

Ablauf Kundendienstauftrag

Situation:

- Kunde / Elektriker ruft an, es ist ein Kundendienstesatz nötig
- Es kommt eine Mail es wird ein Kundendienstesatz nötig
- Es wird **immer** via System Blue Office ein Auftrag angelegt
- Für Inbetriebnahme, Störungsbehebung, Wartungen, Garantie (jeder Aussen Einsatz braucht einen Serviceauftrag)!

Abklärung:

Folgendes wird mit dem Anrufer oder Mailschreiber abgeklärt:

- Um was für eine Art Anlage handelt es sich → PHC, Kaufel, ABM, ER, evtl. welche Batterie usw.
- Um welches Projekt handelt es sich, wenn nicht bekannt genaue Adresse usw. erfragen
- Wer ist vor Ort, von welcher Firma, Name und Telefonnummer
- An wen geht die Rechnung, wer ist dort der Ansprechpartner, Telefonnummer etc.
- Was ist das Problem, was macht die Anlage, bzw. was macht sie nicht, und seit wann
- Sind in der Anlage oder in der Installation sichtbar Bauteile defekt, muss etwas Spezielles mitgenommen werden
- Einen Wunschtermin erfragen, und mit dem Kalender der entsprechenden Kundendiensttechniker abgleichen, entweder Termin fix abmachen, oder den Serviceleiter verständigen, dann wird er mit dem Kunden einen Termin abmachen

Serviceauftrag anlegen:

- Belege -> Beleg Assistent -> neuer Auftrag

Nummer	Status	Belegdatum	Name (Fg. AG)	Fr. Zeichen	Beschreibung	Betrag	Erstellungsdatum	Erst von	Änderungsdatum	Geändert von	Name (Leiter)	Stempel
A.1710550	AS	01.01.2000	Geschäftshaus City AG Dübendorf	RM	Anpassungsbefehl City Center	772.40	21.04.2017 16:26:14	APL	21.04.2017 16:45:13	APL	Geschäftshaus City AG Dübendorf	Brenner
A.1800000	AS	25.10.2008	Bakro BASA AG			884.70	20.01.2009 21:09:01	SN	11.01.2010 13:33:50	SN	Bakro BASA AG	Landwehr
A.1800001	AS	12.12.2008	ESD Elektronikgesellschaft			48413.80	20.01.2009 21:19:23	SN	20.04.2009 11:13:32		ESD Elektronikgesellschaft	Gewerbestra
A.1800002	AS	10.01.2009	ESD Elektronikgesellschaft			676.30	10.01.2009 14:26:46	SN	20.04.2009 11:13:32		ESD Elektronikgesellschaft	Gewerbestra
A.1800003	AS	20.01.2009	AZ Bakro AG			54.20	20.01.2009 09:17:16	SN	20.04.2009 11:13:32		Restaurant Hong Kong c/o AZ Bakro	Max. Bl. Pl.
A.1800004	AS	20.01.2009	Heub & Erwer AG			420.00	20.01.2009 17:14:33	SN	20.04.2009 11:13:32		Heub & Erwer AG	Ute. Willeg
A.1800005	AS	08.02.2009	J. Peter-Reich AG			420.00	08.02.2009 12:56:02	SN	20.04.2009 11:13:32		J. Peter-Reich AG	Bretschach
A.1800006	AS	08.02.2009	Alps in Tec AG			1338.10	08.02.2009 12:38:05	SN	20.04.2009 11:13:32		Alps in Tec AG	Industrie
A.1800007	AS	08.02.2009	AZ Bakro AG			1902.25	08.02.2009 12:22:18	SN	20.04.2009 11:13:32		AZ Bakro AG	Heubacher
A.1800008	AS	15.02.2009	Bakro Planer AG			310.90	15.02.2009 12:07:42	SN	20.04.2009 11:13:32		Bakro Planer AG	Berthold
A.1800009	AS	17.02.2009	Bakro GmbH			21734.90	15.02.2009 08:15:50	SN	20.04.2009 11:13:32		Bakro GmbH	Flörsberg
A.1800010	AS	20.02.2009	e.s. com elektroanlagen ag			124.10	17.02.2009 09:37:49	SN	20.04.2009 11:13:32		e.s. com elektroanlagen ag	Flörsberg
A.1800011	AS	20.02.2009	Bakro GmbH			3766.00	20.02.2009 12:50:28	SN	20.04.2009 11:13:32		Bakro GmbH	Flörsberg
A.1800012	AS	20.02.2009	Bakro GmbH			546.10	20.02.2009 11:42:23	SN	20.04.2009 11:13:32		Bakro GmbH	Flörsberg
A.1800013	AS	24.02.2009	Bakro GmbH			534.60	24.02.2009 09:03:49	SN	20.04.2009 11:13:32		Bakro GmbH	Flörsberg
A.1800014	AS	25.02.2009	e.s. com elektroanlagen ag			46797.15	25.02.2009 11:55:04	SN	20.04.2009 11:13:32		e.s. com elektroanlagen ag	Flörsberg
A.1800015	AS	25.02.2009	e.s. com elektroanlagen ag			46797.15	25.02.2009 11:55:04	SN	20.04.2009 11:13:32		e.s. com elektroanlagen ag	Flörsberg

- Richtige Rechnungsadresse auswählen
- Dann Lieferadresse auswählen

Übernehmen	Adresse	Telefon
☒	012 GmbH	CH-5200 Brugg AG +41788491770
☒	1:1 Architektur GmbH	Krieglweg 5 CH-3074 Muri b. Bern +41319541949
☒	101 elektro ag	Industriestrasse 101 CH-4600 Olten info@101-elektro.ch +41 62 205 01 01
☒	1A Immobilien Pool AG	CH-6005 Luzern +41792576060
☒	2 Eichen GmbH	CH-8125 Zollikonberg
☒	2D-Elektro GmbH	Industriestrasse 27 CH-8604 Volketswil info@2d-elektro.ch +41 44 956 20 80
☒	2e elektro engineering	Gutestrasse 64 CH-7000 Chur +41 81 250 78 33
☒	2E-TRONIC AG	Schulstrasse 240 CH-5326 Schwaderloch ze-tronic@bluewin.ch +41 44 955 12 39
☒	2M Immobilien GmbH	CH-6048 Horw
☒	2N	

- Lieferadresse auswählen
- Auftragsnummer mit Kürzel des Technikers versehen

The screenshot shows the 'Auftragsbestätigung' form in the Elektroplanet AG - blue office 4 software. The form is divided into several sections: 'Lieferadresse' (Delivery Address), 'Rechnungsadresse' (Billing Address), 'Kopieadresse' (Copy Address), 'Referenzadresse' (Reference Address), 'Auftragsdaten' (Order Data), 'Konditionen' (Conditions), 'Rabatte und Preise' (Discounts and Prices), 'Bank / Währung / Konto' (Bank / Currency / Account), 'Preisänderungen' (Price Changes), and 'Memo'. Red arrows point to the 'Lieferadresse' field, the 'Auftragsnummer' field, and the 'Kostenstelle' field.

- Kostenstelle eintragen (Service 900)
- Eintragen um welches Projekt es sich handelt
- Wer ist vor Ort, von welcher Firma in Kopf/Fusstext eintragen
- Telefonnummer von der Person vor Ort
- Kopfdaten vervollständigen (Anlage, Eigentümer, Ansprechpartner)
- Servicetechniker muss zwingend ausgewählt werden welcher vor Ort geht in Kürzel und Sachbearbeiter

The screenshot shows the 'Auftragsbestätigung' form in the Elektroplanet AG - blue office 4 software. The form is divided into several sections: 'Lieferadresse' (Delivery Address), 'Rechnungsadresse' (Billing Address), 'Kopieadresse' (Copy Address), 'Referenzadresse' (Reference Address), 'Auftragsdaten' (Order Data), 'Konditionen' (Conditions), 'Rabatte und Preise' (Discounts and Prices), 'Bank / Währung / Konto' (Bank / Currency / Account), 'Preisänderungen' (Price Changes), and 'Memo'. Red arrows point to the 'Lieferadresse' field, the 'Auftragsnummer' field, the 'Kostenstelle' field, and the 'Projekt' field.

Kontrolle Sachbearbeiter, Auftragsnummer mit Kürzel des Technikers ergänzen z.B. A.1912583SPF, Kostenstelle, Kürzel, Projekt und Kopfdaten

Organisatorisches:

- Der Termin wird bei dem jeweiligen Service Techniker im Kalender mit der richtigen Kategorie eingetragen
- Der Service Techniker fährt nur zu einem Einsatz, wenn ein Service-/ oder Auftrag vorhanden ist
- Der Service Auftrag wird zusammen mit dem Rapport im Rapportierungs- Tool geschrieben und danach synchronisiert, verrechnet und die Rechnung sowie Rapport per Mail versendet

Termineintrag im Outlook vom Blueoffice (siehe auch Ablauf Terminierung Techniker)

Rechnungsadressen und Lieferadressen sind vor dem Einsatz abzuklären ebenfalls sind Telefonnummern zu hinterfragen und die Erreichbarkeit des Zuständigen sicherzustellen.

Siehe Beispiel:

1. Aufstellungsort/Lieferadresse
Moosgasse 15A
3053 Münchenbuchsee
2. Rechnungsadresse:
ISP Electro Solution
Bahnhofstrasse 2
3072 Ostermündingen
3. Sicherheitslichtgerät nach VDE 0108 10.89,
Typ: ViaFlex
220V - Ortsfeste Primus 12-18 -Batterie im Anlagenschrank
Geräte Nr.: 79ECWV0A
bestehend aus 18 Batterieblöcken der
Type: Primus 12-18
Zellenzahl: 108, Nennspannung: 220V,
Nennkapazität: 18 Ah
Baujahr: 26.03.2018
4. Ansprechpartner vor Ort mit Nummer
5. Treffpunkt (Beispiel Garage einfahrt oder Haupteingang)
6. Wichtige Informationen
7. Material falls Notwendig
8. Wer hat wann mit wem den Termin abgesprochen und eingetragen/ immer Kürzel hinter die Angaben setzen