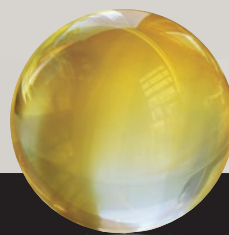


SERVICE- UND  
VERTRAGSMANAGEMENT



ABACUS   
version internet



KUNDENORIENTIERUNG

## SCHAFFT MEHRWERT



Der Service 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 Mitarbeiterinsatz 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 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.

ABACUS BUSINESS SOFTWARE -



## MEHR RAUM FÜR INDIVIDUALITÄT



### ABACUS vi – Design the future

ABACUS vi und so auch das Service- und Vertragsmanagement zeichnet sich besonders durch seine Skalierbarkeit, das rollenbasierte Benutzerkonzept und die Mehrsprachigkeit aus. Zudem ist sie auf verschiedenen Plattformen, Datenbanken und Betriebssystemen lauffähig. Das Programm für das Service- und Vertragsmanagement der Version vi kann sowohl auf Einzelplatzsystemen als auch in einer Server-Installation genutzt werden.

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.

### Moderne Technologien

Funktionen, die im Rahmen von ABACUS vi auch im Service- und Vertragsmanagement zum Tragen kommen:

- > iPad-App 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.

### Umfassender Service

- > Die ABACUS 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 den Unterhalt der Software.
- > Ein umfassendes Schulungsangebot erlaubt ein schnelles, erfolgreiches Erlernen und den produktiven Einsatz der Programme.





## FÜR ALLE ANSPRÜCHE

### Neue Chancen im Servicegeschäft

Das Servicegeschäft wird heute als eigenständige Marktleistung verstanden und angeboten. Über das Servicegeschäft kann sich ein Unternehmen gegenüber seinen Mitbewerbern profilieren und positiv abheben. Die Zeiten, in denen der Service als notwendiges Übel nebenbei durchgeführt wurde, sind längst vorbei. Mit dem ABACUS Service- und Vertragsmanagement bieten sich neue Chancen im Servicegeschäft.

### ABACUS Service- und Vertragsmanagement – vielseitig und flexibel

Zielpublikum der Lösung sind kleine und mittlere Unternehmen, die ein kundenorientiertes Servicegeschäft betreiben wollen. Branchen, in denen das ABACUS Service- und Vertragsmanagement eingesetzt wird:

- > 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 (Verkauf und Materialwirtschaft), AbaProject (Leistungs- und Projektabrechnung), PPS (Produktionsplanung und -steuerung), HR (Human Resources) sowie das Adressmanagement integriert, mit denen es sich auch Grundstammdaten und Systemeinstellungen teilt.

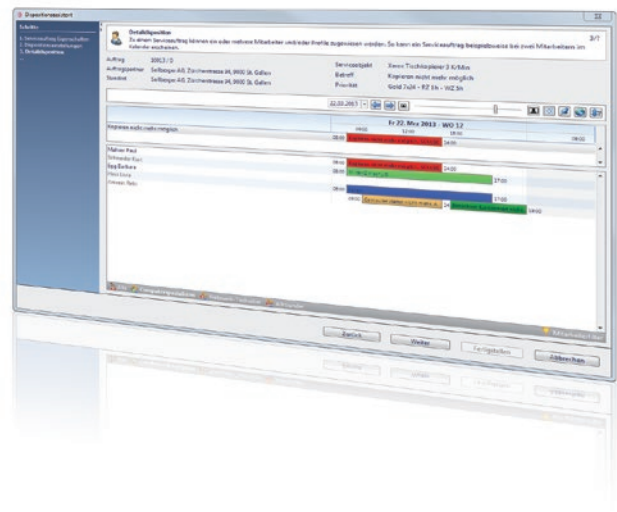
Mit der direkten Verbuchung der Geschäftsfälle in die Debitoren- und Finanzbuchhaltung sowie die Kostenrechnung werden selbstverständlich auch die buchhalterischen Anforderungen erfüllt.

SERVICEAUFTRAGS-  
MANAGEMENT /  
DISPOSITION



*“Mit dem Service- und Vertrags-  
management können wir die Abläufe  
von der Offerte bis zur Verrechnung  
stark vereinfachen.”*





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 vorausberechnet 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.

## SERVICEAUFTRAGSMANAGEMENT / DISPOSITION

### **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 sekundenschnell 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-/Projektbuchungssoftware AbaProject werden die erfassten Zeiten direkt in die Mitarbeiterstundenkontrolle 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.

## SERVICEAUFTRAGSMANAGEMENT / DISPOSITION

### **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 grafische 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 Workflow

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

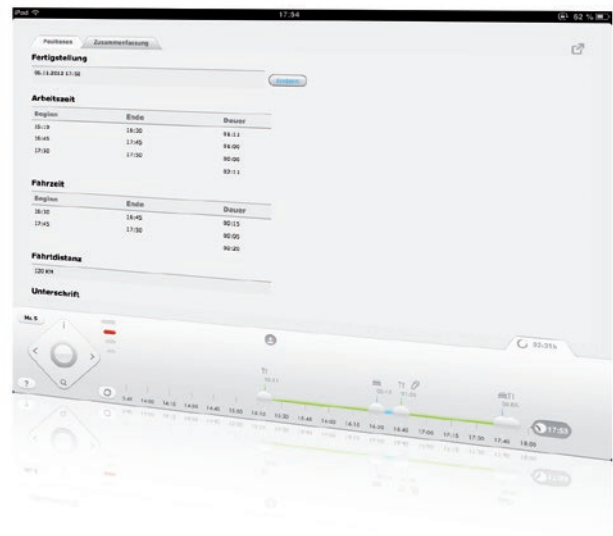
### > Automatische Vertragsverknüpfung

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 DATEN-  
ERFASSUNG  
MIT ABASMART



*“Dank der integrierten mobilen  
Datenerfassung wird viel Zeit gespart  
und keine Serviceleistungen gehen  
bei der Fakturierung vergessen.”*



Zu jedem Service- und Vertragsmanagement gehört eine mobile Datenerfassung. In der ABACUS Business Software wird das iPad als mobiles Endgerät verwendet. Damit sind Servicetechniker in der Lage, ihre Aufträge überall und standortunabhängig auf dem Tablet-Rechner 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 bietet die ABACUS iPad-App AbasSmart einen so genannten Offline-Modus. Dieser kommt dann zum Einsatz, wenn der Tablet-Rechner 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 des iPad 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 zusammen mit allfälligen Checklisten automatisch auf das iPad 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.

## MOBILE DATENERFASSUNG MIT ABASMART

### **Komfortable Zeiterfassung**

Auf der "Timeline", einer Zeitachse, kann der Servicetechniker auf einfache und intuitive Weise seine vollständige Arbeitszeit grafisch pro Tag nach Aktivitäten wie Fahrzeit, Arbeit und Pausen erfassen. Zusätzlich lassen sich auch die Fahrkilometer angeben. Die Benutzerführung ist so gestaltet, wie man es sich von Apps auf dem iPad gewohnt ist. Falls der Servicetechniker zusammen mit Hilfsmitarbeitern den Serviceauftrag ausführt, kann er auch für diese die geleisteten Stunden im selben Serviceauftrag erfassen.

### **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 iPad übertragen werden und dort zur Verfügung stehen, lassen sich die für das Servicegeschäft benötigten Artikel im Artikelstamm der ERP-Software entsprechend kennzeichnen.

### **Checklisten und Dokumentation**

Müssen für einen Serviceauftrag Checklisten ausgefüllt werden, kann dies ebenfalls in der iPad-App AbaSmart vorgenommen werden. Zusätzlich lassen sich mit Texten, Fotos, Videos und Voice Messaging, Schadensfälle und Reparaturen bildlich und sprachlich vollumfänglich dokumentieren.

### **Unterschrift**

Auf dem iPad 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 für mobile Datenerfassung**

Mit AbaSmart, der mobilen Lösung für das iPad, können Serviceaufträge direkt beim Kunden vor Ort vom Techniker bearbeitet werden.

### > **Vollzeiterfassung**

Damit Servicetechniker nur noch mit dem iPad arbeiten müssen 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 iPad-App eingeben. Damit wird in der ABACUS iPad-App eine Vollzeiterfassung ermöglicht. Schliesslich werden alle Stunden in das Programm AbaProject verbucht und der Mitarbeiter hat stets eine Übersicht über seine Gleitzeit und seinen Feriensaldo.

### > **Vollständige Integration**

Die iPad-Lösung AbaSmart ist vollumfänglich in die ABACUS ERP-Software eingebettet. Man braucht sich nicht um individuelle Schnittstellen zwischen iPad-Applikationen und der Server-basierten ERP-Software zu kümmern. Die Initialregistration und damit die Verbindung eines iPad zum Server, auf dem die eigene ERP-Software betrieben wird, erfolgt über die Plattform AbaSky von ABACUS.

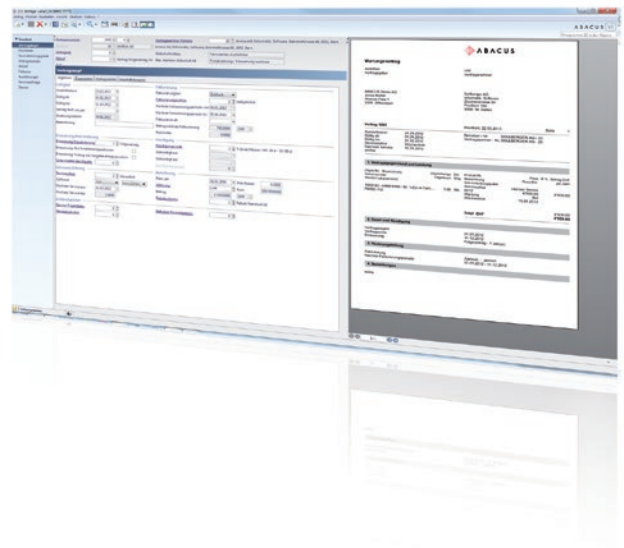
### > **Zusammenfassung für schnelle Übersicht**

Nach Abschluss des Serviceauftrages präsentiert AbaSmart 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



*“Mit dem Service- und Vertragsmanagement schaffen wir mehr Kundenzufriedenheit – und damit Kunden, die wieder kommen.“*



Das Verkaufen und Verwalten von Serviceleistungen oder vertraglichen Vereinbarungen ist die Kernfunktion des Vertragsmanagements. Dabei wird der Prozess von der Angebotserstellung von Vertragsleistungen mit der Übernahme in einen gültigen Vertrag bis hin zur Fakturierung, Erneuerung und Preis-anpassung, 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.

## VERTRAGSMANAGEMENT

### **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.

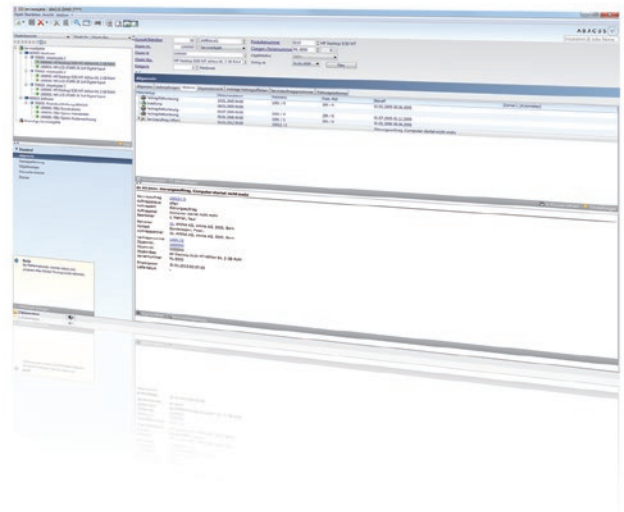
### > Individueller Workflow

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

## OBJEKTMANAGEMENT



*“Schneller und kompetenter Service macht sich bezahlt. Dies erreichen wir mit einem transparenten 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.

## OBJEKTMANAGEMENT

### **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 Service-disponenten realisieren.

### **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.

### > Objektdaten 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 Objektdaten 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.

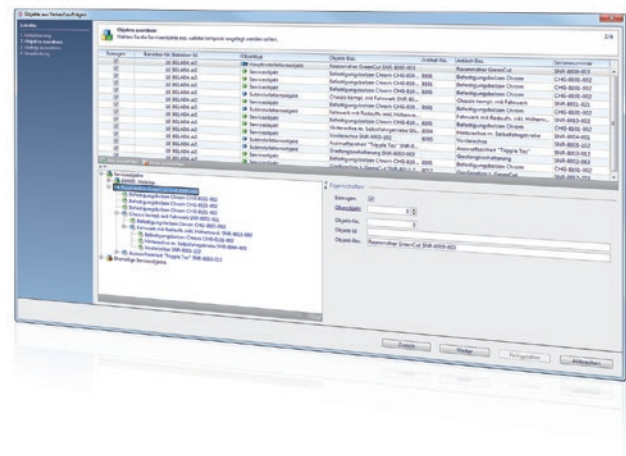
### > Strukturierte Informationen durch Feldsets

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.

## VERKAUFSMODUL- INTEGRATION



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



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.

## VERKAUFSMODUL-INTEGRATION

### > 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

### > Assistent für Verkaufsintegration

Der Assistent erstellt je nach Konfiguration in 1 bis 5 Schritten Servicekundenstammdaten, Standorte, Objekte und Verträge. Im Assistenten kann der Anwender Einfluss auf die Bezeichnung und die Einordnung der Objekte in die Objektstruktur nehmen.

### > Automatische Vertragserstellung und -erweiterung

Serviceleistungen können zusammen mit den Handelsprodukten angeboten und verkauft werden. Das System legt dazu im Hintergrund ein Vertragsangebot oder einen Vertrag an. Es ist auch möglich, bereits bestehende Verträge oder Vertragsangebote mit zusätzlichen Objekten und Serviceleistungen zu erweitern.

### > Vertragsfakturierung über Verkaufsauftrag

Damit der Kunde nicht zwei Rechnungen für die erworbenen Produkte und die dazugehörigen Servicevertragsleistungen erhält, können die Gebühren für die erste Vertragsfakturierungsperiode zusammen mit dem Artikelverkauf in Rechnung gestellt werden. Erst die Vertragsgebühren der Folgeperioden werden dann separat fakturiert.

### > Verbindung zum Verkaufsauftrag

Ein Objekt, das über die Verkaufsintegration im Kundeninventar angelegt wurde, ist automatisch mit dem entsprechenden Verkaufsauftrag verbunden. So ist auf dem Objekt beispielsweise die Herkunft der Seriennummer Lagereingang oder -ausgang oder die Nummer des Verkaufsauftrags und der Verkaufsauftragsposition ersichtlich. Über eine Verknüpfung kann der Verkaufsauftrag aufgerufen werden.

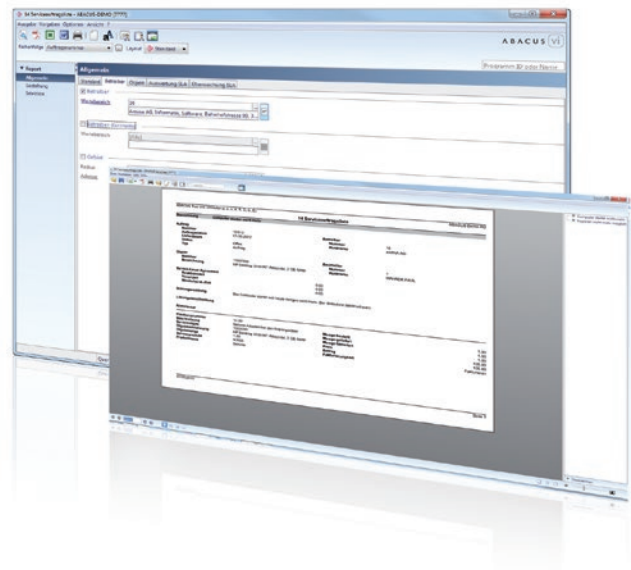
### > Verbindung zum Produktionsauftrag

Auf einem selbst hergestellten Serviceobjekt wird die Chargen- und Seriennummerninformation des ursprünglichen PPS-Auftrags abgelegt. Dadurch ist im Service-Modul immer ersichtlich, mit welchem Produktionsauftrag resp. Unteraufträgen ein Gerät gefertigt wurde.

## AUSWERTUNGEN



*“Aussagekräftige Auswertungen erlauben eine stetige Verbesserung unserer Serviceleistungen. Das ABACUS Service- und Vertragsmanagement unterstützt uns dabei optimal.”*



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

#### **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 über alle ihn interessierenden Serviceaufträge.

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

## AUSWERTUNGEN

### **Objektlisten**

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

### **Rentabilität von Verträgen**

In den standardisierten Matrixauswertungen kann die Rentabilität eines Vertrages 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 gegenüber gestellt.

### > 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 Datumbereich 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
- > AbaReport

Die detaillierten Beschreibungen dieser kostenpflichtigen Optionen sind verfügbar auf:  
<http://abacus.ch/links/service-und-vertragsmanagement>

### Die ABACUS Auftragsbearbeitung 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-/Serienummernverwaltung
- > Automatische Bestelldisposition
- > Lagerverwaltung
- > Ausführliche Standardstatistiken (MIS)
- > Individuelle Informations-Cockpits und Datenwürfel für Datenanalysen (BI)
- > Schnittstellen zu MDE-Geräten (mobile Datenerfassung)

Weiterführende Informationen zur Auftragsbearbeitung sind in der separaten Dokumentation enthalten.

## INTEGRIERTE SOFTWARE FÜR ALLE ANSPRÜCHE





ABACUS Research AG, Betriebswirtschaftliche Software  
CH-9300 Wittenbach-St.Gallen, [www.abacus.ch](http://www.abacus.ch) [info@abacus.ch](mailto:info@abacus.ch)

ABACUS Research SA, Business Software  
CH-2501 Bienne/Biel, [www.abacus.ch](http://www.abacus.ch) [info@abacus.ch](mailto:info@abacus.ch)

ABACUS Business Solutions GmbH  
D-80336 München, [www.abacus-solutions.de](http://www.abacus-solutions.de) [info@abacus-solutions.de](mailto:info@abacus-solutions.de)