

Service³

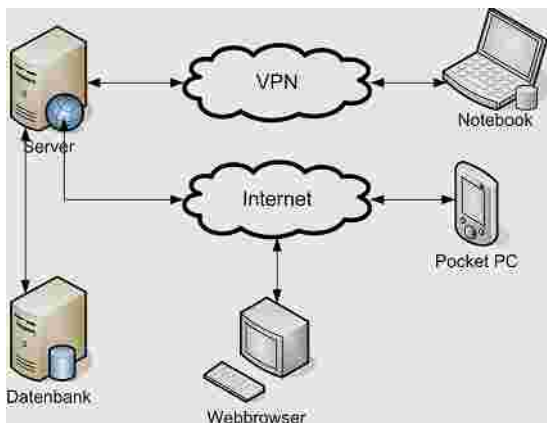
Drei starke Lösungen

Um allen Ansprüchen gerecht zu werden, bieten wir Ihnen drei unterschiedliche Möglichkeiten, die Servicetechniker Ihres Unternehmens an die EDV gestützte Auftragsbearbeitung der Zentrale anzubinden.

Features

Funktionen

- Integration in die EDV-gestützte Auftragsbearbeitung
- Übernahme von Serviceaufträgen aus der Einsatzplanung und Erzeugung neuer Serviceaufträge
- Dezentrale Planung einer oder mehrerer Ressourcen bzw. kompletter Niederlassungen
- Internes und externes Berichtswesen
- Bereitstellung der benötigten Kunden-/ Anlageninformationen vor Ort
- Zeitnahe Rückmeldung durchgeführter Arbeiten



Nutzen

- direkte Zuweisung der Einsätze aus der Einsatzplanung an den Techniker
- Techniker können immer und überall aktuelle Informationen empfangen und senden
- gesicherte und nachvollziehbare Datenübermittlung
- Plausibilitätsprüfungen und Eingabeunterstützung, z.B. durch vordefinierte Antwortkataloge
- Vermeidung der Mehrfacherfassung von Papierbelegen durch Service-Techniker und Disponenten
- Verkürzung der Auftragsbearbeitungszeit
- schnellere Fakturierung
- weniger Aufwand für die administrative Bearbeitung
- Anbindung mehrerer Werke, Niederlassungen und Außendienstmitarbeiter
- Einheitliche und auswertbare Serviceberichte
- Hilfestellung für den Techniker, z.B. elektronischer Ersatzteilkatalog, Berichte oder Maschinenhistorie

Lösung 1: Notebook

Die **INNOSOFT** Notebook Lösung für den mobilen Außendienst ist die umfassendste der drei Möglichkeiten. Es wird eine Windows Anwendung auf den Notebooks der Servicetechniker installiert. Mit dieser Anwendung haben die Servicetechniker die Möglichkeit, bei bestehender VPN-Verbindung einfach und schnell ihre Einsätze aus der Zentrale abzuholen und diese später offline zu bearbeiten. Nach erledigter Arbeit werden Rückmeldungen mit Hilfe der digitalen Formulare angelegt, die neben den Arbeitszeiten der Techniker auch Barauslagen, technische Berichte, verbrauchte Ersatzteile oder Reisekosten enthalten können. Das Notebook kann dabei so eingerichtet werden, dass es entweder nur die Einsätze und Rückmeldungen eines bestimmten Technikers zur Bearbeitung bereitstellt oder für Gruppen von Technikern, die gemeinsam arbeiten.

Die Notebook Lösung ist, wie auch die **INNOSOFT** Einsatzplanung, dem Vorbild einer Dispositionstafel nachempfunden. Sie ist daher einfach per Drag and Drop zu bedienen. Auf dem Notebook wird eine SQL Datenbank zur Speicherung der Daten verwendet. Die Synchronisation mit der zentralen Datenbank findet mit Hilfe eines Datenaustausch Moduls über VPN statt. Bei einem Datenaustausch werden alle Daten, die zur Bearbeitung eines Auftrags benötigt werden an das Notebook des Technikers geschickt. Das beinhaltet neben der Kundenadresse und den Anlagen am Standort auch Einsatzdokumente, wie z.B. Sicherheitsbestimmungen beim Kunden, elektrische Schaltpläne uvm.

Die Notebook Lösung bietet gegenüber der Web Lösung den Vorteil, dass es sich um eine offline Anwendung handelt, d.h. es wird keine Internetverbindung benötigt um arbeiten zu können. Da die Anwendung nicht innerhalb eines Browserfensters, sondern als eigenständige Windows Anwendung läuft, bietet die Notebook Lösung mehr Bedienkomfort für den Anwender. Gegenüber der PDA Lösung bestehen der große Bildschirm, auf dem auch umfangreiche Formulare dargestellt werden können und mehr Rechenleistung, die auch den Umgang mit sehr großen Datenmengen ermöglicht.

Mobiler Außendienst



Reisekostenabrechnung

Personen-Nr.: 3888 Datum: 000000 Personal / Personal-Nr.:
 Abteilung: Zusatzliche Stellung: Personalnummer / Zusatz:
 Standort Name: Personalnummer / Zusatz:
 Name: Nachname:
 Adresse: Telefon:
 E-Mail-Adresse: Fax:
 Datum: Datum:

Reisekosten (F5)

Reisekosten	Datum	Uhrzeit	Land/Region
Reisekosten	10.03.2000	19:00	Österreich
Reisekosten	17.03.2000	14:00	Österreich
Reisekosten	18.03.2000	19:00	Österreich
Reisekosten	21.03.2000	19:00	Österreich

Reiseaufträge (F6)

Tag	Ort	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit
10.03.2000	Österreich	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
17.03.2000	Österreich	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
18.03.2000	Österreich	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
21.03.2000	Österreich	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00

Legende Mo, Mi, Fr = Montag, Mittwoch, Freitag Sa, So = Samstag, Sonntag Ab, Abw = Abwesenheit, Abwesenheit

Arbeitsaufträge (F7)

Nr.	Titel	Rechnungs-Nr.	Datum	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit
1	Arbeitsauftrag	123456	10.03.2000	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
2	Arbeitsauftrag	123456	17.03.2000	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
3	Arbeitsauftrag	123456	18.03.2000	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00

Eigener PKW (F8)

Datum	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit	Uhrzeit
10.03.2000	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
17.03.2000	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
18.03.2000	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00

■ Datumfeld nicht gefüllt ■ Stundenangaben nicht gefüllt ■ Bemerkungsfeld nicht gefüllt

Moderne Belegerfassung mit dem digitalen Formular

Lösung 2: PDA

Die PDA Lösung für den mobilen Außendienst ist eine interaktive Stundenrückmeldung. Der Servicetechniker kann über einfache Bedienung mit Hilfe des Touchscreens durch die Anwendung navigieren. Die Zeiten werden dabei durch Stempeln wie bei einer Stechuhr erfasst. Nach erledigter Arbeit kann der Techniker außerdem einen vordefinierten Bericht ausfüllen, bei dessen Eingabe ihn Antwortkataloge unterstützen. Der Bericht kann vom Kunden unterschrieben werden. Nachdem der Bericht vom Kunden unterschrieben und eine erfolgreiche Synchronisation mit der Zentrale durchgeführt wurde, kann eine Fax- oder E-Mailbestätigung an den Kunden geschickt werden. Der Kunde erhält so direkt und ohne dass der Techniker einen Drucker benötigt die Übersicht der durchgeführten Tätigkeiten.

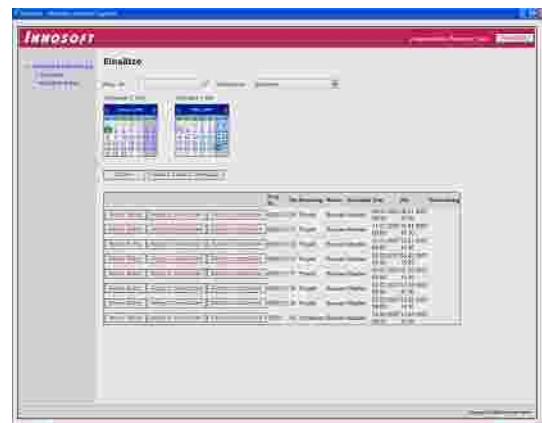
Die Synchronisation mit der Zentrale stößt der Techniker einfach per Knopfdruck an. Bei einer Synchronisation werden neue Aufträge aus der Zentrale abgeholt und die Rückmeldungen zurückgesendet. Liegt in der Zentrale ein Software-Update vor, wird dieses automatisch heruntergeladen und installiert.

Die PDA Lösung zeichnet sich durch die sofortige Einsatzbereitschaft des PDAs und die einfache Bedienung mit Hilfe des Touchscreens aus.

Da der Techniker durch das Zeitstempelverfahren gezwungen wird, seine Rückmeldungen direkt zu erstellen, sind diese sehr schnell für die Weiterverarbeitung in der Zentrale verfügbar.

Lösung 3: Webbrowser

Die Web Lösung für den mobilen Außendienst kann aus einem gewöhnlichen Browser wie dem MS Internet Explorer oder Mozilla Firefox aufgerufen werden. Es muss keine zusätzliche Software auf den Clients installiert werden. Das versetzt Techniker ohne Notebook in die Lage, z.B. von zuhause aus oder von einem Webterminal im Hotel die Rückmeldungen zu erfassen.



Belegerfassung über den Webbrowser

Daraus ergibt sich der Vorteil, dass keine Software Updates für Clients notwendig sind. Updates werden nur in der Zentrale eingespielt, wodurch der Administrationsaufwand deutlich geringer wird. Es ist auch keine Synchronisation der Daten notwendig, da direkt auf den Datenbestand der Zentrale zugegriffen wird. So können keine Probleme auf Grund veralteter Daten entstehen.

Copyright © 2007 **INNO SOFT**. Alle Rechte vorbehalten. Andere Waren- und Produktnamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.