungen, Verträge etc.*
- Interne Rücksprachen  
*Bei einem offensichtlichen Fehlen von Unterlagen wie oben beschrieben halten wir Rücksprache mit dem Kunden. Rechnungsbesprechungen z.B. Aufstellung, Maße, Aufmaßblätter etc.*
- Erstellung formal korrekter Rechnungen  
*Im Zusammenhang mit der Verrechnung erstellen wir:*  
Gutschriften  
Teilrechnungen  
Teilschlussrechnungen  
Schlussrechnungen  
Regierechnungen
- Chronologische Ablage  
*Wir übernehmen die chronologische Ablage der Rechnungen nach Nummer und Datum.*

### 4.2. Eingangsrechnungen

- Formale Prüfung  
*Wir prüfen die Eingangsrechnung auf formale Richtigkeit (Rechnungsnummer, §19, UID-Nummer, Dienstgebernummer etc.) und die Summen, welche auf der Rechnung vermerkt sind (z. B. Nettosumme, MwSt.).*
- Preisprüfung bei Vorliegen einer Preisliste  
*Wir prüfen Stück-, Stunden-, Pauschal-, Laufmeter- oder Quadratmeterpreise nach Vorgabe des Kunden.*
- Kategorisierte Ablage  
*Wir übernehmen die chronologische Ablage der Rechnungen nach Datum, Nummer oder Name (je nach Wunsch des Kunden).*

## 5. Sonstige Leistungen

---

- Prüfung von Subunternehmern und Lieferanten  
*Wir überprüfen Subunternehmer und Lieferanten mit Internet- und Telefon-Recherche sowie anhand vorliegender Unterlagen. Eine KSV-Kontrolle ist gegen Aufpreis möglich.*
- Kontrolle von Internetportalen  
*Nach vom Kunden definierten Kriterien überprüfen wir regelmäßig Ausschreibungsportale, Insolvenzlisten etc.*
- Wöchentliche Besprechungen mit dem Kunden

## Zusätzlich zu buchende Leistungen

### 1. Kalkulation

---

- Preisanfragen bei Lieferanten und Subunternehmern  
*Anfragen bei Lieferanten und/oder Subunternehmern in Zusammenarbeit mit dem Kunden.*
- Selbständige Kalkulation nach Vorgaben von Kunden  
*Erstellen von selbstständigen Kalkulationen nach Kundenvorgaben, z. B. Auspreisung von Leistungsverzeichnissen. Sämtliche Preise sind vom Kunden vor der Abgabe freizugeben.*
- Erstellung von Vorkalkulationen  
*Es werden von uns nur Einkaufspreise eingesetzt. Aufschläge sind vom Kunden zu definieren und einzugeben.*
- Erstellung der Kalkulationsblätter K3, K4 und K7
- Elektronische oder händische Auspreisung der Leistungsverzeichnisse  
*Wir übernehmen das Auspreisen von ÖNORM-Datenträgern lt. geprüften Preisen des Kunden und die Speicherung auf einen Datenträger (CD).*

## 2. Vorbereitende Buchhaltung

---

- Führung von Kassabüchern  
*Wir erstellen eine buchhalterische Vorlage und aktualisieren sie regelmäßig nach Belegen und Vorgaben des Kunden.*
- Plausibilitätskontrollen auf Vollständigkeit:  
Aus- und Eingangsrechnungen  
Kassabücher  
Belege  
Vorschreibungen  
*Sämtliche Belege werden auf Plausibilität geprüft, z. B.: Sind alle Belege lt. Kassabuch vorhanden? Ist die Nummerierung der Ausgangsrechnungen durchgehend etc.?*
- Vorbereitung der Unterlagen zur Abgabe an den Buchhalter/Steuerberater  
*Sämtliche Unterlagen werden nach Vorgaben der Buchhaltung des Kunden sortiert und elektronisch oder in einer Mappe abgegeben.*

## 3. Vertieftes Mahnwesen

---

- Vorprüfung der Unterlagen und des Schriftverkehrs auf weitere  
Betreibbarkeit  
*Die Unterlagen werden nach Rücksprache mit dem Kunden auf Verwertbarkeit und Plausibilität vorgeprüft. Wir sind keine Anwaltskanzlei und können daher nur Empfehlungen aussprechen. Ob die Forderung letztendlich über den Anwalt oder Inkasso betrieben werden soll, muss der Kunde selber entscheiden.*
- Vorbereitung der Unterlagen für das Inkassobüro oder den Anwalt  
*Alle Unterlagen werden nach Relevanz sortiert und für das Inkassobüro oder den Anwalt in einem Ordner oder elektronisch vorbereitet.*
- Nochmaliges Nachtelefonieren offener Forderungen  
*Bevor eine Forderung rechtlich betrieben wird, ist es sinnvoll als neutrale bzw. nicht befangene Person mit dem Auftraggeber ein Gespräch zu führen.*
- Weitergabe von Unterlagen an das Inkassobüro oder den Anwalt



- Schriftliche, persönliche oder telefonische Kommunikation mit Inkassobüro oder Anwalt  
*Regelmäßige schriftliche und telefonische Korrespondenz mit dem Inkassobüro oder Anwalt. Als erster Ansprechpartner für Inkassobüro oder Anwalt sparen wir Zeit und Kosten.*
- Begleitung bei Gerichtsverhandlungen

## 4. Mahnwesen

---

- Schreiben von Mahnungen  
*Sichtung von Mahnlisten, Erstellung von Vorlagen, Schreiben von Mahnungen, Setzung von Wiedervorlagen und versenden an den Auftraggeber bzw. Schuldner.*
- Nachtelefonieren der offenen Forderungen  
*Nochmaliges Nachtelefonieren der offenen Forderungen durch geschultes Personal (Warum ist diese Forderung noch nicht bezahlt?).*
- Anfordern von Rechnungskorrekturen  
*Schriftliches oder telefonisches Anfordern von Rechnungskorrekturen.*

## 5. Sonstige zu buchende Leistungen

---

- Erstellung von Auswertungen nach Kundenvorgaben  
*Erstellung von Vorlagen und Auswertungen, wie z. B. Deckungsbeitragsberechnungen, Kilometerauswertungen, Effizienzauswertungen etc.*
- Erstellung von Listen nach Kundenvorgaben  
*Erstellung von Listen, wie z. B. Zielgruppenerfassung, Kilometerlisten, Mitarbeiterlisten, Urlaubslisten, Preislisten etc.*
- Analyse von Angeboten, Leistungsverzeichnissen und deren Preisbasis  
*Erstellung von Analysen, warum ein Angebot nicht beauftragt wurde - Prüfung, ob der Preis zu hoch angesetzt wurde.  
Nachkalkulation von bereits abgeschlossenen Aufträgen.*
- Organisationsaufbau für neue Bereiche  
*Erstellung von Organisationsabläufen für neue Bereiche bzw. Abteilungen.  
Hilfestellung und Organisation bei Firmenneugründung.*

**Nähere Informationen:**

VMV Verwaltungsmanagement und Vertriebsges.m.b.H.

Triester Straße 4a, A-2353 Guntramsdorf,

Telefon: +43 2236 93 18 17

E-Mail: [office@vmv.co.at](mailto:office@vmv.co.at)

[www.vmv.co.at](http://www.vmv.co.at)