



NAVIGATION

KURZANLEITUNG FÜR



ANSICHT ÜBERSICHTSSEITE



STATUS VON SERVICE-AUFTRÄGEN
ABRUFEN



GEPLANTES DATUM
AKTUALISIEREN



BEARBEITUNG VON LÖSUNG-
UND URSACHEN-CODES



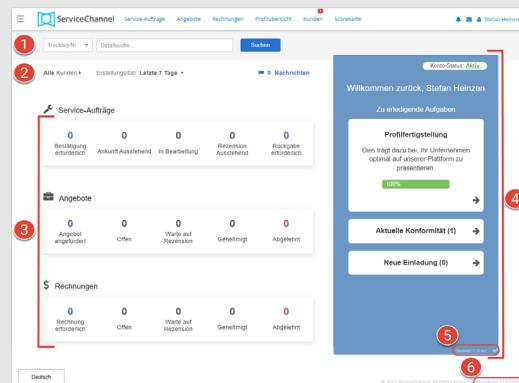
ERSTELLEN EINER RECHNUNG

EINLOGGEN ZU SERVICECHANNEL

Loggen Sie sich bei ServiceChannel, über Ihren ALDI-Zu-gang ein.

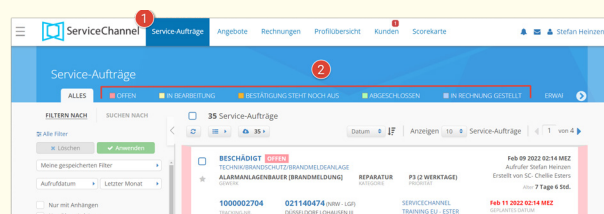
ANSICHT DER ÜBERSICHTSSEITE

1. **Suche nach Service-Aufträgen.** Option zur Suche nach Service-Aufträgen, nach verschiedenen Kriterien.
2. **Filter** ermöglichen die Sortierung von Service-Aufträgen, Angeboten und Rechnungen, nach Kunde und Erstellungsdatum auf der Übersichtsseite.
3. **Zahlen** zeigen die letzten Service-Aufträge, Angebote und Rechnungen aufgeschlüsselt nach Status.
4. Die **Profilübersicht** fordert Sie auf, die Aufgaben zu erledigen, die Ihnen helfen neue Kunden zu gewinnen und deren Anforderungen zu erfüllen.
5. **Aktualisierungszeit der Daten** auf der Übersichtsseite. Der Zeitpunkt, zu dem die Informationen auf der Übersichtsseite zuletzt aktualisiert wurden. Das Häkchen zeigt an, dass alle Daten auf dem neuesten Stand sind.
6. **Anbieter-ID.** Die Kennung Ihres Unternehmens in ServiceChannel.



IDENTIFIZIERUNG DER STATUSARTEN VON SERVICE-AUFTRÄGEN

1. Klicken Sie auf **Service-Aufträge** in der oberen Navigationsleiste der Dienstleisteranwendung.
2. Navigieren Sie zwischen den Statusarten, indem Sie auf die folgenden Registerkarten klicken:
 - **Offen:** Ein Service-Auftrag wurde erstellt, aber noch nicht von Ihnen angenommen.
 - **In Bearbeitung:** Ihre Mitarbeiter arbeiten an diesem Service-Auftrag.
 - **Bestätigung steht noch aus:** Sie haben die Arbeit abgeschlossen, aber ein Facility Manager muss noch eine Rückmeldung zu Ihren geleisteten Arbeiten geben.
 - **Abgeschlossen:** Sie haben die Arbeiten abgeschlossen und können eine Rechnung erstellen.
 - **In Rechnung gestellt:** Sie haben die Rechnung zur Zahlung eingereicht.



GEPLANTES DATUM AKTUALISIEREN

Indem Sie das **geplante Datum** aktualisieren, teilen Sie dem Kunden mit, wann er mit Ihnen vor Ort rechnen kann.

1. Klicken Sie im gewünschten Service-Auftrag auf **Notiz hinzufügen**.

2. Geben Sie eine **Notiz** ein, in der Sie erklären, warum Sie den Termin verschieben.

3. Wählen Sie über **Geplantes Datum** ein neues Datum aus und geben Sie eine neue Uhrzeit an.

4. Wählen Sie den entsprechenden **Umplanungsgrund** aus.

5. Klicken Sie auf **Notiz speichern und senden**. Die **Notiz** wird für den ausgewählten Service-Auftrag aktualisiert.

VERARBEITUNG VON LÖSUNGS- UND URSACHENCODES

Ein **Lösungscode** bezeichnet eine Maßnahme, die ihr Mitarbeiter ergreift, um ein Problem zu beheben. Eine **Ursachencode** ist der Grund, warum das Problem aufgetreten ist.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zusätzliche Ansichten Service-Aufträge** oberhalb der Liste der Service-Aufträge und wählen Sie **Lösungscodes Verarbeiten**.

2. Wählen Sie 1-3 Optionen in der Dropdown-Liste **Lösungs-Codes**.

3. Wählen Sie 1 Option in der Liste **Ursachen-Codes**.

4. Klicken Sie auf **Senden**, um die hinzugefügten Lösungs- und Ursachencodes auf den Service-Auftrag anzuwenden.

ERSTELLEN EINER RECHNUNG IN DER DIENSTLEISTERANWENDUNG

Ein Service-Auftrag kann in Rechnung gestellt werden, sobald er den Status Abgeschlossen hat. Der Gesamtbetrag der Rechnung, darf den Betrag der Obergrenze (OG) nicht überschreiten.

1. Wählen Sie den Service-Auftrag, und klicken Sie auf **Rechnung erstellen**.

2. Geben Sie eine eindeutige Rechnungsnummer ein, ändern Sie das Rechnungsdatum, falls erforderlich und klicken Sie auf **Bestätigen**.

3. Geben Sie auf der Registerkarte **Zusammenfassung** eine vollständige Beschreibung der geleisteten Arbeit und den Steuerprozentatz neben dem jeweiligen Rechnungsbetrag an.

4. Vervollständigen Sie **Arbeits-, Anfahrts-, Material- oder Andere Kosten**, indem Sie auf die entsprechende Registerkarten klicken.

5. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Rechnung senden**.