



Servideleistung anfordern

Status verfolgen

SLA definieren

Ein weiteres Add- On für die FaMe Anwendung ist der Hausmeisterservice. Über eine einfache Oberfläche kann über einen handelsüblichen Browser über das Internet eine Serviceleistung angefordert werden. Mit der einfach zu bedienende Serviceseite kann ein potentieller Kunden eine Serviceleistung anfordern. Es steht ein vom Anbieter vorher erstellter Katalog zur Verfügung. Aus diesem Katalog kann eine Serviceleistung ausgewählt werden. Die Serviceleistung wurde vorher vom Anbieter definiert mit einer Angabe zu den erwartenden Kosten und zu der erforderlichen Reaktionszeit. Dem Katalog sind keine Grenzen gesetzt: Es ist von klassischer Hausmeistertätigkeit, wie Wasserhahn leckt, Kühlung oder Heizung funktioniert nicht, bis zu Dienstleistungen wie Transportunterstützung oder Unterstützung für einfache Renovierungsarbeiten, möglich.

Über das Internetportal kann der Kunde jederzeit den Status seines Auftrages ablesen. Die Kennzeichnung des Status wird farblich unterstützt. Über ein Flyover kann der Kunde Informationen des Hausmeisterservice zum konkreten Auftrag einsehen.

deraufträgen, die nicht im Katalog geführt sind. Der Dienstleister kann dem Kunden eine e-Mail mit detaillierter Leistungs- und Preisangabe automatisch aus dem FaMe System senden. Der Kunde bestätigt die Beauftragung und sendet das e- Mail zurück. Der Supervisor des Dienstleisters schaltet den Auftrag zur Bearbeitung frei.

Auftrag Nr. 425287323 bewerten

Ausführungsqualität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termineinhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eigene Anmerkungen:

Nach jeder Auftragsbearbeitung kann der Kunde optional eine Bewertung der Leistung vornehmen. Es könnte eine SLA (Service Level Agreement) Vereinbarung mit einer Bonus Malus Bewertung hinterlegt werden. Diese wertet das FaMe System automatisch aus und berücksichtigt das Ergebnis bei der Rechnungsstellung.

Integration in andere FaMe Module

Der Kunde kann sich jederzeit den Status seines Kontos ansehen. Was wurde beauftragt und wie hoch sind die Kosten. Das System generiert automatisch eine monatliche Abrechnung. Auf Wunsch kann über das FaMe ERP Modul automatisch am Monatsende eine Rechnungsabwicklung erfolgen.

Über das FaMe CRM Modul können Auswertungen z. B. über die Nutzung verschiedener Produkte/ Dienstleistungen generiert werden. Mit diesen Informationen kann der Vertrieb neue Produkte anbieten bzw. bei bestehenden Produkten eine Leistungsanpassung durchführen.

Neue Hotlinemeldung

Melder: Hans-Heinrich Dieckmann

Störungsort: Standort: EU-DE-OYT-1000
Gebäude: 01
Ebene: EG
Raum-Nr.: 76

Stichwort: Waschbecken kein Wasser

Planzeit: 1 h, Plankosten: 10,00 EUR

Meldungstext: Beim Waschbecken im Gäste WC funktioniert der Wasserhahn nicht. Weder kaltes noch warmes Wasser ist verfügbar.

Terminwunsch: 1.1.2010 00:00

Eigene, nicht abgeschlossene Aufträge

Auftrags-Nr.	vom	Status
425287324	24.09.2010	offen
425287323	19.08.2010	erledigt

Legende

- erledigt Auftrag wurde erledigt
- Ersatzteile eingetroffen Ersatzteile eingetroffen. Level 2 kann w...
- Fehler Fehler bei Ausführung des Level 2
- geprüft Vom PlUKunden geprüft und nicht erfüllt...
- geschlossen Vom Kunden geschlossen
- In Bearbeitung in Bearbeitung
- In Klärung Klärung mit dem Kunden
- offen Meldung wird noch nicht bearbeitet
- rückgemeldet Erledigungsmeldung an Melder ist erfolgt
- stormiert Anforderung wurde vom Kunden stormiert
- warten auf Ersatzteile warten auf Ersatzteile
- zurückgestellt nicht in Bearbeitung

Optional kann eine e-Mail Funktion aktiviert werden. Z. B. für die Bestätigung von Son-

Auch ganz neue Dienstleistungen sind

denkbar, z. B. kann dem Kunden über die FaMe Gewährleistung eine Garantieüberwachung oder über das FaMe Wartungsmodul eine Überwachung der Wartungs-zyklen von technischen Geräten angeboten werden.

Neue Hotlinemeldung

425287200	20.09.2010	4711/10.09.20-5030	EUR
425287201	20.09.2010	4711/10.09.20-5031	EUR
425287202	20.09.2010	4711/10.09.20-5032	EUR
425287219	20.09.2010	4711/10.09.20-5033	EUR 19,90
425287239	21.09.2010	4711/10.09.21-5034	EUR
425287240	21.09.2010	4711/10.09.21-5035	EUR 250,00
425287266	21.09.2010	4711/10.09.21-5037	EUR
425287280	23.09.2010	4711/10.09.23-5038	EUR
425287281	23.09.2010	4711/10.09.23-5039	EUR
425287282	23.09.2010	4711/10.09.23-5040	EUR
425287320	24.09.2010	4711/10.09.24-5041	EUR
425287321	24.09.2010	4711/10.09.24-5042	EUR
425287324	24.09.2010	4711/10.09.24-5044	EUR
Summe in 09 / 2010:			Σ 269,90

Terminwunsch: 01.01.2010 00:00

Hilfe speichern Aufträge Logout

