

- Wie wichtig ist es Ihnen, dass die Kundeneinsätze Ihrer Mitarbeiter einfach erfasst, koordiniert, überwacht und abgerechnet werden?
- Wünschen Sie sich, dass einzelne Supportfälle zu einem Auftrag zusammengefasst werden?

Kunden - Supportübersicht

Kunde	Spere	Mitarbeiter	Land	PLZ	Ort	Fallzahl	Auftragsanz	Letzter Fall	Letzte Anso
D00001	[1]	Produktionsleitend	DE	52403	Jülich	4	0	21.03.2019	07.05.2019
D00002	[1]	Fahrad/Parkbank, Aachen	DE	54521	Aachen	1	2	27.05.2019	27.05.2019
D00003	[1]	Stützbox Computertechnik, Neustadt	DE	55423	Neustadt	16	0	29.06.2019	23.05.2019
D00004	[1]	Van der Kolkon, Rotterdam	NL	4579	Rotterdam	1	0	08.05.2019	22.05.2019
D00005	[1]	Wellness 2000, New York	US	1000	New York	2	0	21.05.2019	23.05.2019
D00006	[1]	Hiermeyer Jergen Schulze, Berlin	DE	10046	Berlin	0	0	21.02.2019	27.05.2019
D00007	[1]	Spot, Neumarkt bei Bam.	CH	4120	Neumarkt bei Bam.	3	1	23.05.2019	03.06.2019
D00011	[1]	Petersen, Dresden	DE	01067	Dresden	1	0	29.05.2019	03.06.2019
D00014	[1]	Musze-Markt Nord	DE	22334	Hamburg	3	0	28.01.2019	28.05.2019
D00016	[1]	Musze-Markt Zentrale	DE	55554	Frankfurt	6	2	05.01.2019	03.06.2019
D00018	[1]	Schmidt, Bremen	DE	28676	Bremen	4	0	12.04.2019	28.05.2019
D00019	[1]	Vollge Nr. Westfalengruppe	DE			1	1	03.06.2019	03.06.2019
D00100	[1]	Susanne Skarhoff, Wiesbaden	DE	85524	Wiesbaden	3	0	05.01.2019	11.02.2019
D00101	[1]	myfactory Software AG	DE			1	0	27.02.2019	20.03.2019
D00104	[1]	Kühler, Test - Berlin	DE	12345	Berlin	2	0	08.05.2019	03.06.2019

  

Supportfall	Bezeichnung	Status	Dringlichkeit	Termin	Beleg	Termin
TM004593	Kontakte Import in Exchange Online	Ansoort erhalten	Niedrig	Schließen	29.05.2019	Start
TM004113	Email-Account Dunk	In Bearbeitung	Niedrig	Schließen	03.06.2019	Start
TM004131	Repeater Fritz	Termin vereinbart	Niedrig	Schließen	03.06.2019	Start

## Die Lösung: Das Zusatzpaket „Supportaufträge und Abwicklung“ von Tristar Menden!

- Die Supportauftragsübersicht ermöglicht einen schnellen Überblick über alle Supportaufträge. Unterschiedliche Reiter werden zur schnellen Übersicht Informationen zum Auftrag, der betroffenen Geräte, des geleisteten Technikereinsatzes (Zeiterfassung), den dazugehörigen Supportfällen, während des Auftrags verkauften Artikel, Termine und den vom Techniker verfassten Tagesbericht dargestellt.
- Einsatzzeiten aller Techniker werden in der Rückmeldeübersicht in Tabellenform angezeigt und ermöglicht z.B. Supportleitern einen schnellen Überblick über die Auslastung der Supportabteilung.
- Eine umfassende Dispositionsübersicht stellt dem Disponenten eine Übersicht und Statusabfrage aller offener Supportaufträge sowie die direkte Möglichkeit zur Terminerstellung und Bestätigung zur Verfügung.
- Eine Technikerauftragsübersicht zeigt jedem Techniker die ihm zugewiesenen und noch nicht abgeschlossenen Supportaufträge an. Alle abgeschlossenen und abrechenbaren Supportaufträge werden in der Abrechnungsübersicht dargestellt. Hier kann abschließend der Supportauftrag geprüft werden und sofort per Klick der Verkaufsbeleg erstellt werden. Der Verkaufsbeleg enthält automatisch alle relevanten Informationen wie z.B. den Anfragetext des Kunden, den Rückmeldetext des Technikers, die Technikerzeiten inkl. Kosten und ggf. Fahrtkosten sofern diese anfallen.
- Supportaufträge können mehrere Supportfälle beinhalten, welche dann über die Supportaufträge bearbeitet und auch gemeinsam abgerechnet werden.
- Die integrierte, spezielle Tabletansicht ermöglicht Dienstleistungen und Supportaufträge live beim Kunden zu erstellen und zu erfassen. Berichte können sofort vor Ort geschrieben werden und per Unterschrift bestätigt werden. Die betroffenen Geräte werden aus den Supportfällen direkt angezeigt und weitere für den Einsatz benötigte Artikel können anhand von Ersatzteillisten passend zum Gerät ausgewählt werden.
- Nach Abschluss der Arbeit vor Ort wird eine E-Mail mit dem Technikerbericht und der Unterschrift des Kunden direkt versendet.

### Funktionen im Tabletmodus:

- Aufruf aller zugewiesenen Aufträge
- Check-in Zeit, um die Ankunftszeit zu registrieren
- Aufruf sämtlicher Dokumente zum Auftrag
- Rückmeldungen von Zeiten und Tätigkeiten
- Start-/Stop-Zeitaufnahme an den Supportfällen
- Kundenabrechnungsübersicht
- Kundenunterschrift
- Automatische Fertigmeldung von Supportfällen
- Neue Fälle, die während des Auftrags aufgenommen werden, können schnell angelegt werden
- Supportbericht per Mail an Kunden
- Berichtsversand
- Mehrere Techniker können separat die Aufträge zurückmelden oder einer für alle
- Tagesberichtserfassung
- Mehrtägige Aufträge mit Tagesabschluss und E-Mail

Kaufpreis ab 2499€  
zzgl. 29€  
Pflege/Monat  
Mietpreis ab  
109€/Monat