

Betriebswirtschaftliche Softwarelösungen - modern und mobil



Branchenlösung für
Technischen Kundendienst

myfactory.Technischer Kundendienst

KUNDEN-
DIENST

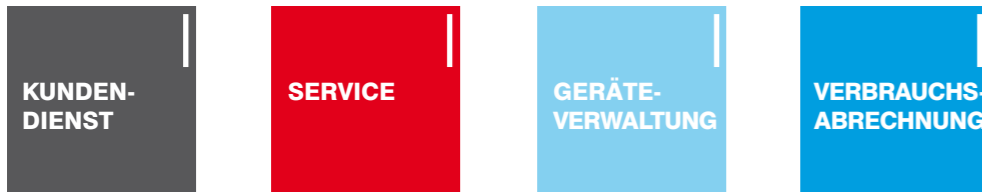
SERVICE

GERÄTE-
VERWALTUNG

VERBRAUCHS-
ABRECHNUNG

1. Einsatzbereich

Die Branchenlösung für Technischen Kundendienst richtet sich an Unternehmen, die Geräte, Anlagen und Maschinen (nachfolgend Geräte) verwalten, warten und ggf. Verbräuche abrechnen müssen. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese Geräte gehandelt oder selbst gefertigt werden.



Sie basiert auf myfactory-Standardprozessen und wurde um branchentypische Funktionen ergänzt. Alle branchenüblichen Geschäftsprozesse sind in der Lösung bereits implementiert, so dass schon zum Projektstart mit praxisnahen Abläufen am System gearbeitet werden kann. Diese Vorgehensweise vermittelt dem Anwender Sicherheit und **reduziert den Individualisierungs- und Einführungsaufwand**.

Das Resultat ist eine höhere Innovationskraft beim Anwender bei gleichzeitig **niedrigerem IT-Investment**.

2. Typische Branchenanforderungen

Hersteller oder Händler von Geräten müssen zu ihren Produkten umfangreiche Daten und Dokumente verwalten können. Es geht u.a. um Informationen zur eindeutigen Identifikation aber auch zu Gewährleistungen, Inbetriebnahmen oder Wartungsintervallen. Die Bestandteile eines Gerätes zum Zeitpunkt der Auslieferung oder nach Reparaturen sind für nachfolgende Wartungen oder Serviceeinsätze ebenfalls sehr wichtig. Historische Daten zu allen wichtigen Ereignissen im „Leben“ eines Gerätes, wie z.B. Erweiterungen, Wartungen oder Reparaturen werden jederzeit benötigt.

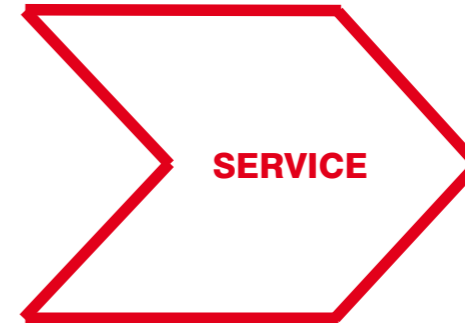
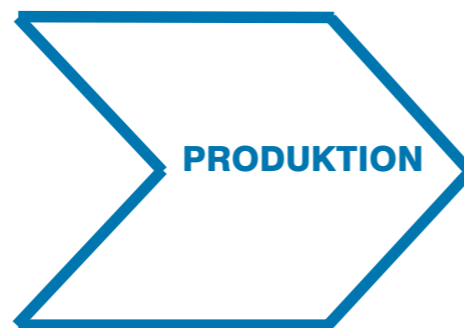
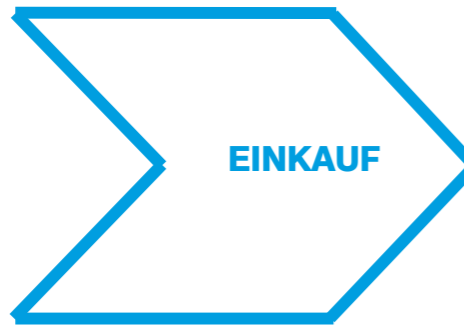
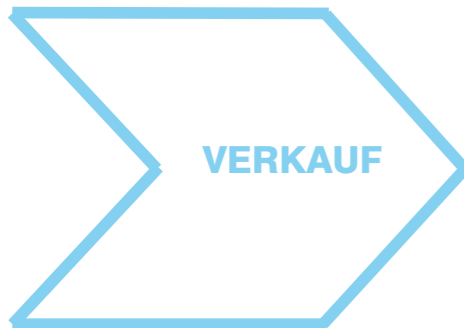
Für Hersteller ist die Verzahnung der Gerätedaten mit der Fertigung immens wichtig. Für komplexere Geräte ist eine komfortable Wartungsverwaltung mit mehreren Wartungszyklen inklusive einer Abrechnung geleisteter Wartungen notwendig.

Zur regelmäßigen verbrauchsabhängigen Abrechnung von Geräten wird nach der Erfassung der Verbrauchswerte eine schnelle und einfache Abrechnung benötigt. Hierbei müssen auch komplexe Abrechnungen möglich sein, wie z.B. pauschale Verbräuche im Grundmietpreis oder Kontingente.

Für den Technischen Kundendienst/Service ist die schnelle und einfache Bearbeitung eingehender Servicemeldungen notwendig. Jeder Servicefall muss klassifizierbar sein (Garantie, kostenpflichtig, ...), um anschließend in einem möglichst standardisierten Verfahren abgearbeitet zu werden. Benötigte Belege sollen einfach erstellbar sein. Zur Einplanung der Mitarbeiter in der Werkstatt oder im Außendienst muss eine Einsatzplanung verfügbar sein. Arbeitszeiten oder verarbeitete Materialien sollen durch die Mitarbeiter in der Werkstatt oder im Außendienst einfach und leicht erfassbar sein. Eine Abrechnung jedes Servicefalls soll auf „Knopfdruck“ möglich sein.



3. Prozessübersicht Geräte und Service



- Kontakte, Wiedervorlagen
- Anfragen, Angebote
- Auftragsabwicklung
- Projektabwicklung
- Automatisierte Geräte-anlage
- Geräteverwaltung

- Disposition
- Bestellvorschläge
- Anfragen, Preisspiegel
- Bestellungen
- Terminbestätigungen
- Bestandsführung
- Retouren
- Inventur, Bewertung
- Auswertungen
- Zuordnung von Kaufteilen zum Gerät

- Produktionsplanung
- Ressourcen
- Materialdisposition
- Dokumenten-Management
- Bezug auf Projekt, Kunde oder Auftrag
- Kostenkalkulation
- Rückmeldungen
- Reporting

- Basisdaten zu Geräten, Anlagen und Maschinen
- Gerätewartung
- Supportfallübersicht
- Bestandteile
- Verbrauchserfassung mit Abrechnung
- Historie
- Gerätekosten
- Gerätevermietung mit Kalenderübersicht
- Automatisierte Workflows

- Verwaltung von Servicefällen
- Supportfallsystem
- Mitarbeiterzeiterfassung
- Materialerfassung (Ersatzteile) und -disposition
- Technikereinsatzplanung
- Abrechnung
- Garantie / Vorabtausch
- Mobiler Zugriff für die Servicemitarbeiter
- Detaillierte Auswertungen und Übersichten



- Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung

- Hauptbuchhaltung
- Kassenbuchhaltung

- Offene Posten inklusive Zahlungsverkehr

- BWA, GuV und Bilanz
- Kostenrechnung

- Anlagenbuchhaltung

- GOB geprüft

Ergänzung der Standardfunktionalität um branchentypische Funktionen

4. Besondere Vorteile der myfactory.Branchenlösung



 **VERKAUF/ HANDEL/ VERBRAUCH**

- Automatische Anlage von Geräten bei Verkauf/Einkauf/Herstellung
- Verwendung von Geräten in Belegen
- Automatische Pflege von Wartungsterminen
- Erfassung von Verbrauchsmengen zu frei wählbaren Verbrauchstypen
- Abrechnung von Verbräuchen individuell oder per Vertrag
- Schnittstelle zum Import von Verbrauchswerten



 **EINKAUF**

- Zuordnung von Einkaufsinformationen zum Gerät
- Materialreservierung von Ersatzteilen in Service



 **PRODUKTION**

- Anlage von Geräten aus Produktionsaufträgen
- Verknüpfung des Gerätes mit allen Details seiner Herstellung
- Hinterlegung der Stückliste als Gerätebestandteile
- Pflege der verwendeten Seriennummern je Bestandteil
- Versionierung der Bestandteile eines Gerätes



 **GERÄTEVERWALTUNG**

- Geräteübersicht je Artikel/Besitzer/Standort
- Komfortable Wartungsverwaltung mit mehreren Wartungszyklen
- Verbindung zum Service/Verkauf und Einkauf



 **MOBILE**

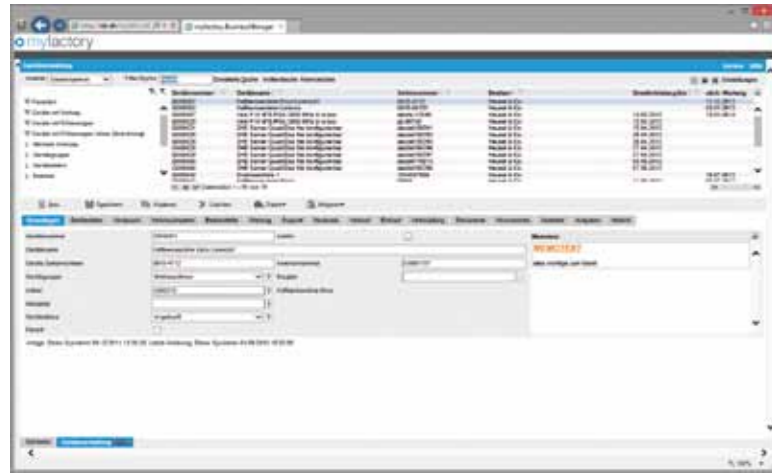
- Für Smartphone und Tablet geeignet!
- Geräteübersicht mit umfangreichen Details
- Supportfall-/Serviceeinsatzübersicht mit Neuanlage
- Rückmeldungen zu Arbeitszeiten und Materialverbräuchen



 **SERVICE**

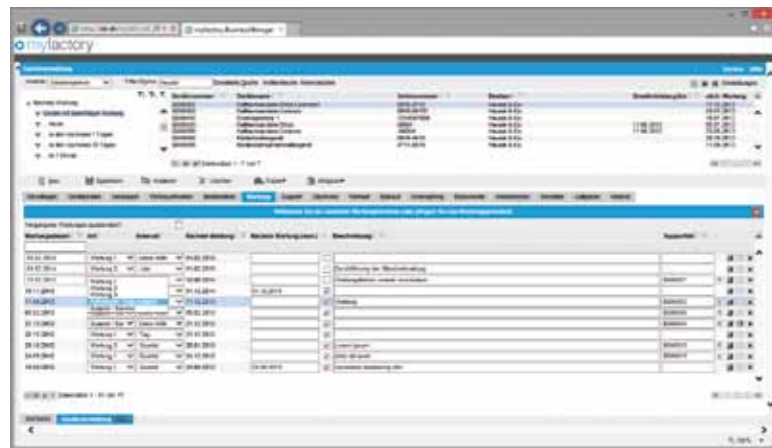
- Integriertes Service Management (Ersatzteile, Reparatur, Wartung)
- Garantieüberprüfung
- Verschiedene Fakturierungsarten (nach Aufwand, Festpreis, Wartungsvertrag)
- Historie zur installierten Basis
- Integration in die Wartungsverwaltung
- Erfassung von Mitarbeiterzeiten
- Erfassung, Disposition und Buchung von verbrauchten Ersatzteilen / Materialien
- Technikereinsatzplanung
- Abrechnung von Serviceeinsätzen
- Übersichtliche Darstellung von Supportfällen / Serviceeinsätzen
- Integrierte Wissensdatenbank

5. Screenshots



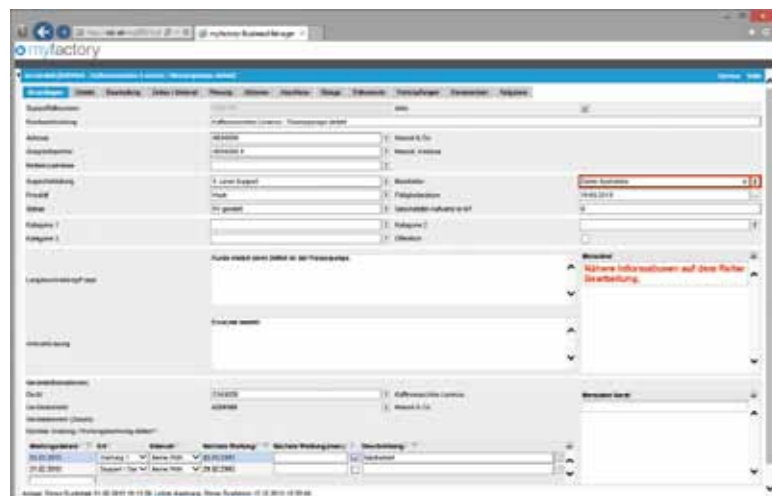
Geräteverwaltung

- Übersichtsseite zu Detaildaten
- Schnellsuche von Geräten



Gerätewartung

- Beliebige viele Wartungszyklen
- Automatische Ermittlung des nächsten Wartungstermins
- Abrechnung



Verwaltung von Servicefällen

- Grundlagen zum Servicefall
- Kategorien und Status zum Servicefall
- Rückmeldungen von Zeiten und Material
- Abrechnung

6. Allgemeine Gründe für myfactory.Branchenlösungen

Sicherheit



- Neueste Systemarchitektur und -technologie (webbasiert, .NET-Framework, SOA)
- Langfristig kalkulierbares IT-Budget, anpassbare Nutzungsmodelle (Lizenz, Software-as-a-Service)
- Große Kundenbasis im Mittelstand ist bereits vorhanden

Transparenz



- Einheitliche Sicht auf Kosten, Mengen, Erlöse, Ressourcen
- Transparenz und durchgängige Prozesse unterstützen Sie bei Kostensenkung und Umsatzchancenausnutzung
- Integriertes System aus einer Hand ohne Systembrüche

Schnelligkeit



- GoLive innerhalb von 4 Wochen möglich
- Anwender arbeiten vom ersten Projekttag an mit einem für ihre Anforderungen spezialisierten System
- Vorbereitete Branchen-Templates, Dokumentation, Tools
- Datenübernahme (Stamm- und Bewegungsdaten) aus Altsystemen möglich

Flexibilität



- Erprobtes Standardsystem, das flexibel und updatesicher erweiterbar ist
- Ortsunabhängig und mit verschiedenen Devices (PC, tablet, smartphone) nutzbar
- Mehrere Sprachversionen erhältlich
- Sourcecode auch für Anwender-Firma verfügbar, wenn Eigenentwicklung gewünscht ist

7. Zusammenfassung

Die Branchenlösung myfactory.Geräte und Support unterstützt Sie bei Produktion, Verwaltung, Abrechnung und Wartung Ihrer Geräte, Anlagen und Maschinen. Servicefälle können von der Anlage über die Erfassung aller notwendigen Informationen bis zur lückenlosen Abrechnung komfortabel abgewickelt werden.

Unsere Vertriebs- und Implementierungspartner mit langjährigem Branchen-KnowHow unterstützen Sie bei der Entscheidung, Einführung, Schulung und während des Live-Betriebes.

8. Kontakt

myfactory International GmbH

Agnes-Pockels-Bogen 1

D-80992 München

www.myfactory.com

Tel.: +49 89-2190963-0



Unser Partner für die Branchenlösung ist:

Börner IT Service & Consulting e.K.

Weinbergstraße 7

D-99817 Eisenach

www.boerner-it.de

Tel.: +49 3691 85 86 0

myfactory@boerner-it.de

