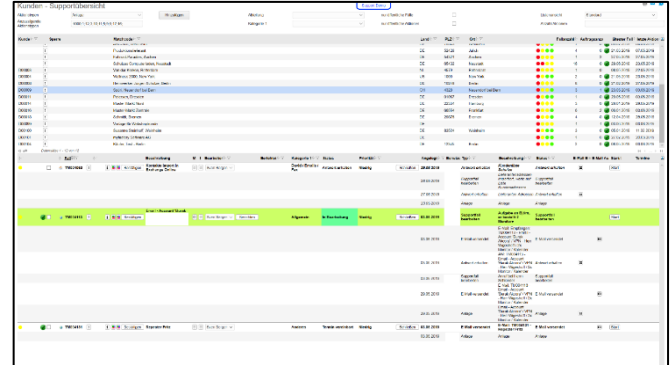


TM Supportaufträge und Abwicklung

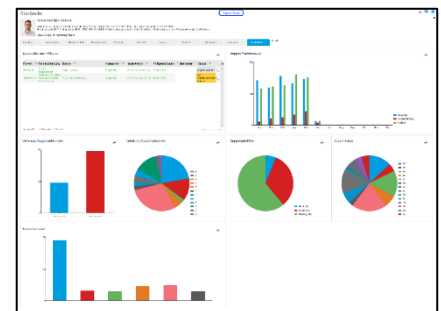
Das myfactory Zusatzpaket „Supportaufträge und Abwicklung“ von Tristar Menden erweitert die myfactory um einige Tools, mit denen Supportfälle zu Supportaufträge zusammengefasst werden können. Supportfälle können einfacher und übersichtlicher erfasst, koordiniert, überwacht und abgerechnet werden können.

- Die Supportauftragsübersicht ermöglicht einen schnellen Überblick über alle Supportaufträge. In verschiedenen Reitern werden zur schnellen Übersicht Informationen zum Auftrag, der betroffenen Geräte, des geleisteten Technikereinsatzes (Zeiterfassung), den dazugehörigen Supportfällen, während des Auftrags verkauften Artikel, Termine und den vom Techniker verfassten Tagesbericht dargestellt.
- In der Rückmeldeübersicht werden die Einsatzzeiten aller Techniker in Tabellenform angezeigt und ermöglicht z.B. Supportleitern einen schnellen Überblick über die Auslastung der Supportabteilung.
- Eine umfassende Dispositionsübersicht stellt dem Disponenten eine Übersicht und Statusabfrage aller offener Supportaufträge sowie die direkte Möglichkeit zur Terminerstellung und -bestätigung zur Verfügung.
- Eine Technikauftragsübersicht zeigt jedem Techniker die ihm zugewiesenen und noch nicht abgeschlossenen Supportaufträge an.



Techniker	Supportauftrag	Startzeit	Endzeit	Arbeitszeit
Techniker A	SA 1234	12:00	16:00	4:00
Techniker B	SA 5678	08:00	12:00	4:00
Techniker C	SA 9012	14:00	18:00	4:00

Alle abgeschlossenen und abrechenbaren Supportaufträge werden in der Abrechnungsübersicht dargestellt. Hier kann abschließend der Supportauftrag geprüft werden und sofort per Klick der Verkaufsbeleg erstellt werden. Der Verkaufsbeleg enthält automatisch alle relevanten Informationen wie z.B. den Anfragetext des Kunden, den Rückmeldetext des Technikers, die



Technikerzeiten inkl. -kosten und ggf. Fahrtkosten sofern diese anfallen.

- Supportaufträge können mehrere Supportfälle beinhalten, welche dann über die Supportaufträge bearbeitet und auch gemeinsam abgerechnet werden. Genau wie bei Supportaufträgen gibt es auch zu Supportfällen entsprechende Übersichten und Darstellungen.
- Die integrierte, spezielle Tabletansicht ermöglicht Dienstleistungen und Supportaufträge direkt beim Kunden live zu erstellen und erfassen. So können die Berichte sofort vor Ort geschrieben werden und per Unterschrift des Kunden bestätigt werden. Die betroffenen Geräte werden aus den Supportfällen direkt angezeigt und weitere für den Einsatz benötigte Artikel können anhand von Ersatzteillisten passend zum Gerät ausgewählt werden.
- Nach Abschluss der Arbeit vor Ort wird eine E-Mail mit dem Technikerbericht und der Unterschrift des Kunden direkt versendet.

Funktionen im Tabletmodus

- Aufruf aller zugewiesenen Aufträge
- Check-in Zeit, um die Ankunftszeit zu registrieren
- Aufruf sämtlicher Dokumente zum Auftrag bzw. zu den Supportfällen
- Rückmeldung von Zeiten und Tätigkeiten an den Supportfällen
- Start-/Stop-Zeitaufnahme an den Supportfällen
- Kundenabrechnungsübersicht
- Kundenunterschrift
- Supportbericht per Emailversand
- Berichtsversand auch an abweichende, angegebene Ansprechpartner des Kunden
- Automatische Fertigmeldung von Supportfällen, falls diese im Auftrag gelöst wurden
- Neue Fälle, die während des Auftrags aufgenommen werden, können schnell angelegt werden
- Mehrere Techniker können separat die Aufträge zurückmelden, oder einer für alle
- Tagesberichtserfassung
- Mehrtägige Aufträge mit Tagesabschluss und E-Mail

