

Service & Wartung

Die Basis für sehr guten Kundenservice



Der Preis und die Qualität des Produktes sind vorrangige Faktoren bei jeder Kaufentscheidung. Handelt es sich jedoch um Investitionsgüter wie Geräte, Maschinen oder Anlagen, so spielt auch der Kundendienst des Herstellers eine große Rolle. Ein guter Service wiegt so manch günstigeres Angebot von Mitbewerbern auf. Ein Kundendienst muss alle nötigen Wartungsdaten kennen um schnell und qualifiziert das Problem des Kunden zu beheben. Schließlich führen Produktivausfälle nicht nur zu Unstimmigkeiten unter allen Beteiligten, sondern oftmals auch zu gerichtlichen Auseinandersetzungen und hohen Konventionalstrafen. Das Modul Service & Wartung unterstützt beim Aufbau eines professionellen Kundendienstes.

Sage b7.3 - 07030000

Historie Bearbeiten Basis Extras MMV Info Hilfe

Administrator Firma 1 e73tuo
Mit Variantenabhandlung Firma 1 / Werk 1

Suchbegriff...

Servicevorgänge (wv800)

Funktionen Maskeninitialwerte

IDENTIFIKATION DER DATEN ANSCHRIFTEN

Servicenummer: SP00000023
Kunde: 400

Fred Loggermann GmbH
65432 Industrieweg 23
65432 Wiesbaden

Serviceauftrag Grunddaten Vorgänge Serviceposition Texte

AnschriftenNr: 1 | 000000001420
Name: Fred Loggermann GmbH
Werk Ruststadt
Gewerbegebiet 40
87520 Ruststadt

Serviceart: 5 Reparatur
Servicetyp: 2 Mechanische Reparatur
Service Status: 2 In Bearbeitung
Service Grund: 4 Reparatur und Wartungsauftrag

Auftragsnummer: A100102 | 10 Auftragsdatum: 15.12.2015
Angebotsnummer: | 0 Angebotsdatum:
Bestellnummer: | 0 Bestelldatum:
Anfragenummer: | 0 Anfragedatum:

MaschinenNr: 200 Drehmaschine
Teilenummer: 10020FM Benennung: Fräsmaschine
Seriennummer: 200 Werkstoff:

Bearbeiter: norris Chuck Norris Benutzer Neu: Neuanlage am:
Wiedervorlage: 22.12.2015 Benutzer Änd: Änderung am:

wv_dat(Date and Time 10) | Wiedervorlagedatum | Satz: wurde geändert | 100%

Stammdaten

Der Gerätestamm enthält alle Informationen eines Produktes von der Produktion an, über den gesamten Lebenszyklus. Unter einer eindeutigen Identifikationsnummer werden Standort, Einbauteile, und alle anderen Stammdaten festgehalten. Individuelle Eigenschaften können flexibel durch neue Gerätemerkmale ergänzt und beschrieben werden. Der Monteurstamm wird dann benötigt, wenn durch den Techniker vor Ort Leistungen erbracht werden. Er enthält neben den Personalien und Adressdaten auch Informationen über Qualifikationen und geplante Abwesenheitszeiträume (z. B. Urlaub). Auch hier können bei Bedarf individuelle Ergänzungen mittels Monteurmerkmale hinzugefügt werden.

Serviceauftrag

Einem Serviceauftrag hingegen geht meist eine telefonische Störmeldung voraus. Alle eingehenden Anfragen werden in einer zentralen Maske als Servicevorgang erfasst. Darauf aufbauend werden Folgeaktivitäten, wie beispielsweise die Erstellung eines Kostenvoranschlags gestartet und automatisch mit dem Vorgang verknüpft. Ein Vorgang könnte sein:

- Kundenreklamation
- Servicereklamation
- Lieferantenreklamation
- Reparaturauftrag
- Ersatzteilauftrag
- Austausch
- Etc.

In der Gerätehistorie sind sämtliche Aktivitäten und Störfälle zu einem Objekt zusammengefasst. Für eine erste Analyse der Störgründe und der Einleitung von Präventivmaßnahmen sind dies besonders hilfreiche Informationen für den Servicemitarbeiter.

Kombination Vermietung & Verleihung

Ergänzt um das Modul „Vermietung & Verleihung“ können Geräte auch als Objekte zur Vermietung, Verleihung und zum Leasing behandelt werden. Direkt aus der Auftragserfassung heraus, werden beispielsweise Vermietungen eigener Geräte grafisch eingeplant und reserviert.

Wartungsauftrag

Zunächst wird der Wartungsvertrag im System eingepflegt. Er umfasst Einzelgeräte oder eine Gruppe je Kunde und Standort. Die Rechnungsstelle erfolgt nach Bedarf oder in zyklischen Abständen. Das System unterstützt eine vorausschauende Planung mittels Anzeige und Übernahme von fälligen Wartungseinsätzen. Für die Folgejahre können Termine automatisch erstellt werden.

Unabhängig davon kann der Monteur beliebig viele Wartungs- und Rechnungstermine eingeben, da Wartungen in regelmäßigen oder unregelmäßigen Intervallen durchgeführt werden. Kommt es zu einem Wartungseinsatz, bezieht sich dieser jedoch immer auf einen Wartungsvertrag.

Für die interne Auswertung, Bewertung und Fakturierung der ausgeführten Leistungen, ist die Anlage von Fehlercodes und Kostenlosgründen sehr wichtig. Mit ihrer Hilfe werden Vorgänge begründet und Verursacher (z. B. ein Produktionsfehler) ermittelt. Verbesserungspotenziale können so besser erkannt und umgesetzt werden.

Vorteile für Ihr Unternehmen

- Übersichtliche Historie zu einzelnen Objekten durch den Gerätestamm
- Unter einer Servicenummer alle Vorgänge zu einem Fall
- Vorausschauende Planung von Wartungsintervallen
- Einfache zyklische Rechnungsstellung zu Wartungsverträgen
- Ggf. Vermietung und Verleihung von Geräten