



Unsere Zusatzlösung erweitert das Servicemodul der Software myfactory.BusinessWorld im Bereich technischer Kundendienst und Support.

Fallbearbeitung im neuen InfoView "Servicefälle (erweitert)"

Bietet Möglichkeiten zur Umsetzung eines Servicetickers und Abbildung von Reparaturaufträgen.

Der Zugriff auf alle hier beschriebenen Funktionen erfolgt direkt über den InfoView:

- ✓ Übersichtliche Anzeige von Servicefällen inkl. sämtlicher relevanter Informationen
- ✓ Bequeme und schnelle Anlage und Bearbeitung von Servicefällen
- ✓ Schnellzugriff auf häufig benötigte Funktionen:
 - Fälle sich selbst oder anderen Benutzern zuordnen (inkl. Abteilungswahl)
 - Zugriff auf letzten E-Mail-Ein- und -Ausgang / Erzeugen einer neuen E-Mail
 - Zeiterfassung starten und stoppen
 - Fälle ein- und ausblenden (inkl. passender Ansichten)
 - Fälle nicht nur löschen, sondern auch mit anderen Fällen zusammenführen
- ✓ Erweiterte Filter- und Sortiermöglichkeiten:
 - Anzeige nach Änderungsdatum oder Erfassungsreihenfolge
 - Anzeige von aktiven, ausgeblendeten oder allen Fällen
 - Filterung über Abteilung, Benutzer, Kategorien, ...
 - Ansichten für "Meine Fälle", "Alle offenen Fälle", "Meine beobachteten Fälle", ...
- ✓ Hervorheben von neuen Fällen (in bestimmtem Fallstatus)
- ✓ Hervorheben von eigenen Fällen mit Änderungen durch Dritte
- ✓ Farbcode pro Fallstatus, um kritische Fälle leichter zu erkennen
- ✓ „Interne Fälle“ mit passender Hervorhebung, um zu frühe Kommunikation mit dem Kunden zu verhindern
- ✓ Jedem Benutzer stehen 8 unabhängig konfigurierbare InfoViews zur Verfügung

Fall-Nr.	Fallbeschreibung	Adresse	Telefon	Fälligkeitsdatum	Benutzer	Status	letzte Änderung
B000005	Bilder werden nicht angezeigt	Gartencenter Hinterhofer, Wien	+43(1)54637-0		sysadmin	Aufgenommen	
B000007	Pc fährt nicht mehr hoch	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60	10.01.2017	sysadmin	Nicht nachvollziehbar	13.04.2017 14:10:36
B000008	Drucker: ABC druckt streifen	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			Bearbeitet	13.04.2017 14:11:35
B000009	Bohrer muss getauscht werden	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			Geprüft	13.04.2017 14:11:15
B000010	Kaffemaschine läuft aus	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60		sysadmin	Verschoben	13.04.2017 14:09:56
B000011	Test123	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	28.03.2017 11:51:52
B000012	Neuer Supportfall	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	01.02.2017 08:21:34
B000013	Drucker:	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60	12.04.2017		Gelöst	13.04.2017 14:05:06
B000014	Neuer Fall	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60	12.04.2017	sysadmin	In Bearbeitung	13.04.2017 14:03:02
B000015	Neuer Supportfall	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	20.02.2017 13:16:09
B000016	Drucker:	Müller, Frankfurt	+49(69)90 80 70 60			In Bearbeitung	13.04.2017 14:02:24



Abbildung von Reparaturprozessen im Servicefall

- ✓ Einstufung des Servicefalls nach Bearbeitungsart, z.B. Garantie, Kostenpflichtig, Eigenreparatur, Kundendienst, Ersatzteilaustausch, etc.
- ✓ Erstellung wichtiger Belege für Annahme, Rücklieferung, Tausch und Verschrottung auch mit Wiedervorlage
- ✓ Konfiguration separater Läger, z.B. Annahmelager
- ✓ Erstellung von Kostenvoranschlägen und Kundendienstbelegen
- ✓ Erstellung beliebiger Ein- und Verkaufsbelege mit Verbindung zum Servicefall
- ✓ Verbindung von Servicefällen mit Geräten (siehe börnerIT.Geräteverwaltung) und Darstellung des Geräts in jedem Ein- und Verkaufsbeleg (Langtext konfigurierbar)
- ✓ Erfassung, Disponierung und Verbuchung aller Materialien zu einem Servicefall (z.B. Ersatzteile, Hilfsmittel, etc.) und Abbuchung vom jeweiligen Lager
- ✓ Erfassung von Mitarbeiterzeiten (Start/Stopp oder manuelle Eingabe)
- ✓ Abrechnung kostenpflichtiger Servicefälle inklusive Material, benötigter Arbeitszeit sowie optionaler Zusatzpositionen

Servicefall [523348 - Forderungsverlust: Buchung erfolgte auf falsches Steuerkonto] • V3.5.2.0

Neue E-Mail | Zeiterfassung | Neu Laden | Optionen | Drucken | Löschen | Abschließen | Speichern | OK | Schließen

Grundlagen | Details | **Bearbeitung** | Ähnliche Fälle | Aktionen | Belege | Verknüpfungen

Bearbeitungsart: **Kostenpflichtig** | VK-Beleg | EK-Beleg | Optionen | Annahme | Nachweis | Rückgabe | Tausch | Kostenvorschlag | Rechnung

Erfassen Sie die notwendigen Material und Zeitbuchungen auf dem separaten Reiter 'Zeiten / Material'. Weitere Optionen zur Anzeige finden Sie unterhalb des Buttons 'Optionen'.

Typ	Datum	Buchungsnr.	Buchung-Bezeichnung	Beschreibung	Menge EH	Preis	Summe	verarbeitet in..
Mitarbeiter								
<input type="checkbox"/>	13.04.2017	M1014	Wunder, Sven	Bearbeitung: Forderungsverlust: Buchung erfolgte auf falsches Steuerkonto	0,25 Std	40,00	10,00	
<input type="checkbox"/>	13.04.2017	M1000	Börner, Olaf	Bearbeitung: Forderungsverlust: Buchung erfolgte auf falsches Steuerkonto	0,15 Std	40,00	6,00	
opt. Artikel								
<input type="checkbox"/>		TECHNIKER-PAUSCHAL	Serviceleistung Technik		1,00 mal	69,00	69,00	
<input type="checkbox"/>		TECHNIKER-STD	Technikerstunde		1,00 Std	69,00	69,00	
<input type="checkbox"/>		MYDSERVICE-PAUSCH	Service myfactory		1,00 mal	120,00	120,00	
<input type="checkbox"/>		OPTSERVICE	Service zu OPTIMUS		1,00 Std	90,00	90,00	
<input type="checkbox"/>		OPTSCHULHILF	Schulung/Hilfe per Fernwartung		1,00 Stck	80,00	80,00	
<input type="checkbox"/>		OPTVORLAGEN	Vorlagenerstellung per Fernwartung		1,00 Stck	80,00	80,00	
<input type="checkbox"/>		VORLAGENVORI	Vorlagenerstellung vor Ort		1,00 Stck	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>		OPTVORLAGENV	Vorlagenerstellung vor Ort		1,00 Stck	90,00	90,00	
<input type="checkbox"/>		OPTIMUS ZEITERFASSUNG	Schnittstelle zur Digi-Zeiterfassung		1,00 Stck	250,00	250,00	

Zeiterfassung | Materialfassung | Beobachtung | Planung | Dokumente | Kennzeichen | Memotext/Adresse | E-Mailadressen | Checkliste

Mitarbeiterzeiterfassung mit Aktivitäten auf verschiedene Datensätze wie z.B. Projekte, Supportfälle oder Verkaufsbelege

Datum	Mitarbeiter	Beschreibung	Menge	EH	Aktivität	Lohnart	EP	GP	Ausl.	Gesamt
			0,40						0,00	16,00
13.04.2017	Börner, Olaf	Bearbeitung: Forderungsverlust: Buchung erfolgte auf falsches Steuerkonto	0,15	Std	Support	Normallohn	40,00	40,00	0,00	6,00
13.04.2017	Wunder, Sven	Bearbeitung: Forderungsverlust: Buchung erfolgte auf falsches Steuerkonto	0,25	Std	Support	Garantie / Gewä	40,00	40,00	0,00	10,00

07.04.2017 10:18:53 • Letzte Änderung: Sven Wunder 13.04.2017 13:48:51 • 0256-70766 FAX 03691-8586-11