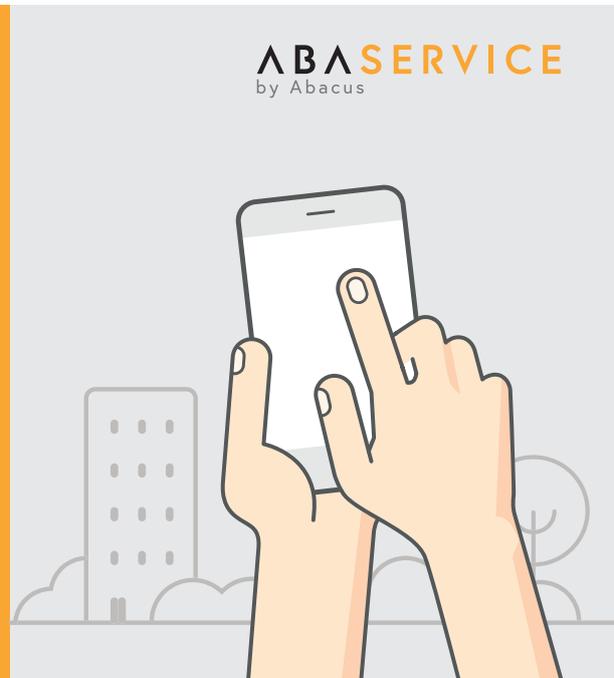


# Servicetechniker bekommen eine mobile Servicelösung – AbaService läuft auf Android-Geräten

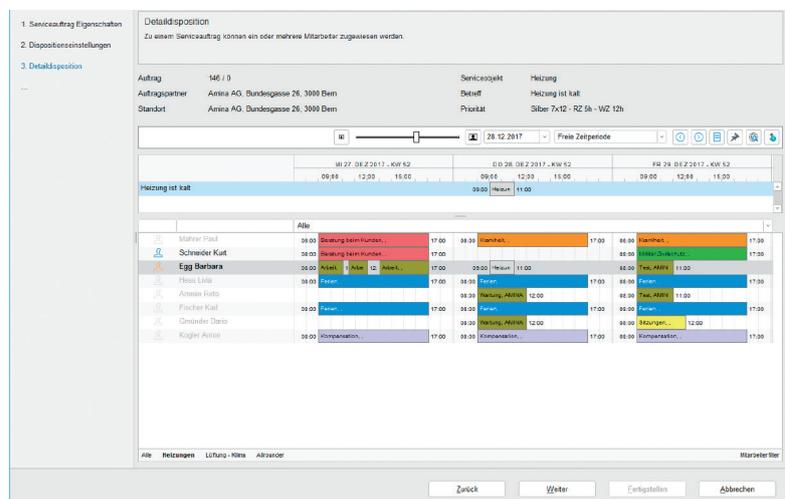
Die Abacus-App "AbaService" lässt sich nahtlos ins Programm Service- und Vertragsmanagement einbinden. Sie ermöglicht es Servicetechnikern, effizient und einfach Serviceaufträge auf einem Smartphone oder einem Tablet-Rechner unter dem Betriebssystem Android zu bearbeiten und einen Servicerapport direkt vom Kunden unterschreiben zu lassen.



Bei der Entwicklung von AbaService wurde Wert auf eine intuitive und einfache Bedienbarkeit gelegt, damit Servicetechniker ihre bisherigen Rapportformulare ohne weiteres gegen ein elektronisches Instrument austauschen. Denn ein Unternehmen kann erst dann einen wirklichen Nutzen aus dem Eliminieren von Medienbrüchen und einer Reduktion des administrativen Aufwands ziehen, wenn sich Servicearbeiten und dafür verwendetes Material direkt auf dem Serviceauftrag selber digital nachführen lassen.

## Disposition der zu erledigenden Arbeiten

Ein Serviceauftrag wird in der Regel von einem Servicedisponenten in der ERP-Software für ein bestimmtes Objekt zusammen mit der Beschreibung der Störung erfasst oder wird automatisch in einem im Wartungsvertrag definier-



Ein Serviceauftrag kann im Dispositionsprogramm einem oder mehreren Mitarbeitern zugewiesen werden.

ten zeitlichen Moment ausgelöst. Anschliessend lässt sich ein Serviceauftrag disponieren und einem oder mehreren Servicetechnikern zuteilen. Dabei kann auch die neue, sogenannte "Poolfunktion" zur Anwendung gelangen. Der Serviceauftrag wird in diesem Fall an eine

bestimmte Mitarbeitergruppe versandt. Sobald einer dieser im Pool vereinten Techniker den Auftrag übernimmt, wird dieser von den übrigen Gruppenteilnehmern automatisch zurückgezogen.

## Übersicht der Aufträge

AbaService bereitet auf der Startmaske sämtliche Aufträge chronologisch nach den Dispositionsdaten auf. Beim Anwählen eines Auftrags lässt sich dieser über den Button "Antworten" übernehmen oder an die Disposition zurückweisen. In der Beschreibung sind zudem Details zum Serviceauftrag wie Adressangaben, Telefonnummern und allfällige Störungsmeldungen ersichtlich.

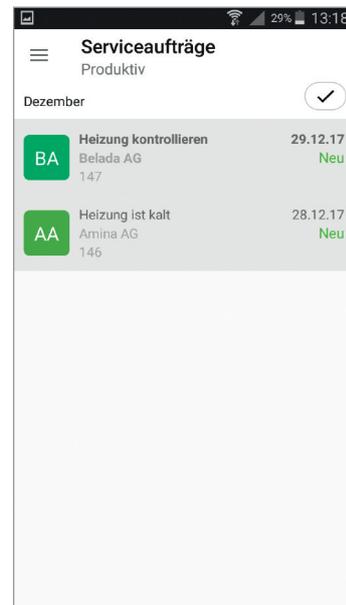
*Ein Unternehmen kann dann einen Nutzen aus dem Eliminieren von Medienbrüchen ziehen, wenn sich Servicearbeiten auf den Serviceobjekten digital nachführen lassen.*

## Information ist Transparenz

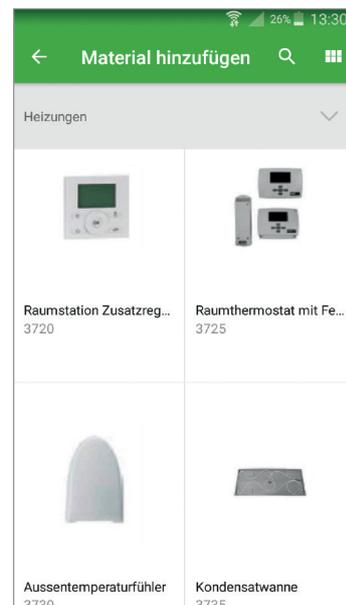
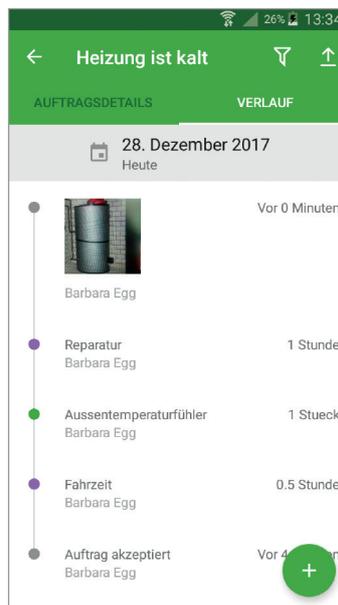
Zu jedem Serviceauftrag kann direkt auf dem Smartphone oder dem Tablet in AbaService auch eine Objekthistorie mit allen Informationen an einem Objekt ausgeführten Aufträge konsultiert werden. Auf Wunsch lassen sich auch entsprechende Fotos aus dem Dossier auf das Mobilgerät übernehmen.

## Timeline

Die in AbaService erfassten Objekte und Leistungen werden übersichtlich in einer Timeline dargestellt, so dass der Servicetechniker auf Anhieb erkennen kann, wann was erledigt wurde. Zusätzlich lassen sich auch Kommentare eingeben, die sich ebenfalls mit dem Serviceauftrag synchronisieren lassen, so dass gleichzeitig auch der Servicedisponent im Büro über die Aktivitäten informiert wird.



Der Servicetechniker erhält in seiner AbaService-App eine Benachrichtigung und kann sich über Details zum Auftrag weiter informieren, bevor er diesen definitiv akzeptiert.



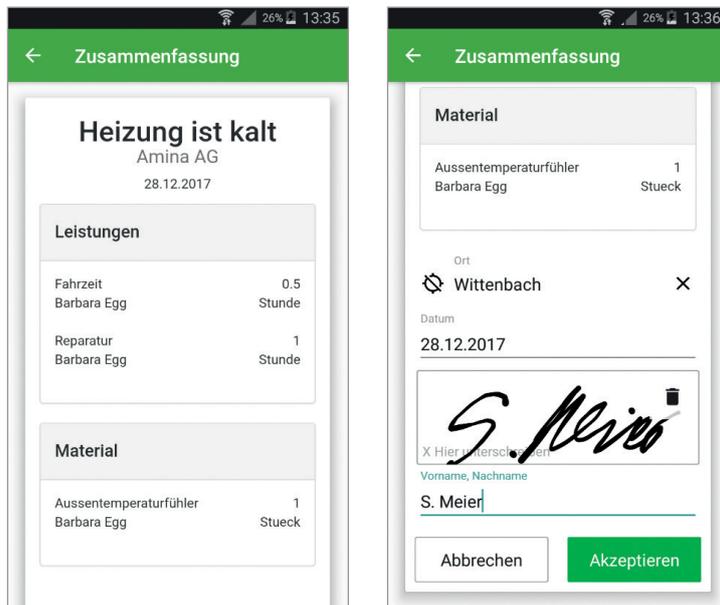
Übersichtlich präsentiert sich der Verlauf der Aktivitäten zu einem Serviceauftrag.

## Produktauswahl

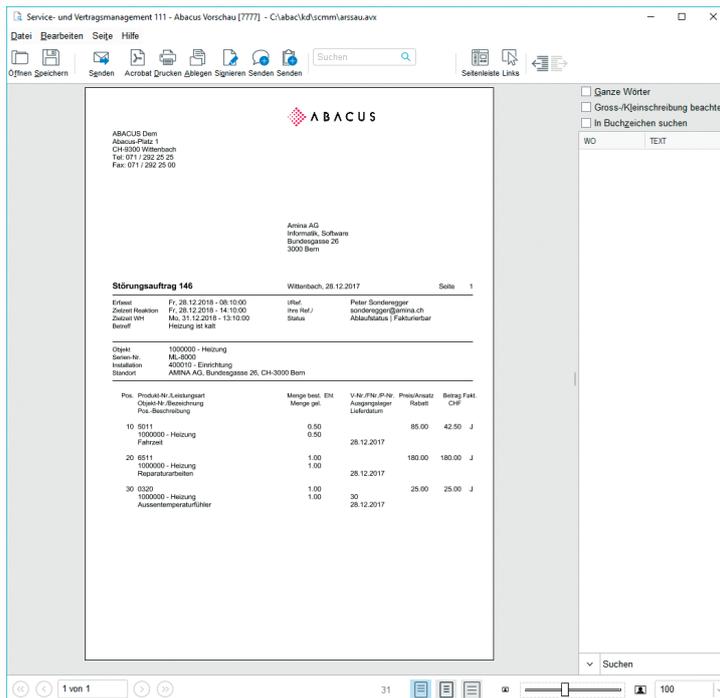
Damit die Artikelsuche auch auf einem Mobilgerät einfach und komfortabel wie am PC erfolgen kann, wurden bei der Entwicklung von AbaService die höchsten Ansprüche an eine intuitive Benutzung gestellt. Neben der Erfassung mit Hilfe eines QR-Scanners kann ein Objekt auch aus einer Liste ausge-

Benötigtes Material lässt sich schnell auffinden und einem Serviceauftrag zuordnen.

wählt werden. Zum vereinfachten und beschleunigten Auffinden eines bestimmten Objekts dienen sowohl der Weg über die Artikelstruktur (Kataloge) als auch eine Direktfunktion. Die jeweiligen Artikel werden bildlich aufbereitet. Ein Antippen genügt, um das gewünschte Objekt dem Serviceauftrag hinzuzufügen.



Erbrachte Leistungen und dafür verwendete Materialien werden übersichtlich aufbereitet, damit ein Kunde alles mit seiner Unterschrift vor Ort bestätigen kann.



Jede Rechnung kann sich ein Sachbearbeiter vor dem Druck anzeigen lassen.

## Betakunde Erme AG

Die Firma Erme aus Rudolfstetten ist ein Spezialist für Vakuum-Verpackungsmaschinen und setzt als Betatester seit dem 1. Januar 2018 AbaService ein. Zwei Servicetechniker nutzen tagtäglich die Android-App AbaService, um ihre Leistungen und das Material elektronisch und damit papierlos zu rapportieren. [www.erne.ch](http://www.erne.ch)

## Unterschrift und Synchronisation

Sind Leistungen, das Material und der Lösungsbeschrieb erfasst, kann ein Serviceauftrag auf Wunsch direkt einem Kunden zur Unterschrift vorgelegt werden. Nach erledigtem Auftrag lassen sich die Daten direkt in die Abacus ERP-Software zur Weiterverarbeitung übermitteln.

*Nach erledigtem Auftrag lassen sich die Daten direkt in die Abacus ERP-Software zur Weiterverarbeitung übermitteln.*

## Zurück im Büro

Im Büro kann ein Auftrag kontrolliert und per Knopfdruck in eine Rechnung überführt werden. Bei Bedarf lässt sich einem Kunden vorgängig ein Servicerapport via E-Mail zustellen. ♦

## Verfügbarkeit

AbaService steht ab Version 2017 zur Verfügung für:

- Android Smartphones und Android Tablets
- Version für Apple iOS noch nicht zeitlich terminiert

## Kosten

AbaService benötigt ein ESS-Abo Large (CHF 5.00/Monat). Der Servicetechniker muss zudem Benutzerrechte im Programm Service-/Vertragsmanagement haben.