

Objektverwaltung, Anlage und Service:

Serviceabwicklung mit der SD WIN Objekt und Anlagenverwaltung, Export von Servicedaten an die Techniker, Erstellung von Rechnungen



**SD WIN
2014**

Inhalt

ABLAUF SERVICEAUFTRAG SD-WIN:	2
Grundsätzlich:.....	2
Auftrag erstellen aus dem Objektstamm:	6
Export von xml daten aus SD-WIN:.....	8
import von xml daten aus SD-WIN:	9
Erfassen vom service-report des technikers:.....	10
Material fehlt und ist zu bestellen:	10
Anlage von servicebericht:	10
Beleg retour an die zentrale:	12
Bestellung:.....	13
Eingang der bestellten ware:	14
Einbau der bestellten ersatzteile:	14
Verrechnung bei mehreren besuchen vor ort:	14
Erstellung der Rechnung:	15

ABLAUF SERVICEAUFTRAG SD-WIN:

Grundsätzlich:

Je nach Geschäftsart können Sie die zu reparierenden Geräte in den Stammdaten in die verschiedensten Gruppen unterteilen – darauf gehen wir in dieser Beschreibung aber nicht ein. Wir behandeln hier nur den eigentlichen Ablauf der Serviceannahme und das Ausfüllen der Datenblätter für eine nachträgliche Verrechnung. Ob die Verrechnung an den Kunden oder an einen Lieferanten geht, ist vom jeweils zuständigen Personal zu checken.

Anruf Kunde – was ist zu tun?

Ist der Kunde **NICHT** bekannt, verzweigen Sie in den Adressenstamm und suchen den Kunden. Falls der Kunde noch nicht existiert, ist die Neuanlage von Adresse und Gerät natürlich die Voraussetzung.

Wenn der Kunde vom Namen bekannt ist und er läßt uns wissen, es handelt sich um ein Gerät, welches bereits in unserer Kartei steht, dann können Sie **OHNE** Aufruf des Adressenstammes gleich in den **OBJEKTSTAMM** verzweigen und das Gerät mit dem Namen des Kunden suchen.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Suchbegriff** (Search term): A text input field containing "schürer", highlighted with a red circle.
- Suchfeld** (Search field): A dropdown menu.
- Strasse** (Street): A text input field.
- Name 1** and **Name 2**: Text input fields for names.
- Plz/Ort** (Postal code/Location): A text input field.
- Land** (Country): A text input field.
- Letzte Änderung** (Last change): A section with two empty text input fields.
- Toolbar**: A row of icons including a left arrow, binoculars, a right arrow, a document, a pencil, a document with lines, a trash can, an information icon, a checkmark, and a red X.

Nach dem Auslösen des Suchvorganges sehen wir eine Auflistung aller Geräte, die auf diese Suchbezeichnung passen und können das gewünschte Gerät aussuchen.

ID	Objek...	Objektname	Eigentümer	Name 1	Standort Name 1	Bezeichnung	Seri...
20141300	99999	test	10015	Schürer Horst		testgerät La...	4711
20141300	99999	test	10015	Schürer Horst		testgerät UVW	4711

Mit einem Doppelklick haben wir dann die dazu gehörende Adresse auf dem Bildschirm und können über den **Infobutton** in die Geräteliste aufrufen.

Code	Value	Code	Value
FEM4.004	FEM4.004	Tragkraft	0,00
Gasprüfung	Gasprüfung	Bauhöhe	0,00
Dieselpfprüfung	Dieselpfprüfung	Hubhöhe	0,00
BGV A3	BGV A3	Freihub	0,00
F4	Feld 4	Gabellänge	0,00

Mit einem Klick auf das **+ Zeichen** können wir die Detaildaten vom ausgewählten Gerät oder bereits bestehende Serviceaufträge für dieses Gerät nachsehen

Objekt [1/20141300]

Bericht

Datum: 30.07.2014 Auftrag: 0 Beginn: 14:00

Mitarbeiter: 15 Berndt, Daniel Ende: 15:30

Fehlercodes

Text Prüfung Fahrtkosten Sonstiges

das Gerät hat Probleme mit der Kraftübertragung, die erforderlichen Teile neu eingebaut, getestet

Sie sehen auf einen Blick, welcher Mitarbeiter an welchem Tag Reparaturen ausgeführt hat, im Text ist nachlesbar, was gemacht wurde.

Objekt [1/20141300]

Bericht

Datum: 30.07.2014 Auftrag: 0 Beginn: 14:00

Mitarbeiter: 15 Berndt, Daniel Ende: 15:30

Fehlercodes

Text Prüfung Fahrtkosten Sonstiges

FEM 4.004/BGV D27 30.07.2014

Wartung jährlich

Wartung 1/2 Jahr

Gasprüfung jährlich

Gasprüfung 1/2 Jahr

Qualität

Ist Gerät in Ordnung

Bemerkung

alles OK!

Im Prüfungsbereich können Daten und Messwerte der Prüfungen eingegeben werden




Fahrtkosten, siehe Bild unten, können hier ebenfalls vermerkt werden

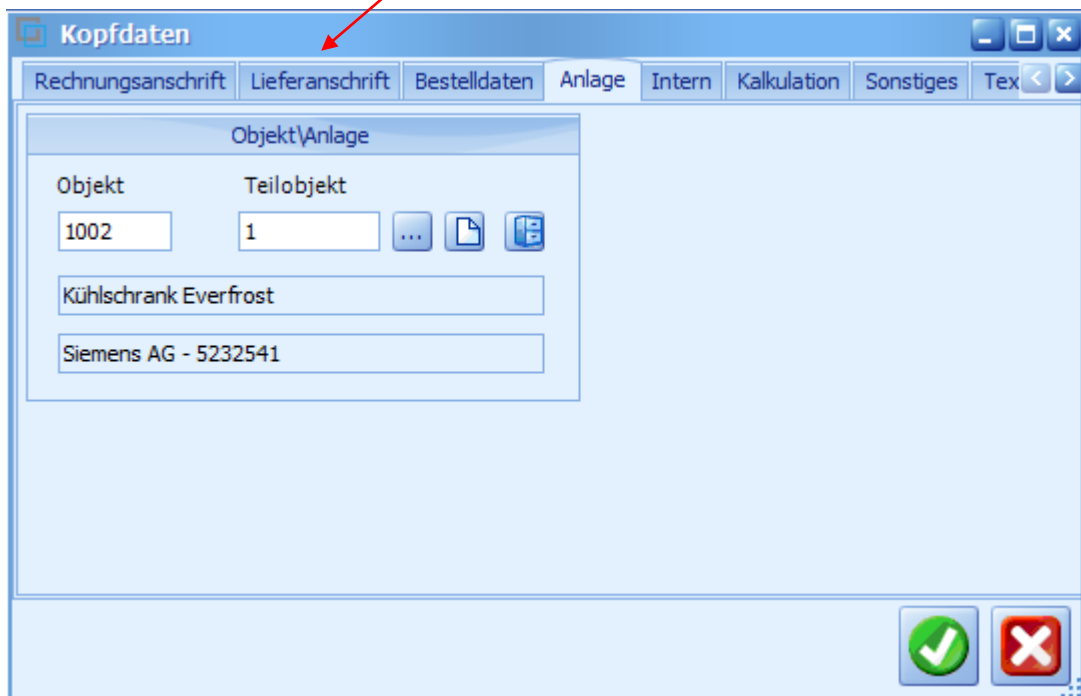
Unter Sonstiges stehen nochmals 5 freie Felder für unterschiedliche Werte und Eintragungen zur Verfügung.
Die Namen dieser Werte werden über den Anlagenstamm festgelegt und kann so ganz spezifische Daten, je nach Gerätetyp, enthalten.

Auftrag erstellen aus dem Objektstamm:

Haben wir im laufenden Telefonat mit dem Kunden das entsprechende Gerät gefunden und ausgesucht, können wir mit einem Klick auf dieses Symbol einen neuen Serviceauftrag anlegen (Sie stehen dabei mit dem Cursor links auf dem Gerät, **NICHT** auf einem bereits bestehenden Serviceauftrag!

Nach dem Klick erhalten Sie die Kopfdaten des Kunden, wichtig ist hier die Lasche „Anlage“ – da ist der Verweis auf das gewählte Objekt. Mit einem Klick auf diesen Button können die Detaildaten vom Objekt aufgerufen werden.

An dieser Stelle können Sie über die 3 Punkte  ein anderes Gerät auswählen, mit einem Klick auf  können Sie ein neues Teilobjekt/Gerät anlegen. Mit einem Klick auf  können Sie sich die Detaildaten vom bereits ausgewählten Objekt/ Gerät /Anlage ansehen



Sind sämtliche Detaildaten eingetragen – falls dies in dieser Situation möglich ist, verzweigen Sie in die Kopfdaten und können mit einem Klick auf den grünen **OK Button** den Serviceauftrag anlegen lassen.

Je nach unter Daten\Stammdaten\Formulare-Dokumente eingestellten Formularen für den Kundendienstauftrag wird das dafür vorgesehene Formular eingelesen. Sie können, je nach Anlagenart auch andere Formularvorlagen einlesen und die restlichen Daten wie Arbeitsanweisungen und zusätzliche Infos eintragen.

Lieferanschrift :	Rechnungsanschrift:	
Schürer Horst	Schürer Horst	
	7522 Strem	
Steinfurt 58		
7522 Strem		
Ansprechpartner :		
+43 664 926 9666		
		Termin
		ca.: Uhr
		Sachbearbeiter:
Serviceauftrag Nr. 20141304	Datum	24.08.2014
	Kunden-Nr.	10015

Fahrzeug Art	Stapler	Betriebsstunden	5324
Hersteller	Jungheinrich AG	Fahrzeugnummer:	GS 985
Typ	Steyer	Gasprüfung:	Gasprüfung
Seriennummer	4711	FEM4.004 Prüfung	FEM4.004
Baujahr	1963	BGV A3 Prüfung	BGV A3
		Dieselprüfung	Dieselprüfung

Arbeitshinweis:

Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge/Einh.	E-Preis €	Preis per	G-Preis €

ausgeführte Arbeiten: _____

ausgeführt von: _____ Datum: _____
 (Monteur) Unterschrift (Druckbuchstaben)

Auftraggeber: _____ Datum: _____
 (Monteur) Unterschrift (Druckbuchstaben)

- | | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <input type="radio"/> | Reparatur | <input type="radio"/> | Arbeit beendet |
| <input type="radio"/> | Reparatur laut Angebot | <input type="radio"/> | Arbeit wird fortgeführt |

Nach dem Eintragen von Restdaten oder einfach der Kontrolle der bereits eingetragenen Daten können Sie diesen Auftrag ausdrucken und in die Werkstätte zur weiteren Bearbeitung geben.

Falls Sie Filialen oder Techniker haben, die unterwegs sind, können Sie diese Aufträge per XML Datei exportieren. Diese XML Datei können Sie an den Techniker weitergeben – entweder über das Netzwerk oder per Email übers Internet.

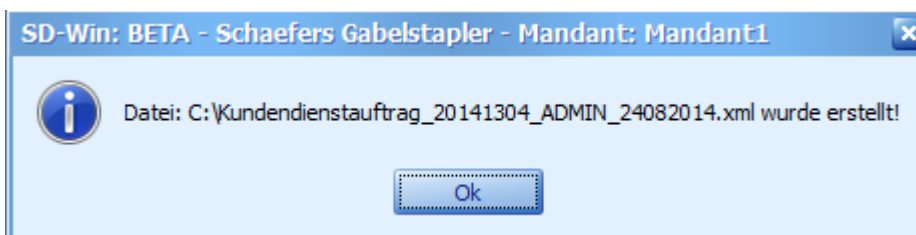
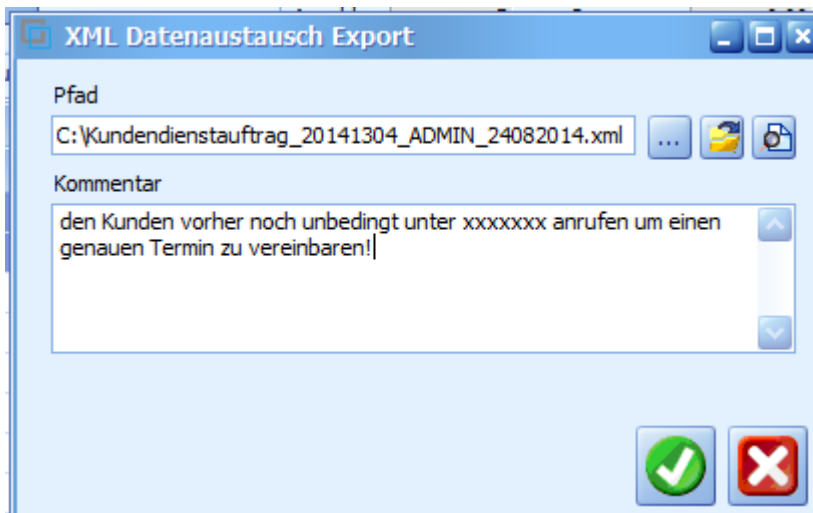
Export von xml daten aus SD-WIN:

Wenn Sie Kundendienstaufträge an die Technik oder anderen Mitarbeiter im Außendienst weitergeben wollen, gehen Sie in die Übersicht der Kundendienstaufträge und markieren das entsprechende Dokument.

Mit einem Klick auf das **Exportzeichen** können Sie das Dokument an einen beliebigen Ort auf dem Rechner exportieren.



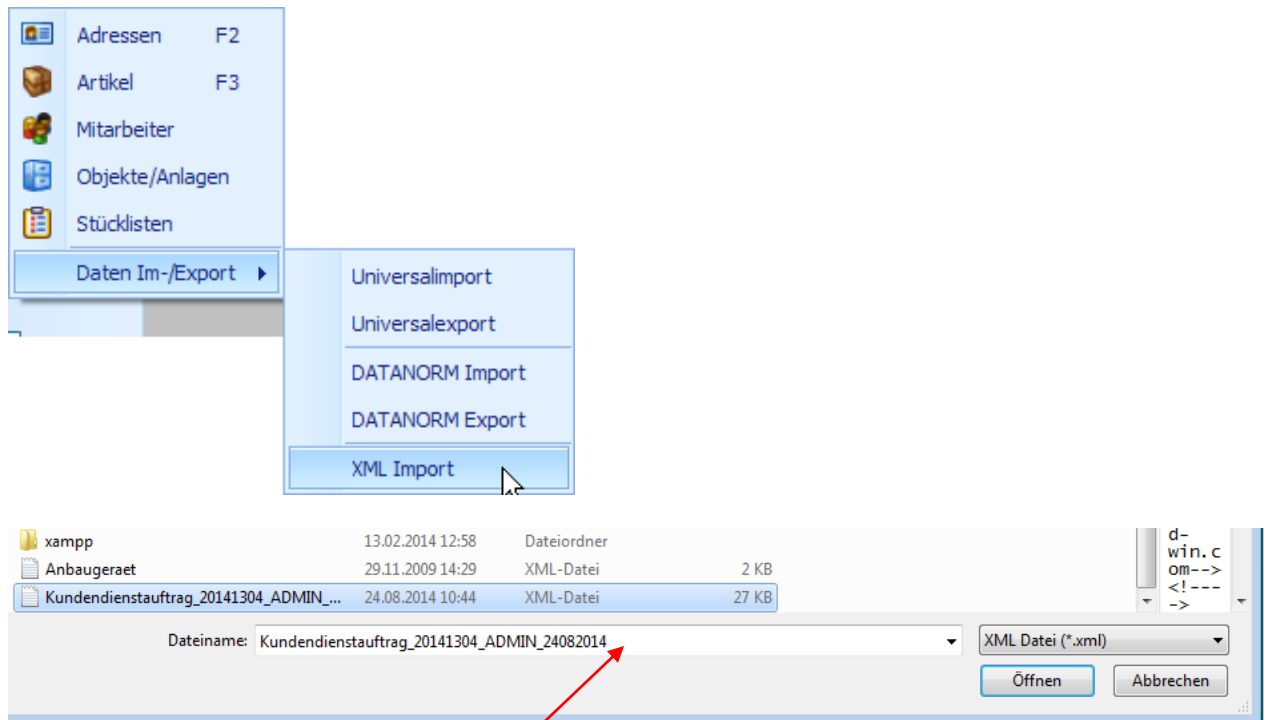
Nach dem Klick geht ein weiteres Fenster auf, zeigt den bis dato eingestellten Exportpfad und bietet Platz für eine Nachricht als Hinweis für den Techniker. Dieser Pfad kann nach Belieben umgestellt werden.



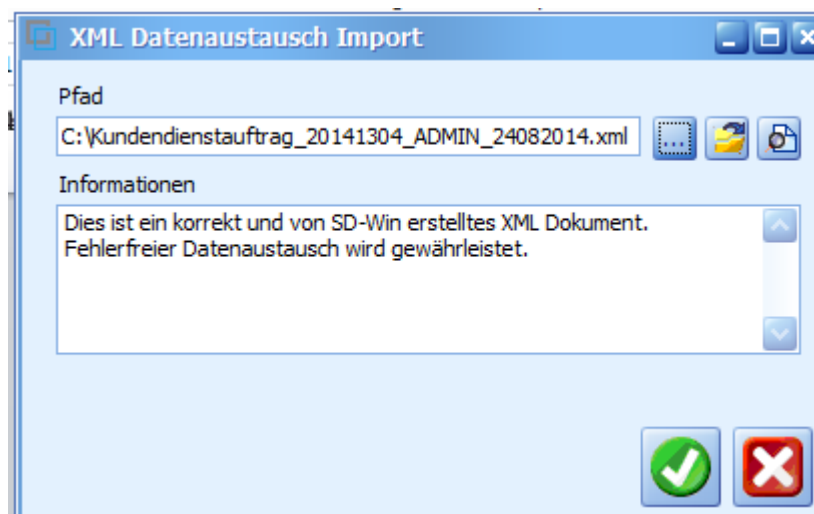
Nach dem Klick auf den **OK-Button** kommt die Vollzugsmeldung – Datei wurde erstellt!

import von xml daten aus SD-WIN:

Nachdem der Techniker (oder wer auch immer) die Daten erhalten hat, können über das Menü **Stammdaten\Datenimport** die Daten eingelesen werden.



Über diesen Button kann die entsprechende Datei gesucht werden, nachdem die Datei ausgewählt wurde, wird, falls vorhanden, der Zusatztext als Information angezeigt.



Nach dem Klick auf den **OK Button** kommt die Vollzugsmeldung für den Import, die Datei befindet sich nun im System und steht für weitere Bearbeitung zur Verfügung.

Erfassen vom service-report des technikers:

Der Techniker ist nun vor Ort, hat das entsprechende Gerät gesichtet, den Schaden gesichtet. Nun kann die Reparatur sofort ausgeführt werden (falls die Ersatzteile vorhanden sind), oder es wird vom Techniker aufgenommen, welche Teile in der Zentrale zu bestellen sind.

Material fehlt und ist zu bestellen:

Der Techniker eruiert das fehlende Material und trägt dieses in den Kundendienstauftrag ein. Mit einem Doppelklick wird der Kundendienstauftrag geöffnet, mit einem rechten Mausklick kann das Dokument für die Bearbeitung geöffnet werden.


Eingetragen werden der bisherige Arbeitsbericht und das für die Reparatur notwendige Material.

Kundendienstauftrag				Nummer	00001002		
Reparatur				Datum	16.09.2008		
<u>Arbeitsanweisung:</u>				Ihre Kunden-Nr.	10000		
<u>Arbeitsbericht:</u>							
Der Antriebsriemen für den Schleudermotor ist defekt							
<u>Materialverbrauch:</u>							
Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge/Einh.	E-Preis €	Preis per	G-Preis €	
1.	999999	Antriebsriemen für E-Motor XYZ G-825	1,00 Stck	2,89	1	2,89	

Anlage von servicebericht:

Nachdem Eintragen dieser Daten in den Kundendienstauftrag kann dann ein Servicebericht angelegt werden.

Dazu verzweigen Sie zu dem Objekt und stellen sich auf die nächste freie Serviceberichtsstelle um den neuen Bericht anzulegen.

Mit einem Klick auf den **Neu-Button**  wird automatisch ein neuer Servicebericht angelegt und zur Bearbeitung freigegeben. Der Techniker kann die notwendigen Daten in die entsprechenden Felder eintragen.

Einzutragen sind die oben dargestellten Daten:

- Verknüpfung mit dem Auftrag
- Beginn und Ende
- Welcher Mitarbeiter
- Welche Fehlercodes können zugeordnet werden?
- Freies Textfeld für Beschreibung

Weiter geht es mit den Prüfungsvermerken, ist das Gerät in Ordnung und freier Text dazu

Text	Prüfung	Fahrtkosten	Sonstiges
Abfahrt		<input type="text" value="0,00"/>	<input type="checkbox"/> Fahrtzeit in Gesamtzeit inkludiert
Ankunft		<input type="text" value="0,00"/>	
gefahrte KM		<input type="text" value="0,00"/>	
Fahrtzeit WW		<input type="text" value="0,00"/>	

Vermerk über die bis dato angefallenen Fahrtkosten (Kilometerleistung, Fahrzeiten)

Text	Prüfung	Fahrtkosten	Sonstiges
Arbeitswert		<input type="text"/>	
Wegewert		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>	
Fahrt Elux		<input type="text" value="0,00"/>	
Garantiepausch		<input type="text" value="0,00"/>	

Unter Sonstiges können Arbeits- und Wegewerte sowie vereinbarte Pauschalen eingetragen werden.



Mit dem  kann der Servicebericht abgespeichert werden.

Beleg retour an die zentrale:

Nachdem die Daten vollständig (soweit vorhanden), eingetragen worden sind, kann der Beleg über den XML-Export wieder an die Zentrale zur weiteren Bearbeitung übermittelt werden.

ARBEITEN IN DER ZENTRALE:

In der Zentrale wird der Bericht über den XML-Import wieder in das System eingelesen und von einem Mitarbeiter kontrolliert.

Dabei können sich folgende Situationen ergeben:

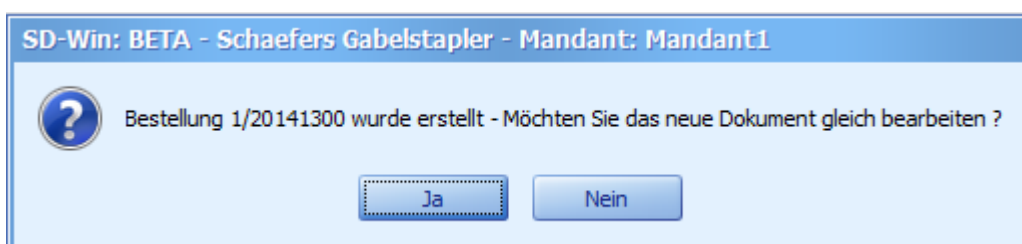
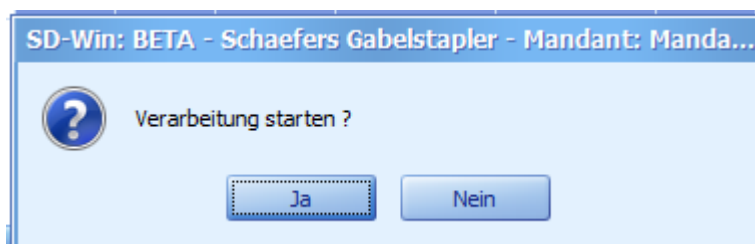
- Bereitstellung von Material (wenn im Lager vorhanden)
- Bestellung von benötigtem Material (wenn nicht vorhanden)
- Eintragung von fehlenden Daten
- Erstellung von Rechnung

Bestellung:

Ist eine Bestellung notwendig, wird der Kundendienstauftrag geöffnet und über **Dokument\Übernehmen\Bestellung** kann der Bestellvorgang automatisiert abgewickelt werden.



Eine neue Maske erscheint am Bildschirm und stellt die im Kundendienstauftrag eingetragenen Artikel zur Verfügung. Die zu bestellenden Artikel können dann markiert, bzw. demarkiert werden und mit dem **OK.Button** wird die Verarbeitung gestartet.



Anschließend kann die Bestellung weiter bearbeitet werden (zusätzliche Artikel können angefügt werden, die Mengen verändert usw.)



Über den **Export Button** können die Daten dann an einen dafür vorgesehenen Ordner exportiert werden. Es werden die Daten pro Bestellung immer an die bereits existierende Datei angehängt.

Nach der erfolgreicher Übermittlung dieser Daten an den Lieferanten ist die Datei zu löschen!

Eingang der bestellten ware:

Sobald die Ware geliefert wird, kann aus der Bestellung ein Eingangslieferschein gemacht werden. Die Ware wird in dieser Abarbeitung an das (dafür vorgesehene) Lager geliefert.

Zur Entlastung des Lagers wird anschließend ein Lieferschein an den Kunden erstellt.

Einbau der bestellten ersatzteile:

Der Techniker bekommt die Ersatzteile und baut diese beim Kunden ein. Anschließend wird das Gerät auf die Funktionen geprüft, dann wird ein neuer Servicebericht angelegt (wie oben beschrieben) – die restlichen Daten eingetragen und dann an die Zentrale übermittelt.

Verrechnung bei mehreren besuchen vor ort:

Im Prinzip wird das genauso wie oben beschrieben abgewickelt, nur das in diesem Fall mehrere Besuche vor Ort waren. Damit gibt es auch möglicherweise mehrere Pauschalen bzw. Stunden oder Fahrkilometer zu verrechnen.

Das liegt im Ermessen der abrechnenden Person und wird vom Programm nicht automatisiert.

Erstellung der Rechnung:

Nachdem die entsprechenden Artikel und Lohnstunden in den Kundendienstauftrag eingetragen worden sind, können Sie daraus eine Rechnung erstellen.

Lieferanschrift :
Schürer Horst

Steinfurt 58
7522 Strem

Ansprechpartner :

+43 664 926 9666

Rechnungsanschrift:
Schürer Horst
7522 Strem

Termin
ca.: Uhr
Sachbearbeiter:

Serviceauftrag Nr. 20141304

Datum
Kunden-Nr.

24.08.2014
10015

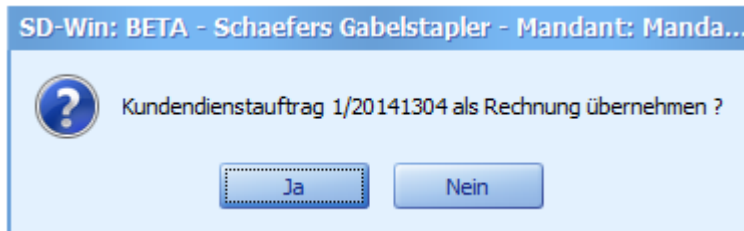
Fahrzeug Art Stapler
Hersteller Jungheinrich AG
Typ Steyer
Seriennummer 4711
Baujahr 1963

Betriebsstunden 5324
Fahrzeugnummer: GS 985
Gasprüfung: Gasprüfung
FEM4.004 Prüfung FEM4.004
BGV A3 Prüfung BGV A3
Dieselprüfung Dieselprüfung

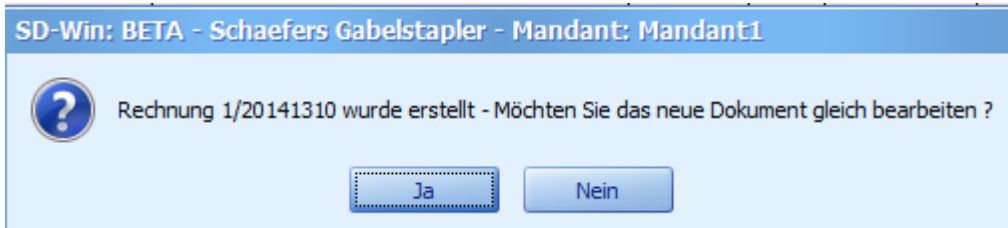
Arbeitshinweis:

Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge/Einh.		E-Preis €	Preis per	G-Preis €
1.	10001399	Steuerriemen f. Motorsteuerung	1,00	Stk	98,15	1	98,15
2.	10002622	ATF - ÖL 2	3,50	Stk	5,68	1	19,88
3.	10000007	Kabel A 10 CM	5,50	Stk	1,45	1	7,98
4.	10000027	Schütz 80V St.	2,00	Stk	265,30	1	530,60
5.	10001551	Monteur: Wagner Martin	2,50	Stk	39,50	1	98,75
6.	10001553	Monteur: Mike Schlott	1,20	Stk	39,50	1	47,40
...							

Klicken Sie dazu auf Dokument\übernehmen\Rechnung



Bestätigen Sie mit ja



Bestätigen Sie wieder, dann kommen Sie direkt in die erstellte Rechnung, die entsprechenden Preise und die zu verrechnende Mehrwertsteuer ist von den dafür eingestellten Daten abhängig.

Die Fahrzeugdaten werden exakt aus dem Kundendienstauftrag übernommen und in der Rechnung angedruckt.

Selbstverständlich sind auch diese Daten in der Rechnung noch änderbar.

Kunden-Nr:
Kundendaten:
UID
Tel:
Bericht-Nr:
Fahrzeug Art
Hersteller
Typ
Seriennummer
Baujahr

Serviceauftrag:
Kundendienstauftrag
20141304

Stapler
Jungheinrich AG
Steyer
4711
1963

Sachbearbeiter:

Betriebsstunden 5324
Fahrzeugnummer: GS 985
Gasprüfung: Gasprüfung
FEM4.004 Prüfung FEM4.004
BGV A3 Prüfung BGV A3
Dieselprüfung Dieselprüfung

Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge/Einh.	E-Preis €	Preis per	G-Preis €
1.	10001399	Steuerrriemen f. Motorsteuerung	1,00 Stk	98,15	1	98,15
2.	10002622	ATF - ÖL 2	3,50 Stk	5,68	1	19,88
3.	10000007	Kabel A 10 CM	5,50 Stk	1,45	1	7,98
4.	10000027	Schütz 80V St.	2,00 Stk	265,30	1	530,60
5.	10001551	Monteur: Wagner Martin	2,50 Stk	39,50	1	98,75
6.	10001553	Monteur: Mike Schlott	1,20 Stk	39,50	1	47,40

...

Sparkasse Allgäu, BLZ - 733 500 00, Kto. Nr. - 0780679803
IBAN DE92733500000780679803, BIC BYLADEM1ALG

Steuer Nr.: 125/152/94307
Ust-ID: DE 257770898

VR Bank KF- OAL EG, BLZ 734 600 46, Kto. Nr. 200722073
IBAN DE05734600460200722073, BIC GEODEF1KFB

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Es gelten ausschließlich unsere Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

Seite 2 von 2 zu unserer Rechnung Nr. 20141310 vom 24.08.2014

Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge/Einh.	E-Preis €	Preis per	G-Preis €
------	----------	-------------	-------------	--------------	--------------	--------------

Nettobetrag	€	802,76
./. 0,00 %	€	0,00
+ Mwst. 0,00 %	€	0,00
Bruttobetrag	€	802,76