

## Serviceaufträge mobil bearbeiten – App für iPad erfährt Verbesserungen

Die ABACUS App **AbaSmart** erlaubt das Bearbeiten von Serviceaufträgen auf Tablet-Rechnern von Apple direkt vor Ort beim Kunden. Die jüngste Version wartet mit Verbesserungen auf, welche die Abwicklung der Serviceaufträge vereinfachen. Dazu gehören unter anderem eine Offline-Funktion der Rapportierung, ein Bar-Code-Scanning und die Möglichkeit, Serviceaufträge mit PDF-Dokumenten zu ergänzen.



Wird einem Servicetechniker aus der ABACUS Servicemanagement-Software heraus ein Auftrag auf seinen Tablet-Rechner übermittelt, können den Mitteilungen nun auch PDF-Dokumente beigelegt werden. Darin lassen sich zusätzliche Informationen wie beispielsweise solche über vergangene Serviceaufträge, objektspezifische Angaben und vertiefte Kundeninformationen zur Verfügung stellen. Ein Aussendienstler hat damit sämtliche Informationen zu einem bestimmten Service-Objekt und Kunden zur Hand, die für die Arbeit vor Ort wichtig sind. Zeitraubende Rückfragen erübrigen sich damit.

Solche PDF-Dokumente lassen sich mit dem Reporting-Werkzeug **Aba-Report** vom Programmanwender selber erstellen. Ob zu einem Serviceauftrag automatisch ein PDF-

**Ein Aussendienstler hat sämtliche Informationen zu einem bestimmten Service-Objekt und Kunden zur Hand.**

Dokument erstellt und mit dem Serviceauftrag auf die **AbaSmart**-App übermittelt werden soll, wird im entsprechenden Ablaufschritt in der Servicemanagement-Software definiert.

**Serviceaufträge offline bearbeiten**

Auch wenn es vor Ort beim Kunden keine Internet-Verbindung gibt, stehen auf dem iPad alle Informationen zum Serviceauftrag zur Verfügung. Denn sie lassen sich beim Herunterladen des Serviceauftrags vollständig in der **AbaSmart**-App auf dem iPad speichern. Auch aufgewendete Arbeitszeiten oder eingesetzte Ersatzteile können offline vollständig erfasst werden. Sobald wieder eine Internet-Verbindung aufgebaut ist, kann die Übermittlung der Daten in die Servicemanagement-Software ausgelöst werden.

### Chargen- und Seriennummern integrieren

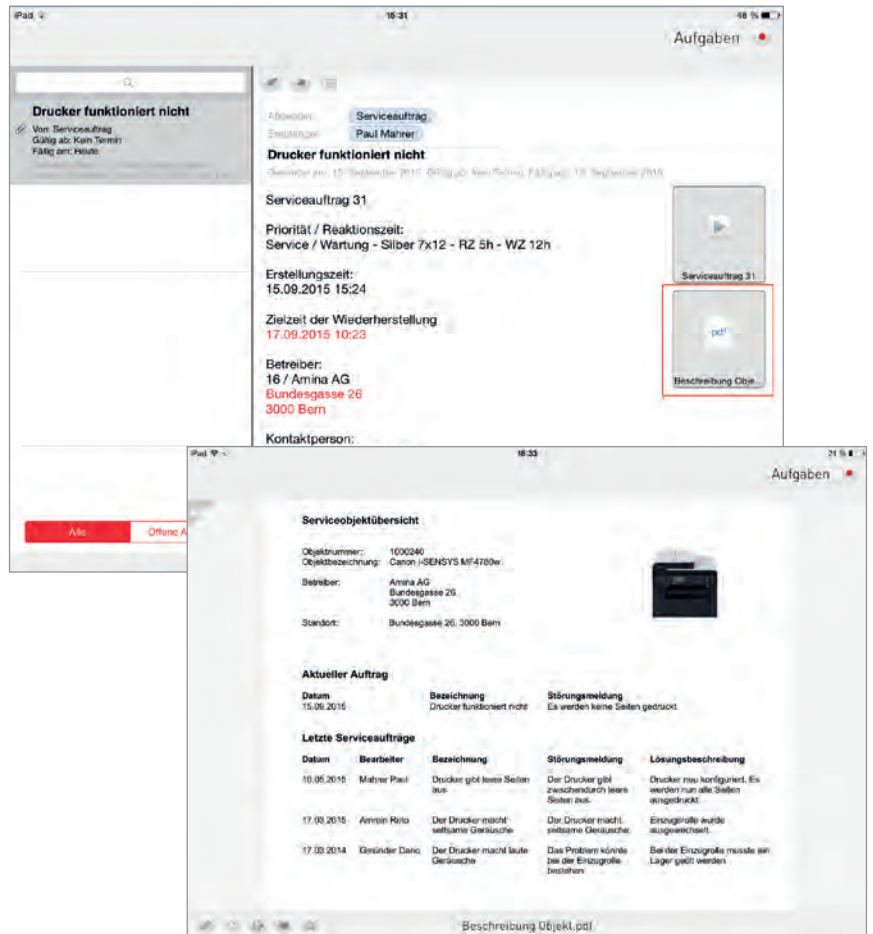
Wichtige Informationen zu den einzelnen Artikeln sind ihre Chargen- oder Seriennummern. Damit ihre Erfassung bei einem Serviceauftrag nicht vergessen geht, wird ihre Überprüfung durch Abas-Mark bei der Erfassung vorgenommen. So werden Eintragungen mit fehlenden Eingaben unterbunden. Auch ist dann in der Historie zu den einzelnen Serviceobjekten aufgeführt, welche Seriennummer sie aufweisen.

### Erfassung Von/Bis-Zeiten in der Leistungstabelle

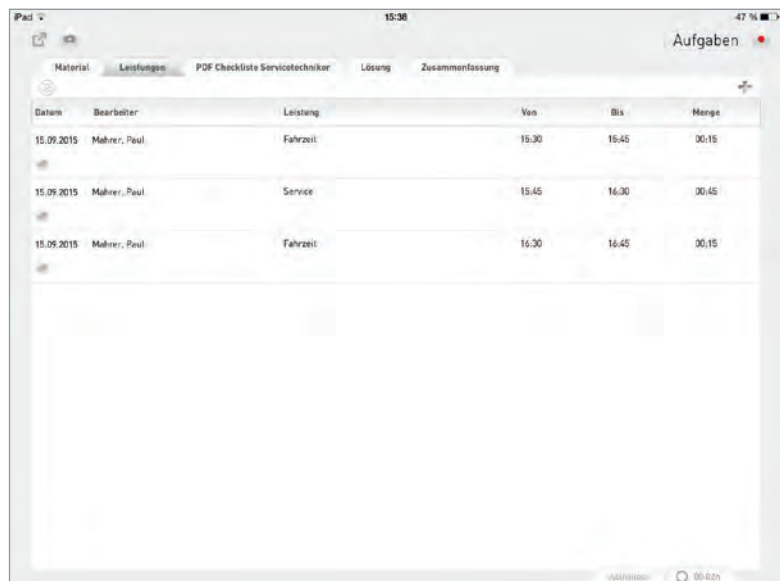
Um eine vollständige Leistungserfassung ohne die Benutzung der sogenannten Timeline zu ermöglichen, können nun auch in der Leistungserfassungstabelle die Von/Bis-Zeit zur entsprechenden Position erfasst werden. Damit stehen stets die exakten Von/Bis-Zeiten in der ABACUS Software für die korrekte weitere Verarbeitung wie Rechnungsstellung oder für die Lohnauszahlung mit zum Beispiel Nachzuschlägen zur Verfügung.

### Erfassung längerer Positionstext

Damit ein Service-Techniker mehr Platz für die Beschreibung seiner Tätigkeiten zur Verfügung hat als bisher, weisen die bearbeitbaren Textlängen keine Beschränkungen mehr auf. Es genügt dafür in den Applikationseinstellungen der Servicemanagement-Software festzulegen, dass ein Text anstatt



Ein PDF-Dokument mit zusätzlichen Informationen lässt sich dem Serviceauftrag anhängen.



Für die vollständige Leistungserfassung lassen sich die Von/Bis-Zeiten pro Leistungsposition erfassen.

in dem bisher dafür reservierten Datenbankfeld "Positionsbeschreibung 1" in ein anderes, grösseres Textfeld abgespeichert werden soll.

### QR- / Barcodes für Artikelauswahl

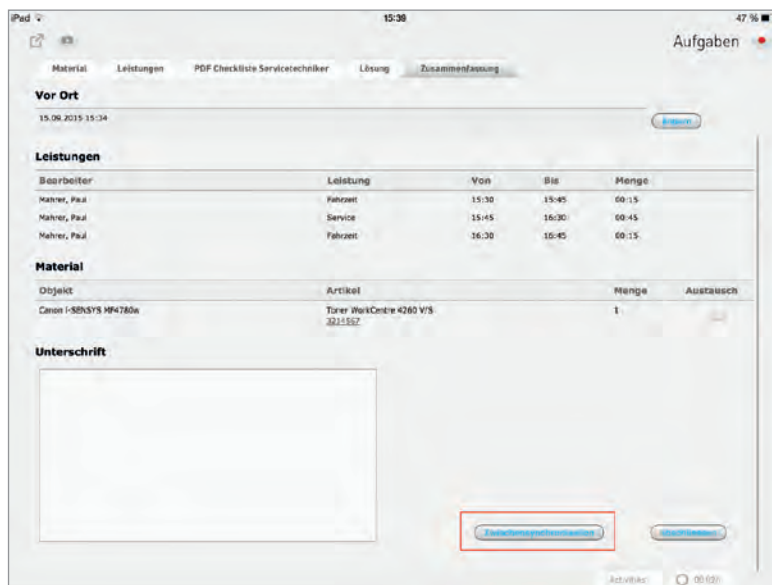
Die Erfassung von Artikeln in einem Serviceauftrag wird mit der Unterstützung von QR- oder Barcodes durch die Scanning-Funktion markant vereinfacht. Ein verwendetes Objekt muss nicht mehr in der Auswahlliste gesucht werden, sondern lässt sich auch mit Hilfe des Scans eines QR- oder Barcodes finden.

### Zwischensynchronisation von Serviceaufträgen

Aufwändige Serviceaufträge, die eine längere Zeitperiode beanspruchen, bleiben für längere Zeit im Programm offen. Damit bereits die für diesen Serviceauftrag erfassten Positionen in der Servicemanagement-Software ersichtlich

### Die Erfassung von Artikeln in einem Serviceauftrag wird durch die Scanning-Funktion markant vereinfacht.

bleiben, werden Informationen über das Material, die Leistungen, die Lösungsbeschreibung und Fotos zwischensynchronisiert. Dabei besteht die Möglichkeit einer Datumszuweisung der zu synchronisierenden Daten. Dies hat den Vorteil, dass zum Beispiel bei Verlust eines iPads relevante Daten in der ERP-Software abgelegt sind. Damit



Durch das Tippen auf "Zwischensynchronisation" werden die bereits erfassten Positionen ins ABACUS ERP übermittelt.

bleibt die Kontrolle über die bereits erbrachten Leistungen und Arbeiten auf dem betreffenden Serviceauftrag gewährleistet, so dass zum Beispiel auch geleistete Überstunden in der Lohnabrechnung bereits berücksichtigt werden können.

Anpassungen von schon übermittelten Positionen sind in der App allerdings nach der Zwischensynchronisation nicht mehr möglich.

Die Zwischensynchronisation von Serviceaufträgen ist in der Version 2016 verfügbar.

### Arbeitsprotokoll auf iPad unterschreiben

Am Ende seines Einsatzes lässt ein Servicetechniker jeweils den Kunden den Arbeitsrapport auf dem iPad unterschreiben, womit die ausgeführten Arbeiten bestätigt werden. In der neuen Version von AbaSmart besteht die Möglichkeit, dass in der Zusammenfassung des Arbeitsrapports die als "intern" gekennzeichneten Leistungen und

Artikel nicht aufgeführt werden, was sich zuvor in der Auftragsbearbeitungssoftware definieren lässt.

### Fazit

Die Bedienung der mobilen App AbaSmart im Bereich der Servicemanagement-Software wird durch die aktuellen Neuerungen markant erleichtert. Diese fördern zudem die Effizienz sowohl beim Servicetechniker als auch beim Sachbearbeiter. ♦

### Voraussetzungen und Verfügbarkeit

Für die beschriebenen Neuerungen wird die Version 2015 mit Servicepack vom 20.09.2015 und die nächste AbaSmart-Version benötigt.