

Funktionsdokumentation

# Service- und Vertragsmanagement





*"Differenzierung durch Service, so ein oft gehörtes Schlagwort. Produkte werden zunehmend austauschbarer, weshalb der Service den Unterschied macht. Die effiziente Abwicklung aller Serviceprozesse ist darum unser Anliegen."*

Raffaele Grillo, Produktverantwortlicher SVM

# Integrierte Module für alle Ansprüche

Intro	Seite	5-7
Serviceauftragsmanagement/Disposition	Seite	8-11
Mobile Datenerfassung	Seite	12-15
Vertragsmanagement	Seite	16-19
Objektmanagement	Seite	20-23
Verkaufsmodule-Integration	Seite	25-27
Auswertungen	Seite	29-31
Optionen zum Service- und Vertragsmanagement	Seite	32-34

# Kundenorientierung schafft Mehrwert

Das Servicegeschäft hat sich in vielen Unternehmen als eigenständiges Produkt etabliert, losgelöst von der Fertigungs- oder Produktionsabteilung. Angesichts immer kürzerer Lebenszeiten der Produkte sowie verschärften Konkurrenzsituationen dürfen die Kosten für Service und Unterhalt nicht mehr in die Produktionskosten einkalkuliert werden, sondern müssen als Produkt beworben und verkauft werden. Ein perfektes Servicemanagement bringt einem Unternehmen vielfältigen und nachhaltigen Nutzen: Die Servicedienstleistungen werden verbessert, Kosten und Mitarbeiterereinsatz optimiert.

Die Anforderungen an ein zeitgemässes Service- und Vertragsmanagement sind hoch: Eine leistungsfähige Lösung muss mit den Modulen für die Materialbewirtschaftung und Lagerbuchhaltung, der Fakturierung, Stundenkontrolle und Finanzbuchhaltung integriert sein. Zudem muss eine mobile Lösung für Tablet-Rechner oder Smartphones verfügbar sein, damit die Servicetechniker ihre Leistungen und Artikel direkt vor Ort beim Kunden erfassen können. Durch die nahtlose Integration sämtlicher Programme der Abacus Business Software lassen sich Mehrfacherfassungen von Daten und damit Fehlerquellen vermeiden. Die mobile Lösung für den Serviceauftrag optimiert den Serviceprozess in jedem Betrieb.

### **Neue Chancen im Servicegeschäft**

Über das Servicegeschäft kann sich ein Unternehmen gegenüber seinen Mitbewerbern profilieren und positiv abheben. Mit dem Abacus Service- und Vertragsmanagement bieten sich neue Chancen im Servicegeschäft.

### **Abacus Service- und Vertragsmanagement – vielseitig und flexibel**

Jedes Unternehmen, das ein kundenorientiertes Servicegeschäft betreiben will, erhält mit dem Abacus Service- und Vertragsmanagement ein Instrument, mit dem alle Serviceprozesse effizient gestaltet werden können. Erfolgreich eingesetzt wird das Programm in vielen verschiedenen Branchen wie:

- Informatik (Hard- und Software)
- Gastronomie (Verpflegungs- und Kaffeemaschinen)
- Tankstellen (für Revisionen)
- Getränkeautomaten
- Bürotechnik (Kopierer und Drucker)
- Feuerbekämpfung
- Alarmanlagen
- Heizung/Lüftung/Klima
- Dokumentenarchivierung
- Dachpflege
- Parkgaragen

### **Integriert**

Die Software für das Service- und Vertragsmanagement ist nahtlos in die Auftragsbearbeitung (mit Verkauf und Materialwirtschaft, ERP-Gesamtlösung integriert mit den Programmen für die Leistungs- und Projektabrechnung), (die Produktionsplanung und -steuerung), (das Human Resources) sowie das CRM, mit denen es sich Grundstammdaten und Systemeinstellungen teilt.

Mit der direkten Verbuchung der Geschäftsfälle in die Debitoren- und Finanzbuchhaltung sowie die Kostenrechnung werden selbstverständlich auch die buchhalterischen Anforderungen erfüllt.

# Abacus Business Software – mehr Raum für Individualität

## **Abacus – Design the future**

Abacus Business Software zeichnet sich besonders durch seine Skalierbarkeit, das rollenbasierte Benutzerkonzept und die Durchgängigkeit der Daten sowie das flexible Customizing entsprechend individuellen Anforderungen aus. Sie kann sowohl auf Einzelplatzsystemen als auch in einer Server-Installation genutzt werden bei freier Wahl des Betriebssystems.

Bei Server-Installationen wird die Software vom Anwender via Browser gestartet. Der Zugriff erfolgt über Internet oder Intranet. Dadurch wird die standortunabhängige Nutzung der Software insbesondere bei dezentralen Unternehmensstrukturen möglich.

Alternativ zur betriebsinternen Installation der Software lässt sie sich auch im Rahmen eines Abos auch via Cloud nutzen. Zudem unterstützen Apps für Smartphones und iPad den mobilen Einsatz der Business Software.

## **Umfassender Service**

- Die Hotline unterstützt den Anwender schnell und kompetent.
- Abacus Vertriebspartner mit langjähriger Erfahrung verfügen über das betriebswirtschaftliche und technische Know-how für die erfolgreiche Einführung und das individuelle Customizing der Software sowie den Unterhalt der Software.
- Ein umfassendes Schulungsangebot erlaubt ein schnelles, erfolgreiches Erlernen und den produktiven Einsatz der Programme.

## Moderne Technologien

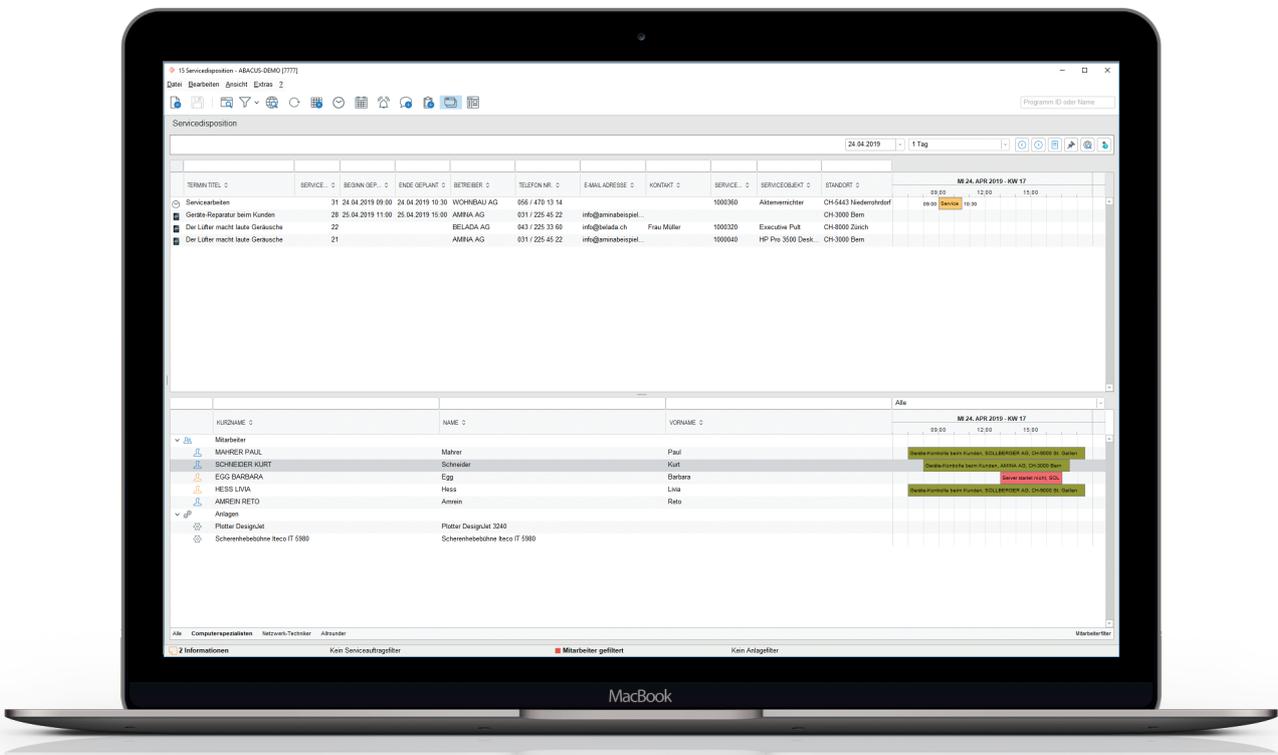
Funktionen, die das Programm für das Service- und Vertragsmanagement auszeichnen:

- ✓ App für iPad und Smartphones für die mobile, ortsunabhängige Erfassung von Leistungen und Material auf den Serviceauftrag
- ✓ Integration der PDF-Technologie, bspw. PDF-Checklisten vorabgefüllt mit Daten des ERP-Systems, die auf dem iPad dann durch den Servicetechniker ergänzt werden
- ✓ Dokumente mit digitaler Signatur und Public-Key-Kryptografie für maximale Sicherheit gemäss gesetzlichen Vorschriften
- ✓ Elektronische Archivierung sämtlicher digital erzeugter Dokumente im Archiv oder Dossier
- ✓ Leistungsfähige Suchmaschine AbaSearch für ein schnelles Auffinden von Daten, damit z.B. ein Serviceticket schnell eröffnet ist
- ✓ Automatische Eröffnung eines Service-Tickets entsprechend dem im Kundenstamm definierten Service-Level-Agreement

*Die aktuellen Systemanforderungen finden Sie auf der Abacus Homepage unter dem Link [www.abacus.ch/links/systemempfehlungen](http://www.abacus.ch/links/systemempfehlungen)*

# Serviceauftragsmanagement Disposition

Mit dem Serviceauftragsmanagement lassen sich geplante und ungeplante Servicemassnahmen effizient abwickeln. Der Serviceauftrag übernimmt die Identifikation des Kunden und des Objekts, die Prüfung auf die Vertragsleistungen, die Informationsverteilung und die Eskalation. Ebenfalls unterstützt wird die Disposition der Servicetechniker in grafischer und tabellarischer Form. Damit wird der Prozess von der Planung, über die Überwachung und Rückmeldung von ausgeführten Arbeiten und verbrauchtem Material zentral pro Serviceauftrag abgebildet.



### **Geplante und ungeplante Serviceaufträge**

Das Servicemanagement stellt für die Abwicklung von geplanten Wartungs- und ungeplanten Störungsaufträgen gleichermaßen geeignete Funktionen zur Verfügung. Für die unterschiedlichen Anwendungen können separate Erfassungsmasken und Workflows definiert werden.

### **Serviceaufträge schnell erfassen**

Serviceaufträge können durch Angabe von Kunde oder Objekt innert kürzester Zeit erfasst werden. In Text- und Kommentarfeldern werden Störungs- und Fehlermeldungen einfach erfasst. In einem Dossier lassen sich zudem die Dokumente wie Bilder, Videos, Sprachmitteilungen, PDF-Dateien oder E-Mails auftragsbezogen ablegen.

### **Service-Level-Agreement**

Vertraglich vereinbarte Leistungen, Reaktions-, Vorort- und Wiederherstellungszeiten werden beim Erstellen des Serviceauftrags für die Terminierung und Priorisierung automatisch vorausgerechnet und helfen den Serviceauftrag vertragsgerecht gemäss Service-Level-Agreement (SLA) abzuwickeln. Somit wird das klassische SLA im Serviceauftrag unterstützt und kann mit Standardreports zu jeder Zeit überwacht und ausgewertet werden.

### **Checklisten**

Mit der Option Erweiterte Dokumente stehen pro Serviceauftrag mehrere Checklisten zur Verfügung. Die Checklisten basieren auf PDF-Formularen und können frei gestaltet werden.

Pro Checkliste stehen zwei Ansichten zur Verfügung. Der Servicetechniker hat eine interne Ansicht der Checkliste mit einer einfachen Darstellung ohne Logo etc. Für den Kunden kann jedoch eine externe Ansicht mit Kundentext und Logo automatisch erzeugt und verschickt werden.

### **Termine vereinbaren/ Disposition**

Ein Serviceauftrag kann einem oder mehreren Technikern zugewiesen werden. Mit der Option Disposition plant der Disponent mit modernen Hilfsmitteln wie Google-Maps und dem grafischen Mitarbeiterkalender. Er teilt die Serviceaufträge den verschiedenen Servicetechnikern zu. Dabei werden die bereits geplanten und erfassten Stunden aus der Leistungserfassungssoftware Abaproject berücksichtigt.

Für die Auswahl des Servicetechnikers kann auf das Knowledge Management des HR-Moduls zugegriffen werden. Dadurch lässt sich auftragsspezifisch nach dem geeigneten Mitarbeitenden suchen. So kann beispielsweise ein Disponent für den Serviceauftrag einen Servicetechniker auf einfache und elegante Weise ermitteln, der einerseits Elektriker und andererseits vom Bund zugelassen ist, um Elektroanschlüsse in einer Küche zu reparieren.

Zusätzlich zu den Mitarbeitenden lassen sich auch die Anlagen aus der Anlagenbuchhaltung einplanen, damit benötigte Maschinen und Werkzeuge für den Service mitberücksichtigt werden.

### **Unteraufträge**

Wird bei einem Serviceeinsatz der Servicetechniker an mehreren Tagen benötigt, kann das System automatisiert Unteraufträge erstellen, die einen eigenen Prozess durchlaufen. Diese Unteraufträge werden im Serviceauftrag übersichtlich dargestellt. Mit diesem Instrument können kurze und auch länger dauernde Serviceaufträge optimal eingeplant und administriert werden.

### **Kunden- und Objektidentifikation mit Volltextsuche**

Wenn der Kunde am Telefon wartet, muss er und das betroffene Objekt sekunden-schnell identifiziert werden können. Die integrierte Volltextsuche erlaubt das Suchen mit beliebigen Suchbegriffen wie Name des Anrufers, Standort, Objektbezeichnung oder Seriennummer, damit der Serviceauftrag sofort erfasst werden kann.

### **Rückmeldung und Leistungserfassung**

Erbrachte Leistungen in Form von Zeit, Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien etc. können direkt auf dem Serviceauftrag erfasst werden. Bei installierter Leistungs-/Projekt-abrechnungssoftware AbaProject werden die erfassten Zeiten direkt in die Mitarbeiter-stundenkontrolle und wahlweise auch in die Lohnbuchhaltungssoftware übertragen.

### **Servicelagerverwaltung**

Bei installierter Lagerverwaltungssoftware der Abacus Auftragsbearbeitung kann auf dem Serviceauftrag verwendetes Material direkt vom Lager abgebucht werden. Zudem ist es möglich, spezielle Servicelager zu definieren, die nur vom Servicemanagement bewirtschaftet werden dürfen. Dies können fixe, aber auch mobile Lagerorte wie Servicefahrzeuge sein. Sollte einmal ein Artikel nicht an Lager sein, lässt sich dieser automatisch aus dem Serviceauftrag bestellen.

### **Objekthistorie aktualisieren**

Sobald Serviceaufträge für ein Objekt ausgeführt worden sind, führt das System dessen Objekthistorie automatisch nach. Somit ist sichergestellt, dass alle relevanten Informationen über behobene Störungen, ausgeführte Wartungen und Reparaturen in der Historie ersichtlich sind.

### **Fakturierung**

Die Fakturierung eines einzelnen Serviceauftrags ist ebenso möglich wie die Abrechnung von mehreren Serviceaufträgen in einer Sammelrechnung. Falls gewünscht, kann die Fakturierung über das Programm AbaProject erfolgen, damit die Aufwände für Serviceleistungen und weitere Aufwände, die für ein Projekt erbracht wurden, in einer einzigen Faktura abgerechnet werden.

## Highlights

- ✓ **Servicedisposition**

Mit der Servicedisposition (als Option erhältlich) lassen sich den Servicetechnikern Serviceaufträge zuweisen und als Termin im zentralen Kalender ablegen. Die graphische Servicedisposition macht das Zuweisen von Aufträgen zu Mitarbeitenden und das Finden freier Kapazitäten sehr einfach. Der Zeitstrahl mit den geplanten Terminen lässt sich in beliebigen Zoomstufen anzeigen. Zudem kann in der Disposition nach gewissen Kriterien gefiltert werden.
- ✓ **Dynamischer Prozess**

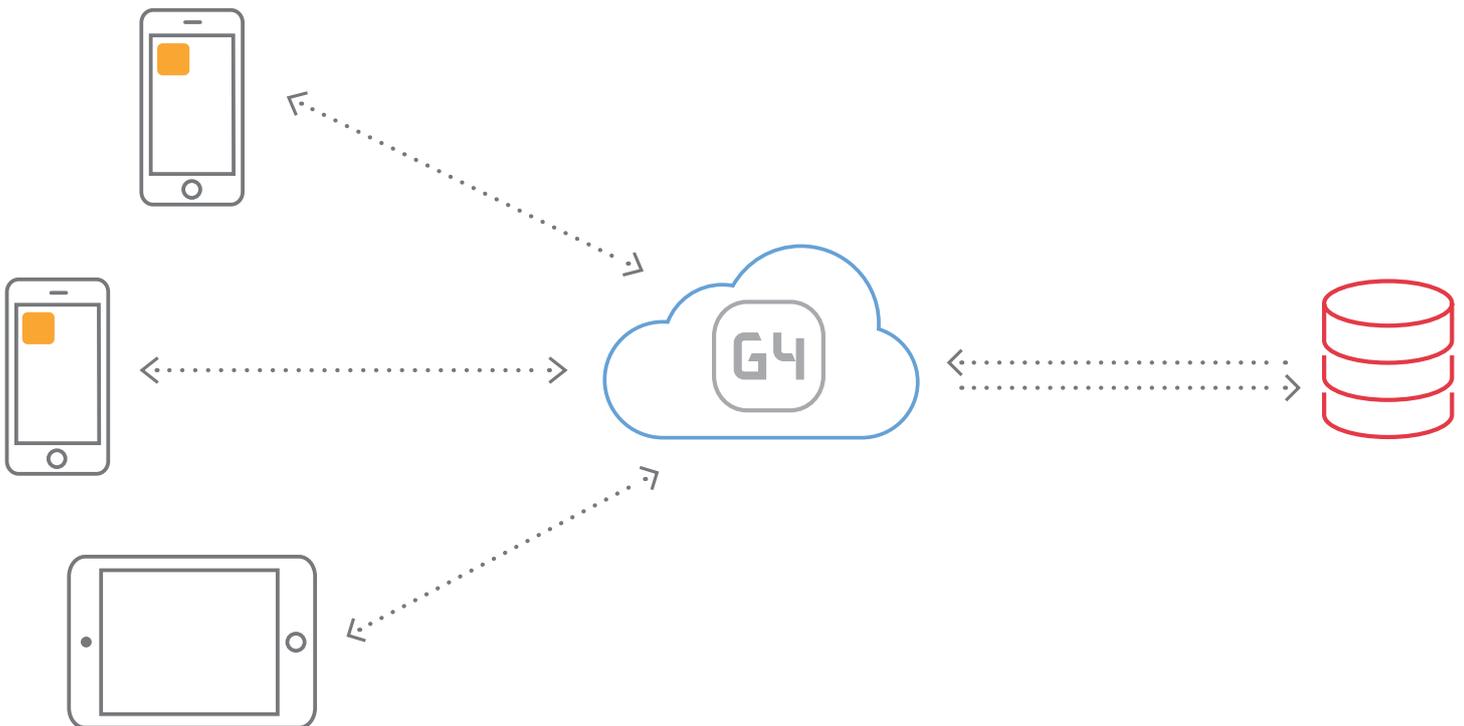
Serviceaufträge durchlaufen nach ihrer Erstellung einen Prozess, der aus verschiedenen Schritten bestehen kann. Dafür lassen sich die Aktionstypen Statuswechsel, Dokument drucken, Programm ausführen, Entscheidung, Reaktionszeit setzen oder Lagerbuchung und Fakturierung beliebig aneinanderreihen. Über Auswahlaktionen werden geschäftsfallabhängig verschiedene Aktionen dynamisch einem Prozess angefügt.
- ✓ **Überwachung der Serviceaufträge**

Damit die mit dem Kunden vereinbarten Reaktions-, Vorort- und Wiederherstellungszeiten eingehalten werden und keine Aufträge vergessen gehen, stellt das System eine Benachrichtigungsfunktion zur Verfügung. Beim Erreichen eines kritischen Werts versendet das System eine E-Mail mit Angaben zum betroffenen Auftrag an die zuständigen Personen.
- ✓ **Automatische Vertragsverknüpfung**

Das System prüft bei der Erfassung einer Leistung auf dem Serviceauftrag automatisch, ob eine Abdeckung durch einen Vertrag besteht und schlägt in diesem Fall vor, dass die Position nicht fakturiert wird. Auf der Auftragsposition wird festgehalten, durch welchen Vertrag die Leistung abgedeckt ist. So lassen sich Verträge bezüglich ihrer Rentabilität auswerten.

# Mobile Datenerfassung

Zu jedem Service- und Vertragsmanagement gehört eine mobile Datenerfassung. In der Abacus Business Software können dafür das iPad und Smartphone als mobiles Endgerät verwendet werden. Damit sind Servicetechniker in der Lage, ihre Aufträge überall und standortunabhängig auf dem mobilen Gerät zu bearbeiten. Dank der nahtlosen Integration der App für Serviceaufträge mit der serverbasierten Abacus ERP-Software entfallen Doppelerfassungen. Fehlerquellen infolge Medienbrüchen und manuellen Erfassungsarbeiten gehören somit der Vergangenheit an. Damit sind auch Mitarbeitende in der Serviceabteilung immer à jour und über den aktuellen Stand der Serviceaufträge informiert.



### **Offline- und Online-Erfassung von Daten**

Neben der Online-Erfassung und Bearbeitung von Serviceaufträgen auf dem iPad oder Smartphone bieten die Abacus Apps einen so genannten Offline-Modus. Dieser kommt dann zum Einsatz, wenn das mobile Gerät keine Verbindung zum Internet und somit keinen Zugang zum zentralen Applikationsserver hat, auf dem die ERP-Software betrieben wird. In diesem Fall lässt sich der im Cache-Speicher abgelegte, letzte Informationsstand zum Serviceauftrag nutzen. Sobald die Verbindung mit dem Web und damit dem Applikationsserver wieder hergestellt ist, werden die Daten mit dem zentralen ERP-System synchronisiert, wo sie unverzüglich für die Weiterbearbeitung, wie zum Beispiel für die Verrechnung an den Kunden, zur Verfügung stehen.

### **Serviceprozess**

Ein Serviceauftrag wird in der Administration von einem Administrationsmitarbeiter erfasst, wo sämtliche Informationen über den Kunden, dessen Gerät und die Störungsinformationen erfasst werden. Zudem wird der Serviceauftrag in der Disposition eingeplant.

### **Übermittlung – ein in sich geschlossenes System**

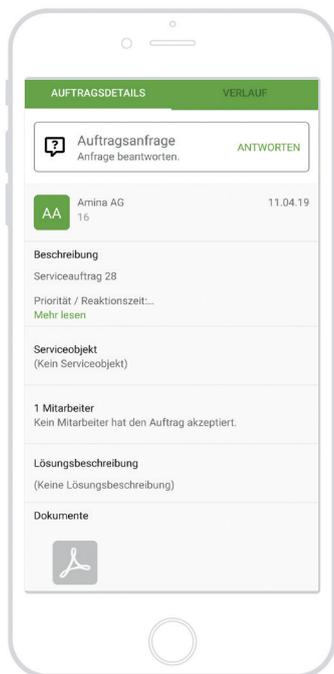
Der Serviceauftrag wird automatisch auf das mobile Gerät des Servicetechnikers übertragen. Damit hat er stets eine aktuelle Übersicht über alle seine Aufträge mit den wichtigsten Informationen wie Kundenadresse, Kontaktinformationen, Serviceobjekt, Priorität und Störungsbeschreibung.

### **Zeit- und Leistungserfassung**

Leistungen wie Arbeitszeit, Fahrzeit usw. können pro Serviceauftrag in tabellarischer Form erfasst werden.

### **Artikel**

In einer übersichtlichen Tabelle werden pro Serviceauftrag die Ersatzteile erfasst. Damit nur die für den Servicetechniker relevanten Artikel wie Ersatz- und Verbrauchsteile auf das mobile Gerät übertragen werden und dort zur Verfügung stehen, lassen sich die für das Servicegeschäft benötigten Artikel im Artikelstamm der ERP-Software entsprechend kennzeichnen.



### Checklisten

Müssen für einen Serviceauftrag Checklisten ausgefüllt werden, kann dies ebenfalls in der App auf dem iPad vorgenommen werden. Die entsprechenden Checklisten werden mit dem Auftrag automatisch mitgeschickt und müssen durch den Servicetechniker ausgefüllt werden.

### Dokumentation

Bevor für einen Serviceauftrag eine Kundenrechnung erstellt werden kann, muss der Serviceauftrag vollständig dokumentiert sein, z.B. mit dem Lösungsbescrieb durch den Servicetechniker. Damit ist auch garantiert, dass die Servicehistorie auf dem Serviceobjekt vollständig ist.

Die Schadensfälle lassen sich mit Texten, Fotos, Videos und Voice Nachrichten vollumfänglich dokumentieren.

### Unterschrift

Auf dem iPad wie auch auf dem Smartphone wird in einer Übersicht die erfasste Arbeitszeit, die Spesen und das verwendete Material aufgelistet. Unterhalb dieser Aufstellung kann der Kunde direkt unterschreiben.

### Weiterverarbeitung in der Administration

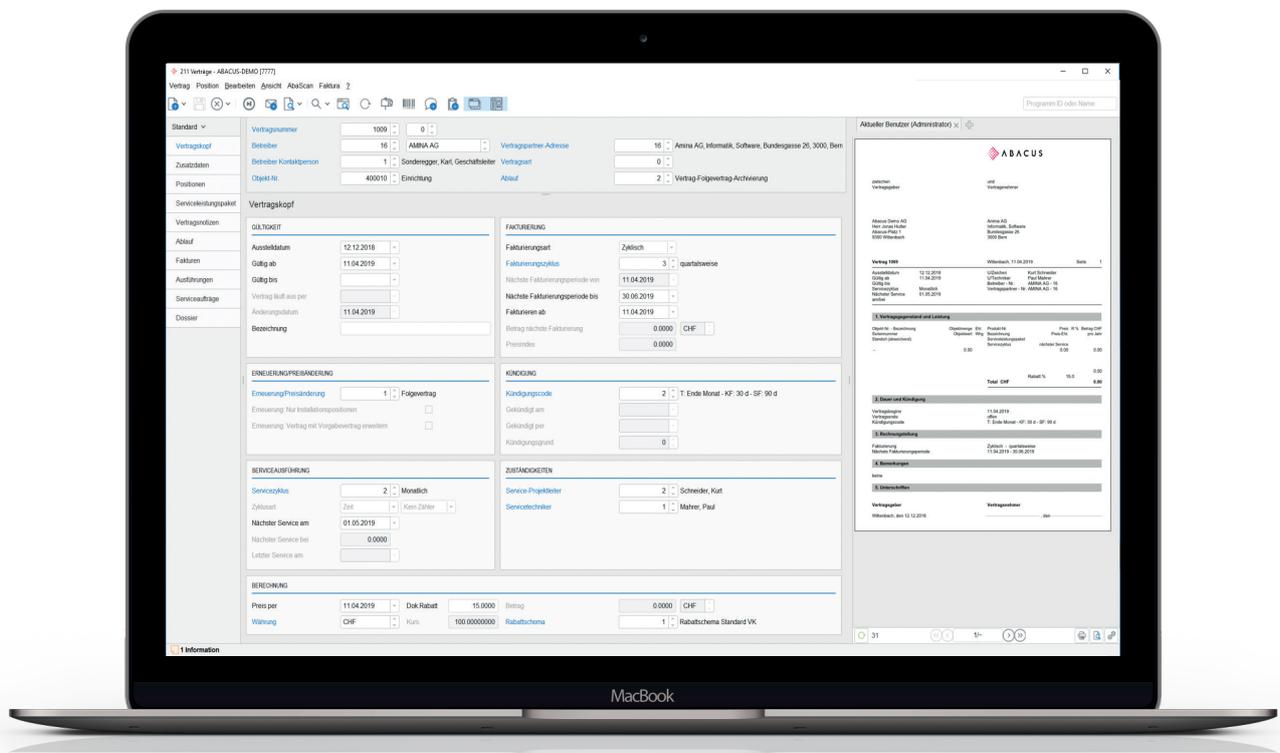
Nach Abschluss der Arbeiten wird der Auftrag zurück an die Administration gesendet. Dabei werden die ausgefüllten Checklisten automatisch für die Kundenansicht umgewandelt, so dass sie dem Auftraggeber via E-Mail zur Kontrolle zugestellt werden können. Das Dokument steht zudem im Serviceauftragsdossier jederzeit zur Einsichtnahme zur Verfügung.

## Highlights

- ✓ **AbaSmart und AbaCliK für mobile Datenerfassung**  
Mit der iPad-App AbaSmart und der Smartphone-App AbaCliK können Serviceaufträge direkt beim Kunden vor Ort vom Techniker bearbeitet werden.
- ✓ **Vollzeiterfassung**  
Damit Servicetechniker nur noch mit dem iPad oder Smartphone arbeiten und somit bei ihren Einsätzen ganz auf Laptops oder andere Computer verzichten können, lassen sich zusätzlich zu den Serviceleistungen auch die Ferien, der Militärdienst und andere Abwesenheiten über die Apps eingeben. Damit wird eine Vollzeiterfassung ermöglicht. Schliesslich werden alle Stunden in das Programm AbaProject verbucht und der Mitarbeitende hat stets eine Übersicht über seine Gleitzeit und seinen Feriensaldo.
- ✓ **Vollständige Integration**  
Die iPad-App AbaSmart sowie die Smartphone-App AbaCliK sind vollumfänglich in die Abacus ERP-Software eingebettet. Man braucht sich nicht um individuelle Schnittstellen zwischen mobilen Applikationen und der Server-basierten ERP-Software zu kümmern. Die Initialregistrierung und damit die Verbindung eines iPad zum Server, auf dem die eigene ERP-Software betrieben wird, erfolgt über die Plattform AbaSky von Abacus.
- ✓ **Zusammenfassung für schnelle Übersicht**  
Nach Abschluss des Serviceauftrages präsentieren die mobilen Apps AbaSmart und AbaCliK eine Zusammenfassung der erfassten Daten. Sie zeigt die Arbeits- und Fahrzeit und die für diesen Serviceauftrag verwendeten Artikel. Somit hat nicht nur der Servicetechniker selbst, sondern auch der Kunde eine Übersicht, was der Serviceauftrag alles umfasst.

# Vertragsmanagement

Das Verkaufen und Verwalten von Serviceleistungen oder vertraglichen Vereinbarungen ist die Kernfunktion des Vertragsmanagements. Dabei wird der Prozess von der Angebots-erstellung von Vertragsleistungen mit der Übernahme in einen gültigen Vertrag bis hin zur Fakturierung, Erneuerung und Preisanpassung, Kündigung und Archivierung unterstützt.



### **Serviceobjekte unter Vertrag**

Auf einem Vertrag können für eine beliebige Anzahl von Objekten eines Servicekunden verschiedene Service- oder Wartungsleistungen verwaltet werden. Im Objektmanagement definierte hierarchische Strukturen können wahlweise auch auf dem Vertrag verwendet werden. Das System kann auf dem Vertrag pro Objekt-Leistungskombination einen Preis vorschlagen. Dieser lässt sich jedoch auch manuell erfassen.

### **Servicepreisdefinition**

Vorschläge für die Preise von Serviceleistungen können objekt- und leistungsabhängig definiert werden. Dieser Mechanismus erlaubt es, gleiche Vertragsleistungen für verschiedene Arten von Objekten bei unterschiedlichen Preisen zu verwenden. Servicepreisdefinitionen sind als Preis in einer bestimmten Währung, als Prozentsatz des Objektwerts oder auch als komplexe, formelbasierte Berechnungen möglich. Die Servicepreise sind immer mit einem Gültig-ab-Datum versehen und können daher schon für die Zukunft angepasst werden.

### **Offerten und Verträge**

Das System unterscheidet zwischen Offerten und aktiven Verträgen. Offerten können in einen Vertrag umgewandelt werden oder auch einen bereits bestehenden Vertrag erweitern.

### **Freie Fakturierungsdefinition**

Auf jedem Vertrag kann eine Fakturierungsdefinition mit einem frei definierbaren Fakturierungszyklus – beispielsweise jährlich, monatlich oder quartalsweise – hinterlegt werden. Der Vertrag wird in der Folge nach diesem Schema fakturiert. Zusätzlich können Garantieverträge erfasst und abgewickelt werden.

### **Variable Gültigkeit/Laufzeit**

Die Gültigkeit und die Laufzeit können auf dem Vertrag festgelegt werden. Die Gültigkeit gilt, sofern nichts Abweichendes definiert ist, auch für die Vertragspositionen. Bei Bedarf kann jedoch auf den einzelnen Vertragspositionen ein Start- und Enddatum angegeben werden. Dies ist dann nützlich, wenn während der Laufzeit des Vertrags Leistungen oder Objekte hinzukommen oder wegfallen resp. gekündigt werden.

### **Kündigungsdefinitionen**

Frei definierbare Kündigungsdefinitionen warnen den Anwender, wenn eine Vertragspartei versucht, den Vertrag zu einem nicht zulässigen Zeitpunkt zu kündigen. Auf den Kündigungsdefinitionen können individuelle Kündigungs- und Sperrfristen sowie Kündigungstermine festgelegt werden.

#### **Wartungsaufträge generieren**

Auf Wartungsverträgen können periodisch auszuführende Arbeiten mit dem Ausführungszyklus und wahlweise dem zuständigen Mitarbeiter erfasst werden. Einzeln oder in einer Stapelverarbeitung werden für diese Wartungsverträge automatisch Aufträge erstellt.

#### **Erneuerung und Neuberechnung**

Verträge lassen sich nach dem Ende ihrer Laufzeit systemunterstützt erneuern. Der Anwender entscheidet, ob dazu ein neues Vertragsangebot oder direkt ein Folgevertrag angelegt werden soll. Bei der Erneuerung eines Vertrags können auch die Preise neu berechnet werden.

#### **Vertragsfakturierung**

Zu den umfangreichen Funktionen gehört die Möglichkeit, einzelne Verträge zu fakturieren oder Serienfakturierungen nach bestimmten Selektionskriterien wie Fakturierungszyklus, -periode oder Servicekunde durchzuführen. Hinzugekommene oder weggefallene Vertragspositionen lassen sich durch Nachfakturierung oder Gutschrift berücksichtigen.

## Highlights



### Vertragserneuerung anhand Preisindex

Die Preisberechnung der Vertragserneuerung kann über einen Index erfolgen. Dieser wird auf einer Zeitachse geführt. Beim Vertragsabschluss wird der aktuelle Index als Basis verwendet. Bei der Erneuerung des Vertrags wird der Index mit dem aktuell gültigen Index abgeglichen und die Preise automatisch auf den aktuellen Stand angepasst.



### Ausführungszyklen für Wartungen

Für Wartungsverträge lassen sich alle Arten von Intervallen mit individuell gestaltbaren Ausführungszyklen abbilden. Diese können grundsätzlich zeit- oder zählerbasierend sein. Zeitbasierende Zyklen werden tag-, wochen-, monats- oder jahresgenau definiert. Zählerbasierende Zyklen arbeiten mit den Zählerständen der Objekte und einer definierten Ausführungsschrittgröße. Aufgrund der Angabe des durchschnittlichen Verbrauchs auf dem Serviceobjekt kann das System ein Datum für die Ausführung der nächsten Wartungsarbeiten berechnen.



### Überwachung der Verträge

Damit der Überblick über auslaufende oder auszuführende Wartungsverträge nicht verloren geht, stellt das System eine komfortable Benachrichtigungsfunktion zur Verfügung. Das System ermöglicht es, für Verträge zuständige Personen per E-Mail über den Status des Vertrags zu informieren. Wahlweise können die Vertragsdetails als PDF mit der E-Mail-Nachricht versendet werden.

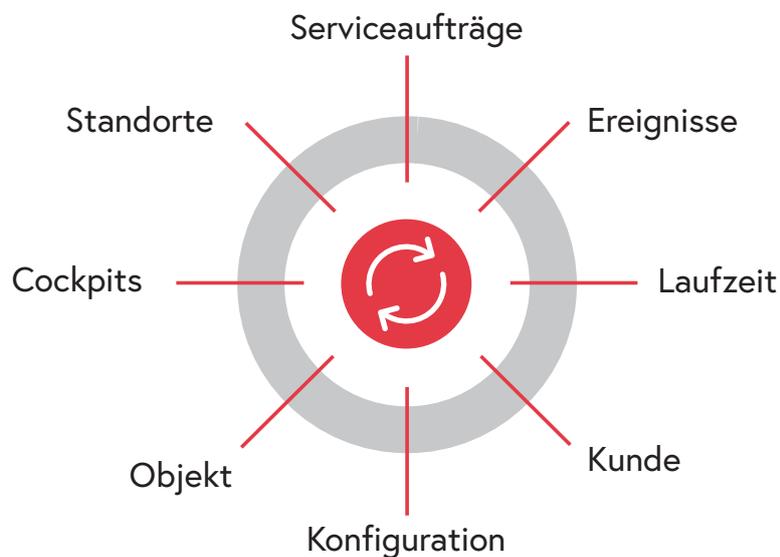


### Individueller Prozess

Verträge beginnen mit einem Vertragsangebot und enden mit der Archivierung des Vertrags. Welche Schritte dazwischen durchlaufen werden, bestimmt weitgehend der Anwender. In einem Prozess können sich die Aktionstypen Dokument drucken, Programm ausführen, Entscheidung, Erneuerung, Preisänderung oder Übernahme einer Offerte beliebig aneinanderreihen. Über Auswahlaktionen lassen sich dem Prozess fallabhängig verschiedene weitere Aktionen dynamisch anfügen.

# Objektmanagement

Immer wissen was, wo, in welcher Konfiguration zu einem bestimmten Zeitpunkt installiert ist, ob Serviceverträge bestehen und welche Laufzeit diese haben, ob es offene Serviceaufträge gibt und welches die letzten Ereignisse sind, die für den Kunden oder ein Objekt erfasst wurden. Alle diese Informationen lassen sich bequem und schnell dem Objektmanagement entnehmen, das als Cockpit des Programms Service- und Vertragsmanagement dient.



### Servicekunden

Jedes Serviceobjekt wird mit einem Gültig-ab-Datum einem Servicekunden zugeordnet. Somit kann der Servicekunde für ein Objekt auch geändert werden, ohne dass die Objekthistorie verloren geht. Ist eine Adresse bereits im System vorhanden, kann diese sofort als Servicekunde aktiviert werden. Fehlende Adressen für Servicekunden können auf einfache Weise erfasst werden.

### Standorte

Einem Servicekunden lassen sich mehrere Standorte zuteilen, um beispielsweise ein Filialsystem abzubilden. Die Standorte definieren, wo sich die Serviceobjekte eines Kunden befinden. Diese Information ist für die Serviceausführung vor Ort notwendig.

### Objektplätze

Objektplätze teilen einen Standort räumlich in kleinere Einheiten auf. Jedes Serviceobjekt kann einem Objektplatz zugewiesen werden. Die Struktur der Objektplätze ist hierarchisch und kann mehrere Ebenen aufweisen. Die Objektplätze werden verwendet, um festzuhalten, wo in einem Gebäude sich das Serviceobjekt befindet.

### Umfangreiche Serviceobjektdaten

Ein Serviceobjekt wird durch die Angabe von Objektnummer, Objekt-ID (Suchschlüssel), Objektbezeichnung oder Seriennummer eindeutig identifiziert. Daneben können viele weitere vordefinierte und individuelle Eigenschaftswerte zur Beschreibung der Objekte gepflegt werden.

### Objekt-/Installationsstruktur

Objekte lassen sich funktionsorientiert in einer maximal neunstufigen Baumstruktur verwalten, die pro Servicekunde individuell gestaltet werden kann. Damit lassen sich beispielsweise komplexe Anlagen, Maschinen oder Installationen übersichtlich abbilden. Das Serviceobjekt stellt dabei die unterste Stufe in der Hierarchie dar und ist mit einem Artikel verknüpft. Die Objektstruktur hilft, die Übersicht über die Objekte zu behalten und vereinfacht Auswertungen.

### Individuelles Maskendesign

Das individuelle Maskendesign erlaubt das Anpassen der Erfassungsmaske an die Wünsche und Bedürfnisse der Anwender. So lassen sich unterschiedliche Erfassungsmasken für ganz einfache Abfragen bis hin zum Informationscockpit für den Servicedisponenten realisieren.

### Pendenzmanagement

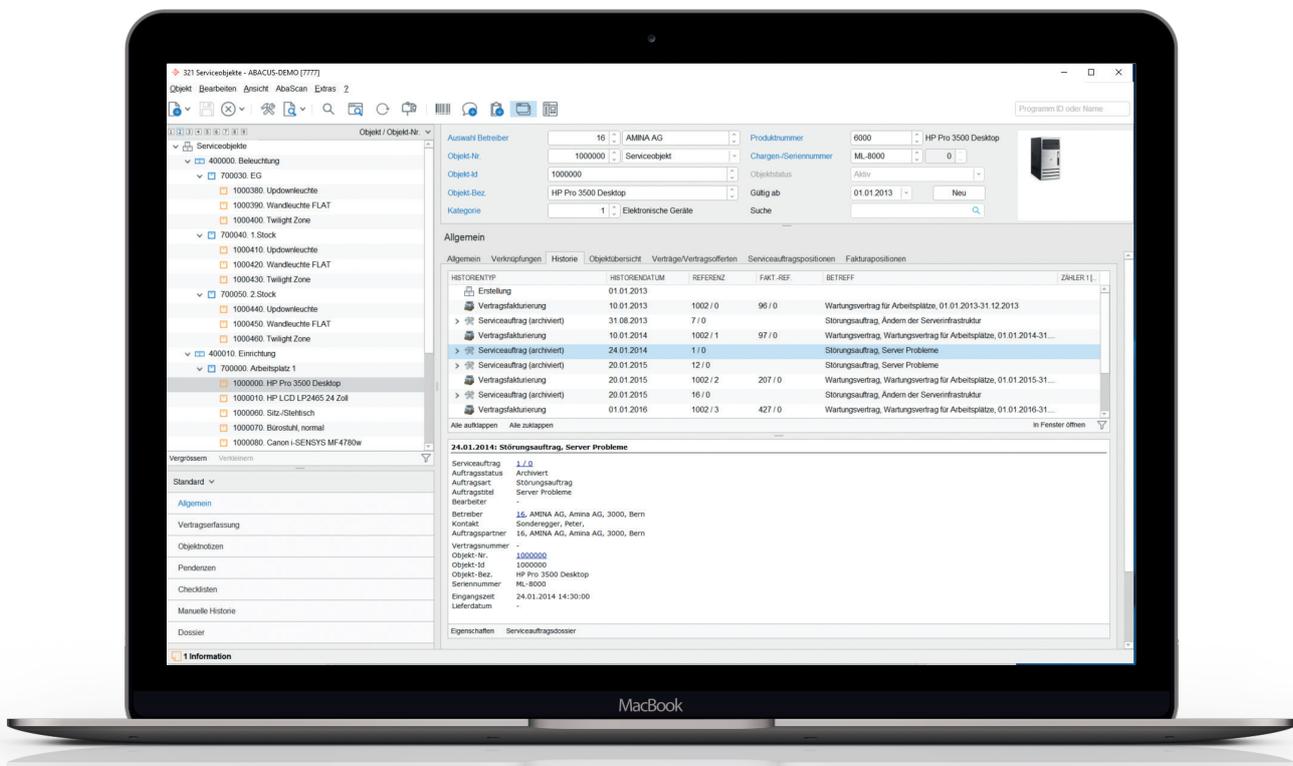
Mit der Option Pendenzmanagement können pro Serviceobjekt Pendenzen erfasst werden wie z.B. der Austausch einer Komponente oder die Erstellung einer Offerte für ein Ersatzgerät. Bei jedem neuen Serviceauftrag werden die für das betreffende Objekt erfassten Pendenzen aufgelistet, damit sie nicht vergessen und somit abgearbeitet werden können. Neue Pendenzen lassen sich bequem beim Auftrag oder auch im Objektstamm erfassen.

### Dossier für Dokumentenverwaltung

Bilder, PDF-, Word-, Excel- oder beliebige andere Dokumente lassen sich auf jeder Ebene der Objektstruktur den Objekten zuordnen. In einer Vorschau oder im geöffneten Originalprogramm können die Dossiereinträge jederzeit wieder angezeigt werden.

### Verträge, Serviceaufträge und Fakturierungen

Für jedes Objekt werden die aktiven und archivierten Verträge und Vertragsofferten tabellarisch mit Angabe von Vertragsleistung und Vertragslaufzeit angezeigt. Gleiches gilt für die Serviceaufträge und Serviceauftragsofferten. Zudem sind alle das Objekt betreffenden Fakturierungspositionen ersichtlich. Durch eine Verknüpfung kann direkt auch der Vertrag, der Serviceauftrag oder der Fakturierungslauf aufgerufen werden.



## Highlights

-  **Objekthistorie als Informationssystem**

Die Objekthistorie enthält die wichtigsten Informationen zu einem Objekt. Sie ist das Logbuch eines Objekts, speichert chronologisch alle das Objekt betreffenden Ereignisse und zeigt auf einen Blick, was zuletzt auf einem Objekt passiert ist. Beispielsweise, dass eine Störung aufgetreten ist und wer sie mit welchen Massnahmen behoben hat.
-  **Objektdateien auf Zeitachse**

Die Eigenschaften eines Objekts wie z.B. die Softwareversion, der Zustand etc. können sich im Laufe der Zeit verändern, der Eigentümer oder der Kunde können wechseln. Damit Änderungen an diesen Eigenschaften für den Anwender jederzeit nachvollziehbar bleiben, wird die Mehrheit der Objektdateien datumsbezogen verwaltet und kann auch entsprechend ausgewertet werden.
-  **Serviceauftrag ad hoc erstellen**

Das Objektmanagement enthält viele Informationen, die während eines Kundengesprächs – beispielsweise bei einer Störungsmeldung – wichtig sind. Über eine Funktion, die auch mit einem Tastaturbefehl ausgeführt werden kann, lässt sich für das ausgewählte Objekt direkt ein Serviceauftrag oder -vertrag erfassen. Dieser enthält bereits mögliche Vorschläge, kann ergänzt und dann ausgelöst werden.
-  **Strukturierte Informationen durch Feldsets**

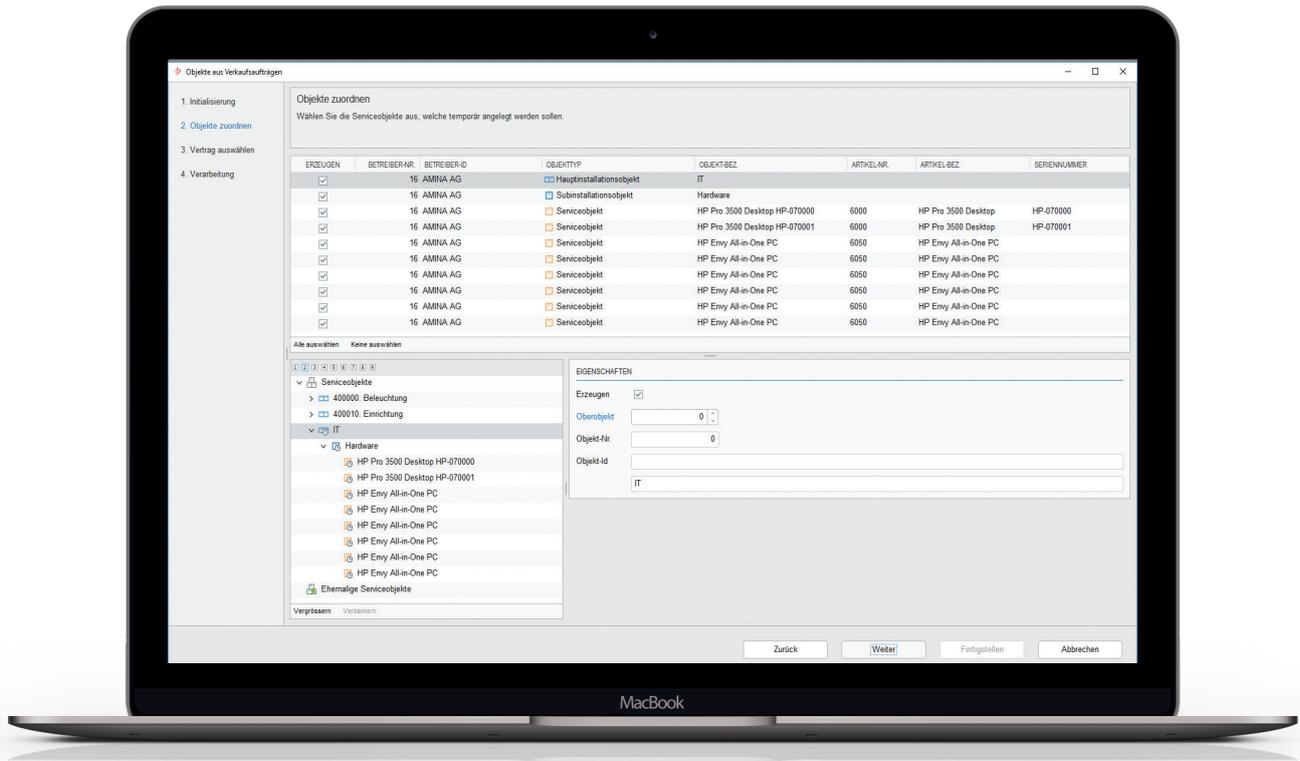
Mit der Option Objektindividualisierung stehen pro Objekt bis zu 50 Feldsets in Form von benutzerdefinierten Tabellen zur Verfügung. Pro Feldset können mehrere Benutzerfelder definiert werden. Bei Bedarf lässt sich jedes Feldset auch datumsabhängig führen, damit ersichtlich ist, wann welche Änderungen vorgenommen wurden. Die Feldsets werden dynamisch je nach Objektkategorie auf der Programmmaske angezeigt, damit die notwendigen Objektinformationen in logischer Abfolge erfasst werden können.



*"Der Service ist heute ein Qualitätsmerkmal und damit ein wichtiges Auswahlkriterium. Er beginnt schon beim ersten Verkaufsgespräch."*

# Verkaufsmodule-Integration

Bereits beim Verkauf von Geräten, Software oder anderen Handelsgütern sollte der Grundstein für das Servicegeschäft gelegt werden. Die Option Verkaufsmodule-Integration verbindet das Verkaufsmodule der Abacus Auftragsbearbeitung mit dem Service- und Vertragsmanagement nahtlos und komfortabel.



### **Automatische Objektgenerierung**

Artikel können im Produktstamm so markiert werden, dass bei einem Verkauf automatisch ein Serviceobjekt im Objektstamm des Kunden angelegt wird. Wahlweise wird dieser Vorgang durch einen Assistenten unterstützt. Diese Funktion macht eine nachträgliche manuelle Erfassung der Objekte und die Zuordnung zum Kunden überflüssig.

### **Flexible Übergabedefinition**

Durch eine flexible Definition für die Feldwertübergabe lässt sich bestimmen, welche Daten des Verkaufsauftrags in welche Felder des Serviceobjektstamms kopiert werden sollen. Individuelle Angaben zu einem Serviceobjekt, wie zum Beispiel eine Seriennummer, werden so direkt vom Verkaufsauftrag in die Objektstammdaten übertragen.

### **Strukturierte Ablage**

Wenn das Inventar des Kunden in einer komplexen Objektstruktur abgelegt ist, sorgt eine Vorgabe dafür, dass neu hinzukommende Serviceobjekte am richtigen Ort in der Struktur abgelegt werden – und das ohne manuellen Eingriff des Anwenders.

### **Integration des Produktionsauftrags**

Bei installiertem PPS-Modul ist bei selbst hergestellten Produkten im Objektstamm des Service- und Vertragsmanagements ersichtlich, aus welchen Einzelteilen ein Produkt gefertigt wurde. Dazu werden die Details des Produktionsauftrags im Objektbaum als eigenständige Objekte angelegt. Dies ermöglicht, dass selektiv für einzelne Baugruppen oder Einzelteile Verträge geführt werden können. Analoges gilt für Störungs- und Wartungsaufträge.

Anhand des detaillierten Objektbaums kann der Servicemitarbeiter sofort nachvollziehen, mit welchem Produktionsauftrag das Objekt produziert wurde.

### **Serviceleistungen direkt verkaufen**

Mit dem Verkauf von Handelsprodukten lassen sich gleichzeitig auch Serviceleistungen anbieten und verkaufen. Die Integration sorgt dafür, dass aus Verkaufsangeboten automatisch auch entsprechende Vertragsangebote und aus Verkaufsaufträgen Verträge erstellt werden. Die Gebühren für die erste Fakturierungsperiode des Vertrags können dabei direkt im Rahmen des Verkaufsauftrags fakturiert werden.

## Highlights

-  **Kundenübersicht**

In einer Kundenübersicht lassen sich alle Erträge und Aufwände anzeigen, die das Servicegeschäft eines Kunden betreffen. Dabei werden die auf Serviceaufträgen erfassten Leistungen, unter Berücksichtigung der Fakturierungsart (fakturieren, nicht fakturieren), den aus Serviceaufträgen generierten Erträgen gegenübergestellt.
-  **Auslaufende und zu erneuernde Verträge**

Diese beiden Auswertungen dienen zur Überwachung der Verträge und zeigen alle auf einen bestimmten Zeitpunkt hin auslaufenden Verträge, bzw. die für einen Zeitraum noch nicht erneuerten Verträge. Auslaufende Verträge können auch automatisiert via E-Mail an den zuständigen Sachbearbeiter gemeldet werden.
-  **Geplante Wartungen**

Auf Basis der im Vertrag angegebenen Ausführungs- oder Wartungszyklen zeigt diese Auswertung alle für einen bestimmten Datumsbereich fälligen Wartungsarbeiten. Sie eignet sich insbesondere für die mittel- und langfristige Planung der Wartungsarbeiten.
-  **Verbreitung der Produkte**

Anhand der im System erfassten Serviceobjekte kann eine Auswertung über deren Verbreitung und Häufigkeit erstellt werden. Als Selektionskriterium dient die Artikelnummer; die Liste zeigt dabei ein Total pro Artikel. So kann ermittelt werden, wo überall ein bestimmter Gerätetyp installiert ist.



*"Aussagekräftige Auswertungen erlauben eine stetige Verbesserung unserer Serviceleistungen. Das Abacus Service- und Vertragsmanagement unterstützt uns dabei optimal."*

# Auswertungen

Relevante Informationen und aussagekräftige Kennzahlen in gestaltbaren Auswertungen und Listen helfen, das Servicegeschäft zu überwachen und zu steuern. Die Auswertungen lassen sich über Selektionskriterien an verschiedene Bedürfnisse anpassen. Aus der Vielzahl von Daten werden so wertvolle Informationen.

The image shows a software interface for service order management. On the left, a laptop displays the 'Ausgabe' (Output) screen with selection criteria for 'BETREBER' (Operator) and 'GEBIET' (Region). A red dotted arrow points from the 'Wertebereich' field in the 'BETREBER' section to the 'Fakturaübersicht AMINA AG' report on the right.

The 'Fakturaübersicht AMINA AG' report is divided into two sections: 'Serviceauftragsrechnungen' (Service Order Calculations) and 'Vertragsrechnungen' (Contract Calculations).

**Serviceauftragsrechnungen**

Auftrag-Nr.	Faktura-Datum	Beleg-Nr.	Betrag	OP	Belegstatus
1	24.01.2014	7010	19440,0	0,00	Erledigt
2	20.06.2013	7011	38880,0	0,00	Erledigt
4	17.03.2014	7003	243,00	0,00	Erledigt
7	31.08.2014	7012	486000,0	0,00	Neutralisiert
7	31.08.2013	7014	486000,0	0,00	Erledigt
9	30.11.2014	7016	15552,0	0,00	Erledigt
10	30.04.2014	7023	243,00	0,00	Erledigt
11	30.04.2014	7024	243,00	0,00	Erledigt
12	20.01.2015	7025	19440,0	0,00	Erledigt
13	20.01.2015	7026	38880,0	0,00	Erledigt
15	17.03.2015	7029	243,00	0,00	Erledigt
16	20.01.2015	7028	486000,0	0,00	Erledigt
18	30.11.2015	7031	15552,0	0,00	Erledigt
23	28.01.2016	7038	15552,0	0,00	Erledigt
25	10.04.2016	7041	486,00	0,00	Erledigt

**Vertragsrechnungen**

Vertrag-Nr.	Faktura-Datum	Fakturaperiode	Beleg-Nr.	Betrag	OP	Belegstatus
1001 / 0	11.02.2013	01.01.2013 - 31.12.2013	7001	194,40	0,00	Erledigt
1001 / 1	01.01.2014	01.01.2014 - 31.12.2014	7004	129,60	0,00	Erledigt
1001 / 2	20.01.2015	01.01.2015 - 31.12.2015	7019	129,60	0,00	Erledigt
1001 / 3	01.01.2016	01.01.2016 - 31.12.2016	7034	129,60	0,00	Erledigt
1001 / 4	01.01.2017	01.01.2017 - 31.12.2017	7044	129,60	0,00	Erledigt
1001 / 5	16.01.2018	01.01.2018 - 31.12.2018	7049	129,25	129,25	Offen
1001 / 6	07.02.2019	01.01.2019 - 31.12.2019		129,25	0,00	Kein Beleg vorhanden
1002 / 0	10.01.2013	01.01.2013 - 31.12.2013	7005	648,00	0,00	Erledigt
1002 / 1	10.01.2014	01.01.2014 - 31.12.2014	7006	648,00	0,00	Erledigt
1002 / 2	20.01.2015	01.01.2015 - 31.12.2015	7020	648,00	0,00	Erledigt
1002 / 3	01.01.2016	01.01.2016 - 31.12.2016	7035	648,00	0,00	Erledigt
1002 / 4	01.01.2017	01.01.2017 - 31.12.2017	7045	648,00	0,00	Erledigt
1002 / 5	16.01.2018	01.01.2018 - 31.12.2018	7050	646,20	646,20	Offen
1002 / 6	07.02.2019	01.01.2019 - 31.12.2019		646,20	0,00	Kein Beleg vorhanden

Seite 1 von 1

### **Objekt-, Vertrags- und Kundenauswertungen**

Mit den Dimensionen Kunde, Objekt, Vertrag, Mitarbeiter, Leistung/Artikel und Datum lassen sich servicespezifische Auswertungen erstellen. Die Darstellung der gewünschten Daten erfolgt in einer Matrix, die aus den selektierten Dimensionen besteht. Der Detaillierungsgrad, die Totalisierung und Sortierung der Daten können weitgehend selber bestimmt werden.

### **Vertragslisten**

Auswertungen über Verträge und Vertragsangebote lassen sich in folgenden Variationen anzeigen:

- zu fakturierende Verträge
- geplante Wartungen
- auslaufende Verträge
- nicht erneuerte Verträge
- alle aktiven Verträge
- Vertragsangebote

Die Liste kann per Datum und Kunde eingeschränkt werden.

### **Serviceauftragslisten**

Auswertungen über Serviceaufträge und Serviceangebote lassen sich nach Datum, Status, Betreiber und Service-Level-Agreement auf einfache Weise erstellen. Damit erhält der Servicesachbearbeiter sofort eine Liste aller für ihn relevanten Serviceaufträge.

Die Selektion nach SLA ist insbesondere dann nützlich, wenn für Vertragsverhandlungen eine Übersicht der zuletzt ausgeführten Serviceaufträge mit unterschiedlichen SLA-Status benötigt wird.

### **Objektlisten**

Objektdateien mit Standort- und dazu gehörenden Vertragsinformationen können aus Sicht Objekt oder Kunde ausgewertet werden. Über freie Selektionskriterien lassen sich die Daten individuell einschränken.

### **Rentabilität von Verträgen**

In den standardisierten Matrixauswertungen kann die Rentabilität eines Vertrags ausgewertet werden. Dabei werden zum Beispiel die Erlöse des Vertrags den Aufwänden des Serviceauftrags gegenüber gestellt.

### **Gestaltbarkeit**

Alle Auswertungen lassen sich mit dem Report Writer auf individuelle Bedürfnisse anpassen. Dabei können auch zusätzlich benötigte Informationen hinzugefügt oder nicht benötigte Daten entfernt werden. Auch eine Anpassung der Auswertungen an das Corporate Design des Unternehmens ist möglich.

### **Individuelle Sortierung und Selektion**

Über frei definierbare Indizes und Selektionen lassen sich die Listen auf einfache Art bezüglich Reihenfolge der Datensatzanzeige beziehungsweise Filterkriterien durch den Anwender individualisieren.

## Highlights



### Kundenübersicht

In einer Kundenübersicht lassen sich alle Erträge und Aufwände anzeigen, die das Servicegeschäft eines Kunden betreffen. Dabei werden die auf Serviceaufträgen erfassten Leistungen, unter Berücksichtigung der Fakturierungsart (fakturieren, nicht fakturieren), den aus Serviceaufträgen generierten Erträgen gegenübergestellt.



### Auslaufende und zu erneuernde Verträge

Diese beiden Auswertungen dienen zur Überwachung der Verträge und zeigen alle auf einen bestimmten Zeitpunkt hin auslaufenden Verträge, bzw. die für einen Zeitraum noch nicht erneuerten Verträge. Auslaufende Verträge können auch automatisiert via E-Mail an den zuständigen Sachbearbeiter gemeldet werden.



### Geplante Wartungen

Auf Basis der im Vertrag angegebenen Ausführungs- oder Wartungszyklen zeigt diese Auswertung alle für einen bestimmten Datumsbereich fälligen Wartungsarbeiten. Sie eignet sich insbesondere für die mittel- und langfristige Planung der Wartungsarbeiten.



### Verbreitung der Produkte

Anhand der im System erfassten Serviceobjekte kann eine Auswertung über deren Verbreitung und Häufigkeit erstellt werden. Als Selektionskriterium dient die Artikelnummer; die Liste zeigt dabei ein Total pro Artikel. So kann ermittelt werden, wo überall ein bestimmter Gerätetyp installiert ist.

# Optionen zum Abacus Service- und Vertragsmanagement

Das Abacus Service- und Vertragsmanagement ist als modulares Gesamtsystem aufgebaut und lässt sich für jede Unternehmensgrösse und für unterschiedlichste Anforderungen entsprechend konfigurieren.

- Grundversion inkl. Serviceauftragsmanagement, Vertragsmanagement, Objektmanagement, Auswertungen
- Optionale Module:
  - Mandanten
  - Fremdwährungen
  - Objektindividualisierung
  - Schnittstellen AbaConnect
  - Guthaben
  - Verkaufsintegration
  - Lizenzverwaltung
  - Erweiterte Dokumente
  - Servicedisposition
  - Pendenzenverwaltung
- ABAReport

Die detaillierten Beschreibungen dieser kostenpflichtigen Optionen sind verfügbar auf:  
[abacus.ch/svm](http://abacus.ch/svm)

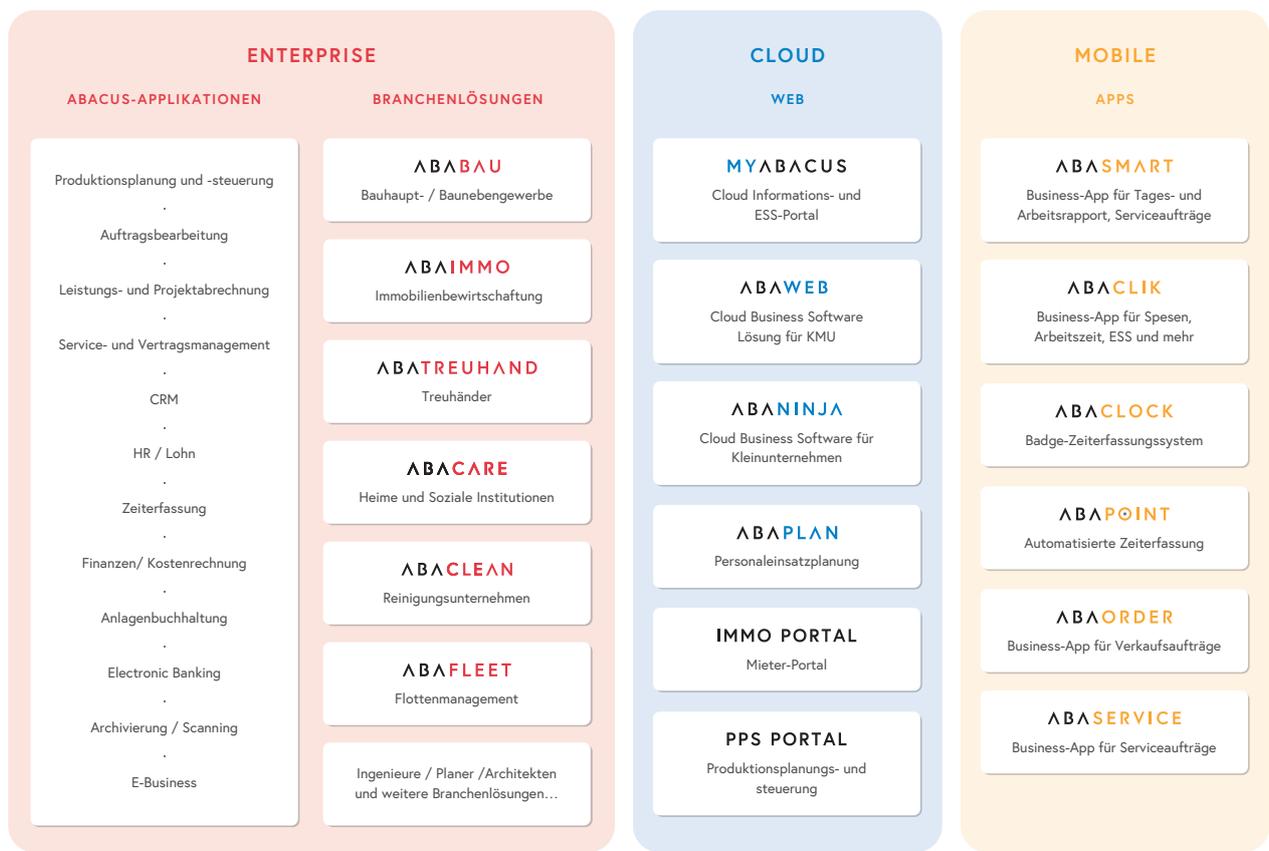
### Die Abacus Auftragsbearbeitungssoftware integriert mit dem Service- und Vertragsmanagement

Die Abacus Auftragsbearbeitung bietet eine umfassende Unterstützung aller Prozesse in den Bereichen des Verkaufs und der Beschaffung/Einkauf:

- Unterstützung unterschiedlichster Fakturavarianten wie Teil-, Monats-, Perioden-, Sammel-, Bar-, Sofortfaktura etc.
- Rahmenverträge
- Integrierter Web-Shop
- E-Business für den papierlosen Datenaustausch mit Geschäftspartnern
- Unterstützung unterschiedlichster Preis-/Rabattmodelle
- Produktvarianten
- Qualitätssicherung
- Abo-Verwaltung
- Chargen-/Seriennummernverwaltung
- Automatische Bestelldisposition
- Lagerverwaltung
- Ausführliche Standardstatistiken (MIS)
- Individuelle Informations-Cockpits und Datenwürfel für Datenanalysen (BI)
- Schnittstellen zu MDE-Geräten (mobile Datenerfassung)

Weiterführende Informationen zur Auftragsbearbeitungssoftware sind in der separaten Dokumentation enthalten und auf [abacus.ch](http://abacus.ch) verfügbar.

# Integrierte Business Software für alle Ansprüche





Abacus Research AG, CH-9300 Wittenbach-St.Gallen  
abacus.ch info@abacus.ch

Abacus Research SA, CH-2501 Bienne/Biel  
abacus.ch/fr contact@abacus.ch