

SERVICE

Die Bedeutung von Dienstleistungen wird von Kunden immer höher eingeschätzt. Deshalb gehört der Bereich Service heute zu den wichtigsten Abteilungen im Unternehmen. Eine qualifizierte Nachbetreuung sichert die langfristige Kundenzufriedenheit und ist die Basis für Folgegeschäfte. Mit dem Modul Service unterstützt **oxaion** alle in diesem Bereich anfallenden Geschäftsprozesse und gewährleistet einen wirtschaftlichen und qualitativ hochwertigen Kundendienst.

Umfangreiche Parametereinstellungen erlauben die Anpassung an unternehmensspezifische Gegebenheiten:

- > Realisierung von **Wartungsverträgen und Dauerverträgen**
- > **Durchführung von Service-Aufträgen**

- > **Termingerechter und korrekter Kundendienst**
- > **Leitstand Personal und Ressourcen für schnelle Informationsbereitstellung**
- > **Führen einer Geräteakte**
- > **Detaillierte Kostenauswertung**
- > **Allgemeine Dienstleistungsaufträge**
- > **Führen eines Mietgeräteparks**

Die vollständige Integration in das ERP-System ist dabei durchgängig gewährleistet.

Gerätedaten, Geräteakte

Die Geräteakte stellt alle wichtigen Vorgänge zu einer Seriennummer zur Verfügung. Informationen zu Lieferant, Hersteller- und Fremdseriennummer, Servicevorgänge, eingesetzte Ersatzteile oder auch Infos zur PC-Ablage stehen bereit.

Alle Artikel können in spezielle **Gerätetypen** zusammengefasst werden. Auf diese Weise werden Wartungsangaben, notwendiger Skill oder Vorgabezeiten für Wartungsarbeiten zentral hinterlegt.

oxaion unterstützt auch die Zusammenfassung von mehreren Einzelgeräten zu **Konfigurationen**. Diese werden dann im Kundendienst als Einheit betrachtet und gemeinsam gewartet.

Stammdaten Service

Im Kundendienstfall stehen Informationen zum Produkt in Teilesuchprogrammen, Stamm- und Fertigungsstücklisten zur Verfügung. Zusätzlich bietet **oxaion** die Möglichkeit, **Ersatzteilstücklisten** zu führen. Bereits in der Konstruktion können einzelne Positionen mit einem Ersatzteilkennzeichen versehen werden. Mit Hilfe einer Änderungsdokumentation lassen sich sämtliche Ereignisse rund um einen Artikel lückenlos nachvollziehen.

Im **Technikerstamm** sind die wichtigsten Daten zur Person, die Zuordnung zu einer Skill-Gruppe, Kostenstelle, Stundensätze und Fahrzeugzuordnung abgespeichert.

Da Kundenstammdaten für Serviceabteilungen häufig von denen des Verkaufs abweichen, gibt es in **oxaion** ergänzende Daten speziell für die Serviceleistungen: Einbauadresse, Preislisten für Dienstleistungen und Ersatzteile, Technikerzuordnungen, Entfernungskilometer, etc.

Pos	Teilenummer	Bestellmenge in ME1	Nettowert
50000	KT_002	1,000 ST	25,00
50001	ET_001	1,000 ST	430,00

ServiceauftragsNr	Bk	R	Nettowert	K	Rech-Dat.	Ursprungsbeleg
SR15/000004	SI	2015000012	RD	1.399,25 EUR	50	13.01.2015

Personal/Ressou	Bezeichnung	Loh	Lohnartbezeichnung	Belegnr.	Position	Dst	Ausführungsdatum
0000000556	Techniker 3	001	Technikerstunde	1	1	100	13.01.2015
0000000556	Techniker 3	SKM	Fahrtkilometer	1	2	100	13.01.2015

Zeitstempel	Bezeichnung	Bezeichnung
09.01.2015 14:00:03	01 Offener Auftrag/Beleg	01 Offener Auftrag/E
09.01.2015 14:00:14	06 Freigabe Personal	06 Freigabe Persona
09.01.2015 14:00:18	06 Freigabe Personaleinsatzplan	08 Auftrag eingepl
13.01.2015 10:33:58	08 Auftrag eingeplant (Pers.plan)	20 Frei zur Fakturieren
13.01.2015 10:34:07	20 Frei zur Fakturierung	30 Fakturiert
17.01.2015 05:06:59	30 Fakturiert	35 Rechnung an FIB

Ersatzteilstellennummer	Teilebezeichnung	Bestellmenge in ME1	Bruttoein
KT_002	Kaufteil (B)	1,000 ST	25,00 EUR
ET_001	Ersatzteil ET_001	1,000 ST	430,00 EUR

> Flexible Auswertung eines Serviceauftrags als Dashboard

Wartungsverträge

Eine der Kernaufgaben eines Servicemanagementsystems ist die Verwaltung von Wartungsaufträgen. **oxaion** bildet verschiedene Arten von Wartungsverträgen ab und bietet verschiedene Berechnungsmethoden an. Darüber hinaus können auch eigene Vertragsarten definiert werden. Das System überwacht die fristgerechte Durchführung der vereinbarten Leistungen. Die Wartungsdiskposition kann mit Hilfe von Tabellen und Grafiken die Ar-

beitsbelastungen der Techniker ermitteln und deshalb verbindlich planen. Selbstverständlich besteht auch immer die Möglichkeit, manuell einzugreifen.

Für komplexe Anlagen können Wartungsarbeiten klassifiziert sowie spezielle Anlagenbeschreibungen und Wartungsanweisungen hinterlegt werden.

Daueraufträge

Außer der Wartung von Maschinen, Anlagen und Geräten werden auch häufig wiederkehrende Arbeiten unterstützt. Speziell in

Dienstleistungsunternehmen werden solche periodisch anfallenden Aufgaben in Daueraufträgen erfasst und gezielt fakturiert.

Mietgeräteabwicklung

Mit Hilfe der **oxaion** ERP-Software kann ein Mietvertrag angelegt werden, der neben den finanziellen Dingen auch die Termingestaltung festlegt. So kann die termingerechte Auslieferung, die regelmäßige Fakturierung und die Rückführung nach Ablauf der

Mietzeit verlässlich gesteuert werden. Mit dieser Anwendung lässt sich auch ein kompletter Mietgerätepark abbilden. Eine grafische Bestandsdarstellung mit Berücksichtigung aller Termine sorgt für die nötige Transparenz.

Anfragen und Angebote

Auch für alle Verträge und Serviceaufträge steht ein umfassendes integriertes Angebotswesen zur Verfügung. Dazu gehören die Bearbeitung eingehender Anfragen, die Umwandlung von Anfragen in Angeboten oder die systematische Angebotsverfol-

gung. Zur Verfügung stehen auch selektierbare Kurztexte sowie Zusatztexte für Erläuterungen. Der Anwender kann mit Hilfe von Filterfunktionen Anfragen und Angebote komfortabel selektieren.

Help Desk

Eingehende Problem- oder Störmeldungen sowie allgemeine Anfragen oder Reklamationen können mit dem Help Desk bearbeitet werden. Dem Anwender stehen somit alle wichtigen Daten über den Ansprechpartner und zum Gerät schnell und übersichtlich zur Verfügung. Bei Bedarf kann er direkt in die integrierte Per-

sonaleinsatzplanung verzweigen, nach freier Technikerkapazität suchen und dem Kunden verbindliche Vorschläge unterbreiten. Der Servicevorgang wird gestartet und der Kunde kann direkt aus dem Help Desk heraus per Mail informiert werden.

Auftragsabwicklung

Bei **periodischen Wartungstätigkeiten** erzeugt das System automatisch die notwendigen Aufträge für die Servicetechniker. Basis hierfür sind die Angaben aus den Wartungsverträgen. Der zuständige Techniker erhält einen Ausdruck seines Auftrages. Nach Erledigung werden die fehlenden Formulare Daten ergänzt und der Auftrag geht zur Fakturierung.

Nach Erledigung seiner Aufgaben gibt der Techniker den Zeitaufwand, die benötigten Ersatzteile, die Ausfallursache und beispielsweise das Schadensbild ein. Das System wertet diese Daten für die Fakturierung, für interne Auswertungen und Statistiken sowie für die Gerätehistorie, aus. Unstrukturierte Daten lassen sich in Zusatztexten erfassen.

Trotz Wartungsvertrag kann außerhalb der geplanten Termine eine **Reparatur** notwendig sein. Dafür wird ein separater Reparaturauftrag angelegt. Schnell und unkompliziert sind alle Daten für den Techniker erfasst, da das System aus den Kundeninformationen bereits Vorbelegungen vornimmt und so den Anwender unterstützt.

Liegen Daten über erledigte Serviceaufträge in Papierform vor, z. B. Rapportzettel, können diese Informationen mit Hilfe eines Erfassungsprogramms in eine spezielle Schnittstelle abgespeichert werden. Nach Prüfung werden die Daten in den jeweiligen Serviceauftrag ausgelesen.

Bei komplexen Geräten oder großen Anlagen kann es sein, dass die Inbetriebnahme nur von einem qualifizierten Fachmann erfolgen kann oder darf. Es wird also ein spezieller **Inbetriebnahmeauftrag** notwendig. Das System unterstützt diese Vorgehensweise auch mit einem speziellen Workflow, der verbindliche Termine überwacht und gegebenenfalls mehrere Techniker in die Planung integriert.

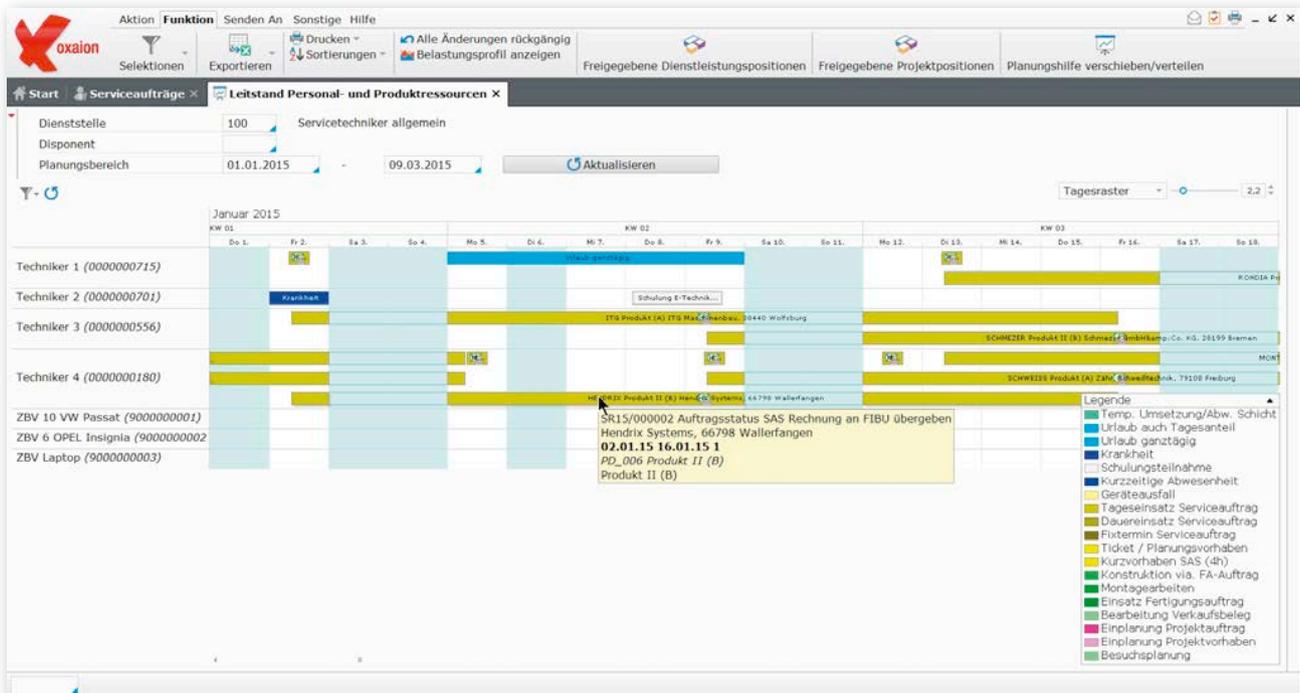
In **oxaion** ist es möglich, die Bestände von Ersatzteilen in mobilen Fahrzeuglagern oder in Servicestützpunkt-Lagern zu führen. Auch Lagerplätze, Chargen und Seriennummern für Ersatzteile können im Servicemanagement geführt werden.

Die Belegausgabe von Verträgen oder Aufträgen erfolgt im Standard auf einen Drucker und lassen sich als PDF-Dateien generieren und per E-Mail versenden. Der Servicetechniker kann per SMS über seinen Auftrag informiert werden.

Leitstand Personal und Ressourcen

Die Personaleinsatzplanung im Service steht in tabellarischer und grafischer Form zur Verfügung. Änderungen und Aktualisierungen

können direkt in der Grafik bearbeitet werden. So lassen sich Konflikte schnell erkennen und beheben.



> Leitstand Personal und Ressourcen: Die Plantafel für den Disponenten

Ersatzteildisposition

Der Service ist komplett in die Materialdisposition integriert. Deshalb erkennt der Disponent sofort Unterdeckungssituationen im Technikerlager und kann reagieren.

Wartungsvorgaben

Wiederkehrende Vorgaben für die Wartung können in Wartungskatalogen geführt werden. Allgemeine Angaben lassen sich schnell und komfortabel in einen konkreten Wartungskatalog für

Gerätetypen, Wartungsverträge oder komplexe Wartungsanlagen aufnehmen und mit Klassifizierungen der Wartungsart versehen.

Analyse und Auswertungen

Alle wichtigen Vorgänge um ein Gerät oder eine Anlage werden in der **Geräteakte** automatisch gesammelt und können bis zum Ursprung verfolgt werden. Außer Fehlerursachen und Schadensbilder können Texte einzelnen Aufträgen oder Geräte- und Seriennummern zugeordnet werden. Spezielle Auswertungen der **Serviceberichte** lassen Schwachstellen erkennen und geben Impulse für die Entwicklung.

Das Servicemodul ermöglicht folgende **kundendienstspezifische Auswertungen**:

- > **Auswertung von Technikerleistungen, gewährten Garantieleistungen und Kulanzen.**
- > **Vergleiche von Festpreisaufträgen mit Aufwänden zu Verrechnungs- und Verkaufspreisen.**
- > **Gegenüberstellung von Aufwänden und Erträgen, gegliedert nach Teile- und Dienstleistungsaufwand.**

Das flexible **Auskunftssystem** sorgt dafür, dass dem Anwender bei einem Kundenanruf sofort alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen. Bei Bedarf kann er sofort in die Nachbaranwendungen verzweigen und Aussagen über Verfügbarkeiten und Liefertermine treffen. Die Anwender haben auch die Möglichkeit, sich eine persönliche Sicht zu definieren, in der sie die Datenfelder bereithalten, die für sie besonders wichtig sind.

Alle Umsatzdaten werden in die Statistik übernommen, um zu ermitteln, ob Kundenumsätze aus Wartung, Vermietung oder Reparatur stammen.