

## Ihren Kundendienst effektiver machen 2.0

Wenn Sie einen neuen Kundendienstauftrag per Handy an Ihrem Monteur senden mag das ja funktionieren, aber hat Ihr Kunde nicht schon darüber gemeckert? Muss der Kunde die Zeit bezahlen die der Monteur mit Ihnen telefoniert? **Nein**, es geht auch anders.

### Die Cloud

Die Cloud ist ein Speicher im Internet mit einer Datenbank. Sie brauchen keine Verträge mit irgend einem Großkonzern um eine Cloud zu betreiben. Nutzen Sie Ihre eigene Homepage. Die Einrichtung der Homepage ist einfach und schnell durch dem Verwalter der Homepage machbar.

### Einrichten der Cloud

Ist die Cloud eingerichtet wird eine Datei für NormFakt erzeugt und mit Ihren Zugangsdaten versehen. Hier wird festgelegt wie Ihre Homepage erreichbar ist, Ihre Masterzugangsdaten, die Artikeldatei die in der Cloud gespeichert wird und die Gebietsnummer für die Wartungsdatei in der Cloud. (x=Alle)



Unter dem Menue in NormFakt finden Sie nun die Cloud als Programm unter Datei. Alternativ auch unter Programme in der Bildleiste.

Im Programm Cloud ist nun unter Optionen die Einstellmaske und die Artikel und Wartungsdatei zum Hochladen vorhanden. Laden Sie nun die Daten in die Cloud. Da die Daten nur Paketweise verarbeitet werden müssen Sie jedes weitere Paket bestätigen.



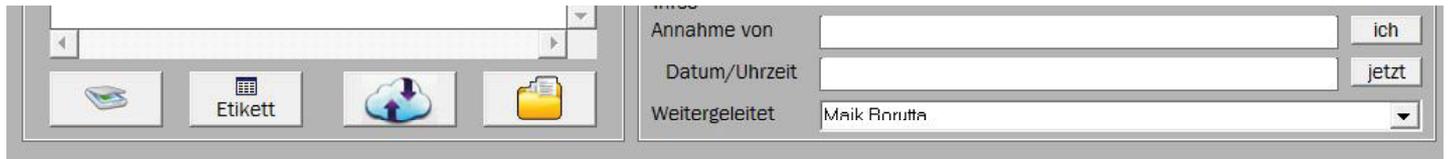
### Nun ist die Cloud einsatzbereit.

Jeder Kundendienstmonteur sollte mit einem Internetfähigem Tablet ausgestattet werden. Das Tablet muss eine SIM-Karte mit einem entsprechenden Vertrag eines Mobilfunkanbieter ausgestattet werden. Ein guter Browser sollte installiert werden (z.B. Firefox).

Das Anlegen eines Favoriten im Browser erleichtert den Zugang zu Ihrer Cloud.

## Jetzt beginnt die Nutzung der Cloud

So geht es: Sie nehmen den Auftrag an, erstellen einen Auftrag in NormFakt, gehen auf Vorgangsinformationsseite, und wählen dem Monteur aus der den Auftrag erhalten soll. Aufträge aus der Wartungsdatei, erstellt einen Vorgang, dann Auftrag absenden.



Annahme von    
Datum/Uhrzeit    
Weitergeleitet

**Auftragseintrag Administrator NormFakt**

Auftragsnummer   
MonteurID   
PassID   
Monteur   
Name   
Zusatzzeile   
Strasse   
PLZ Ort   
Telefon   
Mobil   
Auftragstext

Jetzt können Sie auf den Taster Cloud (eine Wolke) drücken, den Auftrag nochmals betrachten und Absenden.

## Nun steht der Auftrag auf Ihrer Internetseite zum Abruf bereit.

Ihr Monteur ist mit seinem letzten Auftrag fertig und setzt sich in das Kundendienstfahrzeug, nimmt sein Tablet in die Hand, wählt sich über dem Browser ins Internet ein und sieht Ihren neuen Auftrag





Erfolgreich verbunden 2525

ARTIKEL | FREI

Nummer: 982103				
Norbert Redl Heizung - Lüftungsbau Hotterweg 11 85080 Gaimersheim Tel:0 84 58 - 29 54 Mobil:				
Spülkasten läuft durch, WC-Sitz erneuern.				
<b>Verbrauch</b>				
Nummer	Bezeichnung	Einh.€	Ges €	Menge
014505003	Keramag WC-Sitz Renova Nr.1 572165 bahamabeige mit Edelstahlscharniere	78.77	78.77	-   1   +
990001	Spülkastenglocke mit Dichtung	23.00	23.00	-   1   +
9007	Montage, Test und Funktionsprüfung	30.00	30.00	-   1   +
9055	Fahrkostenpauschale bis 40 Km	9.00	9.00	-   1   +
<b>Summe + MWSt:</b>			140.77	Aktualisieren

Ausgefuehrte Arbeiten:

Glocke getauscht. WC-Sitz montiert.

Unterschrift:



So kann nun der ganze Bericht zusammengestellt werden. Der Kunde kann mit dem Finger auf dem Tablet Unterschreiben. Sind alle Punkte erfasst kommt man über den Taster Zurück zum Hauptmenue.





Jetzt können Sie den Vorgang wie gewohnt Bearbeiten und die Rechnung drucken.

DiBo Borutta - Anton-Aulke-Str.1 - 48727 Billerbeck

Firma  
Norbert Redl  
Heizung - Lüftungsbau  
Hotterweg 11  
85080 Gaimersheim

Sachbearbeiter: Alfred Borutta  
Datum Seite

RECHNUNG	Nummer	Vorgangnummer	Kundennummer		
	<b>201900059</b>	<b>982103</b>	<b>118003</b>	<b>24.05.2019</b>	<b>1</b>
Position	Bezeichnung	Einheit	Menge	Einzel €	Gesamt €
	Spülkasten läuft durch, WC-Sitz erneuern. Glocke getauscht. WC-Sitz montiert.				
0001	Keramag WC-Sitz Renova Nr.1 572165 bahamabeige mit Edelstahlscharniere		1	78,77	78,77
0002	Spülkastenglocke mit Dichtung		1	23,80	23,80
0003	Montage, Test und Funktionsprüfung		1	30,00	30,00
0004	Fahrtkostenpauschale bis 40 Km		1	9,00	9,00
Nettosumme €					141,57
zuzüglich 19 % MWSt. €					26,90
<b>Bruttosumme €</b>					<b>168,47</b>

Die Handwerker- und Dienstleistungsrechnung ist ohne Abzug bis zum 29.05.2019 zu begleichen.

Bestätigt mit Unterschrift:



So einfach kann nun ein Kundendienstauftrag abgerechnet werden.

Weiterhin ist der Monteur in der Lage selbst Aufträge einzustellen und Adressen auszuwählen, bzw. selbst einzutragen. Diese Frei erstellten Aufträge können dann in NormFakt importiert werden.

**Auftragseintrag NormFakt** Adresse

Auftragsnummer:

MonteurID:

Name:

Zusatzzeile:

Strasse:

PLZ Ort:

Telefon:

Mobil:

Auftragstext:

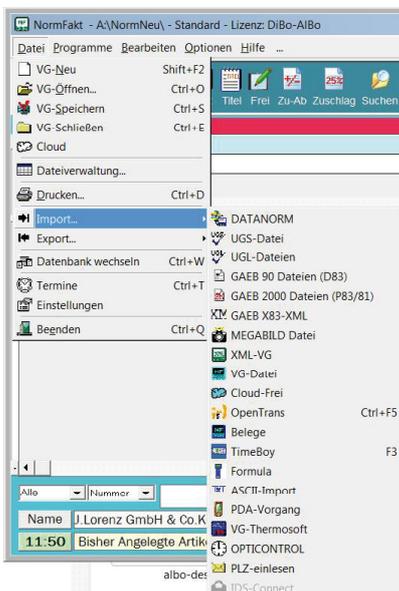
Absenden

**Kunde A00112025**

Zurueck

Art	Werte
Anrede	Firma
Name	Annelise E. Loesch
Zusatzzeile	Bauservice
Strasse	Lessingstr. 16
Ort	16356 Werneuchen
Telefon	030-2628241
Telefax	030-2611227
Mobil	
e-Mail	
Bemerkungen	
Anfahrt Km	
GPS-Koordinaten	52.63173-13.73295
Bezirk	
Datum	12.04.2019

Uebernehmen



Der Import erfolgt in NormFakt wird mit Datei-Import-Cloud-Frei. Damit wird ein neuer Vorgang abgelegt und kann wie gewohnt weiterbearbeitet werden.

## Wartungen

Die Übertragene Wartungsdatei dient dem Monteur zur Information und Änderungen der Anlagendaten und Übernahme der Messwerte.

Numer	Name	Auswahl
00001	Alfred Borutta	Ansehen
00003	Mangold GmbH	Ansehen
00004	Peter Beckmann	Ansehen
00005	Kohn	Ansehen
00006	Andreas Anders	Ansehen
10001	Walter Mueller	Ansehen

Art	Werte	Neu
Name	Alfred Borutta	Alfred Borutta
Strasse	Anton-Aulke-Str. 1	Anton-Aulke-Str. 1
Ort	48727 Billerbeck	48727 Billerbeck
Telefon	02543-23098	02543-23098
Anzahl Wartungen		
Anlagenart	Gaskessel	Gaskessel
Bemerkungen	mit Warmwasserboiler	mit Warmwasserboiler
Kesselleistung	18	18
Kesselfabrikat	Mainflamm	Mainflamm
Kesseltyp	Gaskessel	Gaskessel
Kesselbaujahr	1985	1985
Brennerleistung	18	18
Brennerfabrikat	Mainflamm	Mainflamm
Brennertyp	TX234	TX234
Brennerbaujahr	1985	1985
Pumpenleistung	20Lt/h	20Lt/h
Pumpenfabrikat	Wilo	Wilo
Pumpentyp	F453x	F453x
Pumpenbaujahr	1995	1995
Reglerleistung		
Reglerfabrikat	AEG	AEG

Auch diese Werte können Sie im Büro Ansehen und in Ihrer Wartungskartei übernehmen.

Numer	00001	Alfred Borutta
Datum	19.04.2019	17.04.2019
Monteur	2525	2525
Stunden	2,0	2,0
Bemerkungen	Das ist eine Bemerkung nach Änderung	
Russzahl	3,3	3,3
Co2	17	17
CoGehalt	2,2	2,2
Abgastemperatur	77	77
Raumtemperatur	19	19
Kaminzug	2,5	2,5
Gasmenge	33	33
Ruhedruck	0,31	0,31
Fliessdruck	0,22	0,22
NOXGehalt	13	13
Wirkungsgrad	96	96

Projekte mit Zeiterfassung

**Projektliste** Zurueck

Nummer	Name	Wahl	Zeit
982037	Susanne Stadtländer	Ansehen	Zeiten
982063	Ronald Weitz	Ansehen	Zeiten
982071	DiBo EDV-Service	Ansehen	Zeiten

**Zeiten Eingabe - 982037** Zurück

Nummer	Datum	Art	Anfang	Ende	
982037	01.05.2	Installationsarbeiten	06:00	17:00	Uebernehmen

Mit Übernehmen werden die Zeiten im Projekt übernommen. Das kann jederzeit überprüft werden

Erfolgreich verbunden 25255252  
 Projekt: 982037  
 Monteur: 2525  
 Datum: 01.05.2019  
 Anfang: 06:00  
 Ende: 15:00  
 Text: Installationsarbeiten  
 Neueintrag  
 Eintrag erfolgreich  
Zurück

Projekt 982037

Zurueck

Art	Werte			
Name	Susanne Stadtländer			
Zusatzzeile				
Strasse	Wiesenstraße 67			
Ort	30169 Hannover			
Bemerkungen				
Monteur	Datum	Beginn	Ende	Arbeiten
2525	27.04.2019	09:15	17:30	Installationsarbeiten
2525	28.04.2019	10:00	17:00	Feininstallation
2525	01.05.2019	06:00		Installationsarbeiten

So dient dieser Teil der Projektüberwachung und kann für die Nachkalkulation und Lohnberechnung in NormFakt genutzt werden. Die Zeiten werden in NormFakt importiert.

Datum	Name	Stunden	€ Einzel	€ Gesamt	
27.04.2019	Maik	8,3	55	456,5	▲
28.04.2019	Maik	7	55	385	
01.05.2019	Maik	6,00	55	330,00	
07.05.2019	Maik	8,00	55	440,00	
01.05.2019	Maik	8,00	55	440,00	▼
Summe aufgewendeter Lohn				2.491,50	



## **Weitere Programmpunkte sind für die Cloud eingerichtet**

Cloud-Memo Funktion zur Übertragung von Informationen, wie; „*Komme heute Abend in die Firma....u.s.w.*“

Aus der Terminverwaltung können Termine Übertragen werden.

Mit der Exportfunktion kann zu jeder Zeit der Datensatz in der Cloud erweitert werden.

### **Vorteile:**

Weniger Telefonkosten, weniger Beeinträchtigung der Kundendienstarbeit.

Alle Kundendienst-Aufträge in Kontrolle. Weniger Arbeit im Büro zur Rechnungsstellung.

Projektzeiterfassung zur Nachkalkulation und Lohnabrechnung.

## **Erweiterung Ihres Programmpaket**

Wenn Sie ein Pflegevertragskunde sind kann die einmalige Einrichtung per Fernwartung zu einem Pauschalpreis von € 299,- (+MWSt.) erfolgen. Zusätzlich erweitert sich die Pflegegebühr um € 15,00 je Monat (+MWSt.). Nicht Pflegevertragskunden müssen ein Update zusätzlich erwerben. Kosten dafür sind je nach Lizenz und alter des Programms per Anfrage zu erfahren.

Wenn Ihr Hoster oder Verwalter, Ihrer Homepage es nicht zulässt dort php Scripte und MySQL Datenbanken einzupflegen, können Sie auf unserem Server einen Speicherplatz für € 15,00 je Monat (+MWSt.) anmieten.

**Sie haben noch keine Homepage, dann kann ich dabei behilflich sein.**

# DiBo

