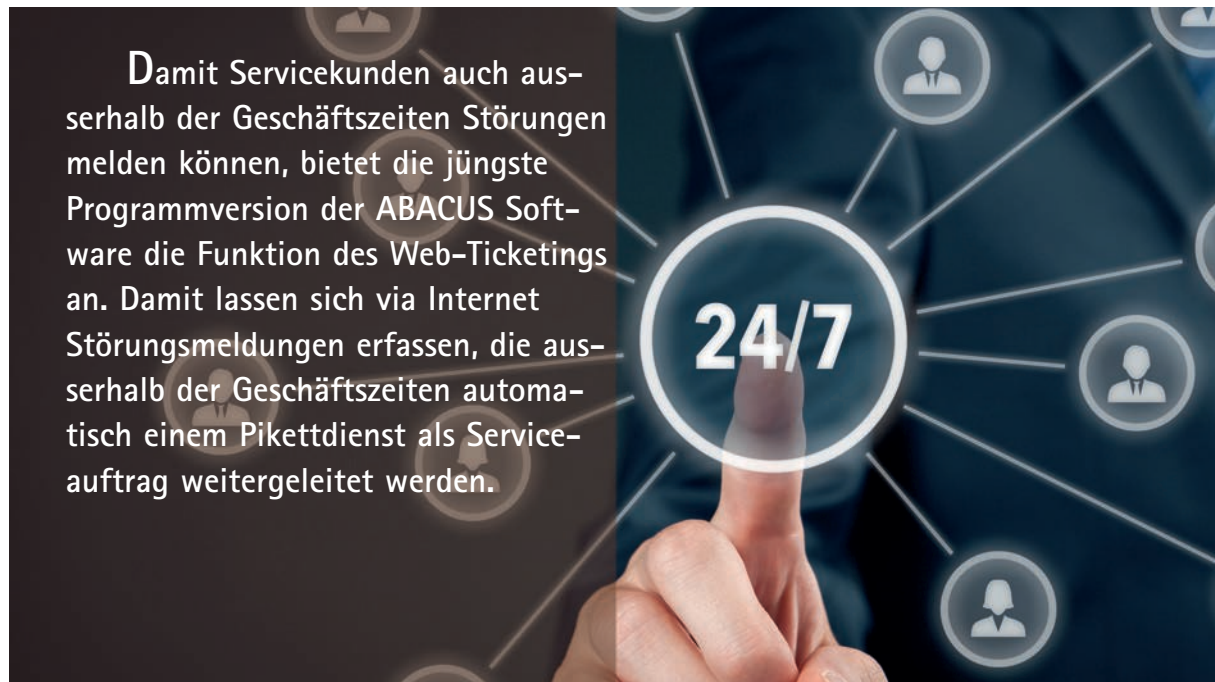


## Störungen rasch beheben – mit dem Web-Ticket über das Web Defekte melden



Ab der Version 2016 ist das Programmmodul Servicemanagement in Kombination mit dem ABACUS Webshop in der Lage, Servicemeldungen online zu erzeugen und zu verschicken sowie den jeweiligen Stand einer Reparatur anzuzeigen.

### Web-Ticket erfassen

Ist ein von einer Störung betroffener Anwender mit seinem persönlichen Kennwort im Service-Portal eingeloggt, wird ihm in einer Maske eine Liste mit seinen Störungsmeldungen und deren aktueller Status angezeigt.

The screenshot shows the 'Ticket erfassen' (Record Ticket) form in the ABACUS web portal. The form includes a search bar for 'Schnellsuche' with the user 'Raffaele Grillo' logged in. The 'Ticket erfassen' section has a dropdown for 'Objekt auswählen' (Select Object) with a tree view showing categories like Keller, Wärmestricke, Wohnungen, EG, Küche, and various kitchen appliances. Below this, there are fields for 'Abweichender Kontakt' (Different Contact), 'Dringlichkeit' (Urgency) set to 'Dringend' (Urgent), 'Titel (Bezeichnung)' (Title (Designation)) set to 'Kochherd funktioniert nicht' (Stove does not work), and a 'Störungsmeldung' (Fault report) field with the text 'Seit gestern Mittag Funktionsart der Kochherd nicht mehr...'. A 'Datenbank hinzufügen' (Add database) button is also present. The footer shows 'Über uns' (About us) and 'Allgemeine Geschäftsbedingungen' (General Terms and Conditions).

24 Stunden an 7 Tagen pro Woche ist die Serviceabteilung über das Webportal erreichbar. Störungsmeldungen können damit jederzeit erfasst werden.

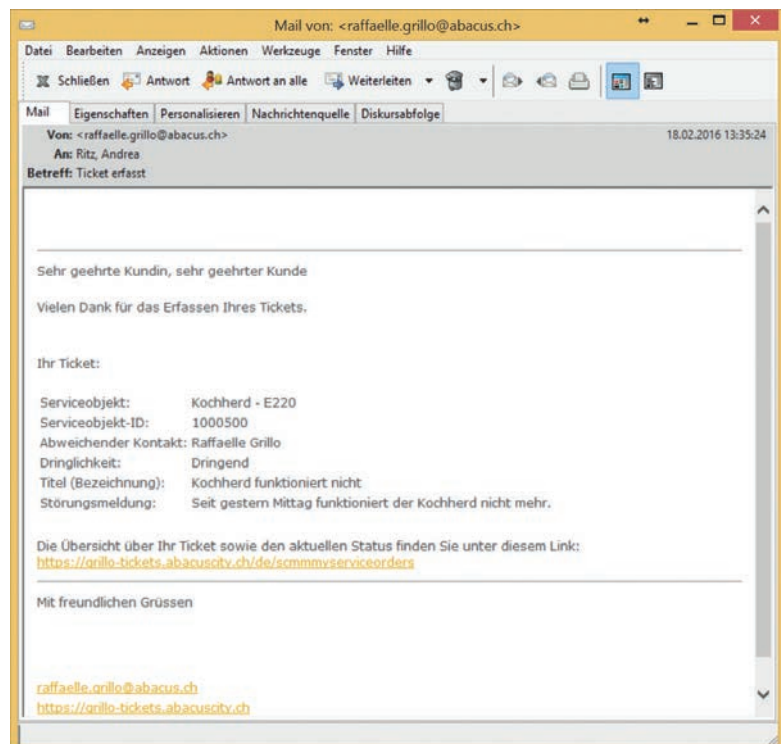
Bei der Erfassung einer neuen Meldung zeigt das Programm alle Serviceobjekte an, die beim Kunden installiert sind. Der Kunde muss nur noch jenes Gerät anklicken, für das ein Problem gemeldet werden soll. Auf weiteren Eingabefeldern lassen sich der Grad der Dringlichkeit, eine allenfalls abweichende Kontaktperson und die Störungsmeldung selbst eingeben. Jeder Mitteilung können auch Anhänge in Form von Bildern, Anleitungen und Dokumenten wie zum Beispiel Garantiebestimmungen hinzugefügt werden.

### Ein Online-Serviceauftrag kann automatisch an das iPad eines Servicetechnikers umgeleitet werden.

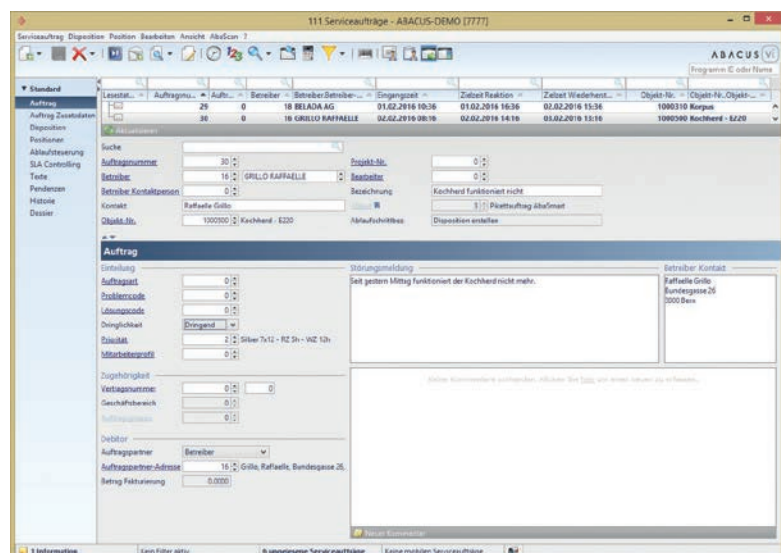
Um auf unternehmensspezifische Gegebenheiten Rücksicht zu nehmen, lassen sich die Informationsfelder für eine Störungsmeldung beliebig erweitern.

### Bestätigung für Kunde

Sobald eine Störungsmeldung im System erfasst ist, wird dem Kunden eine entsprechende Bestätigung zusammen mit einem Link geschickt, über den sich das erfasste Ticket prüfen und der Fortschritt der Störungsbehebung überwachen lässt.



Der Empfang der Störungsmeldung wird dem Kunden automatisch bestätigt mit dem Link auf sein Web-Ticket, wo er den aktuellen Status einsehen kann.



Der Serviceverantwortliche sieht in der Service-Managementsoftware die Störungsmeldung und kann diesen Serviceauftrag einem Servicetechniker zuweisen.

### Serviceauftrag in der ABACUS Software

Die Störungsmeldung des Kunden und der daraus resultierende Serviceauftrag werden automatisch in der ABACUS Servicesoft-

ware angelegt. Sie kann ab diesem Zeitpunkt vom Serviceverantwortlichen disponiert werden. Alle vom Kunden mitgeschickten Dokumente werden im Dossier zum Serviceauftrag abgespeichert.

## Verfügbarkeit

Das Web-Ticketing steht ab der Version 2016 vom 20.2.2016 zur Verfügung. Die Servicehistorie auf dem Webportal steht ab der Version 2016 mit dem Servicepack 1 zur Verfügung.

## Voraussetzungen und Kosten

|                                                                            |             |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Grundversion Service- und Vertragsmanagement                               |             |
| Grundversion E-Business                                                    | Fr. 1'000.– |
| AbaShop Lizenz                                                             | Fr. 1'400.– |
| Monatliche Hosting-Gebühr AbacusCity                                       | Fr. 39.–    |
| Transaktionsgebühr pro Serviceticket<br>(1'200 Web-Tickets/Jahr kostenlos) | Fr. –.20    |

Das Ganze funktioniert auch dann, wenn ein Unternehmen ohne die Dispositionsfunktion der Servicemanagementsoftware arbeitet: Ein online via Web erfasster Serviceauftrag kann automatisch an das Tablet eines Servicetechnikers, des-

### Servicekunden sind in der Lage während 7x24 Stunden eine Störungsmeldung zu erfassen.

sen Koordinaten in den Programmstammdaten beim Kunden hinterlegt sind, umgeleitet werden. Voraussetzung dafür ist die App AbasSmart. Diese Funktion eignet sich besonders für Pikettzeiten wie etwa während der Nacht oder Feiertagen.

### Servicehistorie

Damit ein Kunde über den Stand der Störungsbehebung informiert bleibt, wird auf dem Webportal der Status seines Tickets laufend aktualisiert. Damit kann dem Servicekunden über das Webportal mitgeteilt werden, wann der Servicetechniker vorbeikommt, wie es mit dem Stand einer allfälligen Materiallieferung aussieht, wann ein Serviceauftrag abgeschlossen ist und wie sich die Kosten zusammensetzen.

### Fazit

Mit dem neuen Serviceportal können administrative Kosten eingespart werden. Servicekunden sind in der Lage während 7x24 Stunden eine Störungsmeldung zu erfassen, unerheblich ob sie das am PC oder über ein Smartphone machen. ♦