

Modulbeschreibung **Service-Modul**

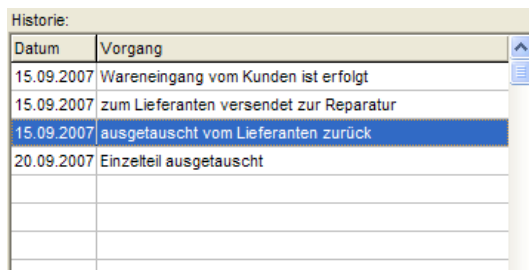
Überblick

Das Service-Modul dient der Verwaltung aller Belege und Warenbewegungen, die mit der Bearbeitung von Reklamationen und Servicefällen im Zusammenhang stehen. Es erleichtert dem Anwender die Bearbeitung, indem es halbautomatisch die Belege mit abhängig vom Status sinnvollen Vorbelegungen füllt.

Implementation

Alle Vorgänge, die mit einem Servicefall zusammen hängen, werden im Servicemodul chronologisch aufgelistet. Sie können auch Verknüpfungen zu digitalen Dokumenten mit einem Servicefall verknüpfen. (Beispielsweise der Rück-Lieferschein des Kunden). Sie sind jederzeit in der Lage, die Historie eines Servicefalles komfortabel zu rekonstruieren. Servicefälle werden in der Kunden- und Lieferanten-Belegübersicht angezeigt. Zur Fehlervermeidung werden an jeder Stelle im Servicemodul immer nur die Bearbeitungsschritte zur Auswahl angeboten, die in der Bearbeitungskette logisch sinnvoll sind.

Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel einer Historien-Ansicht im Servicemodul:



Datum	Vorgang
15.09.2007	Wareneingang vom Kunden ist erfolgt
15.09.2007	zum Lieferanten versendet zur Reparatur
15.09.2007	ausgetauscht vom Lieferanten zurück
20.09.2007	Einzelteil ausgetauscht

Jeder Service-Sachbearbeiter hat auf seinem MANAGER-Desktop ein Fenster mit allen offenen Servicefällen, die ihn betreffen. Durch einen Doppelklick auf den entsprechenden Eintrag kann ein Servicefall komfortabel aufgelistet werden.

Ihr Kunde wird optional automatisch über die Anlage oder den Abschluß eines Servicefalles per Fax oder Mail informiert.

Servicefälle, die zur Reparatur an einen Lieferanten weitergeleitet wurden, können über das Service-Mahnwesen automatisch angemahnt werden, wenn sie überfällig sind.

Im Servicemodul sind auch Funktionen zur Bearbeitung von Modul-Servicefällen integriert, d.h., Sie können beispielsweise die Reparatur eines Produktionsartikels verwalten, indem Sie einen Servicefall für den Produktionsartikel anlegen und die ausgetauschten Einzelteile einzeln buchen.



Funktionen:

- Zentrale Verwaltung
- halbautomatische Beleg-erstellung
- Komfortabler Überblick
- Lieferanten-Mahnwesen

Die Daten, die aus den Servicefällen gesammelt werden lassen sich nahezu beliebig statistisch auswerten, z.B. nach Kunde, nach Artikel oder nach Lieferant. Es lassen sich darüber hinaus auch komfortable Auswertungen über die Laufzeit von Servicefällen erstellen.

Wenn Sie das Modul WebShop im Einsatz haben, kann Ihr Kunde selber Servicefälle im Internet anlegen bzw. sich Informationen über bestehende Servicefälle anzeigen lassen.

Voraussetzungen

Für den Einsatz des Servicemodules benötigen Sie neben der Lizenz noch ggf Anpassungen an den aus dem Servicemodul entstandenen Beleg-Reports sowie ggf. entsprechende Statistik-Reports zur Auswertung.

