

Service und Unterhalt



Das Modul europa3000™-Service und Unterhalt bietet alle Funktionen, um Service- und Reparaturdienstleistungen auf einem hohen Niveau zu standardisieren und so 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.

Vertrags-/Aboverwaltung

- Verwaltung beliebig vieler Servicekunden (Basis Adressstamm)
- Vertrags- und Anlagenverwaltung, auch mehrere Anlagen pro Vertrag/Abo
- Wartungsverträge über mehrere Jahre, variable Vertragstypen
- Projektverträge (Projekt/Vertrag/Anlage), -adressen
- Automatische Indexierung von Verträgen, ProRata-Zahlungen, Vertragsverlängerungen
- Integrierte Fakturierung (einzeln/Selektion) der Verträge/Abos
- Automatische Planung von periodischen Wartungsaufgaben
- Umfassende und aussagekräftige Vertrags- und Anlagenauswertungen

Technikerverwaltung

- Verwalten von Mitarbeiter-, Leistungsarten und -daten
- Technikerdaten, Lebenslauf, Ausbildung, Ressourceninformationen
- Verfügbarkeit der Techniker/Monteure
- Hierarchien, Stellvertretungen
- Technikerlager (Fahrzeuglager) mit Artikelzuständen gut, defekt, verliehen, verkauft
- Persönlicher Kalender für den Techniker, Betriebskalender, Terminserien

Call Center

- Zentrale Anruferfassung mit direkter Vertrags- und OP-Prüfung
- Alle wichtigen Kunden-, Vertrags- und Anlagendaten (Anlagenhistorie) sind sofort einsehbar
- Zuschaltbare Knowledge-Datenbank für First-Level-Support
- Call-Management mit Direktdisposition und Technikerzuteilung
- Call-Prioritäten

Einsatzplanung

- Grafische Einsatzplanung über Timeplan mit Tages-, 5-Tage-, Wochen-, 2-Wochen- und Monatsübersicht
- Zuordnung der Techniker/Monteure zu Störungsmeldungen und periodischen Kontrollaufträgen
- Berücksichtigung von Betriebskalender und persönlichem Kalender
- Direkte Benachrichtigung der Techniker über SMS oder Outlook
- Einsatzpläne, Zustimmungs-/Ablehnungsmanagement (auch über SMS/Outlook)
- Übersichtliche Darstellung von neuen, geplanten, abgelehnten und abgeschlossenen Einsätzen

Rapportwesen

- Umfassendes Rapportwesen, Rückmeldung auf Störungsfälle und Wartungseinsätze
- Direkter Zugriff auf Verkaufsartikel und Dienstleistungen
- Ausgebauter Editor zur Bearbeitung der Rapporte
- Integrierte Rechnungsstellung von Rapporten

Listen und Auswertungen

- Aussagekräftige Vertragslisten, Anlagenlisten, Call- und Einsatzlisten, Techniker- und Ressourcenlisten
- Störungs-, Störungshitlisten für Anlagen/Anlagentypen
- Call- und Einsatzhäufigkeiten auf der Zeitachse (pro Woche, pro Monat)
- Materialverbrauch pro Anlage
- Frei definierbare Statistiken, u.v.m.

Besonderes

- Integrierte SMS-/Outlook-Kommunikation
- Knowledgebase
- Schnittstellen zu Routenplanung für Servicetechniker
- Schnittstellen zu mobiler Datenerfassung