

EDV-Ingenieurbüro GmbH

VCS Terminassistenten

©by KSR EDV-Ingenieurbüro GmbH

Nummer: 1009

Stand: 12.06.2023

Autor: Reinhard/Strölin

Copyright

Diese Dokumentation und die KSR-Software sind urheberrechtlich geschützt. Das Handbuch und das Programm dürfen ausschließlich für eigene Zwecke genutzt werden. Die Software darf ausschließlich zur einmaligen Installation und zum Zwecke der Datensicherung kopiert werden. Jede Lizenz der Software darf nur auf einem Computerarbeitsplatz oder durch Verwendung des Lizenzservers in einer Mehrplatzinstallation installiert werden. Die Software darf nicht geändert, angepasst, übersetzt oder vermietet werden. Die Software darf weder dekomprimiert noch disassembliert werden. Des weiteren dürfen Werkzeuge, die auf die Software zugreifen, ausschließlich die durch die Software zur Verfügung stehenden Schnittstellen verwenden. Es dürfen keine auf der Software basierenden Werkzeuge erstellt werden.

Diese Dokumentation und das Programm dürfen ohne schriftliche Genehmigung weder ganz noch teilweise vervielfältigt, veröffentlicht oder übertragen werden, gleichgültig auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln dies geschieht.

Copyright 2000-2023
by KSR EDV-Ingenieurbüro GmbH
Adenauerstr. 13/1
89233 Neu-Ulm Burlafingen
Alle Rechte vorbehalten.

Änderungen, die dem technischen Fortschritt dienen und Irrtum bleiben vorbehalten.

Bei allen Fallbeispielen handelt es sich um typische Fallgestaltungen, nicht um reale Kundenfälle. Alle Namen und Daten sind frei erfunden. Ähnlichkeiten oder Übereinstimmungen mit Namen lebender Personen sind rein zufällig.

Warenzeichen: Im Handbuch genannte Firmen- und Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen. Windows ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Bildquellenverzeichnis: Trueffelpix/Fotolia.com, 123RF.com

Inhaltsverzeichnis

Begriffsdefinitionen	5
Terminverwaltung allgemein	6
Terminverwaltung im Auftragsmanager	7
Termine im Vorgang	8
Die beiden Terminassistenten für nicht gesteuerte und für gesteuerte Aufträge	9
Terminassistent zur Auftragsplanung - bei nicht gesteuerten Aufträgen	10
Überblick	11
Fallbeispiel 1: Reparaturauftrag mit Besichtigungstermin	12
Besichtigung planen	12
Fahrzeugeingang und Arbeitsbeginn planen	14
Fahrzeugausgang planen	15
Geplante Termine im Überblick	16
Fallbeispiel 2: Teileauftrag	17
Übersicht anstehender Eingangs-, Ausgangs- und Besichtigungstermine	18

Terminassistent zur Besichtigungsplanung - bei gesteuerten Aufträgen	10
Auftrag als gesteuerten Schaden festlegen	20
Kunde kontaktieren - Besichtigungstermin vereinbaren	21
Besichtigungstermin mit dem Assistenten erfassen	22
Besichtigungstermin konnte nicht vereinbart werden	23
Das Fenster "Bearbeitungsstatus" im Überblick	24
Überwachen fehlender Besichtigungstermine	25
Überwachen offener Kostenvoranschläge	26
Versionshistorie	27
Kontakt und Support	28
<u>KSR-Wissensdatenbank "HELP"</u>	28

Begriffsdefinitionen

Diese Begriffe helfen Ihnen, das vorliegende Dokument effektiv zu nutzen:

- Termin → Zeitpunkt, an dem ein bestimmtes Ereignis stattfindet.
- Terminverwaltung → Vereinbarung und Erfassung aller für die Auftragsabwicklung notwendigen Termine und ggf. weiterer zugehöriger Informationen.
- Terminassistent → Spezielle Funktionen in VCS, die den Anwender dabei unterstützen, Termine richtig und vollständig zu erfassen.
- Allgemeiner Terminassistent → Assistenzfunktion innerhalb eines VCS-Auftrags zur Erfassung des Fahrzeugein- und -ausgangstermins, des Arbeitsbeginntermins und der ggf. zugehörigen Optionen.
- Spezieller Terminassistent → Assistenzfunktion innerhalb eines VCS-Auftrags zur dokumentierten Vereinbarung des Besichtigungstermins bei gesteuerten Aufträgen.

Terminverwaltung allgemein

Terminverwaltung in VCS

Termine zum Auftrag sind wichtig, weil diese Ihre Vereinbarung mit dem Kunden, Auftragsvermittler und Ihre eigene interne Planung zur Abwicklung des Auftrags widerspiegeln.

VCS ermöglicht die Verwaltung aller branchenüblichen Termine, die zur Abwicklung eines Reparatur- oder Serviceauftrags benötigt werden.

Typische Terminbeispiele sind:

- Fahrzeugeingangstermin
- Reparaturfreigabedatum
- Arbeitsbeginn- und endetermin
- Fahrzeugausgangstermin

Sie erfassen bzw. nutzen diese Termine z. B. zur Planung der Fahrzeugein- und -ausgänge, zur Sicherstellung der Fertigstellungstermine oder bei der Einsatzplanung von Mitarbeitern, Ersatzfahrzeugen,

Außerdem greifen auch Planungs- und Controlling Tools auf die Termindaten zu , z. B. für Detailplanungen oder spezielle Auswertungen.

Geplante und tatsächliche Termine

Bei einigen Terminen muss zwischen geplantem und tatsächlichem Termin unterschieden werden. Z. B. gibt es einen geplanten Arbeitsbeginn, um die zugehörige Einsatzplanung von Mitarbeitern und Arbeitsmitteln durchführen zu können. Für Auskünfte oder nachfolgende Planungen muss aber auch der der tatsächliche Arbeitsbeginn ersichtlich sein.

Sorgfältig gepflegte Plan-Termine benötigen Sie vor allem dann, wenn Sie Planungs- und Controlling Tools einsetzen wie JPS2, EasyTimer, Dashboard, RMA, Auftragsmanager, etc.

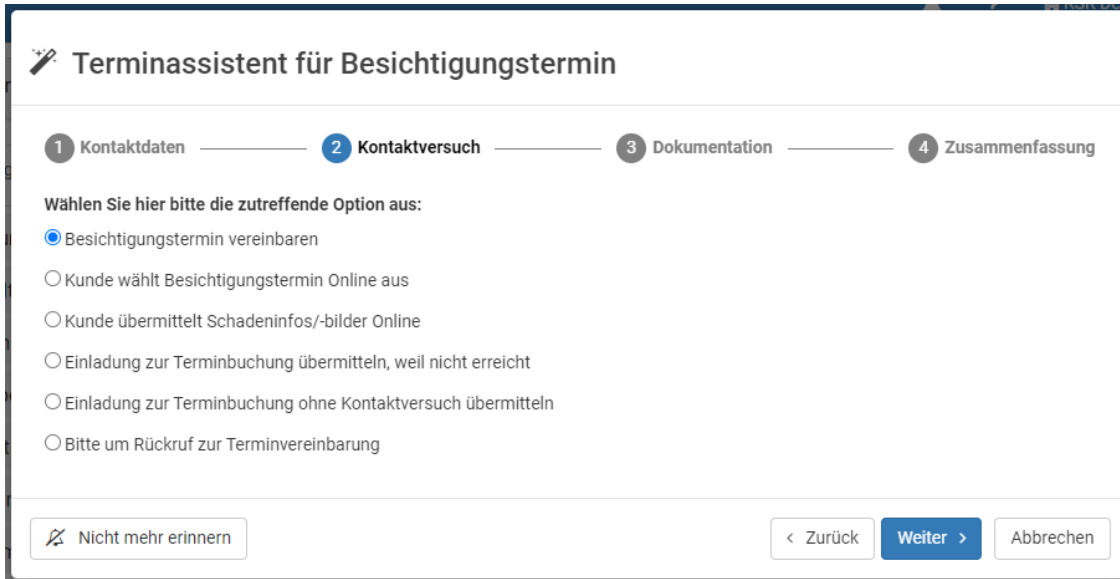
Terminverwaltung im Auftragsmanager

Diese Schulungsunterlage beschreibt das Vorgehen bei der Terminvorgabe in VCS.

Mit den browserbasierten Programmen von KSR können Sie ebenfalls sehr bequem Termine erfassen und verwalten.

Ihr Vorteil: Alle Termine werden zwischen den Programmen synchronisiert, so dass Sie jederzeit auf dem aktuellen Stand sind.

Das Vorgehen hierzu wird in der KSR-Wissensdatenbank beschrieben, u. a. für den [Auftragsmanager AMG](#).



Terminassistent für Besichtigungstermin

1 Kontaktdaten — 2 **Kontaktversuch** — 3 Dokumentation — 4 Zusammenfassung

Wählen Sie hier bitte die zutreffende Option aus:

- Besichtigungstermin vereinbaren
- Kunde wählt Besichtigungstermin Online aus
- Kunde übermittelt Schadeninfos/-bilder Online
- Einladung zur Terminbuchung übermitteln, weil nicht erreicht
- Einladung zur Terminbuchung ohne Kontaktversuch übermitteln
- Bitte um Rückruf zur Terminvereinbarung

Nicht mehr erinnern

< Zurück Weiter > Abbrechen

Hier eine Auswahl an Artikeln:

[Terminvorschlag für Reparatur](#)

[Terminassistent für Besichtigungstermin](#)

[Assistent Besichtigungstermin - Video](#)

[Besichtigungstermin mit bestimmten Mitarbeiter über Terminübersicht buchbar](#)

Termine im Vorgang

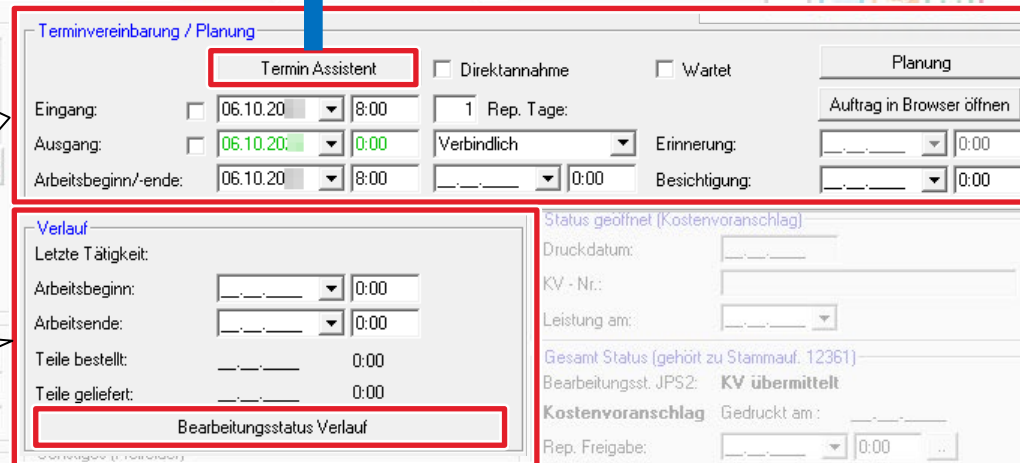
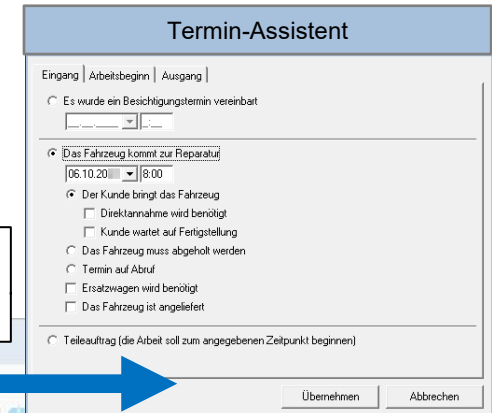
Alle Terminfelder zum Auftrags- und zum Reparaturverlauf finden Sie in VCS beim jeweiligen Auftrag im Register "Vorgang". Mit Hilfe des sog. Terminassistenten können Sie Besichtigungen, den Fahrzeugeingang und -ausgang sowie den Arbeitsbeginn komfortabel planen und erfassen.

Hinweis: Bei gesteuerten Aufträgen ist zur Besichtigungsvereinbarung ein weiterer Assistent vorgeschaltet (nicht abgebildet, s. nächste Seite).

Der Terminassistent führt Sie fallbezogen durch die Terminerfassung.
Wichtig: Mit dem Terminassistenten werden ausschließlich die Werte der Gruppe "Terminvereinbarung / Planung" bearbeitet.

In der Gruppe "Terminvereinbarung / Planung" erfassen / sehen Sie vereinbarte bzw. geplante Termine.
Hinweis: Da die Angaben "Direkt-annahme" und "Wartet" eng mit dem Fahrzeugeingang zusammenhängen, stehen sie ebenfalls in dieser Gruppe.

In der Gruppe "Verlauf" erfassen / sehen Sie die realen Termine zum Reparaturverlauf.



Die beiden Terminassistenten für nicht gesteuerte und für gesteuerte Aufträge

Weil es im Tagesgeschäft schwerfällt, die unterschiedlichen Varianten und Bedeutungen der Einzeltermine zu beachten, stehen in VCS zwei sog. Terminassistenten zur Verfügung, welche fallbezogen und unter Beachtung der bereits verfügbaren Daten den Anwender führen.

VCS stellt automatisch den jeweils richtigen Terminassistenten bereit. Beide Assistenten werden in dieser Dokumentation noch ausführlich beschrieben.

Terminassistent zur Auftragsplanung

Zielsetzung: Einfache und sichere Erfassung des jeweils nächsten Planungsschritts (Eingang, Arbeitsbeginn, Ausgang) anhand vordefinierter Fälle und durch Anzeige bereits vorhandenen Informationen.

The screenshot shows the 'Termin Assistent' dialog box with the following content:

- Buttons: Eingang | Arbeitsbeginn | Ausgang
- Radio button: Es wurde ein Besichtigungstermin vereinbart
- Radio button: Das Fahrzeug kommt zur Reparatur
 - Date and time: 05.10.20 | 8:00
 - Radio button: Der Kunde bringt das Fahrzeug
 - Direktannahme wird benötigt
 - Kunde wartet auf Fertigstellung
 - Radio button: Das Fahrzeug muss abgeholt werden
 - Radio button: Termin auf Abruf
 - Ersatzwagen wird benötigt
 - Das Fahrzeug ist angeliefert
- Radio button: Teileauftrag (die Arbeit soll zum angegebenen Zeitpunkt beginnen)

Buttons: Übernehmen | Abbrechen

Terminassistent zur Besichtigungsplanung bei gesteuerten Aufträgen

Zielsetzung: Schnelle und nachvollziehbare Vereinbarung eines Besichtigungstermins.

The diagram illustrates the flow of the 'Termin Assistent' dialog boxes for appointment planning:

- Top dialog: 'Termin Assistent' with the question 'Konnten Sie den Kunden erreichen?' and two buttons: a green checkmark (checked) and a red X (unchecked).
- Bottom-left dialog: 'Termin Assistent' with the message 'Kunde erreicht' and 'Info zum Gespräch: Besichtigungstermin soll am Samstag sein, da Kunde noch im Krankenhaus'.
- Bottom-right dialog: 'Termin Assistent' with the message 'Kunde NICHT erreicht' and 'Info zum Versuch: Um 15:35 versucht per Mobiltelefon und Festnetz-Nr. Kunde nicht erreicht.' It also includes a checkbox for 'Automatische Erinnerung um 15.09. 16:00 generieren' and buttons 'Übernehmen' and 'Abbrechen'.

Blue arrows indicate the flow from the top dialog to the bottom-left dialog (via the checkmark) and from the top dialog to the bottom-right dialog (via the red X).

Terminassistent zur Auftragsplanung - bei nicht gesteuerten Aufträgen

Überblick

Der Assistent ist in die Bereiche "Eingang", "Arbeitsbeginn" und "Ausgang" unterteilt und enthält die jeweils relevanten Fälle zur Planung der zugehörigen Termine und Optionen. Mit "Übernehmen" werden die hier erfassten Daten in den Auftrag übernommen.
Hinweis: Je nach ausgewählter Auftragsoption sind unterschiedliche Bereiche aktiviert oder deaktiviert.

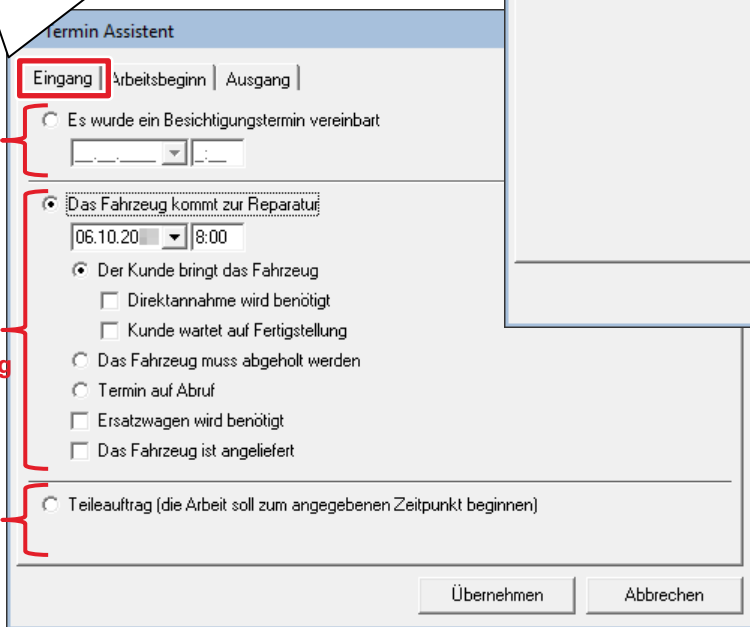
1 Im Register "Eingang" werden Ihnen drei typischen Auftragsituationen zur Auswahl angeboten:

- Auftrag ist noch nicht erteilt, ein Besichtigungstermin ist vereinbart.
- Auftrag ist erteilt als Reparaturauftrag mit Fahrzeugeingang.
- Auftrag ist erteilt als Teileauftrag, d. h. es gibt keinen Fahrzeugeingang.

Besichtigungstermin

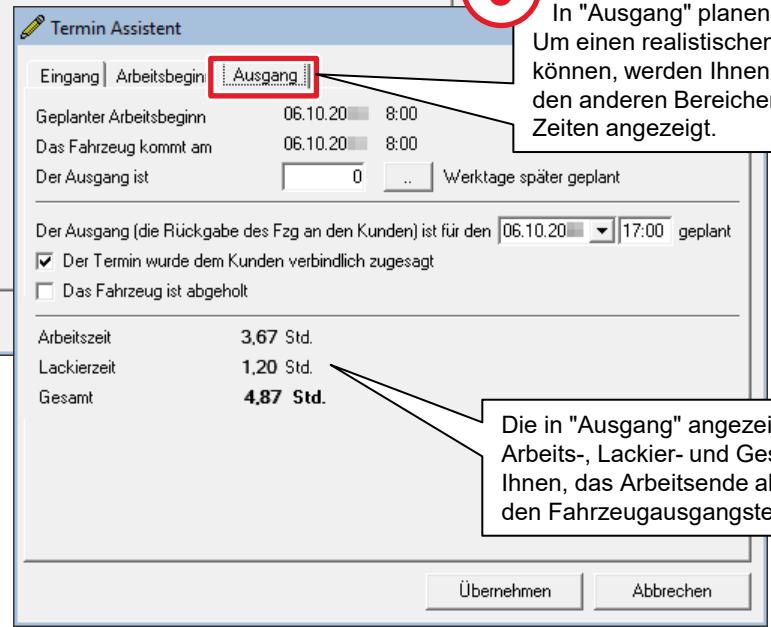
Reparaturauftrag mit Fzg-Eingang

Teileauftrag



2 In "Arbeitsbeginn" planen Sie den voraussichtlichen Arbeitsbeginn in der Werkstatt. Für eine leichtere Planung werden Ihnen dazu die relevanten Daten aus dem "Eingang" angezeigt. Neben der direkten Auswahl eines Datums können Sie ein solches auch durch Angabe "Beginn der Arbeiten nach Werktagen" berechnen lassen.

3 In "Ausgang" planen Sie den Fahrzeugausgang. Um einen realistischen Ausgangstermin planen zu können, werden Ihnen die relevanten Daten aus den anderen Bereichen sowie die kalkulierten Zeiten angezeigt.



Die in "Ausgang" angezeigten kalkulierten Arbeits-, Lackier- und Gesamtzeiten helfen Ihnen, das Arbeitsende abzuschätzen, um den Fahrzeugausgangstermin zu planen.

Fallbeispiel 1: Reparaturauftrag mit Besichtigungstermin

Besichtigung planen

Termin Assistent

Eingang | Arbeitsbeginn | Ausgang

Es wurde ein Besichtigungstermin vereinbart
06.10.20 11:00

Das Fahrzeug kommt zur Reparatur

Der Kunde bringt das Fahrzeug

- Direktannahme wird benötigt
- Kunde wartet auf Fertigstellung

Das Fahrzeug muss abgeholt werden

Termin auf Abruf

- Ersatzwagen wird benötigt
- Das Fahrzeug ist angeliefert

Teileauftrag (die Arbeit soll zum angegebenen Zeitpunkt beginnen)

Übernehmen

1 Öffnen Sie den Terminassistenten und erfassen Sie im Register "Eingang" den mit dem Kunden vereinbarten Besichtigungstermin.

2 Übernehmen Sie Ihre Eingaben in den Auftrag und speichern Sie.

Kostenvoranschlag für [HV-Nr.: 12376 / TV-Nr.:]

Vorgang | Zusatzleistungen | Parameter | Fahrzeugdaten | Versicherung | Positionen | Zeiterfassung | -> 0 <- |

Bezeichnung: | Bearbeiter: Gelb.Joe

Kunden / Auftragsinfos

Terminvereinbarung / Planung

Termin Assistent | Direktannahme | Wartet | Planung

Eingang: 0:00 | 1 Rep. Tage: | Auftrag in Browser öffnen

Ausgang: 0:00 | Verbindlich | Erinnerung: | 0:00

Arbeitsbeginn/-ende: | 0:00 | **Besichtigung: 06.10.20 11:00**

Speichern

Schließen

Löschen

Abbruch

neuer Status

Druck & Versand

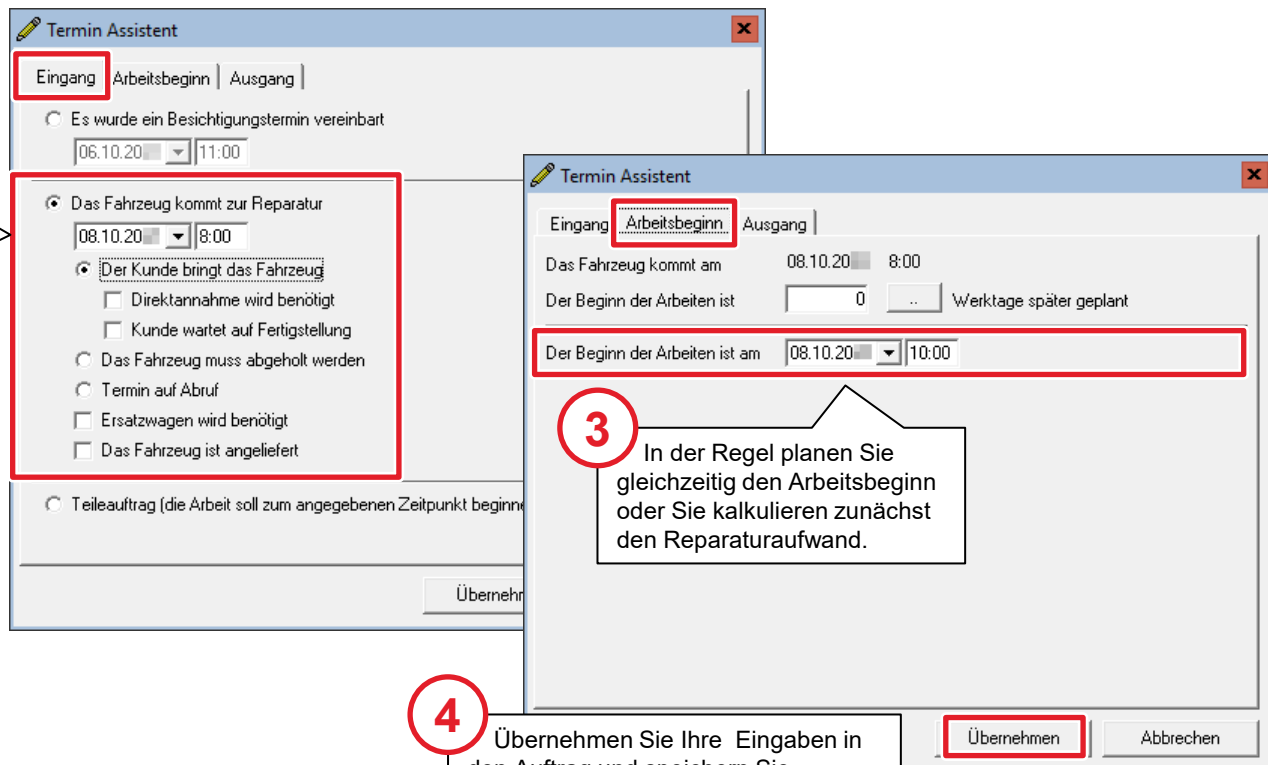
Schnellinfo

Fahrzeugeingang und Arbeitsbeginn planen

Falls die Besichtigung bereits ergeben hat, dass der Fahrzeugschaden nicht in Ihrer Werkstatt behoben wird (z. B. wg. Totalschaden oder aus Kostengründen), dann erfassen Sie eine entsprechende Notiz im Auftrag und beenden diesen.

Im Normalfall aber planen Sie als nächstes den Fahrzeugeingang sowie - falls bereits planbar - den Arbeitsbeginn.

Der nachfolgende Ablauf beschreibt, wie Sie dabei den Terminassistenten nutzen.



1 Während oder nach dem Besichtigungstermin vereinbaren Sie mit dem Kunden den Fahrzeugeingang.

2 Öffnen Sie erneut den Terminassistenten und erfassen Sie im Register "Eingang" die vereinbarten Fahrzeugeingangsdaten.

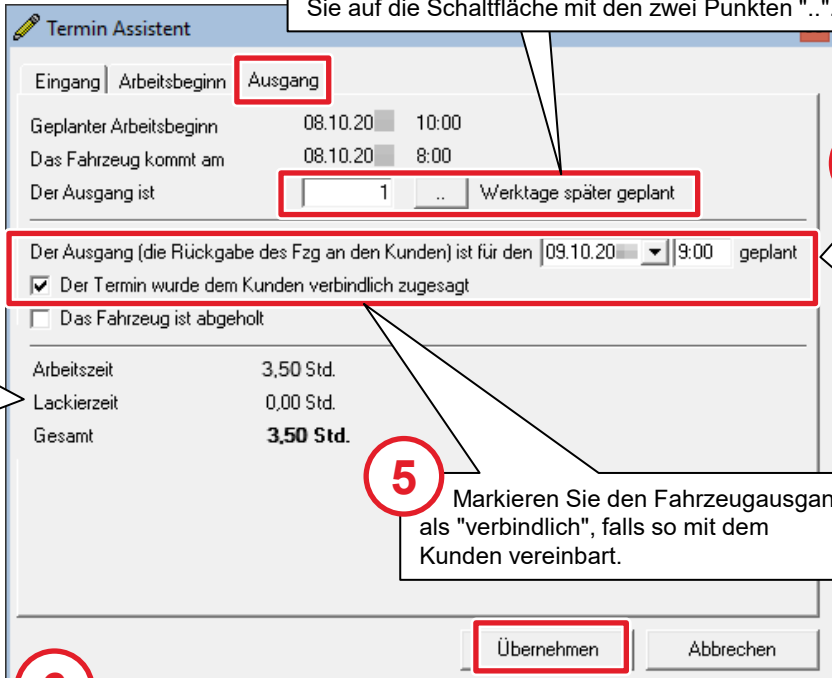
3 In der Regel planen Sie gleichzeitig den Arbeitsbeginn oder Sie kalkulieren zunächst den Reparaturaufwand.

4 Übernehmen Sie Ihre Eingaben in den Auftrag und speichern Sie.

Fahrzeugausgang planen

Den Fahrzeugausgang können Sie erst planen, wenn Sie die Kalkulation durchgeführt haben und wissen, welche Teile und Arbeitswerte benötigt werden.

Planen Sie dann mit dem Terminassistenten den unverbindlichen bzw. verbindlichen Ausgang des Fahrzeugs, wie nachfolgend beschrieben.



1 Öffnen Sie erneut den Terminassistenten und wechseln Sie in das Register "Ausgang".

2 Schätzen Sie anhand der angezeigten kalkulierten Arbeitszeiten ab, wie viele Werktage das Fahrzeug in Reparatur ist, hier: für 3,5 Std. wird 1 Werktag gerechnet.

3 Geben Sie in "Werktage später geplant" die geschätzte Anzahl Werktage ein, die das Fahrzeug voraussichtlich in Reparatur ist, hier: 1 Tag, und klicken Sie auf die Schaltfläche mit den zwei Punkten "...".

4 Anhand der eingegebenen Werktage und unter Berücksichtigung von Wochenenden, Sonn- und Feiertagen wird automatisch der Ausgangstermin mit der Ausgangs-Uhrzeit 16:00 Uhr eingefügt. Uhrzeit und Datum können von Ihnen angepasst werden. Im Beispiel wird der Ausgang auf 9:00 Uhr geändert, da so mit dem Kunden vereinbart.

5 Markieren Sie den Fahrzeugausgang als "verbindlich", falls so mit dem Kunden vereinbart.

6 Übernehmen Sie Ihre Eingaben in den Auftrag und speichern Sie.

Termin Assistent

Eingang | Arbeitsbeginn | **Ausgang**

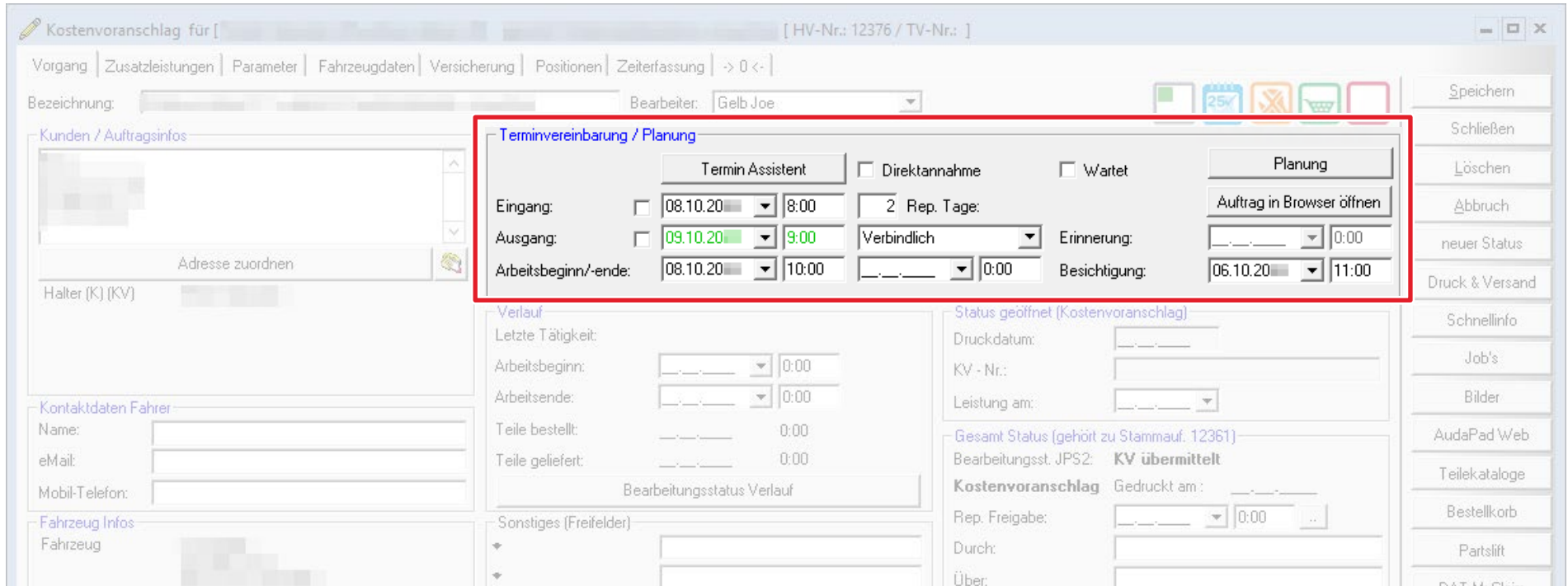
Geplanter Arbeitsbeginn 08.10.20 10:00
Das Fahrzeug kommt am 08.10.20 8:00
Der Ausgang ist Werktage später geplant

Der Ausgang (die Rückgabe des Fzg an den Kunden) ist für den 09.10.20 9:00 geplant
 Der Termin wurde dem Kunden verbindlich zugesagt
 Das Fahrzeug ist abgeholt

Arbeitszeit 3,50 Std.
Lackierzeit 0,00 Std.
Gesamt 3,50 Std.

Geplante Termine im Überblick

Abschließend sehen Sie hier nochmals den Auftrag mit allen im Terminassistent erfassten Terminen.



Kostenvoranschlag für [] [HV-Nr.: 12376 / TV-Nr.:]

Vorgang | Zusatzleistungen | Parameter | Fahrzeugdaten | Versicherung | Positionen | Zeiterfassung | -> 0 <- |

Bezeichnung: [] Bearbeiter: Gelb Joe

Kunden / Auftragsinfos

Adresse zuordnen

Halter (K) (KV)

Kontaktdaten Fahrer

Name: []

eMail: []

Mobil-Telefon: []

Fahrzeug Infos

Fahrzeug []

Terminvereinbarung / Planung

Termin Assistent Direktannahme Wartet

Eingang: 08.10.20 8:00 2 Rep. Tage:

Ausgang: 09.10.20 9:00 Verbindlich Erinnerung: [] 0:00

Arbeitsbeginn/-ende: 08.10.20 10:00 [] 0:00 Besichtigung: 06.10.20 11:00

Verlauf

Letzte Tätigkeit: []

Arbeitsbeginn: [] 0:00

Arbeitsende: [] 0:00

Teile bestellt: [] 0:00

Teile geliefert: [] 0:00

Bearbeitungsstatus Verlauf

Sonstiges (Freifelder)

Status geöffnet (Kostenvoranschlag)

Druckdatum: []

KV - Nr.: []

Leistung am: []

Gesamt Status (gehört zu Stammauf. 12361)

Bearbeitungsst. JPS2: **KV übermittelt**

Kostenvoranschlag Gedruckt am: []

Rep. Freigabe: [] 0:00

Durch: []

Über: []

Speichern

Schließen

Löschen

Abbruch

neuer Status

Druck & Versand

Schnellinfo

Job's

Bilder

AudaPad Web

Teilekataloge

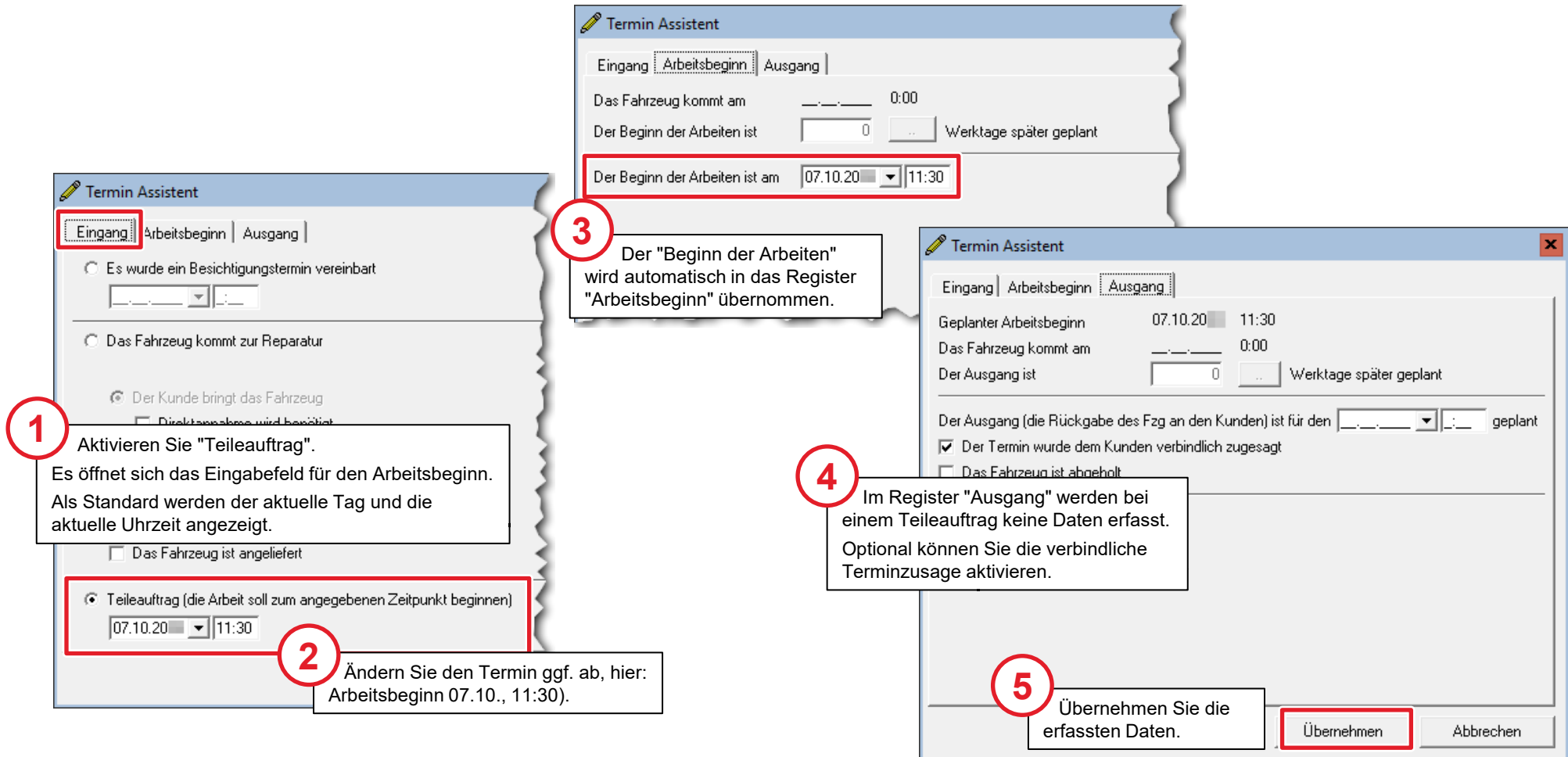
Bestellkorb

Partslift

DAT. MitClaim

Fallbeispiel 2: Teileauftrag zum angegebenen Zeitpunkt beginnen

Es wird ein Teil geliefert, das lackiert werden muss. Laut Werkstatt können die Lackierarbeiten am 07.10.2020, 11:30 Uhr durchgeführt werden. Öffnen Sie den Terminassistenten.



1 Aktivieren Sie "Teileauftrag".
Es öffnet sich das Eingabefeld für den Arbeitsbeginn. Als Standard werden der aktuelle Tag und die aktuelle Uhrzeit angezeigt.

2 Ändern Sie den Termin ggf. ab, hier: Arbeitsbeginn 07.10., 11:30).

3 Der "Beginn der Arbeiten" wird automatisch in das Register "Arbeitsbeginn" übernommen.

4 Im Register "Ausgang" werden bei einem Teileauftrag keine Daten erfasst. Optional können Sie die verbindliche Terminzusage aktivieren.

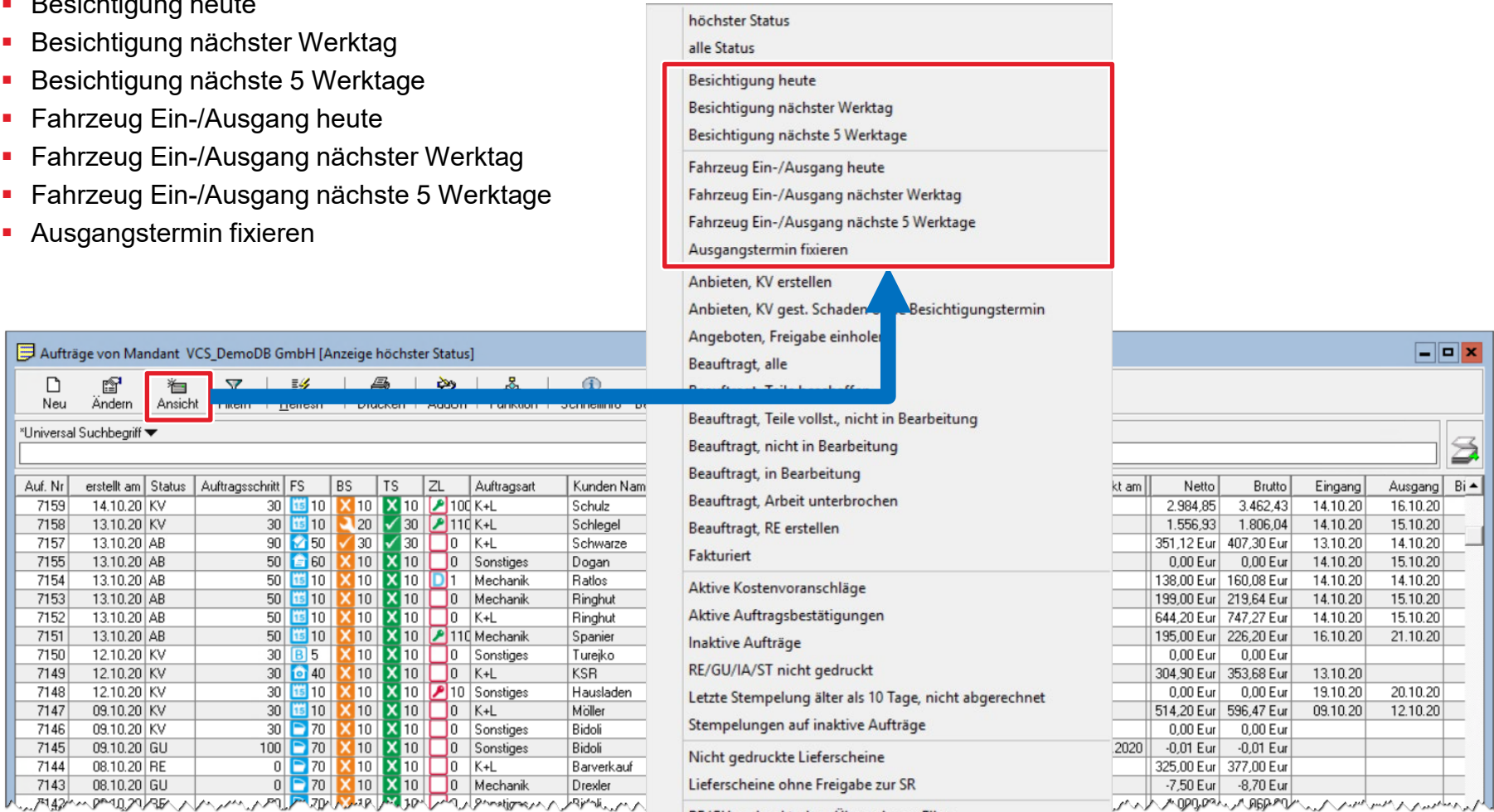
5 Übernehmen Sie die erfassten Daten.

The screenshots show the 'Termin Assistent' window with tabs for 'Eingang', 'Arbeitsbeginn', and 'Ausgang'. The 'Arbeitsbeginn' tab is active in the first two screenshots, showing the date and time selection. The 'Ausgang' tab is active in the third screenshot, showing the 'Geplanter Arbeitsbeginn' field with the date and time 07.10.20 11:30. The 'Übernehmen' button is highlighted in the third screenshot.

Übersicht anstehender Eingangs-, Ausgangs- und Besichtigungstermine

Zur Überwachung der terminierten Aufträge gibt es in der Auftragsliste diese Ansichten:

- Besichtigung heute
- Besichtigung nächster Werktag
- Besichtigung nächste 5 Werktage
- Fahrzeug Ein-/Ausgang heute
- Fahrzeug Ein-/Ausgang nächster Werktag
- Fahrzeug Ein-/Ausgang nächste 5 Werktage
- Ausgangstermin fixieren



The screenshot shows a software window titled 'Aufträge von Mandant VCS_DemoDB GmbH [Anzeige höchster Status]'. The main area contains a table of orders with columns for Auf. Nr., erstellt am, Status, Auftragsschritt, FS, BS, TS, ZL, Auftragsart, and Kunden Nam. A dropdown menu is open, showing various view options. A red box highlights the first six options, and a blue arrow points to the 'Besichtigungstermin' option.

Auf. Nr.	erstellt am	Status	Auftragsschritt	FS	BS	TS	ZL	Auftragsart	Kunden Nam
7159	14.10.20	KV	30	10	10	10	100	K+L	Schulz
7158	13.10.20	KV	30	10	20	30	110	K+L	Schlegel
7157	13.10.20	AB	90	50	30	30	0	K+L	Schwarze
7155	13.10.20	AB	50	60	10	10	0	Sonstiges	Dogan
7154	13.10.20	AB	50	10	10	10	1	Mechanik	Ratlos
7153	13.10.20	AB	50	10	10	10	0	Mechanik	Ringhut
7152	13.10.20	AB	50	10	10	10	0	K+L	Ringhut
7151	13.10.20	AB	50	10	10	10	110	Mechanik	Spanier
7150	12.10.20	KV	30	5	10	10	0	Sonstiges	Turejko
7149	12.10.20	KV	30	40	10	10	0	K+L	KSR
7148	12.10.20	KV	30	10	10	10	10	Sonstiges	Hausladen
7147	09.10.20	KV	30	10	10	10	0	K+L	Möller
7146	09.10.20	KV	30	70	10	10	0	Sonstiges	Bidoli
7145	09.10.20	GU	100	70	10	10	0	Sonstiges	Bidoli
7144	08.10.20	RE	0	70	10	10	0	K+L	Barverkauf
7143	08.10.20	GU	0	70	10	10	0	Mechanik	Drexler

Dropdown menu options:

- höchster Status
- alle Status
- Besichtigung heute
- Besichtigung nächster Werktag
- Besichtigung nächste 5 Werktage
- Fahrzeug Ein-/Ausgang heute
- Fahrzeug Ein-/Ausgang nächster Werktag
- Fahrzeug Ein-/Ausgang nächste 5 Werktage
- Ausgangstermin fixieren
- Anbieten, KV erstellen
- Anbieten, KV gest. Schaden
- Angeboten, Freigabe einholen
- Beauftragt, alle
- Beauftragt, Teile vollst., nicht in Bearbeitung
- Beauftragt, nicht in Bearbeitung
- Beauftragt, in Bearbeitung
- Beauftragt, Arbeit unterbrochen
- Beauftragt, RE erstellen
- Fakturiert
- Aktive Kostenvoranschläge
- Aktive Auftragsbestätigungen
- Inaktive Aufträge
- RE/GU/IA/ST nicht gedruckt
- Letzte Stempelung älter als 10 Tage, nicht abgerechnet
- Stempelungen auf inaktive Aufträge
- Nicht gedruckte Lieferscheine
- Lieferscheine ohne Freigabe zur SR

Terminassistent zur Besichtigungsplanung - bei gesteuerten Aufträgen

Auftrag als gesteuerten Schaden festlegen

Mit dem Terminassistenten für gesteuerte Schäden steht in VCS ein Werkzeug zur Verfügung, mit dem Sie der Forderung vieler Schadensmittler nach schneller Kontaktaufnahme / Terminvereinbarung' einfach und ohne hohen Mehraufwand nachkommen können.

Handelt es sich bei einem Auftrag um einen ‚gesteuerten Schaden‘, zu dem es noch keine Kontaktinformationen gibt, wird der Anwender von nun an durch eine große rote Schaltfläche im Auftrag darauf hingewiesen.

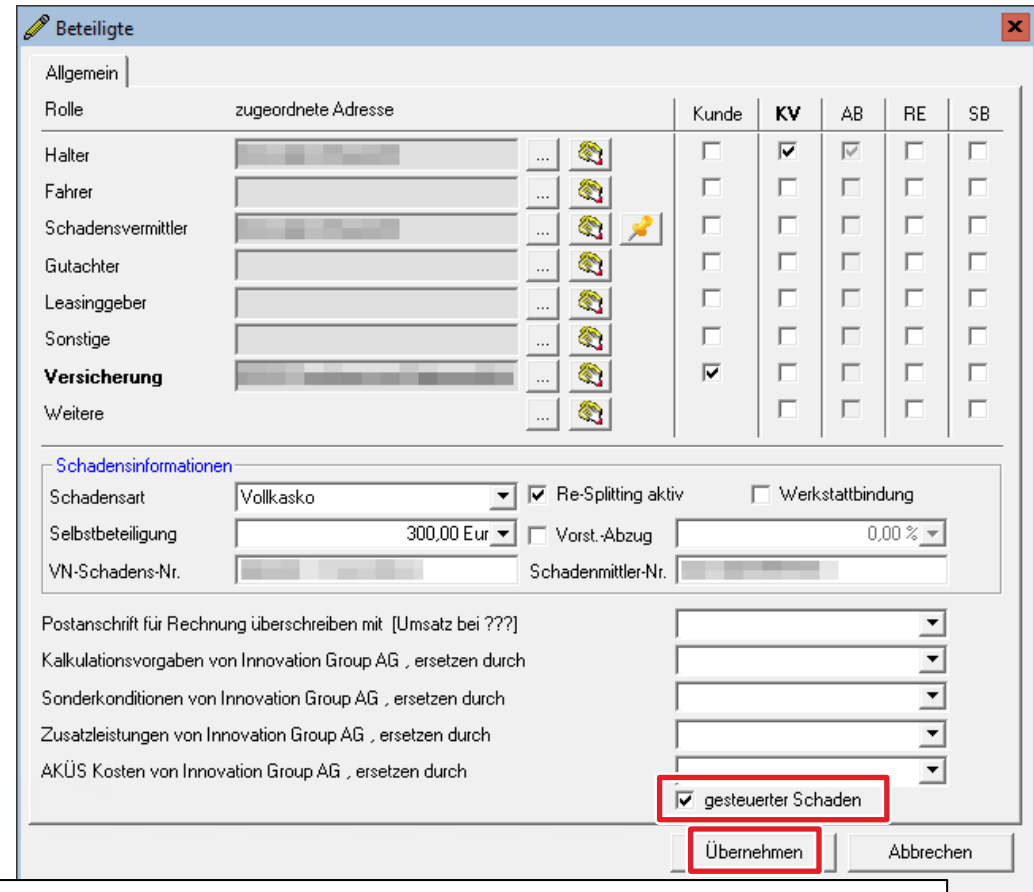
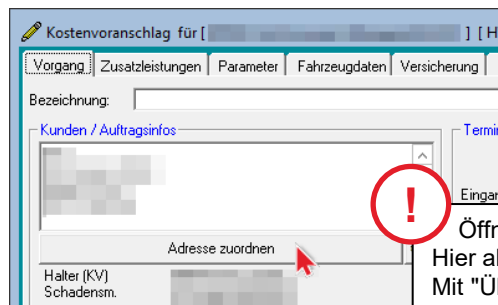
Ein Klick auf diese rote Schaltfläche öffnet einen Assistenten, der ermittelt, ob der Kunde bereits kontaktiert wurde und ob ein Besichtigungstermin vereinbart werden konnte.

Die so ermittelten Daten werden zum Auftrag gespeichert und ermöglichen Ihnen zu überwachen, wo ggfs. der notwendige Kontakt noch aussteht.

Hinweis: Die Funktionen stehen Ihnen völlig unabhängig von einem bestimmten Auftrags-Vermittler zur Verfügung.

Bei Schadensmittlern mit digitaler Schnittstelle wie z. B. der Innovationgroup können die so erfassten Daten digital übertragen werden, so dass für Sie die doppelte Pflege der Daten an anderer Stelle wegfällt.

In jedem Fall haben Sie damit die Möglichkeit ein einheitliches Vorgehen - unabhängig vom Vermittler - in Ihrem Betrieb umzusetzen.



Rolle	zugeordnete Adresse	Kunde	KV	AB	RE	SB
Halter	[]	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrer	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadensvermittler	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gutachter	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leasinggeber	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versicherung	[]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weitere	[]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

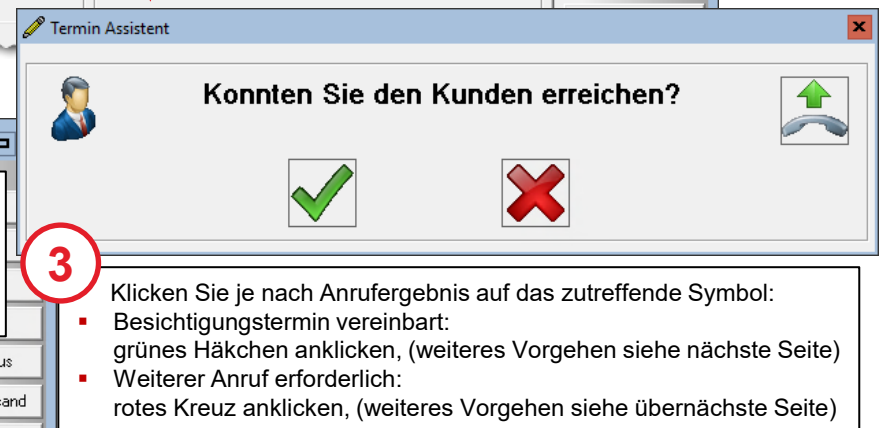
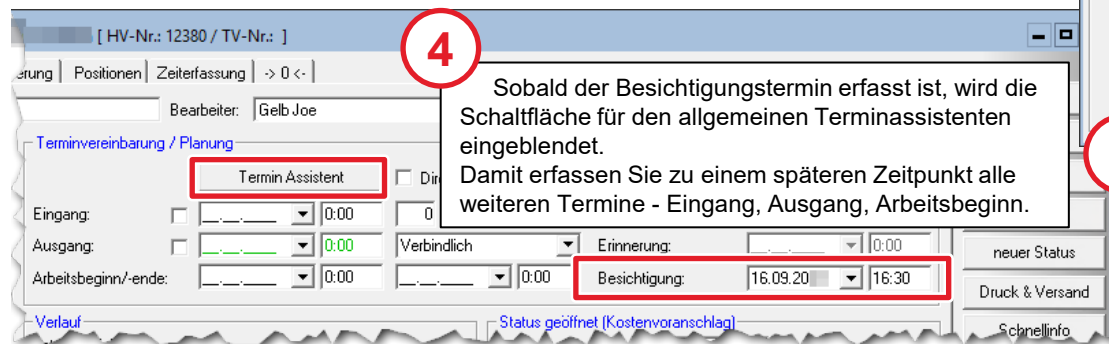
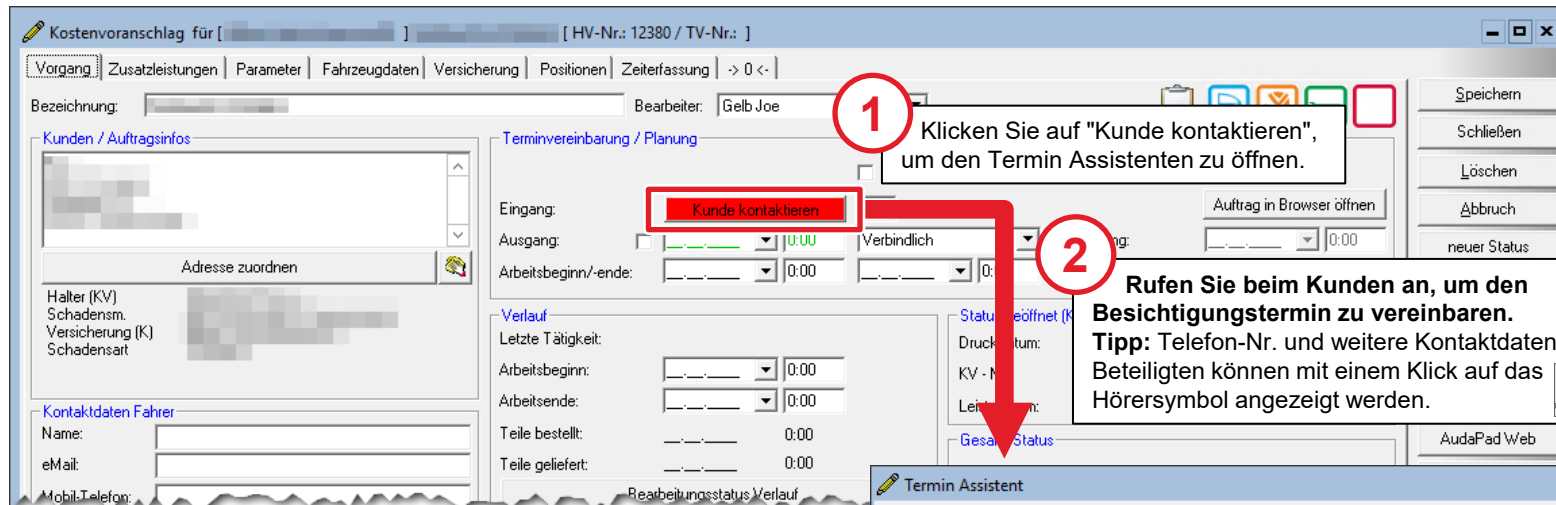
Schadensinformationen
Schadensart: Vollkasko Re-Splitting aktiv Werkstattbindung
Selbstbeteiligung: 300,00 Eur Vorst.-Abzug: 0,00 %
VN-Schadens-Nr.: [] Schadenmittler-Nr.: []
Postanschrift für Rechnung überschreiben mit [Umsatz bei ???]
Kalkulationsvorgaben von Innovation Group AG , ersetzen durch
Sonderkonditionen von Innovation Group AG , ersetzen durch
Zusatzleistungen von Innovation Group AG , ersetzen durch
AKÜS Kosten von Innovation Group AG , ersetzen durch
 gesteuerter Schaden
Übernehmen Abbrechen

Öffnen Sie die Beteiligtenmaske über das "Vorgang → Adresse zuordnen ..".
Hier aktivieren Sie die Option "gesteuerter Schaden" für Aufträge, die Sie über einen Auftrags-Vermittler erhalten.
Mit "Übernehmen" speichern Sie die Änderung.

Kunde kontaktieren - Besichtigungstermin vereinbaren

Bei jedem gesteuerten Schaden ist die Schaltfläche "Kunde kontaktieren" im Auftrag so lange aktiv, bis der Besichtigungstermin vereinbart ist.

Damit wird der Anwender aktiv auf den noch ausstehenden Schritt hingewiesen. Wenn Sie mit dem Kunden einen Besichtigungstermin vereinbaren, hilft Ihnen der Termin Assistent bei der korrekten Dokumentation.



Besichtigungstermin mit dem Assistenten erfassen

Der Assistent führt Sie durch die erforderlichen Schritte. Die Daten, die Sie im Assistenten erfassen, werden automatisch an die Stellen übertragen, wo sie benötigt werden. Ihre Eingaben im Termin Assistenten haben Auswirkungen sowohl im Auftrag als auch im Bearbeitungsstatus des Auftrags.

Auftrag

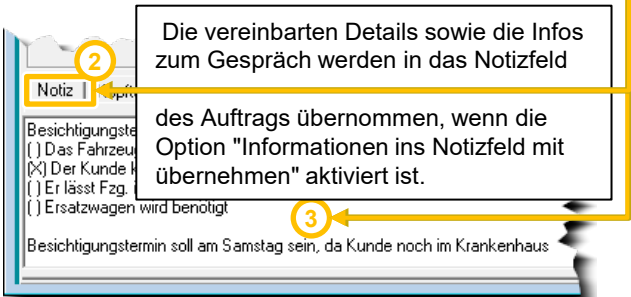
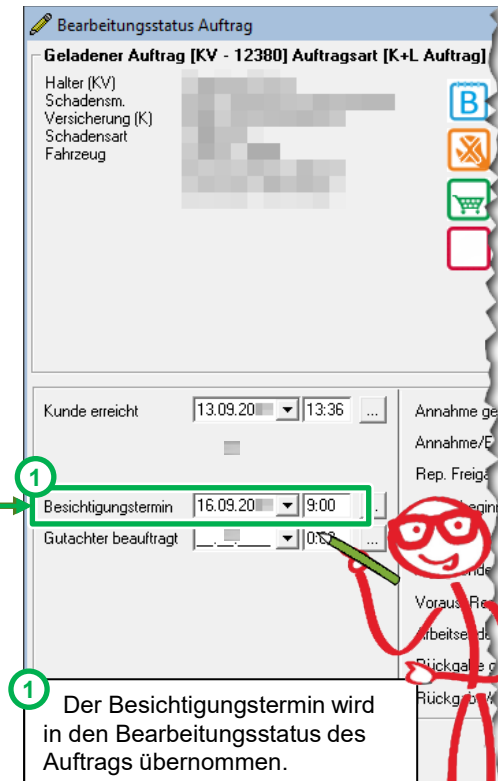
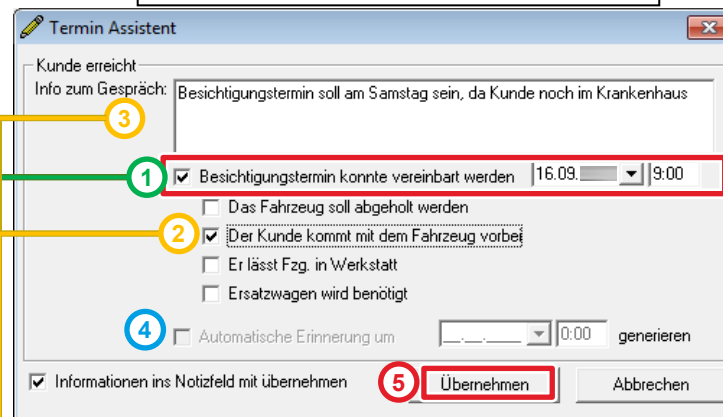
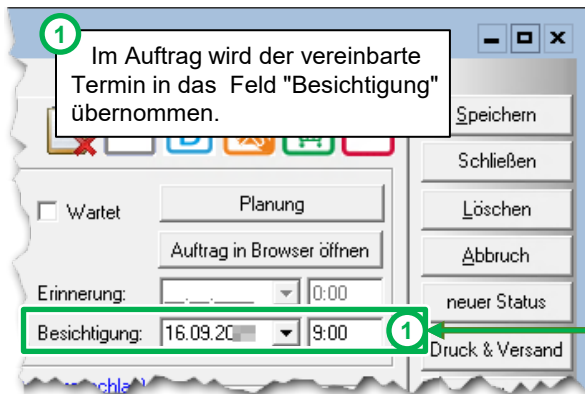
Daten übergeben an

**Termin Assistent
öffnen zum Erfassen**

Daten übergeben an

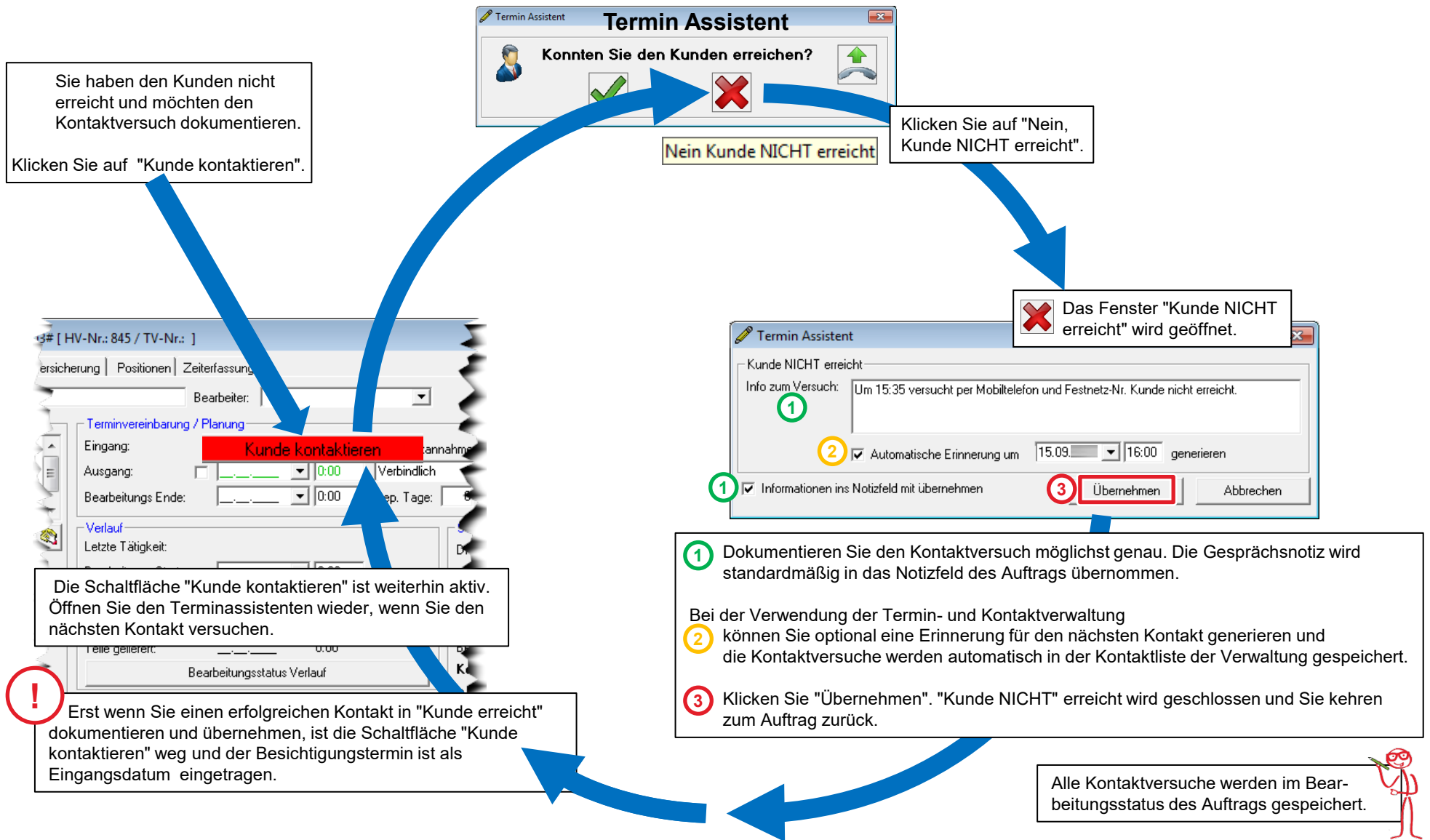
**Bearbeitungsstatus
Auftrag**

Das Fenster "Kunde erreicht" wird geöffnet, Sie können die Daten erfassen.

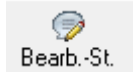


- 1 Tragen Sie den vereinbarten Termin im Termin Assistenten ein und
- 2 markieren Sie ggf. weitere vereinbarte Details.
- 3 Optional können Sie eine Gesprächsnotiz hinterlegen. Diese wird standardmäßig in das Notizfeld des Auftrags übernommen.
- 4 Bei der Verwendung der Termin- und Kontaktverwaltung können Sie optional eine Erinnerung für den nächsten Kontakt generieren und die Kontakte werden automatisch in der Kontaktliste der Verwaltung gespeichert.
- 5 Klicken Sie "Übernehmen". "Kunde erreicht" wird geschlossen und Sie kehren zum Auftrag zurück.

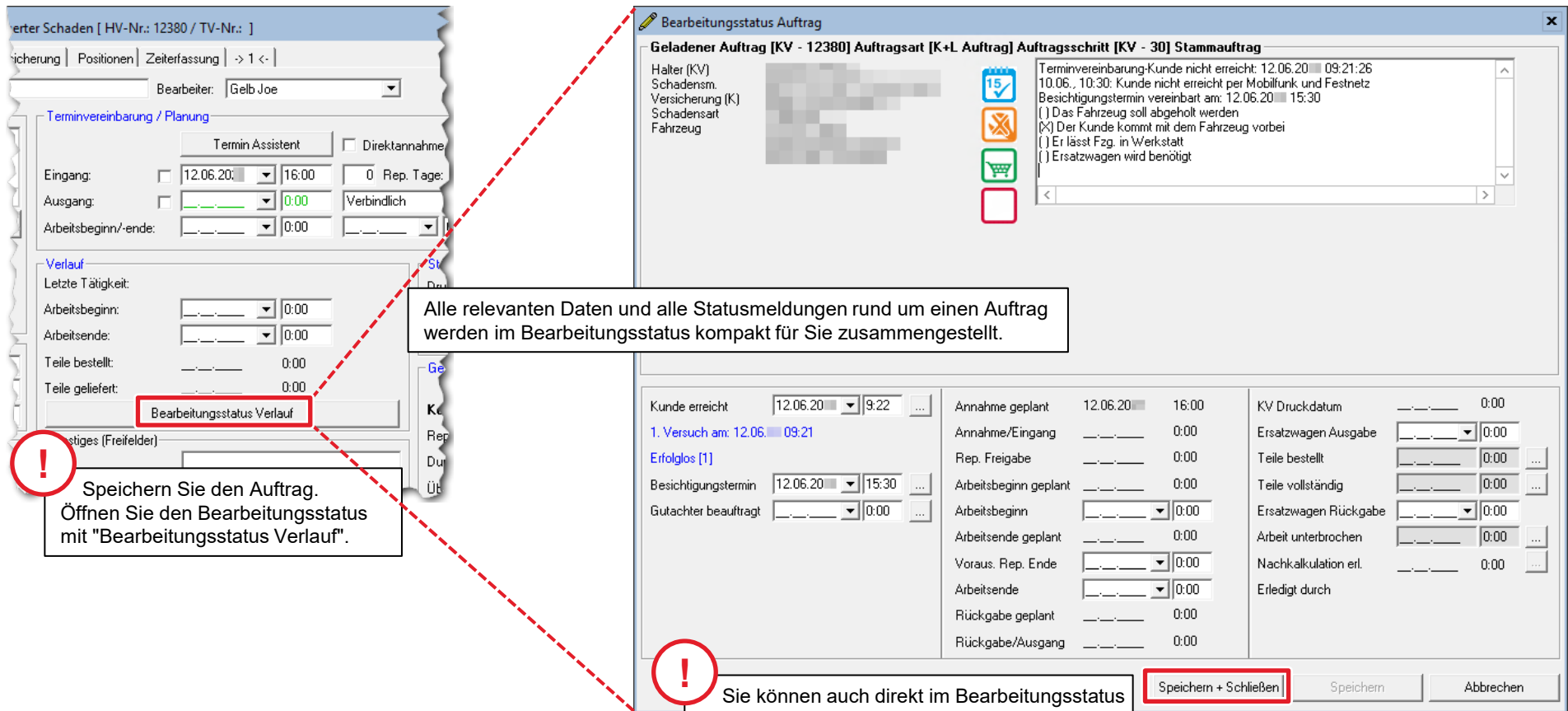
Besichtigungstermin konnte nicht vereinbart werden



Das Fenster "Bearbeitungsstatus" im Überblick



Den Bearbeitungsstatus können Sie jederzeit aus dem Auftrag heraus öffnen mit "Bearbeitungsstatus Verlauf". Auch aus der Auftragsliste kann der Bearbeitungsstatus für einen bestimmten Auftrag geöffnet werden. Markieren Sie den Auftrag und klicken in der Menüleiste auf "Bearbeitungsstatus"



Bearbeitungsstatus Auftrag

Geladener Auftrag [KV - 12380] Auftragsart [K+L Auftrag] Auftragsschritt [KV - 30] Stammauftrag

Halter (KV)
Schadensnr.
Versicherung (K)
Schadensart
Fahrzeug

Terminvereinbarung-Kunde nicht erreicht: 12.06.20 09:21:26
10.06., 10:30: Kunde nicht erreicht per Mobilfunk und Festnetz
Besichtigungstermin vereinbart am: 12.06.20 15:30
() Das Fahrzeug soll abgeholt werden
(X) Der Kunde kommt mit dem Fahrzeug vorbei
() Er lässt Fzg. in Werkstatt
() Ersatzwagen wird benötigt

Kunde erreicht 12.06.20 9:22
1. Versuch am: 12.06 09:21
Erfolglos [1]

Besichtigungstermin 12.06.20 15:30
Gutachter beauftragt 0:00

Annahme geplant 12.06.20 16:00
Annahme/Eingang 0:00
Rep. Freigabe 0:00
Arbeitsbeginn geplant 0:00
Arbeitsbeginn 0:00
Arbeitsende geplant 0:00
Voraus. Rep. Ende 0:00
Arbeitsende 0:00
Rückgabe geplant 0:00
Rückgabe/Ausgang 0:00

KV Druckdatum 0:00
Ersatzwagen Ausgabe 0:00
Teile bestellt 0:00
Teile vollständig 0:00
Ersatzwagen Rückgabe 0:00
Arbeit unterbrochen 0:00
Nachkalkulation erl. 0:00
Erledigt durch

Speichern + Schließen Speichern Abbrechen

Alle relevanten Daten und alle Statusmeldungen rund um einen Auftrag werden im Bearbeitungsstatus kompakt für Sie zusammengestellt.

! Speichern Sie den Auftrag. Öffnen Sie den Bearbeitungsstatus mit "Bearbeitungsstatus Verlauf".

! Sie können auch direkt im Bearbeitungsstatus Daten erfassen. Mit "Speichern + Schließen" werden diese im Auftrag angezeigt.

Überwachen fehlender Besichtigungstermine

Damit Sie gesteuerte Schäden, die noch keinen vereinbarten Besichtigungstermin haben, nicht aus dem Auge verlieren, können Sie diese einfach überwachen.

The screenshot shows the 'Aufträge von Mandant KSR Demowerk' window. The 'Ansicht' menu is open, highlighting 'Anbieten, KV gest. Schaden ohne Besichtigungstermin'. A red exclamation mark icon is next to a callout box.

VCS:
Mit der Ansicht "Anbieten, KV gesteuerter Schaden ohne Besichtigungstermin" in der VCS Auftragsliste.

The table below shows the data from the 'Aufträge von Mandant KSR Demowerkstatt GmbH' window:

Bearbeiter	erstellt durch	Auf. Nr	erstellt am	Status	Vorgangs-Nr	gedruckt am	Inaktiv	Sperrinfo	Ne
MBR	MBR	11636	17.01.	KV			<input type="checkbox"/>		0,00
MBR	MBR	11637	17.01.	KV			<input type="checkbox"/>		0,00
ARE	ARE	11952	03.03.	KV			<input type="checkbox"/>		0,00

The screenshot shows the 'Terminvereinbarung / Planung' window. The 'Eingang:' field has a red button labeled 'Besichtigung vereinbaren'. A red exclamation mark icon is next to a callout box.

VCS:
Wurde der Kunde zwar erreicht, es konnte aber noch keine Besichtigung vereinbart werden, wird im Auftrag die rot hinterlegte Schaltfläche "Besichtigung vereinbaren" angezeigt.

The screenshot shows the 'Übersicht - AMG' window. A red exclamation mark icon is next to a callout box.

AMG:
Hier haben Sie die Möglichkeit, verschiedenste Filter für Auftragskalender zu konfigurieren:
[Vorlage für einen Auftragskalender konfigurieren](#)

Überwachen offener Kostenvoranschläge

Sie können sich alle offenen Kostenvoranschläge schnell und übersichtlich anzeigen lassen können.

1 Klicken Sie in der Auftragsliste auf "Ansicht" und wählen "Aktive Kostenvoranschläge".

! Bitte beachten Sie: Angezeigt werden alle aktuellen KVs die aktiv sind - unabhängig vom Arbeitsschritt, Auftragsstatus oder ob gedruckt oder nicht. Aktiv bedeutet hier, dass im Auftrag kein Häkchen gesetzt wurde bei "Vorgang inaktiv".

Optional: Blenden Sie in der Auftragsliste die Spalte "Inaktiv" ein, in der alle aktiven Aufträge kein Häkchen haben.

Bearbeiter	erstellt durch	Auf. Nr	erstellt am	Status	Vorgangs-Nr	gedruckt	Inaktiv	Spe
		12361	05.06.	KV	12361	06.06.20	<input type="checkbox"/>	
		12181	18.04.	KV	12181	16.05.20	<input type="checkbox"/>	
		1011	07.10.	KV	11011	16.05.20	<input type="checkbox"/>	
		2214	25.04.	KV	12214	25.04.20	<input type="checkbox"/>	
		1985	06.03.	KV	11985	29.03.20	<input type="checkbox"/>	
		2089	20.03.	KV	12089	24.03.20	<input type="checkbox"/>	
		11647	17.01.	KV	11647	17.01.20	<input type="checkbox"/>	
		11591	20.12.	KV	11591	03.01.20	<input type="checkbox"/>	
		11531	14.12.	KV	11531	14.12.20	<input type="checkbox"/>	
		11496	07.12.	KV	11496	07.12.20	<input type="checkbox"/>	
		11431	24.11.	KV	11431	24.11.20	<input type="checkbox"/>	
		3476	20.11.	T-KV			<input type="checkbox"/>	
		3052	30.07.	T-KV			<input type="checkbox"/>	
		4323	24.04.	T-KV			<input type="checkbox"/>	

2 Sortieren Sie in der Ergebnisliste die Spalte "gedruckt", so dass alle gedruckten und damit versendeten KVs oben angezeigt werden. Diese offenen Kostenvoranschläge können Sie nun weiter bearbeiten.

Versionshistorie

In der Versionshistorie sind Änderungen dieses Dokuments aufgeführt.

Version	Datum	Erläuterung	Geändert durch
1.2	12.06.2023	Textergänzungen, Screenshots aktualisiert, Aktualisierung des Layouts	GRE
---	2022	Keine Aktualisierung	GRE
1.1	18.05.2021	Aktualisierung des Layouts	GRE
1.0	28.10.2020	Freigabe	AST

Kontakt und Support

Sie haben Fragen, wir sind für Sie da!

KSR EDV-Ingenieurbüro GmbH

Adenauerstraße 13/1
D-89233 Neu-Ulm

Sie erreichen uns **telefonisch** unter

+49 (0) 731 / 20 555 - 0

Per **Fax** unter

+49 (0) 731 / 20 555 - 450

Öffnungszeiten

Montag - Donnerstag	08.00 bis 18.00 Uhr
Freitag	08.00 bis 16.30 Uhr

KSR-Wissensdatenbank "HELP"

Informieren Sie sich auf unserer Wissensdatenbank zu Neuerungen und Hilfestellungen zu den Produkten.

Schulungen

Informieren Sie sich auf unserer Schulungs-Website über Schulungen vor Ort sowie Online-Schulungen.

Erstellen Sie eine **Online Support Anfrage (OSA)**

osa.ksredv.de

und wir rufen zurück

Direkt per **E-Mail**

support@ksredv.de

» bei technischen Fragen, Support

info@ksredv.de

» bei Fragen zu Angeboten und Preisen, Vertrieb

» bei Fragen zu Rechnungen, Buchhaltung



schulung.ksredv.de



ein Teil der
SRS Group