



heusel.net Support

ALLES IM BLICK

- Deutliche Verbesserung der Effektivität bei der Supportbearbeitung
- Übersichtliche Darstellung aller relevanter Informationen zu offenen Supportfällen
- Individuell einstellbare Supportfall-Listen je Benutzer

WEITERE FEATURES

- Erstellung wichtiger Belege für Annahme, Rücklieferung, Tausch und Verschrottung auch mit Wiedervorlage sowie von Kostenvoranschlägen und Kundendienstbelegen
- Verbindung von Servicefällen mit Geräten / Darstellung des Geräts in Ein- und Verkaufsbeleg
- Erfassung, Disponierung und Verbuchung aller Materialien zu einem Servicefall (z.B. Ersatzteile, Hilfsmittel, etc.) und Abbuchung vom jeweiligen Lager
- Erfassung von Mitarbeiterzeiten und Materialverbräuchen direkt im Supportfall
- Vordefinierte Belegworkflows zur Abbildung unterschiedlichster Abläufe im Service

Individuelle Anpassungen

- Hervorheben von neuen Servicefällen (in bestimmtem Fallstatus)
- Umfangreiche Erweiterungen der wählbaren Spalten, Filter und Bedienfunktionen
- Schnellbearbeitung von Servicefällen
- Schnellanlage von Supportfällen



Einblick heusel.net Support

Servicefall [B000019 - Support / ServiceaBrühgruppe klemmt] Service Hilfe Was war neu?

Neue E-Mail - Zeiterfassung Optionen - Drucken Speichern OK Abbrechen

Grundlagen Termine Details Bearbeitung Ähnliche Fälle Aktionen Abschluss Belege Dokumentenvorschau Verknüpfungen Aufgaben Zeiterfassung Fertigungsaufträge Reklamationen

Supportfall: B000019 Aufwand in MT: 0 Aktiv? Öffentlich? Normal

Gemeldet von Adresse: **AD00005** Müller, Frankfurt (A) 1. Level Support: Herr Bub

Ansprechpartner: Müller, Marco Tag-Bezeichnung: brühgruppe klemmt

Referenzadresse:

Zu erledigen (fällig) bis: 23.02.2023 00:00:00 Kategorie 1

Priorität: Mittel Kategorie 2

Projekt: Kategorie 3

Abteilung / Bearbeiter:
 Status:
 Bearbeitet in Werk:
 Sitzreservierung v:
 Version 2.0.2:
 Aktivität:

Anfrage / Lösung

Anfrage / Problem

Brühgruppe kann nicht entfernt werden

Antwort / Lösung

Memotext

Gerätedaten Zeiterfassung **Materialerfassung** Beobachtung Planung Diskussion Dokumente Kennzeichen **Memotext Adresse** E-Mailadressen Checkliste To-Do

Material einfügen Handset einfügen Stückliste einfügen Geräte-Artikel einfügen Geräte-Version einfügen DiSis Warenkorb Optionen -

Artikel	Datum	Kurzbezeichnung	Variante	Bemerkung	Menge	Bewert.Preis	Bewert.Gesamt	VK-Preis	VK-Gesamt	Einheit	Bestand Lager	Va
<input type="checkbox"/> A000498	<input type="checkbox"/> 08.08.2024	Dichtungs-Set			<input type="checkbox"/> 5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Stück	0 Werkstatt	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> A000044	<input type="checkbox"/> 08.08.2024	Schraube 3,5 * 30 mm (Preis / Rabattgruppe)			<input type="checkbox"/> 1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	Karton	0 Werkstatt	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Einblick heusel.net Support

Servicefall [B000079 - Gepäck wurde gestohlen]

Neue E-Mail | Zeiterfassung | Optionen | Drucken

Service | Hilfe | Was war neu? | Speichern | OK | Abbrechen

Grundlagen | Termine | Details | Bearbeitung | Ähnliche Fälle | Aktionen | Abschluss | Belege | Dokumentenvorschau | Verknüpfungen | Aufgaben | Zeiterfassung | Fertigungsaufträge | Reklamationen

Bearbeitungsart: Service | VK-Beleg | EK-Beleg | Optionen | Servicebericht | Rechnung

Typ	Datum	Buchungsnr.	Buchung-Bezeichnung	Beschreibung	Menge	EH	Preis	Summe	verarbeitet in...
<input type="checkbox"/> Artikel									
<input type="checkbox"/>	28.08.2019	A000002	Hämmer (Handelsartikel, Staffelpreise, Schnellkalkulation)		1,00	Stk	10,00	10,00	
<input checked="" type="checkbox"/>	03.09.2019	A000002	Hämmer (Handelsartikel, Staffelpreise, Schnellkalkulation)		1,00	Stk	10,00	10,00	LN1900001
<input checked="" type="checkbox"/>	24.09.2019	A000020	Schulung		1,00	h	125,00	125,00	
<input checked="" type="checkbox"/>	24.09.2019	A000009	Tepichleiste (Einheit m. Nachkommast., Staffeln)		1,00	m	2,80	2,80	
<input type="checkbox"/>	24.09.2019	A000007	Hustensaft (steuerfrei)		1,00	Fl	8,99	8,99	
<input checked="" type="checkbox"/>	24.09.2019	A000007	Hustensaft (steuerfrei)		1,00	Fl	8,99	8,99	
<input type="checkbox"/>	10.03.2022	0000818	Einweghandschuh		1,00	Stk	0,50	0,50	
<input checked="" type="checkbox"/>	25.08.2022	A000002	Hämmer (Handelsartikel, Staffelpreise, Schnellkalkulation)		1,00	Stk	10,00	10,00	
<input type="checkbox"/>	30.08.2022	A000002	Hämmer (Handelsartikel, Staffelpreise, Schnellkalkulation)		1,00	Stk	10,00	10,00	
<input type="checkbox"/> Mitarbeiter									
<input type="checkbox"/>	29.09.2015	M00046	heuselNET business solutions GmbH, User, Demo	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	
<input type="checkbox"/>	28.08.2019	M04714	heuselNET business solutions GmbH, User, Demo	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	LN1900001
<input type="checkbox"/>	03.09.2019	M04711	Hoßbach, Sven	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	
<input type="checkbox"/>	03.09.2019	M00046	heuselNET business solutions GmbH, CL, MB	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	LN1900001
<input type="checkbox"/>	03.09.2019	M00040	heuselNET business solutions GmbH, CL, MB	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	
<input type="checkbox"/>	22.10.2019	M00046	heuselNET business solutions GmbH, User, Demo	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	188,47	Std	70,00	13.052,73	
<input type="checkbox"/>	25.08.2022	M04714	heuselNET business solutions GmbH, User, Demo	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,02	Std	70,00	1,53	
<input type="checkbox"/>	28.07.2023	M04711	Hoßbach, Sven	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	2,00	Std	65,00	130,00	
<input type="checkbox"/>	19.08.2024	M04711	Hoßbach, Sven	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	70,00	17,50	
<input type="checkbox"/> opt. Artikel									
<input type="checkbox"/>		ETyp1	Kleinteilezuschlag		1,00	paus	55,00	55,00	
<input type="checkbox"/>		ETyp2	Entschädigung Typ 2		1,00	paus	35,00	35,00	
<input type="checkbox"/>		MX123	DF2500		1,00	Stk	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>		MX124	TFE 2500		1,00	Stk	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>		MX125	Heidenhain CPU		1,00	Stk	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/>		365009	Ernstal GA		1,00	qm	69,00	69,00	
<input checked="" type="checkbox"/>		A123456789	Fahrtkosten		1,00	km	5,00	5,00	
<input type="checkbox"/> opt. Artikel im Beleg									
<input checked="" type="checkbox"/>		ETyp1	Kleinteilezuschlag		1,00	paus	0,00	0,00	LN1900001

Datensätze 1 - 27 von 27

Gerätedaten | Zeiterfassung | Materialerfassung | Beobachtung | Planung | Diskussion | Dokumente | Kennzeichen | Memotext Adresse | E-Mailadressen | Checkliste | To-Do

Mitarbeiter: Generieren

Mitarbeiterzeiterfassung mit Aktivitäten auf verschiedene Datensätze wie z.B. Projekte, Supportfälle oder Verkaufsbelege

Datum	Mitarbeiter	Referenz auf...	Referenz	Zeit v	Zeit t	Beschreibung	Men	EH	Aktivität	Lohnart	EP	GP	Ausl.	Gesamt	Pau	Datensatzbeschreibung	Datensatzreferenz
							2,27						0,00	149,03	0,50	Verkaufsbeleg LS0400026	Peter, Lustig
<input type="checkbox"/>	19.08.2024	Hoßbach, Sven	- auswählen -			Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,25	Std	Bearbeitung	Normallohn	70,00	70,00	0,00	17,50	0,00	Gepäck wurde gestohlen	Peter, Lustig
<input type="checkbox"/>	25.08.2022	User, Demo	- auswählen -			Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	0,02	Std	Bearbeitung	Normallohn	70,00	70,00	0,00	1,53	0,00	Gepäck wurde gestohlen	Peter, Lustig
<input type="checkbox"/>	28.07.2023	Hoßbach, Sven	- auswählen -	09:00	11:30	Bearbeitung: Gepäck wurde gestohlen	2,00	Std	Dokumentation	Normallohn	65,00	65,00	0,00	130,00	0,50	Gepäck wurde gestohlen	Peter, Lustig

Datensätze 1 - 3 von 3

Einblick heusel.net Support

Supportfälle (erweitert) 1

Fall-Nr.	Fallbeschreibung	Adresse	Name	Projekt-Nr.	Telefon	Fälligkeitsdatum	Benutzer	Status	letzte Änderung
B000008	Neuer Supportfall bla	Krankenhaus "Schönes Krankenhaus", Hamburg	Krankenhaus "Schönes Krankenhaus"		+49(40)2678466-22	28.04.2023	Sven Hoßbach	Gelöst	25.04.2023 10:49:57
B000019	Support / ServiceaBrühgruppe klemmt.	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	23.02.2023	Herr Bub	Bearbeitet in Werkstatt	15.03.2024 09:15:24
B000033	CA_1LA7070-4AB10-ZA11CA_1LA7070-4AB10-ZA11:	Johnson Controls Schwalbach GmbH	Johnson Controls Schwalbach GmbH	P00009		02.02.2022	Sascha Bertram	Bearbeitet	15.03.2024 09:27:04
B000034	CA_1LA7070-4AB10-ZA11:	Johnson Controls Schwalbach GmbH	Johnson Controls Schwalbach GmbH				Herr Bub	Aufgenommen	03.07.2014 15:30:58
B000037	MacchiaValley Tasman S :	Betonbau AG, Mühlenuau	Betonbau AG	P00011		11.12.2012	Herr Kern	Tausch erf.	06.10.2016 15:21:07
B000039	N&W Koro :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	01.10.2015 11:40:21
B000040	Quickcopy LSX 50020 :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	01.03.2013 16:15:34
B000045	Installation	Meier, Stuttgart - dies ist unser muster	Franz Meier		+49(711)999887766	14.09.2022	Sven Hoßbach	KV gestellt	07.09.2022 15:44:31
B000046	Quickcopy LSX 50020 : Spurstange einstellen.	Muster-Markt Nord	Muster-Markt				SysAdmin (heuselNET)		28.07.2022 15:00:53
B000052	Cont Server Basic 001: Serverbackup prüfen	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	15.12.2022	Demo myFactory	Nicht nachvollziehbar	01.12.2022 12:20:52
B000057	Quickcopy LSX 50020 (Abrechnung):	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Angenommen	23.06.2015 11:06:23
B000058	Gerät XYZ - Ausfall GSM	Fuchs, Frank	Frank Fuchs		+49(69)23652365		Demo myFactory	Aufgenommen	29.09.2015 17:34:27
B000065	Testfall	Alu-Meister, Mainberg	Alu-Meister					RG gestellt	24.10.2023 15:16:41
B000066	Testfall 27	BAUSTELLEN AG, München	BAUSTELLEN AG					KV gestellt	11.08.2023 08:40:35
B000075	Neuer Supportfall	BAUSTELLEN AG, München	BAUSTELLEN AG					Aufgenommen	15.01.2015 15:20:52
B000077	MX3600:	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60		Sven Hoßbach	Angenommen	07.09.2022 15:41:39
B000078	MX3600: Zuleitung undicht	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	06.10.2016	Herr Kern	RG gestellt	10.03.2022 09:50:13
B000079	Gepäck wurde gestohlen	Peter, Lustig	Peter Lustig		0511 112233		SysAdmin (heuselNET)		03.08.2023 10:16:58
B000080	N&W Koro :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Geprüft	24.03.2015 11:40:18
B000081	Bodo ist krank	Peter, Lustig	Peter Lustig		0511 112233		Herr Beyrodt	KD erstellt	10.07.2019 13:13:04
B000082	N&W Koro :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 623	11.03.2015		Wieder eröffnet	19.04.2016 18:38:17
B000084	Bag damaged	Mustermann, Max	Max Mustermann		0511987654		Herr Beyrodt	Wieder eröffnet	11.03.2015 11:23:51
B000085	N&W Koro :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			KD erstellt	18.03.2015 10:00:17
B000091	RE: AW:Test	Wolf	Großer Wolf				SysAdmin (heuselNET)		29.11.2021 13:47:19
B000093	geht wieder nix	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Wieder eröffnet	27.10.2016 20:45:32
B000094	Drucker beim Chef geht nicht	Alu-Meister, Mainberg	Alu-Meister			15.04.2015	Herr Schwertges	Wieder eröffnet	27.10.2016 20:47:01
B000099	mein testfall	Dainz	Dainz					Aufgenommen	07.05.2016 16:30:45
B000100	Abc	Betonbau AG, Mühlenuau	Betonbau AG					Geprüft	07.07.2020 12:08:11
B000102	Quickcopy LSX 50020ocv:	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60		SysAdmin (heuselNET)		22.12.2021 10:26:15
B000104	CA_1LA7070-4AB10-ZA11:	Johnson Controls Schwalbach GmbH	Johnson Controls Schwalbach GmbH					Aufgenommen	29.02.2016 10:11:51
B000105	Quickcopy LSX 50020 (Abrechnung): Motor defekt	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	18.03.2016	Sven Hoßbach	RG gestellt	24.10.2023 15:16:29
B000106	Quickcopy LSX 50020 (Abrechnung): Ihre Bestellung 334324 (Drucker)	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	18.03.2016	SysAdmin (heuselNET)	KV gestellt	24.10.2023 15:16:43
B000107	Testfall	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	12.04.2016 10:07:20
B000111	Betonbohrer 4711: Prüfung nach Rückgabe	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60		Sven Hoßbach	KV gestellt	07.09.2022 15:41:34
B000116	MacchiaValley Tasman S : Heizelement defekt	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60		Herr Prahl	Aufgenommen	04.10.2016 14:47:51
B000117	Quickcopy LSX 50020 (Abrechnung):	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	09.03.2022 14:58:20
B000118	Quickcopy LSX 50020 (Abrechnung): Bildschirm flackert	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60	14.05.2017	Herr Prahl	Rückgabe erf.	24.10.2023 15:16:24
B000121	Quickcopy LSX 50020 :	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	15.03.2021 17:16:29
B000122	Jura Impressa X9 :	piú	piú				Frau Schulz	KV gestellt	24.10.2023 15:06:17
B000124	Noch ein Fall	SchokoBedarf GmbH, Winsen (Aller)	SchokoBedarf GmbH		05143-6656880	18.10.2018		Gelöst	18.10.2018 17:21:35
B000125	Brotkäfer	Testkunde, Teststadt	Testkunde			29.10.2018	Sven Hoßbach	In Bearbeitung	24.10.2023 15:17:15
B000126	Quickcopy LSX 50020ocv:	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	02.09.2019 13:34:12
B000128	äöä	ABC-Soft, Weinheim	ABC-Soft					Aufgenommen	01.11.2018 15:17:21
B000129	Ich bin der Supportfall	_Dummy-Kunde_ GH Standard	_Dummy-Kunde_ GH Standard						24.10.2023 15:17:07
B000130	Reparatur Gerät XXXX	AS BUROPARTNER - Freiburg	Scherer		+49 781 453355-0			RG gestellt	24.10.2023 15:17:14
B000131	Maschine 1 (Fertigung):	AS BUROPARTNER - Freiburg	Scherer		+49 781 453355-0			KV gestellt	04.09.2019 13:57:53
B000133	Neuer Supportfall	ABC-Soft, Weinheim	ABC-Soft					Aufgenommen	30.08.2019 14:55:45
B000134	4711	ABC-Soft, Weinheim	ABC-Soft				SysAdmin (heuselNET)		18.01.2022 16:02:26
B000135	Neuer Supportfall	Müller, Frankfurt (A)	Marco Mueller		+49(69)90 80 70 60			Aufgenommen	05.09.2019 12:28:10