

Servicehantering

Vad är Servicehantering?

Servicehantering är en funktion för företag som utför service på egna eller andras produkter. Funktionen används för att planera, spara och avrapportera serviceåtgärder. Med denna funktion går det att hantera installationer, garantiåtaganden samt akut och planerad service. Det finns stöd både för service utförd hos kund eller på plats på det egna företaget, samt service utförd av egen personal såväl som av externa leverantörer/samarbetspartners. Tidsåtgången för service och resor samt materialåtgången rapporteras direkt mot en serviceorder via en kopplad tillverkningsorder. Det finns även en mobilapplikation så att servicetekniker ute på fältet enkelt ska kunna planera och avrapportera sina arbeten. En serviceorder kan vara knuten till ett serienummer. I så fall visas information om planerad samt utförd service på serienumret.

Serviceorderflöde

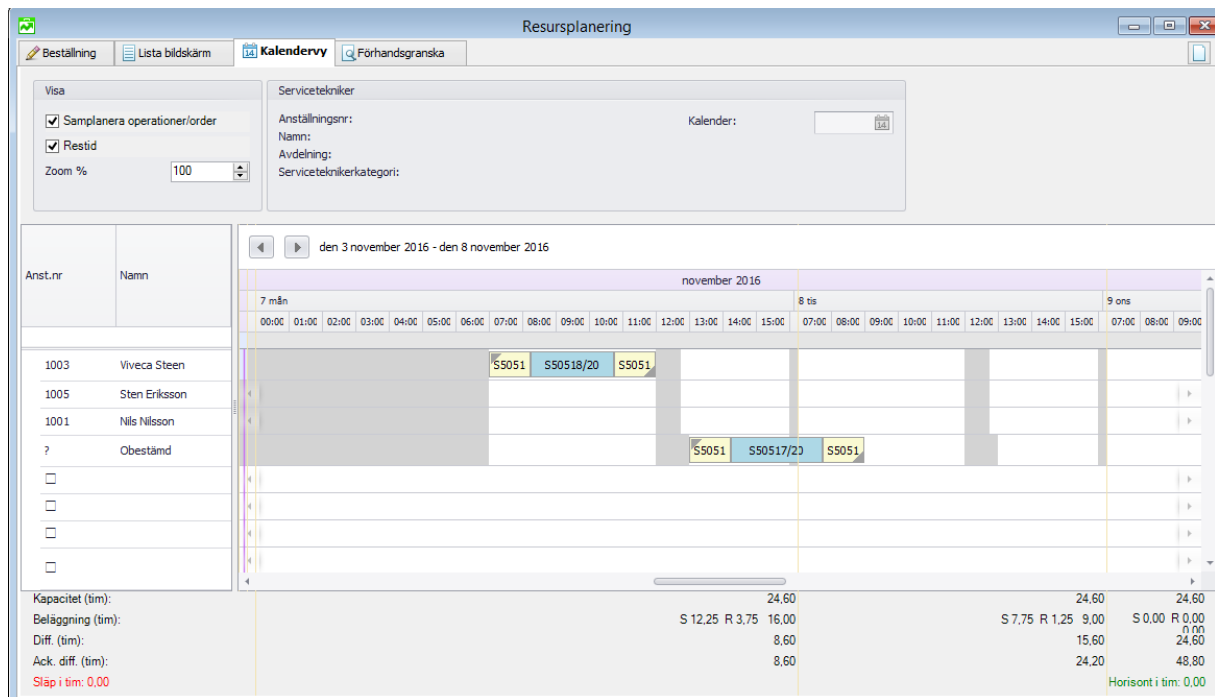
Serviceorderflödet startar med att du registrerar en vanlig kundorder på en serviceartikel och skriver ut ett ordererkännande. Att koppla ett serienummer till serviceordern är valfritt, men det är ett arbets sätt som vi rekommenderar. Prissättning av arbete, resor och material anges på ordern. Det går att välja mellan löpande, fast eller ingen debitering. Du väljer även om servicen ska utföras "hos oss" eller "hos kund". Om servicen utförs hos oss kan du ankomstrapportera serviceordern för att tydligare se när serviceobjektet har anlänt.

The screenshot displays the service management software interface, divided into several sections:

- Planering:** Includes fields for Serienummer, Artikelnummer (550), Grundtyp (Installation), Serviceplats (Hos oss), Planerat startdatum (2016-08-29), Starttidpunkt (07:00), Planerad tidsåtgång (5,00 tim.), and Servicekategorier.
- Serviceobjekt:** Includes fields for Artikelnr, Benämning, Revision, Leveransdatum, Urspr. K-order, Garanti startar, Garanti upphör, Senaste service, and Serviceorder.
- Avvikelse:** Includes fields for Skapa ej, Avvikelsenummer, Status, and Prishantering (Beräknat pris på ingår).
- Serviceoperationer:** A table listing operations with columns for Op, Artikelnummer, Benämning, Prissättning, å-pris, Påslag, Ut, Restid, Pgr, Op.benämning, Lev.kod, L.a, Stycktid, Kap.fakt, and I.
- Service material:** A table listing materials with columns for Rad, Artikelnr, Benämning, T.op, Kvantitet, I, Prissättning, å-pris, Ut, and Påslag.

Buttons at the bottom include Intern kommentar, Extern kommentar, OK, and Avbryt.

Tekniker tilldelas antingen genom att använda knappen Servicetekniker eller i rutinen Resursplanering där du kan välja en ledig tekniker i en kalendervy.



Det går att se alla serviceorder i en orderförteckning. Det går även att skriva ut en plocklista för det material som ska användas för att utföra servicen. När servicen sedan är utförd avrapporteras serviceordern i samma rutiner som vid tillverkningsorderrapportering alternativt i mobilappen. Du rapporterar alltid den faktiska tidsåtgången och materialförbrukningen, sedan är det prissättningsreglerna som styr priset till kund.

I rutinen Sammanställning service godkänns rapporteringarna och fakturunderlag skapas. Vid behov kan underlaget redigeras innan fakturunderlag skapas.

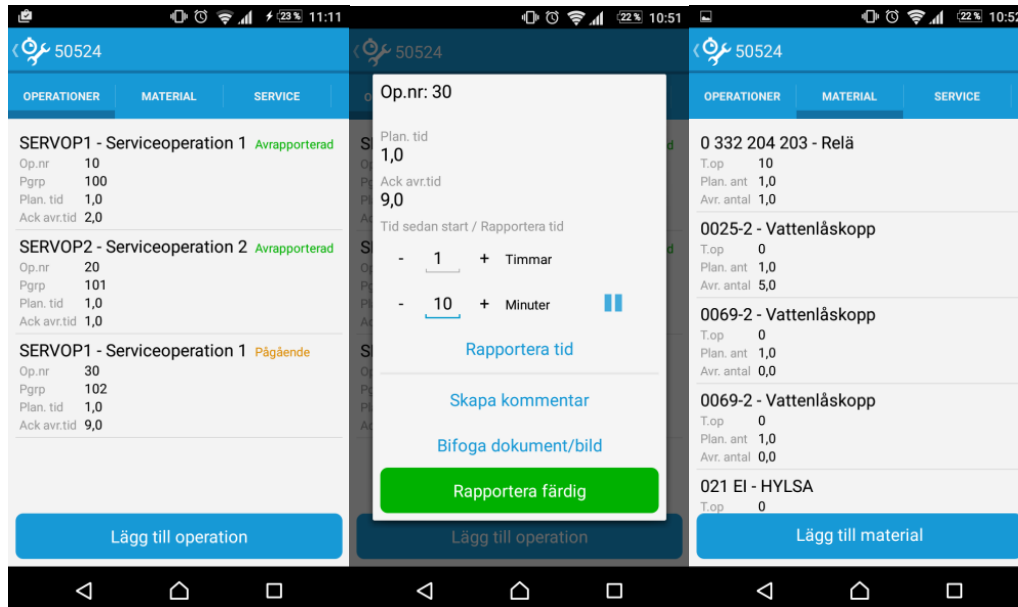
Avr. datum	Op	Artikelnummer	Benämning	Pgrpp	Pl.tid	Enhet	Avr.tid	Service tekniker	Rest.tid	Prissättning	å-pris	Pl. belopp	Deb. tid	Deb. belopp	Pl. kost.	Avr. kost.
2016-11-04	10	RESTD	Restid	888	1,00	tm	1,00		0,00	Fast pris	250,00	250,00	1,00	250,00	250,00	250,00
2016-11-04	20	SERVARB	Servicearbete	801	2,00	tm	6,00		0,00	Löpande	600,00	1 200,00	6,00	3 600,00	700,00	2 100,00
2016-11-04	30	RESTD	Restid	888	1,00	tm	1,00		0,00	Fast pris	250,00	250,00	1,00	250,00	250,00	250,00
2016-11-04							8,00					1 700,00		4 100,00	1 200,00	2 600,00

En servicereport kan skrivas ut och skickas till kund efter utförd service. Rapporten fungerar då som en slags följesedel eller kvitto på att servicen är utförd. Faktureringen görs i samma rutin som för vanliga fakturor, fakturablanketten ser dock lite annorlunda ut.

Planerad service i form av serviceplaner kan registreras i en särskild rutin och frisläppas till skarpa order när det är dags för service.

Servicehantering i MONITOR Mobile

Då en serviceorder registreras på en servicetekniker får denne ett meddelande i sin mobiltelefon/pekplatta. Teknikern blir på så vis informerad om att en serviceorder har tilldelats honom/henne. Vid rapporteringen går det att lägga till både arbete i form av en ny operation samt material.



Det går också att skriva kommentarer och koppla bilder. Rapporteringen görs direkt i MONITOR, lagersaldon dras och kommentarer samt bilder sparas på ordern och serienumret. Det går även att göra avläsningar i form av mätarställning, körtid och antal cykler kring det kopplade serienumret. Den mobila lösningen kräver att mobiltelefoner och pekplattor har något av operativsystemen Android eller iOS.