



Leistungsbeschreibung

Service und Verträge



Knut Mertens
Marketing- & Vertriebsleiter

 +41 32 624 17 76

 knut.mertens@dynasoft.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkung	3
2. Verträge.....	3
2.1. Erfassen von Verträgen zu Seriennummern	3
2.2. Qualifikationsgruppen für Wartung und Service	4
2.3. Vertragsarten.....	5
2.4. Vertragsstamm	5
2.5. Wartung / Wartungseinsätze	6
2.6. Mobile Rückmeldung der Wartungen	7
2.7. Verrechnungen aus Verträgen abfragen	8
3. Erfassen und Unterhalten von Service- und Reparaturaufträgen	9
3.1. Serviceaufträge	9
3.2. Produkte-Zeilen	10
4. KIS.....	12

1. Vorbemerkung

Das toasca.Service Modul bietet tiefgehende und integrierte Funktionalitäten für Unternehmen an, die sich darauf spezialisiert haben, eine Rundumlösung im Bereich Service und Wartung zu liefern.

Durch die integrierte Datenhaltung kann von jeder Seite der Auftragserfassung in andere Programme (Kundenstamm, Artikelstamm, Seriennummern) verzweigt werden, ohne den aktiven Auftrag verlassen zu müssen.

Beim Service- und Reparaturauftrag können Produkt, Fehler und Verrechnungsart erfasst werden; ist die Charge und Seriennummer bekannt, kann diese mit erfasst werden, womit der dazugehörige Artikel automatisch erkannt wird.

Beim Erfassen des Reparaturauftrages können alle benötigten Ersatzteile erfasst und aufgrund dessen der Kostenvoranschlag, Lieferschein und die Rechnung gedruckt werden.

Ebenso besteht die Möglichkeit der Anlage von Serviceverträgen, die die Periodizität für die automatische Verrechnung regeln. Die periodisch automatische Verrechnung von Service-Abos kann über die Rahmenverträge (Modul Verkaufsauftrag) verwaltet werden. Die Einstellungen wie Periodizität werden aus dem Service-Vertrag übernommen und können spezifisch angepasst werden.

Kundennutzen

- Durch integrierten Ansatz kann umfängliche Kundenhistory über Waren- und Dienstleistungen abgebildet werden
- Effizienter Ressourceneinsatz durch optimale Einsatzplanung

2. Verträge

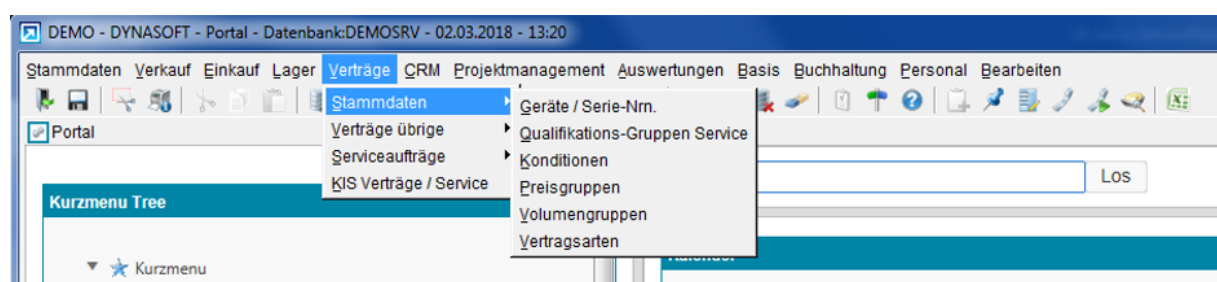


Abbildung 1: Verträgeübersicht

2.1. Erfassen von Verträgen zu Seriennummern

Verträge können auf Seriennummern-Ebene erfasst und unterhalten werden. Zu der Seriennummer werden hierfür Garantie-, Rechnungs- und Standortinformationen hinterlegt.

Geräte für Verträge

Artikel-Nr.	Serie-Nr.	Kunde	aktiv
20-2233	AAA	100108	☒
20-2233	BBB	536981	☒
20-2233	CCC		☒
20-2233	EEE		☒
20-2233	FFF		☒
20-2244	A1	324988	☒
20-2244	A2		☒
20-2244	A3		☒

Artikel-Nr.: 20-2233
Serie-Nr.: AAA
Serie-Nr. Lieferant: AAA-657
Kunde: 100108 3M (Schweiz) AG
Kundenkostenstelle: 100108 3M (Schweiz) AG
Rechnungsempf.: 100108 3M (Schweiz) AG
Standortadresse: 2013 3M (Schweiz) AG
Standortvermerk:
Garantie ab: 01.05.18
Garantiedauer in Mt.: 24

Info: Achtung: Altes Modell, möglicherweise Schaum ersetzen.

Lieferadresse:

Abbildung 2: Übersicht Verträge / Seriennummern

2.2. Qualifikationsgruppen für Wartung und Service

Pro Artikel können Qualifikationsgruppen hinterlegt werden. Daraus wird abgeleitet, welche Techniker, die ebenfalls einer Qualifikationsgruppe zugewiesen sind, für eine Reparatur oder Wartung in Frage kommen.

Qualifikations-Gruppen Service

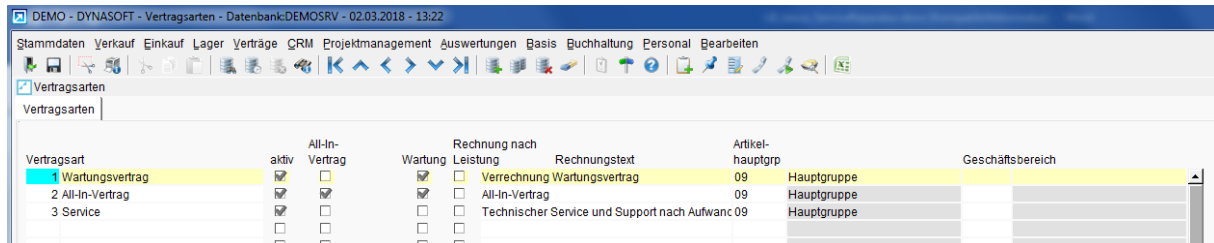
Qual.gruppe	Bezeichnung	Beschreibung	aktiv
ALLES	alle Techniker können Gerät reparieren	Geräte, die von allen Technikern repariert werden können	☒
TECH	Techniker muss technische Details kennen		☒
ELEK	Techniker muss Elektronik kennen		☒
SPEZ	Techniker müssen Spezialisten sein		☒

Beschreibung: Geräte, die von allen Technikern repariert werden können.

Abbildung 3: Qualifikationsgruppen

2.3. Vertragsarten

In den Vertragsarten können verschiedene Eigenschaften der jeweiligen Vertragsarten festgelegt werden. Ein All-in-Vertrag wird z.B. keine Kosten bei einer Reparatur auslösen.

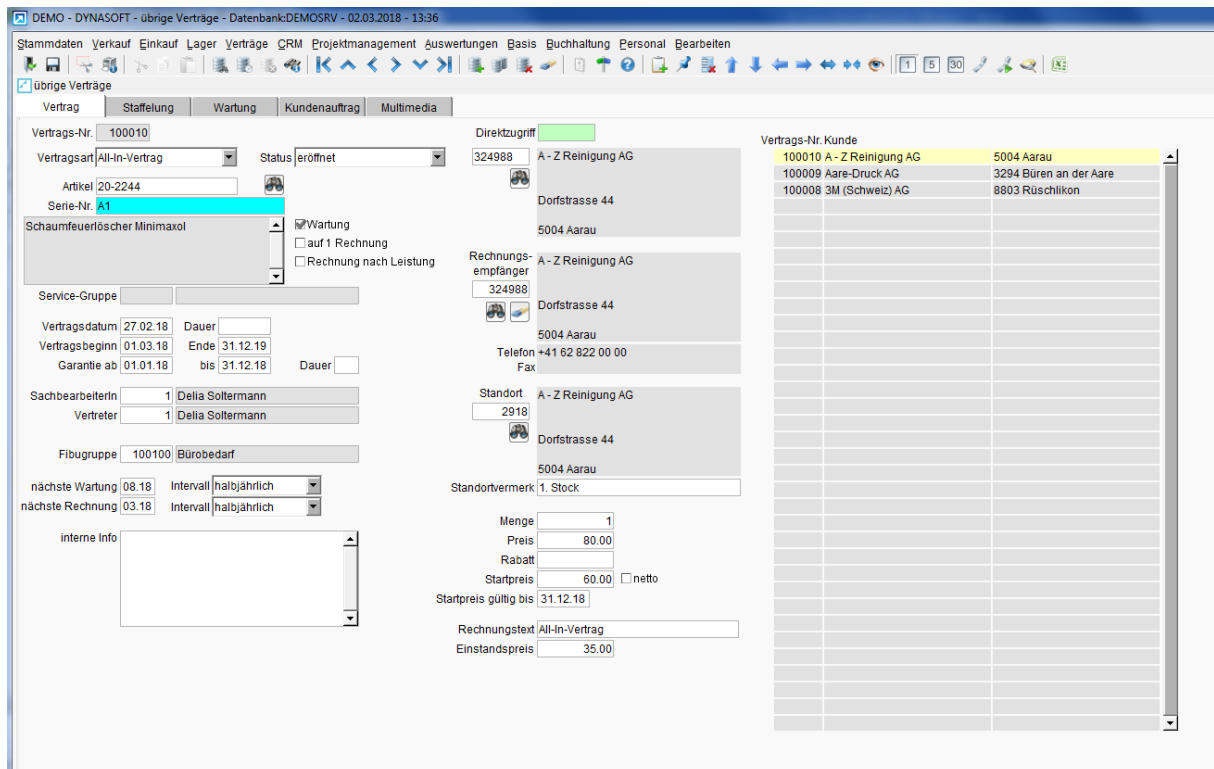


Vertragsart	aktiv	All-In-Vertrag	Wartung	Rechnung nach Leistung	Rechnungstext	Artikel-hauptgrp	Hauptgruppe	Geschäftsbereich
1 Wartungsvertrag	☒	☒	☒	☒	Verrechnung Wartungsvertrag	09	Hauptgruppe	
2 All-In-Vertrag	☒	☒	☒	☒	All-In-Vertrag	09	Hauptgruppe	
3 Service	☒	☒	☒	☒	Technischer Service und Support nach Aufwanc	09	Hauptgruppe	

Abbildung 4: Vertragsarten

2.4. Vertragsstamm

Im Vertragsstamm wird eine Vertragsart (siehe Abschnitt Vertragsart) und verschiedene Laufzeiten, Preisinformationen etc. hinterlegt. Der Vertragsstamm steuert die Wartungsverrechnungen sowie die geplanten Wartungseinsätze.



Vertrags-Nr. 100010
Vertragsart All-In-Vertrag
Status eröffnet
Artikel 20-2244
Serie-Nr. A1
Schaumfeuerlöscher Minimaxol
Service-Gruppe
Vertragsdatum 27.02.18
Vertragsbeginn 01.03.18
Garantie ab 01.01.18
SachbearbeiterIn 1 Delia Soltermann
Vertreter 1 Delia Soltermann
Fibugruppe 100100 Bürobedarf
nächste Wartung 08.18
nächste Rechnung 03.18
interne Info

Direktzugriff
324988 A - Z Reinigung AG
Dorfstrasse 44
5004 Aarau
Rechnungs-empfänger 324988
Dorfstrasse 44
5004 Aarau
Telefon +41 62 822 00 00
Fax
Standort 2918
A - Z Reinigung AG
Dorfstrasse 44
5004 Aarau
Standortvermerk 1. Stock
Menge 1
Preis 80.00
Rabatt
Startpreis 60.00
Startpreis gültig bis 31.12.18
Rechnungstext All-In-Vertrag
Einstandspreis 35.00

Vertrags-Nr. Kunde
100010 A - Z Reinigung AG
5004 Aarau
100009 Aare-Druck AG
3294 Büren an der Aare
100008 3M (Schweiz) AG
8803 Ruschlikon

Abbildung 5: Vertragsstamm

2.5. Wartung / Wartungseinsätze

Die mit Hilfe des Vertragsstammes generierten Wartungseinsätze können gedruckt, verändert und rückgemeldet werden.

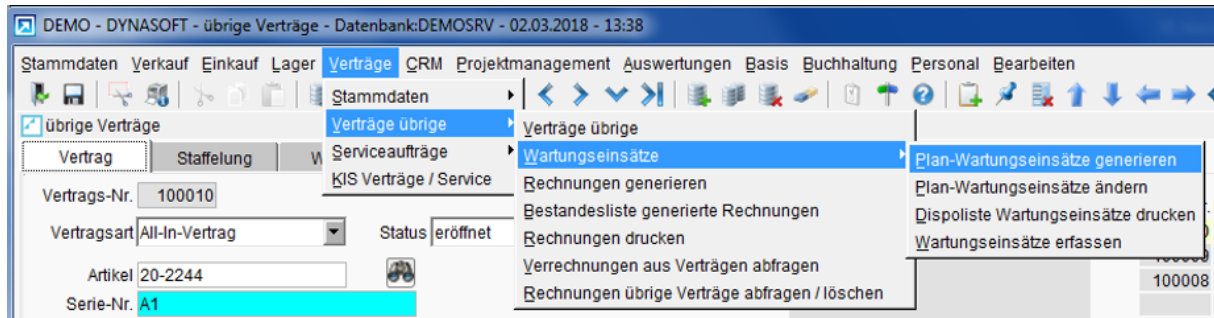


Abbildung 6: Übersicht Wartungseinsätze

2.6. Mobile Rückmeldung der Wartungen

Zudem gibt es die Möglichkeit, die Wartungseinsätze durch die Techniker mobil (Tablet, Handy) zurückzumelden.

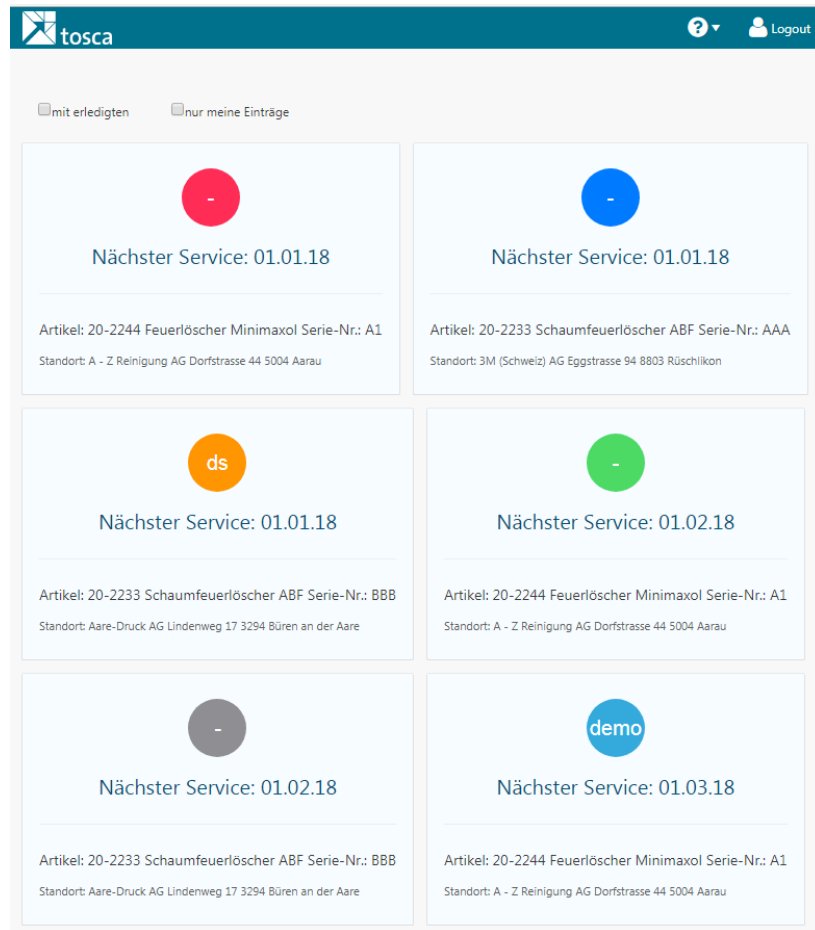


Abbildung 7: tosca.mobile / Übersicht Serviceeinsätze

Rückmelden Service-Einsätze

Vertrags-Nr.

geplant

erledigt

Mitarb.-Nr.

Text

verrechnen

Abbildung 8: tosca.mobile / Rückmeldung Serviceeinsätze

2.7. Verrechnungen aus Verträgen abfragen

Alle verrechneten Rechnungen können nach verschiedenen Kriterien abgefragt werden.

Vertrag/Artikel	Objekt	Rechn. art	RG-Monat	Auftragswert
100008 20-2233	AAA	Rechnung übr	03.2018	60.00
100009 20-2233	BBB	Rechnung übr	03.2018	50.00
100010 20-2244	A1	Rechnung übr	03.2018	60.00

Vertrags-Nr. 100008 **Vertragsart** All-In-Vertrag

Artikel 20-2233 **Objekt** AAA

Schaumfeuerlöscher ABF

Rechnungsart Rechnung übrige

Rechnungsmonat 03.2018 **Periode von** 01.03.18 **bis** 01.02.19

Menge 1.000

Auftraggeber 100108 **3M (Schweiz) AG**

RG-Empfänger 100108 **Eggstrasse 94**

8803 Rüschlikon

Auftrags-Nr. 1008237 **vom** 02.03.18 **Status** bereit Druck Rechnung

Rechnungs-Nr. **vom**

Auftragswert 60.00 **Total** 64.80

© nach Vertragsnummer, RG-Datum fallend
 ○ nach Vertragsnummer, RG-Datum steigend
 ○ nach RG-Datum fallend, Vertragsnummer

Abbildung 9: Vertragsabrechnung

3. Erfassen und Unterhalten von Service- und Reparaturaufträgen

Im Service-Modul werden Reparatur und Serviceaufträge erfasst, unterhalten und verrechnet. Dazu gibt es Kostenvoranschläge, effektive Kosten und verrechnete Kosten. Artikel können mit oder ohne Seriennummern erfasst werden. Garantieansprüche etc. werden, wenn vorhanden, vom entsprechenden Vertrag (siehe Beschreibung 'Verträge') hier berücksichtigt.

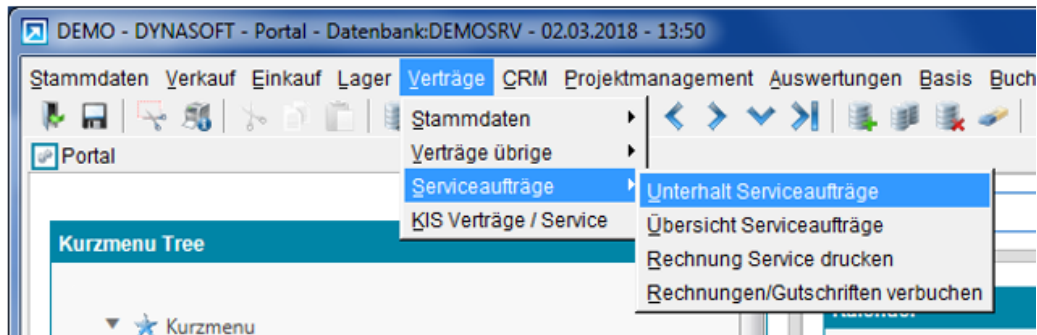


Abbildung 10: Übersicht Serviceaufträge

3.1. Serviceaufträge

Im Serviceauftrag werden Reparatur- und Serviceprozesse abgewickelt. In Service-Kopfdaten werden Termine, Adressinformationen, Sachbearbeiter, Referenzen sowie eventuelle Verknüpfungen zu Kundenaufträgen festgelegt.

Auf drei Seiten werden die Service- und Reparaturaufträge erfasst und unterhalten. Folgende Auftragsarten stehen standardmässig zur Verfügung.

- Serviceauftrag
- Reparaturauftrag
- Interne Dienstleistung
- Storniert / Storno
- Gutschrift

Der Auftragskopf zeigt eine Übersicht aller wichtigen Informationen wie Auftraggeber, Lieferadresse, Rechnungsadresse, Auftragsdatum, Referenz, Versand- und Lieferart, Sachbearbeiter, Vertreter, Zahlungskonditionen etc.

Der grösste Teil dieser Informationen wird direkt aus dem Kundenstamm bezogen, so dass der Auftragskopf nur noch mit minimalem Aufwand abgefüllt werden muss.

Abbildung 11: Serviceauftragskopf

3.2. Produkte-Zeilen

Auf den Service-Positionen werden die zu reparierende Artikel festgelegt. Dazu werden Reparaturmaterial, Hilfsmaterial sowie Reparaturzeiten erfasst. Die Wertberechnung erfolgt jeweils auf 3 Ebenen: Kostenvoranschlag, effektive Kosten, verrechnete Kosten.

In der Übersicht der Produktezeilen werden das Produkt, die Fehleranalyse, sowie die Verrechnung erfasst. Ist die Charge/Seriennummer bekannt, kann diese direkt zur Erfassung eingegeben werden.

Für Service-Aufträge kann eine eigene Stücklistenart angelegt werden. Damit müssen die Reparaturzeilen nicht einzeln, manuell erfasst werden, sondern können als Komponenten über einen Hauptartikel auf den Auftrag generiert werden. Dies zum Beispiel für einen Service oder eine Reparatur, wo immer dieselben Ersatzteile oder Dienstleistungen beansprucht werden.

Mittels der Springfunktion kann von jeder Seite der Auftragserfassung in andere Programme, z.B. Kundenstamm, Termine/Notizen/Aufgaben, Artikelstamm, Seriennummern gesprungen werden, ohne den aktiven Auftrag abschliessen oder speichern zu müssen. Dies ist sehr hilfreich, um während der Auftragserfassung zusätzliche Informationen zu erhalten.

DEMO - DYNASOFT - Unterhalt Serviceaufträge - Datenbank:DEMOSRV - 02.03.2018 - 14:17

Stammdaten Verkauf Einkauf Lager Verträge CRM Projektmanagement Auswertungen Basis Buchhaltung Personal Bearbeiten

Unterhalt Serviceaufträge

Auftragskopf Produkte / Zeilen Artikelzeile Auftragsablauf

Auftrag 2000028 Serviceauftrag bereit Druck Repauftrag 3M (Schweiz) AG 8803 Rüschlikon bewerten

Serie-Nr. / Artikel-Nr.
 AAA
 20-2233

Serie-Nr. AAA Vertrag 100008 Fehleranalyse Service2
 Artikel-Nr. 20-2233
 Schaumfeuerlöscher ABF
 Garantie 01.01.18 FIBU-Gruppe
 Verrechnung Vertrag
 Sachbearb. Rep 1 Della Soltermann

oxidiert
 Beschreibung Undichte Stellen
 interne Info QS sollte angefordert werden.

Reparaturzeilen

Pos.	Artikel-Nr.	Bezeichnung	Menge KV	effektiv	verrech.
1	A 00100013	Diode gelb1206	2		

Artikel 00100013
 Diode gelb 1206

Menge KV 2 Wert KV 10.00 Detail 10.00
 Menge eff. Wert eff. 0.00
 Menge verr. Wert verr. 0.00 Detail 0.00
 Preis 5.00
 Rabatt Einstand 0.00

Abschluss Drucken Funktionen

Abbildung 12 Produktezeilen Serviceauftrag

4. KIS

Das Service-Kundeninformationssystem in to.sca.ERP gibt einen schnellen und kompakten Überblick über die laufenden und erledigten Reparatur- und Serviceaufträge. Aus Sicht Kunde, Artikel oder Seriennummer werden Mengen und Wertinformationen auf verschiedenen Ebenen dargestellt.

Abbildung 13: Status Serviceaufträge