

Verwendung des Telefons (IVR-System) zum Ein- und Auschecken von Arbeitsaufträgen

Sie können das Telefon verwenden, um den Status eines Arbeitsauftrags über einen Check-in- und Check-out-Prozess zu aktualisieren.

Bevor Sie sich in das IVR-System einwählen, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Informationen haben:

1. IVR-Telefonnummer (+49) 8001821229
2. IVR-PIN. Unter Benutzerverwaltung finden sie für jedes Profil einen hinterlegten IVR-PIN (Siehe Screenshot)

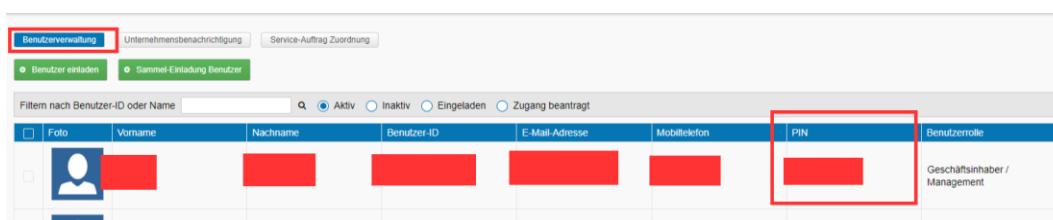


Foto	Vorname	Nachname	Benutzer-ID	E-Mail-Adresse	Mobiletelefon	PIN	Benutzerrolle
	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Geschäftsinhaber / Management

3. Arbeitsauftragsnummer ist in der E-Mail hinterlegt.

Sie haben über den ServiceChannel einen Service-Auftrag mit P4 (5 Werktage) erhalten

Sehr geehrter [redacted]

Sie haben einen neuen Service-Auftrag über ServiceChannel erhalten:

Tracking Nummer: **1000241219**
Priorität: P4 (5 Werktage)
FiliatID: Training Location
Standort: ALDI DE Training Location
Problembeschreibung: LAGER / Ausstattung / Rammschutz / muss installiert werden / Testauftrag für MA des Testdienstleister

Melden Sie sich bei der ServiceChannel Provider Mobile App an, um Details zu sehen.
([Klicken Sie hier, um sich bei ServiceChannel Provider anzumelden](#)).

🕒 So checken Sie einen Arbeitsauftrag ein

- Wählen Sie (+49) 8001821229
- IVR/PIN eingeben #
- Geben Sie die Arbeitsauftragsnummer ein #
- Drücken Sie das Rautezeichen (#), um die Zahl zu bestätigen, oder die Null (0), um die Zahl erneut einzugeben.
- Das IVR-System gibt das Datum und die Uhrzeit an. Damit wird der Status auf "In Bearbeitung/Vor Ort" gesetzt.

☉ So checken Sie aus einem Arbeitsauftrag aus

- Wählen Sie (+49) 8001821229
- IVR/PIN eingeben #
- Geben Sie die Arbeitsauftragsnummer ein #
- Sie werden aufgefordert, den Auftragsstatus auszuwählen:
 - Drücken Sie eine (1), wenn der Auftrag abgeschlossen ist
 - Drücken Sie zwei (2), wenn der Auftrag nicht abgeschlossen ist und eine Autorisierung erfordert, für Demand-Tickets
 - Drücken Sie zwei (2), wenn der Auftrag abgeschlossen ist, aber zusätzliche Arbeit gefunden wurde, für PM-Tickets
 - Drücken Sie drei (3), wenn der Auftrag nicht abgeschlossen ist und Teile benötigt werden
 - Drücken Sie vier (4), wenn der Auftrag nicht abgeschlossen ist und ein Folgebesuch erforderlich ist
- Drücken Sie die Rautetaste (#), um den Auftrag zu bestätigen, oder die Null (0), um den Auftrag erneut einzugeben
- Das IVR-System fragt Sie nach der Anzahl der Techniker vor Ort