

- 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.

Ξ	ServiceChannel	enke-Aufträge Angebote Rechnungen Profilübersicht Kunden Scorekarte	🛎 🔺 Stefan Heinzen					
		2						
	ALLES OFFEN	IN BEARBEITUNG BESTÄTIGUNG STEHT NOCH AUS BABGESCHLOSSEN IN RECHNUNG GESTELLT	ERWAI 🔊					
FILTER MACH SUCHN MACH 35 Service-Aufträge 9 Alle filter 0 35 > Datum 8 [F] Anzeigen 10 8 Service-Aufträge (1 un 4)								
	x Löschen V Anwenden Meine gespelcherten Filter Aufrufdatum	BESCHÄDIGT GIRIN TIONKORMAGIONUTERINAUMELLOKALAGE REPARTUR P1 (2010) P1 (2010) Auflufe P1 (2010) * ALAMANAAGENRAUMELERINAUMELLOKALAGE REPARTUR P1 (2010) P1 (2010) Emmit von Commit (2010)	Feb 09 2022 02:14 MEZ Aufrufer Stefan Heinzen Erstellt von SC. Chellie Esters Atter 7 Tage 6 Std.					
	Nur mit Anhängen Nur Ohne Anhänge	1000002704 021140474 (xmw - Lcs) SERVICECHANNEL Feb 11 2022 02: TIMORING HR. DISSELDORS (CHANJEEN IN DISSELDORS / CHANJEEN IN DISSELDORS / CHANJEEN IN	14 MEZ					

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. Wähle 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.

Service Channel Service Auft	råge /	Angebote Rechnungen Profilüb	ersicht Kunden Scorekarte		🌲 🗃 👗 Heinz Kr		
			 Notiz Nr.2 für 1000002799 	Standort-Nummer 19-00166	+		
ALLES OFFEN IN B			Service-Auftragen	. 1000002799			
INTERNANCE E Alle filter Kladsher Vanedalen 2. Alle filter Zahle de Ausche							
Verfolgung # (Exact Search)			_	Aktion erforderlich			
1000002722		ELEKTRIKER BWG REPARATI GEWERK KATEGORE	Ableufdetur	n Feb 18 2022 08:00			
Service-Auftrags-Nummer (Beginnend mit)	٩	1000002799 19-	Neuen Status auswähle	(Aktuellen Status Beibehalten)	~		
Bestellnummer (Beginnend mit)	٩	TRACKING-NR. BOT 262, GLAI	3 Geplantes Datur	n Feb 25, 2022	1 08:00 MEZ		
Asset-Tag-ID (Exakte Suche)	۹	BOT	4 Umplanungsgrun	DIENSTLEISTER ANGEFORDERT)		
Schließende Autorisierungsnummer (Exakte Suche)	٩	BEZEICHNUNG TÜRKOFFER / Decl Kundenzählsystem "Ausrüstung" "Marke" n.a., "Modell-Nr."n.a., "Se einwandfrei / Sensor arbeitet nich	Um eine E-Mail zu senden, wähle	fakhmadiuniv - Aldi GFM Schließe 5 Notiz speichern und ser	ıden.		
		1	+ Notiz hinzufügen Details ansehen 🔍 Anh	inge 1 Angebot erstellen			

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.

- 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 Steuerprozentsatz 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**.

