

# Servicehantering

Servicehantering är ett tillval till MONITOR för företag som utför service på egna eller andras produkter. Med Servicehantering kan du planera, spara och avrapportera serviceåtgärder. Servicehanteringen omfattar installationer, garantiåtaganden samt akut och planerad service.



Servicehantering har 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 eller samarbetspartners.

Tidsåtgång för service och resor samt materialåtgång rapporteras direkt mot en serviceorder via en kopplad tillverkningsorder.

En serviceorder kan vara kopplad till ett serienummer. I så fall visas information om planerad samt utförd service på serienumret.

Att koppla ett serienummer till serviceordern är valfritt, men det är ett arbetsätt som rekommenderas.

Servicehantering finns även i *MONITOR Mobile*, så att servicetekniker ute på fältet enkelt ska kunna planera och avrapportera sina arbeten (se mer nedan).

## Serviceorderflöde

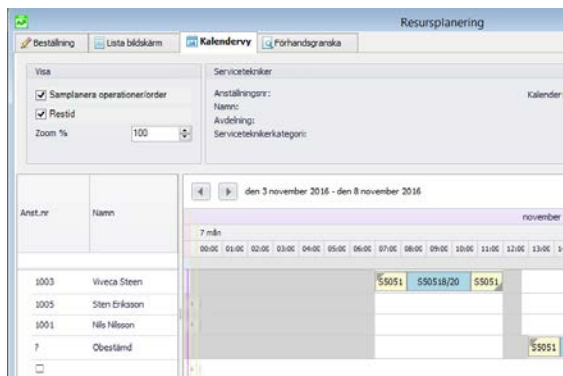
Serviceorderflödet startar med att du registrerar en vanlig kundorder på en serviceartikel och skriver ut ett ordererkännande.

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. Du tilldelar också en serviceorder till tekniker, genom att använda knappen *Servicetekniker* på ordern.

<b>Planering</b>			
Serienummer:	<input type="text"/>		
Artikelnummer:	S50 50/h Service av kran		
Grundtyp:	Installation		
Serviceplats:	Hos oss Serviceadress		
Planerat startdatum:	2016-08-29	Färdigdatum:	2016-08-29
Starttidpunkt:	07:00	Färdigtidpunkt:	13:00
Planerad tidsåtgång:	5,00 tim.		
Servicetekniker:	<b>Servicetekniker</b>		
	Mekaniker 1		
Prioritet:	9		
Servicekategori:	<input type="text"/>		
	Avvikels	Avvikelsen	Status:
	Skapa ej		
	Prishantering		Beräknat pris

Du kan också använda rutinen *Resursplanering*, där du väljer en ledig tekniker i en kalendervy.

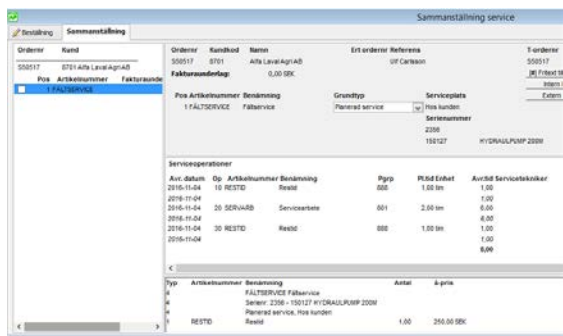


Det går att se alla serviceorder i en orderförteckning. Det går även att skriva ut en plocklista för det material som ska användas för att utföra servicen.

När servicen 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 fakturaunderlaget skapas.



En servicerapport 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.

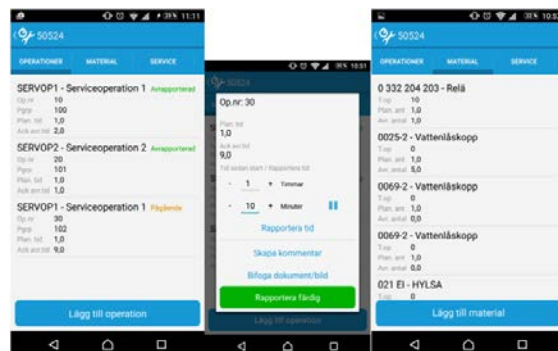
Planerad service i form av serviceplaner kan registreras i en särskild rutin och frisläppas till skarpa order när det är dags för service.

## Service i MONITOR Mobile

Servicehanteringen finns även i MONITOR Mobile. Då en serviceorder registreras på en tekniker får personen ett meddelande i sin mobil/pekplatta. Teknikern blir på så vis informerad om att det finns ett servicejobb att utföra.

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 i appen.

Teknikern kan även göra avläsningar i form av mätarställning, körtid och antal cykler kring det kopplade serienumret.



Rapporteringen i appen görs direkt mot databasen i MONITOR. Lagersaldon dras och kommentarer samt bilder sparas på ordern och serienumret.

MONITOR Mobile går att köra på pekplattor och mobiler med Android och iOS.