NAVIGATION

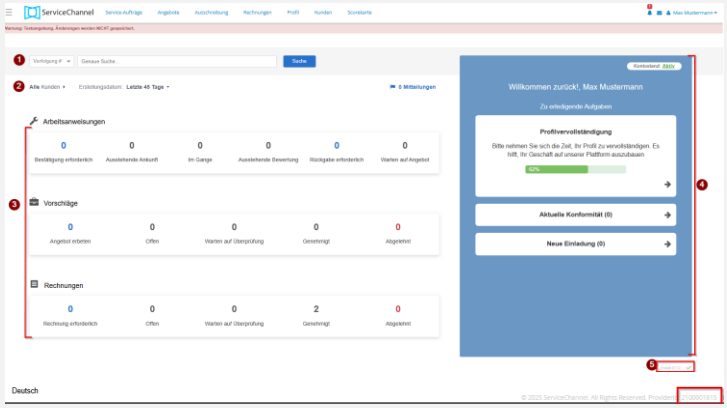
- ANSICHT ÜBERSICHTSSEITE
- GEPLANTES DATUM AKTUALISIEREN
- ERSTELLEN EINER RECHNUNG
- STATUS VON SERVICE-AUFTRÄGEN ABRUFEN
- BEARBEITUNG VON LÖSUNGS- UND URSACHENCODES

Einloggen zu ServiceChannel

Loggen Sie sich bei ServiceChannel über Ihren HOFER/ALDI-Zugang ein.

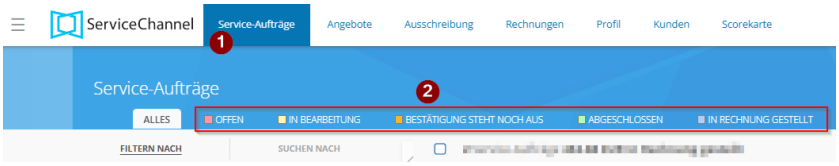
Ansicht der Übersichtsseite

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 Angaben 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 neusten 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 zu klicken.

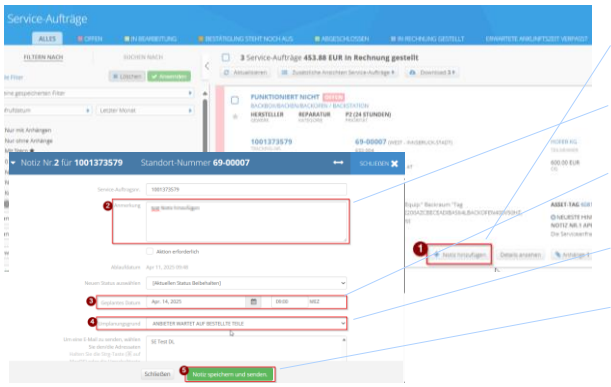


- **Offen:** Ein Service-Auftrag wurde erstellt, aber noch nicht von Ihren angenommen.
- **In Bearbeitung:** Ihre Mitarbeiter arbeiten an diesem Service-Auftrag.
- **Bestätigung steht noch aus:** Sie haben die Arbeit abgeschlossen, aber ein Facility Manager muss noch eine Rückmeldung zu Ihren geleisteten Arbeiten geben.
- **Abgeschlossen:** Sie haben die Arbeiten abgeschlossen und können eine Rechnung erstellen.
- **In Rechnung gestellt:** Sie haben die Rechnung zur Zahlung eingereicht.

NAVIGATION

Geplantes Datum aktualisieren

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

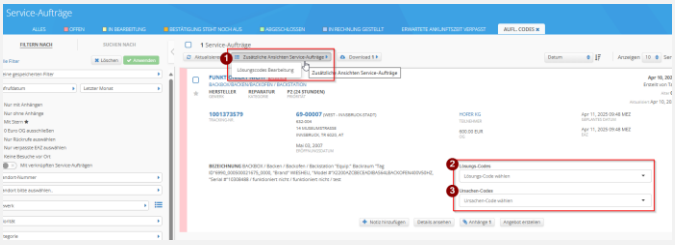


1. Klicken Sie im gewünschten Service-Auftrag auf **Notiz hinzufügen**.
2. Geben Sie eine **Notiz** ein, in der Sie erklären, warum Sie den Termin verschieben
3. Wählen Sie über **Geplantes Datum** ein neues Datum aus und geben Sie eine neue Uhrzeit an.
4. Wählen Sie den entsprechenden **Umplanungsgrund** aus.
5. Klicken Sie auf **Notiz speichern und senden**. Die Notiz wird für den ausgewählten Service-Auftrag aktualisiert.

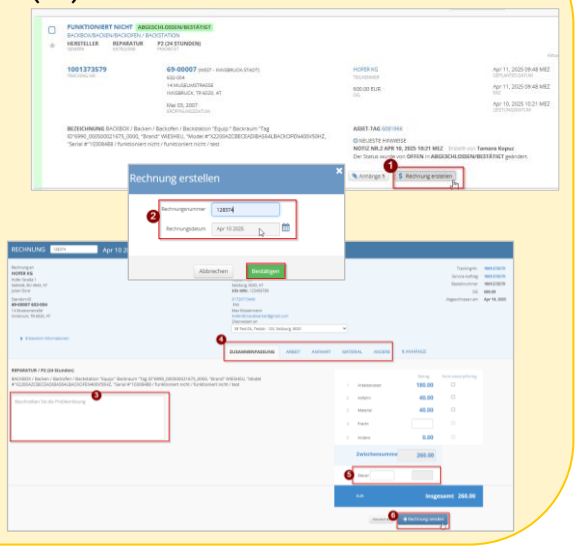
Verarbeitung von Lösungs- und Ursachencodes

Ein **Lösungscode** bezeichnet eine Maßnahme, die ihr Mitarbeiter prüft, um ein Problem zu beheben. Ein 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 der 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 ein.
4. Vervollständigen Sie **Arbeits-, Anfahrts-, Material- oder Andere Kosten**, indem Sie auf die entsprechende Registerkarten klicken.
5. Geben Sie in der Zusammenfassung den **Steuerprozentsatz** einmalig ein.
6. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Rechnung senden**.