

ZUSATZMODUL

PDS KUNDENDIENST/WARTUNG

Seit Marketingaspekte auch im Handwerk eine Rolle spielen, wird die professionelle Organisation des Kundendienstes immer wichtiger. Gerade der Ausbau von Wartungsaktivitäten ist sehr gut geeignet, Kundenbindungen zu intensivieren und neue Absatzchancen zu gewinnen. Das PDS Modul „Kundendienst/Wartung“ unterstützt den Betrieb dabei. Durch Informationen über Kunden und Anlagen wird eine gute Basis für Marketing-Aktivitäten geschaffen. Monteur- und Routenplanungen organisieren den Arbeitseinsatz, gestalten den Zeitaufwand effektiv und schaffen die notwendige Transparenz. Als Zusatzmodul zu den PDS Branchenprogrammen ist Kundendienst/Wartung Teil des integrierten Software-Konzepts und stellt damit die bei allen PDS Programmen gewohnte Datendurchgängigkeit zur Verfügung.

Programmablauf

PDS Kundendienst/Wartung organisiert die Bereiche **Reparaturarbeiten** und **Wartungsverträge**. In der Reparaturannahme kann auf hinterlegte Textpositionen für Störungsbeschreibungen zurückgegriffen werden.

Gleichzeitig können Vorgaben zum Ausführungsdatum, Monteur- und Materialeinsatz gemacht werden. Direkt aus der Auftragsannahme kann die Monteurplanung eingesehen und ein geeigneter Termin für den Reparaturauftrag am Telefon vereinbart und zugeordnet werden.

Auf der Grundlage des Reparaturauftrages erfolgt die **Rechnungsschreibung** aus den Rücklaufdaten automatisch.

Die Erfassung der Rücklaufdaten wird in Form von **Anlagen-Historien** hinterlegt. Dazu gehören z.B. Anlagenbeschreibungen, Messdaten, Materialverbrauch usw. Basierend auf diesen Informationen können **Marketingaktivitäten** vorbereitet werden.

Der Programmbereich **Wartungsplanung** schafft Übersicht über den zeitlichen Einsatz und gestattet eine effektive Planung der Wartungsarbeiten. In Verbindung mit der **Monteur-** und **Tourenplanung** kann der Zeit- und Wegeaufwand durch Selektion nach Gebieten minimiert werden.

Der Programmbereich **Auswertungen und Statistik** ermöglicht die Erstellung individueller Übersichten nach nahezu allen Kriterien, wie Monteurstatistiken, Produktivitätsanalysen, Vertragsauswertungen und Gebietsstatistiken mit Vorjahresvergleich.



Programm + Datenservice GmbH

Mühlenstraße 22
27356 Rotenburg (Wümme)
Telefon: (0 42 61) 855-302
Telefax: (0 42 61) 855-371
E-Mail: info@pds.de
www.pds.de

PDS

QUALITÄT IN SOFTWARE



PROGRAMMÜBERSICHT

STAMMDATEN

- Fachbereiche, Gebietskennzeichen, Sammelobjekte, Bauteil-Typen, Anlagenschemen, Messdatenparameter, Monteurstammdaten, Objektstammdaten mit den Anlagedaten, Vertragsstammdaten

FORMULARAUFNAHME

- Druck der Dateifelder in ein vorhandenes (EDV-gerechtes) Formular
- Formulare können auf Blanko-Papier selber gestaltet werden

AUFTRAGSANNAHME

- Hinterlegung von Textpositionen für Störungsbeschreibungen
- Material-Vorgaben
- Direkter Aufruf der Monteurplanung mit komfortablen Such- und Planungsfunktionen, wie Auslastungsübersicht aller Monteur pro Woche auf einen Blick.
- Ausdruck eines Arbeitszettels und evtl. Zusatzblattes mit Kundendaten und Störungsbeschreibung und evtl. Material-Vorgaben für den Monteur
- Übergabe der Aufträge an *Kundendienst mobil*

MONTEURPLANUNG

- Übersicht und Planung des Monteur-einsatzes
- Automatische Aktualisierung des Einsatzplanes aus der Online-Anbindung *Kundendienst mobil*

WARTUNGSPLANUNG

- Listung der fälligen Termine
- Planung von Wartungsterminen
- Arbeitszetteldruck für Wartung

TOURENPLAN

- Variable Gestaltung und Listung der offenen Aufträge nach unterschiedlichen Selektionskriterien (z.B. Gebiete, Sammelobjekte, Monteur)

ERFASSUNG DER RÜCKLAUFDATEN

- Rücklaufdaten werden in Form von Historien gespeichert (Daten über Materialverbrauch und Messdaten), wahlweise zur automatischen Rechnungsschreibung. Rücklaufdaten aus Kundendienst mobil stehen automatisch zur Verfügung und können sofort fakturiert werden

KUNDENDIENSTRECHNUNGEN

- Automatische Rechnungsschreibung aus den Rücklaufdaten
- Auswahl verschiedener Rechenschemen
- Rechnungsdruck
- Abstellen der Rechnungen in die Faktura
- Änderungsmöglichkeit solange bis die Rechnungen gelöscht oder integriert werden

WARTUNGSRECHNUNGEN

- Hinterlegung von Firmenstammdaten, Rechnungsschemen, Textpositionen, Vertragsdaten (wie Vertragsarten, Wartungstermine, Wartungsrechnung), Objektdaten
- Zusätzliche Leistungen oder Materialverbrauch zur separaten Erfassung

INTEGRATION PDS FIBU / PDS BEBU

- Integration der Rechnungsdaten auf die entsprechenden Kostenstellen, Kostenträger und Kundenkonten in der Finanzbuchhaltung bzw. Kosten-/Leistungsrechnung

AUSWERTUNGEN

- Monteurstatistik (Monteurstundenliste, Produktivitätsanalyse)
- Vertragsauswertungen (Nachkalkulation der Verträge / des Kundendienstes, Vertragsübersichten, Vertragsergebnisse, Zu- und Abgänge der Verträge)
- Umsatzliste
- Gebietsstatistik
- Material-Auswertungen (Material-Auszüge, Material-Umsatzliste)

WERBE- UND SERIENBRIEFE

- Selektionsmöglichkeiten nach Kunden, Anlagen und Objekten
- Übernahme der Texte in MS Word

JAHRESABSCHLUSS

- Aufgelaufene Jahreswerte werden gelöscht (Monteur-/Gebietsdaten)
- Werteübertragung als Vorjahreswerte

The image shows two overlapping screenshots of a software application. The top window is titled 'PB-7.1.3 - Rücklauf-Erfassung' and displays a table of service items. The bottom window is titled 'PB-7.1.3 - Auftragsannahme' and shows a form for entering service details.

1. Positions-Name	2. E-G	3. Menge	4. Kurztext	5. Preis	6. Rabatt	7. Art	8. Ok
2999804	60	1	Ma1 Fahrtkosten der Monteur	25,00	0,00	B	
0537222	0	1	Stck WOLF Automatisches Entlüf	7,60	5,00	B	
1974951	0	1	Stck Kupferdichtung	0,70	5,00	B	
1974956	0	1	Stck Dichtscheibe	0,35	5,00	B	
9861149	0	1	Stck JUNKERS Dichtgummi	4,25	5,00	B	
2999042	10	2,5	Monteurstunde einschließlich Ü	61,36	0,00	B	
2999045	10	2,5	Helferstunde einschließlich Üb	37,60	0,00	B	

The bottom window shows the 'Auftragsannahme' form with the following data:

- Objekt: 222201 Gerhard Machauer, 90403 Nürnberg, Bergstr. 3
- Re-Empfänger: 22222 Wohnungsbaugesellschaft Süd., 90403 Nürnberg, Waldring 10 a-d
- Anlage: 1 Kessel - Standard - *GAS* / mit Vertrag
- Auftrag-Nr.: 240533 helm 6.04.07 - 11:13 Uhr
- Nächste Wartung: 30.07.07
- Auftragsberechtigt: Re-Empf
- Kunden-Kennzeichen: HANDEL
- Vorgabe-Zeit: Stunden

The 'Störung' section lists:

1. Heizkörper werden nicht mehr warm (Zeit: 1,00)
2. Aus der Heizungsanlage tropft Wasser (Zeit: 1,00)
3. Heizkörper entlüften (Zeit: 1,00)
4. (Empty)
5. Trockner defekt (Zeit: 0,50)
6. Fachbereich: 1 Heizungs-Technik (Summe: 3,50)
7. Plan-Datum: 7.04.07 Donnerstag
8. Uhrzeit von: 10:00 bis 13:30
9. Monteur: 999 Heinz Rohr
10. Anrufer: Machauer, Gerhard
11. Telefon: 0911/462261
12. Bemerkung: vorher anrufen
- Status: offen

Bildschirmbeispiele: Auftragsannahme und Rücklauf-Erfassung