



# Entwicklungsschritt beim ABACUS Service- und Vertragsmanagement Funktionsumfang wird um Serviceauftrag erweitert

Helpdesk, Servicedesk, Hotline, Störungsmeldungen, Servicetickets sind die Schlagworte zur Weiterentwicklung der Applikation Service- und Vertragsmanagement (SVM) der kommenden Version 2007. Sie erhält nun neben dem bereits integrierten Objekt- und Vertragsmanagement mit dem Serviceauftrag ihre dritte Kernfunktion.



Die drei Kernelemente des Service- und Vertragsmanagements

### Serviceauftragsmanagement

Als Basis für den Serviceauftrag stehen das Serviceobjektmanagement für die Verwaltung von Kundenobjekten und das Vertragsmanagement zur Verfügung. Der Serviceauftrag baut auf diesen beiden Teilen auf. Der neue Funktionsteil "Serviceauftrag" übernimmt unter anderem die Prozessschritte der Kunden- und Objektidentifikation, die Prüfung auf Vertragsleistungen, Informationsverteilung, Eskalation, Disposition von Mitarbeitern, Zuweisung von Material, Überwachung der Ausführung sowie Rückmeldung und Rapportierung.

### Schnelle Identifikation

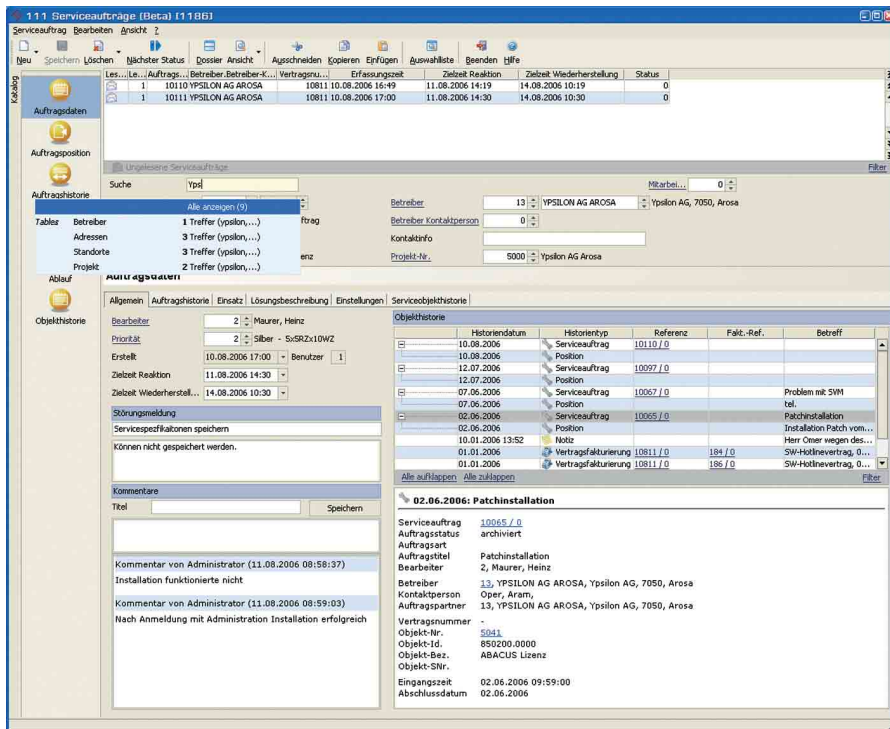
Serviceanfragen von Kunden müssen im System festgehalten werden. Sie können von zuständigen Mitarbeitern an einer Hotline, bzw. einem Service- oder Helpdesk entgegengenommen werden. Dabei steht ein zeitkritischer Vorgang an. Damit dieser sich, wenn ein Kunde beispielsweise am Telefon warten muss, effizient abwickeln lässt, stehen mehrere leistungsfähige Funktionen zur Verfügung. Dank der in der Erfassungsmaske integrierten Volltextsuche etwa können Anrufer und betroffenes Objekt über beliebige Suchbegriffe sekundenschnell ermittelt werden. Es funktioniert unabhängig davon, ob ein Anrufer den Namen seiner Firma, den eigenen Namen, die Objektbezeichnung, eine Serien- oder Inventarnummer, einen Projektnamen oder eine Vertragsnummer nennt; die Identifikation kann über ein einziges Suchfeld eingeleitet werden.

### Prüfung und Zuweisung

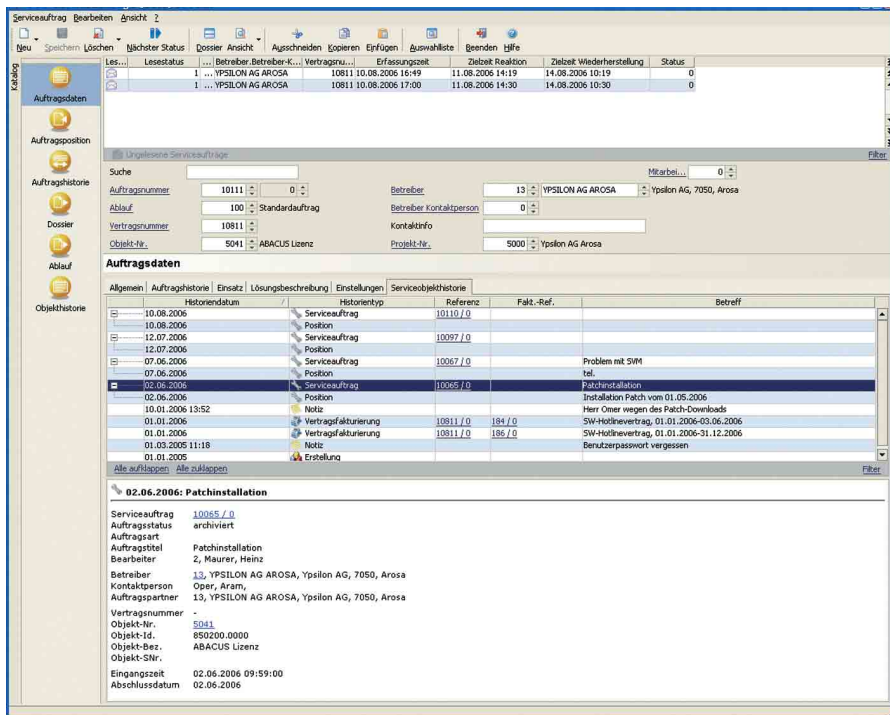
Nach der Identifikation des Kunden und des betroffenen Objekts werden wichtige Informationen für die weitere Bearbeitung der Anfrage automatisch angezeigt. Ein wichtiges Element dazu ist der Vertrag. Vorhandene Serviceverträge für einen Kunden liefern Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sowie Informationen über den Grad der Abdeckung der zu leistenden Arbeiten für den Serviceauftrag. Die Objektgeschichte indes liefert chronologisch wichtige Informationen über das betroffene Serviceobjekt. Der Bearbeiter des Auftrags kann sich damit sofort über die vorher auf dem Serviceobjekt ausgeführten Reparaturen oder Serviceleistungen ins Bild setzen und entsprechend reagieren.



Teilprozesse des Serviceauftrags



Identifikation des Kunden mittels integrierter Volltextsuche



Chronologische Historie eines Serviceobjekts

## Integrale Ablaufsteuerung mit Auftragshistorie

Die Ablaufsteuerung sorgt in der Folge dafür, dass der Serviceauftrag die richtigen Stellen durchläuft. Sie ist ein frei definierbarer Workflow, der eine beliebige Anzahl Aktionen inklusive Iterationen durchlaufen kann. Die passende Ablaufsteuerung wird beim Anlegen des Serviceauftrags gespeichert und begleitet diesen von der Erfassung über die Ausführung bis zur Archivierung. Jede Aktion der Ablaufsteuerung kann wahlweise protokolliert werden. So können Bearbeiterwechsel, Ausdrücke von Dokumenten und das Erfassen von Positionen auf dem Serviceauftrag chronologisch festgehalten werden.

## Ausführung, Rückmeldung, Rapportierung und Fakturierung

Serviceaufträge lassen sich im günstigsten Fall sofort erledigen, ohne dass ein Besuch vor Ort notwendig wäre. Andernfalls stellt der Serviceauftrag die notwendigen Funktionen zur Verfügung, um einen "Vor-Ort-Besuch" oder eine interne Reparatur durchzuführen. Das Vorschlagen und Festlegen von Besuchsterminen, das vorgängige Zuweisen von Ersatzmaterial für den Serviceauftrag oder das Vorschlagen von Kilometerpauschalen anhand vorerfasster Daten auf dem Kundenstandort sind weitere Funktionen, die den Anwender bei seinen Arbeiten unterstützen.

Die von Mitarbeitern intern und extern geleisteten Stunden sowie verbrauchtes Material können direkt auf dem Serviceauftrag rapportiert werden. Diese Stunden lassen sich auf Wunsch direkt an die Vollzeitrapportierung in AbaProject übergeben. Der Serviceauftrag prüft automatisch, ob erfasste Leistungen, Material oder Fahr- und Reisekosten durch vorhandene Serviceverträge abgedeckt sind. Dementsprechend werden diese Positionen so markiert, dass sie nicht fakturiert werden. Nicht abgedeckte Leistungen können direkt aus dem Serviceauftrag an die Fakturierung der Auftragsbearbeitung oder an die Leistungs-

# SVM

abrechnung in AbaProject weitergegeben werden. Verwendetes Material wird beim Einsatz der Lagerbuchhaltung in der Auftragsbearbeitung direkt bei der Erfassung der Position auf dem Serviceauftrag vom gewünschten Lager abgebucht.

## Überwachung und Steuerung der Serviceaufträge

Aus der Ablaufsteuerung des Serviceauftrags heraus lassen sich interne und externe Stellen beispielsweise via E-Mail informieren. So können Kunden laufend über den aktuellen Stand ihres Servicetickets informiert werden. Auch intern ist eine Benachrichtigung der beteiligten Mitarbeiter via E-Mail möglich. Ein einfaches Eskalationsmanagement und systemintegrierte Trigger sorgen dafür, dass überfällige oder zu lange unbearbeitete Serviceaufträge erkannt und unverzüglich an die richtigen Stellen etwa via E-Mail weitergeleitet werden. Serviceaufträge können entweder direkt einem bestimmten Mitarbeiter oder einem Servicepool zugeordnet werden, deren Teilnehmer dann aus dem Pool einzelne Serviceaufträge übernehmen und bearbeiten können.

## Aktualisierung der Objekthistorie

Alle wichtigen Informationen über einen Serviceauftrag und dessen Einzelpositionen wie Material, Leistung und Zusatzkosten sind nach Abschluss des Serviceauftrags auf dem entsprechenden Serviceobjekt ersichtlich. Von da aus kann via Link direkt auf einen archivierten Serviceauftrag gesprungen werden.

## Service- und Vertragsmanagement (Richtpreise Single-User)

Grundversion mit Serviceobjekt-, Vertrags- und Serviceauftragsmanagement <sup>1)</sup> Fr. 4'500.–

Option Mandanten Fr. 1'500.–  
Option Fremdwährungen Fr. 800.–

<sup>1)</sup> Grundversion der Auftragsbearbeitung für Fakturierung notwendig

Preise exkl. MWST

## Verfügbarkeit und Ausblick

Die beschriebene Funktionalität wird mit der Version 2007 zur Verfügung stehen. Im nächsten Entwicklungsschritt ist vorgesehen, die Mitarbeiter- und Materialplanung sowie den Einsatz der Software auf mobilen Endgeräten zu realisieren. •

