

Ablauf Kundendienstauftrag

Situation:

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

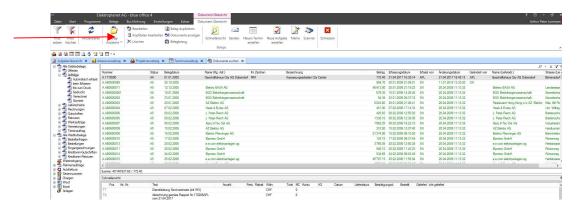
Abklärung:

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

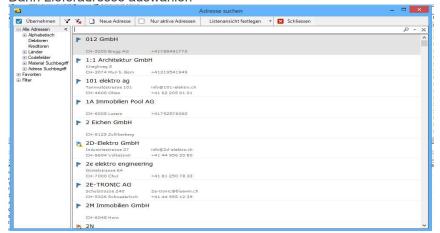
Serviceauftrag anlegen:

Belege -> Beleg Assistent -> neuer Auftrag



- Richtige Rechnungsadresse auswählen

- Dann Lieferadresse auswählen

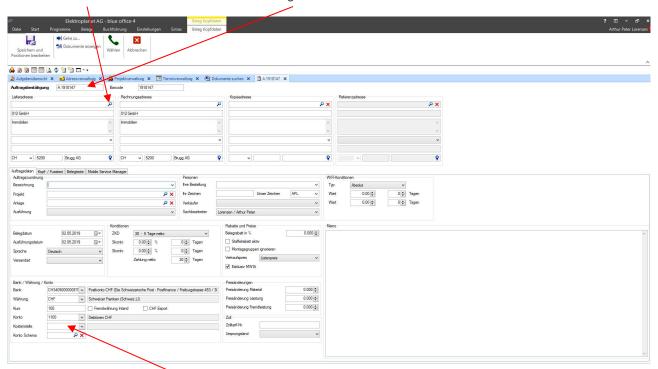




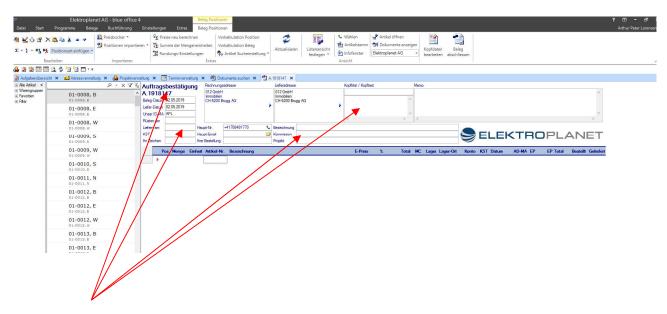




- Lieferadresse auswählen - Auftragsnummer mit Kürzel des Technikers versehen

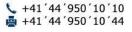


- Kostenstelle eintragen (Service 900)
- Eintragen um welches Projekt es sich handelt
- Wer ist vor Ort, von welcher Firma in Kopf/Fusstext eintragen
- Telefonnummer von der Person vor Ort
- Kopfdaten vervollständigen (Anlage, Eigentümer, Ansprechpartner)
- Servicetechniker muss zwingend ausgewählt werden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



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:

 Aufstellungsort/Lieferadresse Moosgasse 15A 3053 Münchenbuchsee

2. Rechnungsadresse:

ISP Electro Solution Bahnhofstrasse 2 3072 Ostermundingen

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



