



[Handyman Service Management] Quick Start Guide

09.01.2020

Inhalt

	So starten Sie mit dem Handyman Service Management	2
1	Objekt-Kategorien anlegen	3
2	Objekt-Typen anlegen	3
3	Installationsorte anlegen	4
4	Objekte anlegen	4
5	Ursachen für Reparatur anlegen	5
6	Ursachen für Austausch anlegen.....	5
7	Aufträge anlegen.....	5
8	Service-Historie	5
9	Arbeiten mit Service-Aufträgen und Verträgen	6
9.1	Einführung	6
9.2	Vorgehen zur Erstellung der Wartungsplanung / von Service-Aufträgen.....	7
9.3	Serviceformulare und Serviceaufgaben erstellen	10
9.4	Vertragstypen erstellen	10
9.5	Vertrag erstellen	10
9.6	Vertrag unterschreiben:	10
9.7	Automatische Erstellung von Service-Aufträgen.....	10

So starten Sie mit dem Handyman Service Management

Dieses Dokument soll Ihnen den Einstieg in das optionale Modul Service Management von Handyman erleichtern. Es ergänzt die Produkt-Dokumentation und die Einweisung und Schulung durch den Handyman Berater.

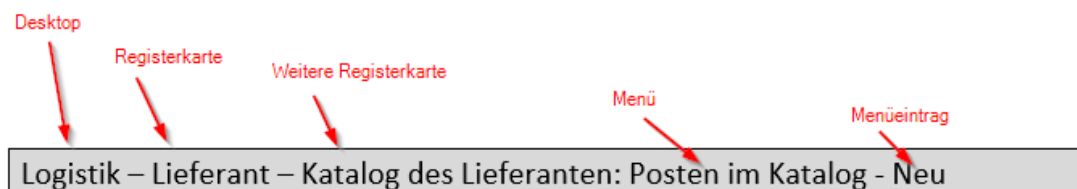
Das Dokument geht davon aus, dass Handyman fertig eingerichtet ist, und nur die Einrichtung für das Service Management vorgenommen werden muss. Insbesondere müssen Kunden und Benutzer definiert sein.

Ziel des Dokumentes ist es, die wesentlichen Schritte der Konfiguration zusammenzufassen und eine Reihenfolge für die einzelnen Schritte vorzugeben – sodass Sie aus den anderen Unterlagen bei Bedarf weitere Details entnehmen können. Die Einrichtung komplexer Systeme erfordert eine viel differenziertere Konfiguration und wird immer durch einen Handyman-Berater begleitet.

Lesen Sie als erstes das einführende Kapitel zum Desktop Service aus der Hilfe zu Handyman Office. Hier werden die grundlegenden Konzepte und Begriffe erläutert, die für die Arbeit mit diesem Quick-Start-Guide benötigt werden.

Zur Nutzung dieses Quick-Start-Guides müssen Sie über einen Handyman Office Benutzer mit dem Recht Systemadministrator ohne weitere Einschränkungen verfügen.

Verweise auf Elemente in der GUI von Handyman Office werden in diesem Dokument immer in der folgenden Form vorgenommen:



1 Objekt-Kategorien anlegen

Service – Konfiguration – Kategorie - Objekt: Neu

Mit Objekt-Kategorien können Objekte klassifiziert werden. Sie haben zwei wesentliche Einsatzbereiche:

- Verbesserung der Übersichtlichkeit und Filtern in Auswertungen.
- Definition von Standardchecklisten pro Objekt-Kategorie. So können einem Auftrag in Abhängigkeit von dem gewählten Objekt automatisch die für das Objekt notwendigen Checklisten hinzugefügt werden.

Sie können das Handyman Service Management auch ohne Objekt-Kategorien verwenden. Wenn Sie Objekt-Kategorien definiert haben, muss beim Anlegen eines Objektes eine Objekt-Kategorie ausgewählt werden. Bei Installationsorten ist die Angabe der Kategorie optional.

2 Objekt-Typen anlegen

Service – Konfiguration – Objekttyp: Neu

Objekt-Typen stellen Vorlagen für neue Objekte dar. Sie haben drei wesentliche Funktionen:

- Definition von Standard-Werten für neue Objekte (z.B. Name, Präfix für die Nummer). So wird eine einheitliche, systematische Anlage der Objekte gewährleistet.
- Vereinfachung der Anlage neuer Objekte (s.u.)
- Definition des vorinstallierten Materials. Im Regelfall wird hier die Stückliste des Objektes hinterlegt oder der Teil daraus, der im Service als Verschleiß- und Ersatzteile benötigt wird.

Sie können das Handyman Service Management auch ohne Objekt-Typen verwenden. Wenn Sie Objekt-Typen definiert haben, muss beim Anlegen eines Objektes eine Objekt-Typ ausgewählt werden.

Handyman Office bietet eine sehr komfortable Funktion zum Anlegen neuer Objekte: Blenden Sie in der Hierarchischen Ansicht die Objekttypen ein. Anschließend können Sie mit der Maus einen Objekttyp auf ein Element der Baumstruktur ziehen und dort fallen lassen. Sie erhalten ein neues Objekt unterhalb des Ziel-Elements, das mit den Standard-Werten des Objekttyps und dem vorinstallierten Material aus dem Objekttyp ausgestattet ist.

3 Installationsorte anlegen

Service – Installationsort: Neu - Installationsort

Installationsorte repräsentieren den Standort der ihnen zugeordneten Objekte.

Für einen Installationsort müssen zumindest definiert werden:

- Kunde
- Adresse
- Nummer
- Name

Ist ein Installationsort in der hierarchischen Ansicht ausgewählt, wird der neue Installationsort unterhalb dieses Installationsortes angelegt. So können Sie eine Struktur mit Installationsorten auf verschiedenen Ebenen definieren. Alternativ können Sie die Struktur durch Ziehen und Ablegen in der hierarchischen Ansicht erstellen.

4 Objekte anlegen

Service – Objekt: Neues - Objekt

An einem Objekt werden Service-Leistungen wie Installation, Reparatur und Wartung durchgeführt. Beispiele für Objekte sind Klimaanlage, Schiebetüren, Heizungsanlagen oder Baumaschinen. Je nach Unternehmen werden anstelle des Begriffes "Objekt" auch die Begriffe Service-Objekt, Service-Artikel, Equipment oder Anlage verwendet.

Für ein Objekt müssen zumindest definiert werden:

- Kunde
- Installationsort
- Nummer
- Name
- Wenn das Objekt im Status „Installiert“ ist, muss ein Installationsdatum angegeben werden.

Sie können das Service-Management Modul auch ohne Objekte, nur auf der Grundlage von Installationsorten verwenden.

Ebenso wie Installationsorte können auch Objekte in eine mehrstufig gegliederte Struktur gebracht werden.

5 Ursachen für Reparatur anlegen

Service – Konfiguration – Kategorie – Ursache für Reparatur: Neu

Wenn Sie in dieser Liste Einträge definieren, dann muss in Handyman Mobile beim Abschluss eines Reparatur-Auftrages eine der Ursachen ausgewählt werden.

Die Ursache dient der Auswertung.

6 Ursachen für Austausch anlegen

Service – Konfiguration – Kategorie – Ursache für Austausch: Neu

Wenn Sie in dieser Liste Einträge definieren, dann muss in Handyman Mobile beim Ersetzen eines vorinstallierten Artikels eine der hier definierten Ursachen ausgewählt werden.

Die Ursache dient der Auswertung.

7 Aufträge anlegen

Auftrag: Auftrag erstellen: Installations-Auftrag / Reparatur-Auftrag

Wenn Sie Installationsorte angelegt haben, können sie für diese (und die evtl. dazugehörigen Objekte) Aufträge dieser Auftrags-Typen anlegen:

- Installations-Auftrag
- Reparatur-Auftrag

In diesen Aufträgen können Sie die Funktionen zum geplanten Material und zum vorinstallierten Material verwenden.

8 Service-Historie

Die einzelnen Installations-, Reparatur-, und Service-Aufträge bilden zusammen die Historie eines Installationsortes und seiner Objekte. In verschiedenen Ansichten zeigt die Historie die zu dem ausgewählten Element gehörigen Aufträge und ihre Einträge:

- Auftrags-Historie
- Historie an Stunden und Kosten
- Material-Historie
- Checklisten-Historie
- Bilder-Historie

9 Arbeiten mit Service-Aufträgen und Verträgen

9.1 Einführung

Service-Aufträge werden normaler Weise automatisch von Handyman auf der Grundlage eines Service-Vertrages erstellt. Alternativ können Service-Aufträge auch manuell erstellt werden. Voraussetzung ist, dass mindestens ein Service-Formular existiert, das für die Verwendung in manuell erstellten Service-Aufträgen freigegeben ist.

Verträge beinhalten zum einen den Wartungsplan, über den automatisch Service-Aufträge erstellt werden. Zum anderen beinhalten sie Regeln, wie die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen sind und wie sie abgerechnet werden.

Verträge basieren auf Vertrags-Typen und erzeugen ein Vertrags-Dokument. Teil des Vertrags-Dokuments sind vorab definierte Standard-Texte.

Über Serviceformulare werden die Tätigkeiten definiert, die im Rahmen eines Service-Auftrags ausgeführt werden sollen. Sie bestehen aus einzelnen Aufgaben, die den einzelnen Arbeitsschritten entsprechen. Ähnlich zu Checklisten müssen Serviceaufgaben in Handyman Mobile abgearbeitet werden. Über die geplante Ausführungszeit und -Kosten einer Aufgabe kann ermittelt werden, mit welchem Aufwand für die Ausführung des Service zu rechnen ist. Damit wird eine genauere Planung möglich.

Die Einstellungen zu den Serviceformularen in einem Vertrag ergeben den Wartungsplan nach dem Handyman automatisch Service-Aufträge erstellt.

Wenn sich die Verträge nur auf Reparaturen beziehen sollen, sind keine Serviceformulare erforderlich.

9.2 Vorgehen zur Erstellung der Wartungsplanung / von Service-Aufträgen

Die folgende Tabelle beschreibt in Verbindung mit den nachfolgenden Screenshots die grundsätzliche Vorgehensweise in der Wartungsplanung mit Handyman:

Nr.	Schritt	Vorgehen in Handyman	Beispiel
1	Wartungsleistung definieren	Serviceformular erstellen: Name festlegen	Standard-Wartung
2	Intervall definieren	Wiederholung festlegen	Alle 3 Monate
3	Aufgaben definieren, die im Rahmen der Wartungsleistung zu erbringen und zu dokumentieren sind	Serviceaufgaben erstellen: Aufgabename festlegen	Sichtprüfung
4*	Aufwand pro Aufgabe ermitteln	In der Serviceaufgabe Wartungsgebühr und Ausführungszeit festlegen Serviceformular speichern	10 EUR 10 Minuten
5	Wartungsplan definieren	Neuen Vertrag für das Objekt erstellen. Schritt Serviceformulare und Gebühren: Serviceformular dem Objekt hinzufügen	Logamatic PNR: Standard-Wartung
6*	Individuelle Anpassungen vornehmen	In der Tabelle Werte ändern für: Wiederholungs-Anzahl, Wiederholungs-Typ, Nächstes Service-Datum	
7	Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Assistent für den Vertrag fertigstellen • Vertragsdokument erstellen • Vertrag unterschreiben 	
8	Service-Aufträge	Handyman erstellt automatisch Service-Aufträge	
9	Planung und Nachverfolgung	Service-Kalender zeigt den Status und den Aufwand für aktuelle, geplante und abgeschlossene Aufträge.	

* Kennzeichnet optionale Schritte

Serviceformular bearbeiten: Standard-Wartung

Algemein | Serviceaufgaben in Serviceformular

Serviceformular

Nummer **1**

Name **1**

Beschreibung

Abteilung

Serviceformularkategorie

Manuell angelegte Service-Aufträge

Verfügbar für manuell angelegte Service-Aufträge

Verfügbar für die Objekt-Kategorie

Keine Wartungsgebühr (Nur Material und Stunden werden fakturiert)

Rechnungstext für Wartungsgebühr

Wartungsgebühr

Berechnete Wartungsgebühr

+ Extra Wartungsgebühr

= Wartungsgebühr

Ausführungszeit

Berechnete Ausführungszeit

+ Extra Ausführungszeit

= Ausführungszeit

Wiederholung **2**

Jeden/Alle

Anleitung

URL

Bild

Kein Bild vorhanden

OK Abbrechen

Neue Aufgabe

Serviceaufgabendefinition

Nummer

Aufgabenname **3**

Abteilung

Aufgabenkategorie

Wartungsgebühr **4**

Vorkalkulierte Ausführungszeit Minuten

Messwert

Einheit

Anleitung

Picture

Kein Bild vorhanden

URL

OK Abbrechen

Servicevertrag

Serviceformulare_Gebühren

Installationsorte / Objekte

Serviceformulare + Serviceformular hinzufügen - Serviceformular entfernen Kale

Name	Wiederholung Anz.	Wiederholungstyp	Nächstes Servicedatum	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep
Heizungsvertrag, XL								
100200300 - TopSleep Hotel Betriebs GmbH								
Hotel Abflug, Flughafenstr. 108, Düsseld...								
Heizungssystem, Hotel Abflug, Flugha...								
Duo FWS								
Standard-Wartung	1	Monate	26.10.2017	1	1	1	/	/
Logamatic PNR								
Standard-Wartung	3	Monate	31.03.2016	1			/	

Serviceformular hinzufügen 5

Verfügbare ...	Wiederholung	Kategorie	Beschreibung
Aufzugswar...	3 Monate	Aufzug	
Große Inspe...	1 Jahr		
IP Niedersp...	1 Jahr		Inspektionsprot...
Jährliche Pr...	1 Jahr		
Jährliche W...	1 Jahr		
MZA	3 Monate		
Maintenanc...	1 Jahr		
Monatlicher ...	1 Monat		
Monthly ins...	1 Monat		For all elevators
QM Reinigung	1 Monat		
Standard-W...	3 Monate		
Wartung Ra...	1 Jahr		

Wiederholung:

Berechnete Wartungsgebühr:

+ Extra Wartungsgebühr:

= Wartungsgebühr:

Berechnete Ausführungszeit:

+ Extra Ausführungszeit:

= Ausführungszeit:

Nächstes Servicedatum:

Zu allen Objekten hinzufügen

Installationsorte ausschließen.

Kunde Installationsort Objekt Vertrag Service-Kalender Konfiguration Schnellsuche

Nr.	Name	Vertragstyp	Schlussstermin	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan
1002	Clarion Hotels - M	Test M	31.12.2018						
1005	ABC Bank - QM Reinigung	QM Reinigung	31.12.2018						
1006	Novartis Pharma GmbH -Unt...	QM Reinigung	31.12.2018						
1007	Novartis Werk West	QM Reinigung	31.12.2018						
1008	Clarion Hotels - M 2	Test M	31.12.2018						
Aufzugs S...	TopSleep Hotel Betriebs GmbH...	M	31.12.2018						
Rolltreppen	TopSleep Hotel Betriebs GmbH...	XL	31.12.2018						
1011	TopSleep Hotel Betriebs GmbH...	XL	26.10.2017						
SV00316	USB Umwelt Service Bochum ...	Test S	31.12.2018						
1013	Agence Alpha Reims - M	M	31.12.2018						
2	Heizungswartung - XL	XL	31.12.2018						

9

9.3 Serviceformulare und Serviceaufgaben erstellen

Service – Konfiguration – Serviceformular: Neu

Service – Konfiguration – Serviceformular: Neu – Serviceaufgabe: Neu

Im einfachsten Fall legen Sie ein Serviceformular mit nur einer Serviceaufgabe an:

Serviceformular: <ul style="list-style-type: none">• Nummer• Name• Wiederholung	Serviceaufgabe: <ul style="list-style-type: none">• Nummer• Name
--	--

9.4 Vertragstypen erstellen

Service – Konfiguration – Vertragstyp: Neu

Um Serviceaufträge zu erzeugen muss der Vertrag „Service“ beinhalten.
Für eine einfache Konfiguration sind die Standard-Werte hinreichend.

9.5 Vertrag erstellen

Service – Vertrag: Neuer Vertrag

Wichtige Einstellungen:

- Kunden auswählen
- Vertragstyp auswählen
- Objekt hinzufügen
- Vertragsdocument erstellen

9.6 Vertrag unterschreiben:

Service – Vertrag: Auf „Unterschrieben“ setzen

9.7 Automatische Erstellung von Service-Aufträgen

- Die Serviceformulare im Vertrag definieren die Fälligkeit eines Auftrages
- Der Vertrag definiert den zeitlichen Spielraum zur Ausführung des Auftrages.
- Unter Service – Konfiguration – Einstellungen wird festgelegt, wie viele Tage vor Fälligkeit der Auftrag erzeugt wird.
- Im Handyman Control Center wird festgelegt, wie häufig der ePocket Job Agent Dienst prüft, ob neue Service-Aufträge erstellt werden müssen.