

Service und Unterhalt



Service und Unterhalt erlaubt es, Service- und Reparaturdienstleistungen auf einem hohen Niveau zu standardisieren, um eine rasche und sichere Interventionskontrolle zu gewährleisten.

Service und Unterhalt ist ein umfassendes Werkzeug zur Verwaltung aller Aspekte im Service und Unterhaltsbereich. Das Modul verwaltet Verträge, Anlagen (Produkte) und Techniker (Monteure, Ressourcen) in Verbindung mit Wartungseinsätzen und gemeldeten Störungsfällen (CALL-Center). Dabei steht eine grafische Einsatzdisposition zur optimalen Planung der Techniker und sonstigen Ressourcen ebenso zur Verfügung wie ein komplettes Rapportwesen mit integrierter Fakturierung.

Das hochflexible Modul ist in mehrere logische Einheiten unterteilt, deren einzelne Komponenten sinnvoll und effizient zusammenarbeiten.

Funktionen

- Verwalten von Projekt-, Mitarbeiter-, Leistungsarten- und Leistungsdaten
- Vertrags- und Anlagenverwaltung
- Wartungsverträge über mehrere Jahre, Vertragstypen
- Automatische Auslösung von Wartungscalls
- Projektverträge (Projekt/Vertrag/Anlage)
- Automatische Indexierung von Verträgen, einmalige ProRata-Zahlungen
- Automatische Vertragsverlängerung
- Call Center
- Mehrere Einsätze pro Call möglich
- Anrufverwaltung mit direkter Vertrags- und OP-Prüfung
- Alle wichtigen Vertrags- und Anlagendaten (Anlagenhistorie) sind einsehbar
- Call-Management mit Direktdisposition und Technikerzuteilung
- Call-Prioritäten
- Call-Management mit Direktdisposition und Technikerzuteilung
- Einsatzverwaltung (TimePlan) und Rapportwesen
- Grafische Einsatzplanung über Timeplan mit Tages-, 5-Tage-, Wochen-, 2-Wochen- und Monatsübersicht
- Übersichtliche Darstellung von neuen, geplanten, abgelehnten und abgeschlossenen Einsätzen
- Zuteilung von Techniker(n) zu Calls, Einsatzdauer und Einsatzbemerkungen
- Direkte Benachrichtigung der Techniker über SMS oder Outlook
- Einsatzpläne, Zustimmungs-/Ablehnungsmanagement
- Rapportwesen mit Verbindung zu Artikeln und Dienstleistungen inkl. Rechnungsstellung von Rapporten
- Listen, Statistiken und Analysen
- Vertragslisten, Anlagenlisten, Call- und Einsatzlisten, Techniker- und Ressourcenlisten
- Störungslisten allgemein und pro Anlage
- Störungshitlisten Anlagen
- Materialverbrauch
- Frei definierbare Statistiken, u.v.m.
- Techniker-/Ressourcenverwaltung
- Technikerdaten, Lebenslauf, Ausbildung, Ressourceninformationen
- Verfügbarkeit
- Techniker-/Ressourcenkalender
- Einsatztermine und Terminserien
- Hierarchien
- Technikerlager mit Artikelzustand gut, defekt, verliehen, verkauft