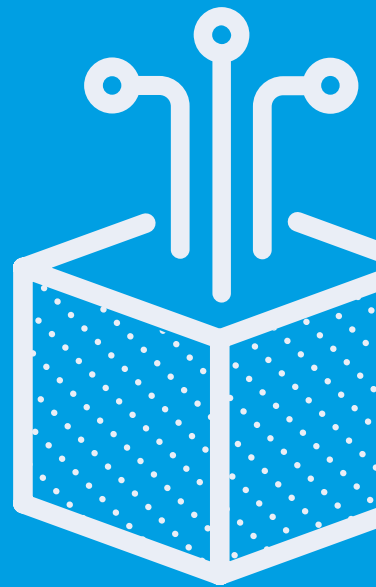


**DONTENWILL AG**

# Factsheet



## Service-Management

# Inhalt

Intro .....	3
Service at it's best.....	3
Überblick.....	4
Anwendungsbereiche .....	4
Service- und Reparaturleistungen .....	5
Service-Center .....	6
Funktionsumfang.....	7
Zentrales Dashboard .....	7
Auswahlliste .....	11
Aktualisierung des Service-Centers.....	12
Gute Gründe.....	13

Erfahren Sie in diesem Dokument, wie Ihre Produktivität und Ihr Service von diesem Feature profitieren können. Für Einsatzmöglichkeiten oder bei Rückfragen dazu wenden Sie sich gerne an uns.

## Service at it's best

Stillstände in der Produktion kosten Zeit und damit Geld. Ausfälle im Bereich medizintechnischer Geräte können kritisch und äußerst kostspielig sein. Ein professionelles Service-Management mit einer kundenorientierten Ausrichtung ist deshalb ein fester Bestandteil in Unternehmen geworden. Ob normaler Verschleiß, regulatorische Vorschriften zu Kalibrierung, Prüfung und Dokumentation (Device History Record), äußere Einwirkungen, Unfälle oder Anwendungsfehler: Geräte und Systeme benötigen für einen zuverlässigen Einsatz regelmäßigen Service.

Ein produktbegleitender Kundendienst in Form von Service- und Reparaturleistungen, Wartung und Instandhaltung ist daher essenziell. Hervorragende Serviceleistungen bemessen sich u.a. daran, die Unterbrechung schnellstmöglich zu beheben. Für effiziente Serviceabläufe ist eine digitale Unterstützung im Rahmen eines ERP-Systems unerlässlich. Ein exzellenter Service mit positiven Kundenerfahrungen wie schnellen Reaktionszeiten, hoher Lösungskompetenz und einer einfachen Abwicklung machen aus zufriedenen Kunden begeisterte.

Unser Service-Management setzt sich aus speziellen Funktionen für Service- und Reparaturleistungen sowie einem integrierten Service-Center zusammen; beide Features interagieren nahtlos mit anderen business express Modulen.

## Anwendungsbereiche

- Reparatur- und Serviceaufträge
- Wartung und Instandhaltung
- Serviceabwicklung im Garantiefall
- Kostenpflichtige Serviceaufträge
- Fristenverwaltung zur Prüfung von Geräten (Wartungs-/Prüfintervalle)
- Management Leihgeräte-Service
- Ersatzteil-Management

# Service- und Reparaturleistungen

Für eine reibungslose, effiziente Serviceorganisation müssen alle relevanten Daten an sämtlichen Kontaktstellen, vom Vertrieb bis zur Reparaturabteilung und dem Service-Außendienst, schnell und einfach verfügbar sein. business express bietet einen leistungsfähigen Rahmen, der sich flexibel an individuelle Anforderungen anpassen lässt. Auch Pre- und After-Sales-Prozesse sind problemlos realisierbar, da sämtliche Funktionen in business express verzahnt sind. Ihr Kundenservice kann damit an jeder Stelle entlang der gesamten Wertschöpfungskette aktiv werden.

Eine optimal organisierte Reparaturabwicklung erkennt den betroffenen Artikel auf Basis der lückenlosen Geräteakte direkt bei Kundenkontakt, stellt kostenlose Garantieansprüche oder kostenpflichtige Leistungen fest, und leitet direkt die erforderlichen Maßnahmen ein.

Sämtliche Reparatur- und Wartungsvorgänge werden dabei in der Geräteakte (Device History Record) dokumentiert. Sowohl der aktuelle Bauzustand als auch sämtliche ursprünglich verbauten oder bereits getauschten Komponenten inkl. der jeweiligen Chargen- bzw. Seriennummer sind lückenlos dokumentiert.

The screenshot displays the SAP Business Express interface for a machine's device history record. The main window is titled 'Bearbeiten' and shows the 'Allgemein' (General) tab. The article number is 'MASCHINE' and the serial number is '6000210000002'. The machine is identified as a 'Standbohrmaschine'. The owner is 'SCHMIDT' with an inventory number of '11142' and a location of 'Werk 2'. The inspection dates are: 'Datum Garantie-Ende: 06.07.2022', 'Datum der letzten Prüfung: 06.09.2021', and 'Datum der nächsten Prüfung: 06.09.2022'. The current storage location is '0'. The status is '??'. The interface also shows a list of machines on the left and a taskbar at the bottom with the date 'Mi, 06. Jul 2022, KW.27, 16:00' and user information 'Prinz, Amelie (GL) (065) | 0 : Global-Abteilung | 000 : business express'.

## Nützliche Funktionen

- Serien- und Chargenverfolgung mit Überwachung von Gewährleistungsfristen und frei definierbaren Wartungsbedingungen
- Reparaturaufträge mit Zubehörverwaltung
- Unterstützung bei der Vermietung von Leihgeräten, Mietwerkzeug etc.
- RMA-Management (Return Material Authorization) zur Verfolgung von Rücksendungen anhand eindeutiger Vorgangsnummern
- Proaktiver Service durch automatisierte Wartungserinnerung und -aufforderung minimiert Stillstandszeiten und Ausfallrisiken beim Kunden
- Schnelle Auskunft am Telefon dank direktem Zugriff auf alle relevanten Informationen

## Service-Center

### Umgebungsvoraussetzungen

- be Taskmanager (empfehlenswert)
- Interaktion mit verschiedenen business express Modulen:
  - Miete/Reparatur
  - Personalstamm
  - Wareneingang
  - Produktion (optional)

# Funktionsumfang

## Zentrales Dashboard

### Sämtliche Servicevorgänge auf einen Blick

- Alle Reparaturvorgänge aus den Bereichen Serviceanforderungen, Wareneingang und Reparatur-Kundenaufträge werden in einer zentralen Ansicht gesammelt
- Sprungfunktionen in verknüpfte Bereiche
- Der Status des Reparaturfortschritts wird automatisch für alle Reparaturvorgänge aus den vorliegenden Daten berechnet
- Volltextsuche und zahlreiche konkrete Filter wie Kunde, Artikel, Reparaturstatus usw.
- Filterfunktion

The screenshot displays the 'Service-Center' application window. At the top, there is a search bar and navigation tabs. Below the search bar, there are filter options for 'Kunden-Nr.', 'Reparatur Beginn', 'Reparaturstatus', and 'Artikel'. A table titled 'Suche' shows the following data:

ID	Status	Start	Ende	Kunden-Nr.	Kunde	Typ	AufArt	Vorgangs-Nr.	WEP-Nummer	Artikel-Nr.	Bezeichnung	S/N	auf Lager	Fehlerbeschreibung (ID)	Kommentar intern	Fehlercodes
2	Freigabe erteilt	06.07.2022		10000000	SCHMIDT	Auftrag	20	100042		MASCHINE	Standbohrmaschine	6000210000003		Antriebsinheit defekt.		
3	Freigabe erteilt	06.07.2022		10000000	SCHMIDT	Auftrag	20	100043		MASCHINE	Standbohrmaschine	6000210000006		Maschine startet nicht		
1	repariert	06.07.2022		10000000	SCHMIDT	Auftrag	20	100041		MASCHINE	Standbohrmaschine	6000210000002		Antriebsinheit defekt.		

The interface also shows a status bar at the bottom with the date 'Do. 07. Jul 2022, KW.27', time '08:46', and user information 'Prinz, Amelie (GL) (065) | 0: Global-Abteilung | 000: business express'.

## Servicevorgänge in Dashboard-Tabs

- mehrere Servicevorgänge können in Dashboard-Tabs parallel geöffnet und bearbeitet werden

The screenshot displays the SAP Service-Center interface for a repair order (Reparaturvorgang ID 1) in status 'repariert'. The interface is divided into several sections:

- Reparaturgerät (Repair Device):** Includes fields for Wareneingangs-Nr., Artikel-Nr. (MASCHINE), Serien-Nr. (6000210000002), Bezeichnung 1 (Standbohrmaschine), Bezeichnung 2, Befundet am / Garantie bis (06.07.22), and Befundet von (1 - Prinz, Amelie).
- Kunde (Customer):** Includes fields for Auftrags-Nr. (100041), Kunden-Nr. (10000000...), Name 1 (Schmidt GmbH & Co. KG), Name 2 (Oberanger 42), Straße (80331 München), PLZ/Ort, and Land (Deutschland).
- Historie Status (Status History):** A table showing the repair process steps:

Datum	Reparaturstatus	Erstellt am / um
06.07.2022	Freigabe erteilt	06.07.2022 13:51:48
06.07.2022	befundet	06.07.2022 13:53:10
06.07.2022	repariert	06.07.2022 13:56:12
- Auftragspositionen zum Reparaturgerät (Order Positions to Repair Device):** A table with columns: Pos.Nr., Artikel-Nr., Bezeichnung 1, Menge, Einzel-Preis.

Pos.Nr.	Artikel-Nr.	Bezeichnung 1	Menge	Einzel-Preis
1	ANTRIEBSEINHEIT	Baugruppe "Antriebsinheit"	-1	0,00
2	ANTRIEBSEINHEIT		1	625,00
3	A_MONTAGE	Montieren	120	2,00
- Stücklistenpositionen zu Auftrag (BOM Positions to Order):** A table with columns: Lfd. Pos.Nr., E, Artikel-Nr., Bezeichnung, Rüst/Stück/Mat.Erf., Soll-Menge fix, Soll-Menge / Teil, Gebucht, Karte, Gutmenge, Ausschuss.

## Begutachtung, Diagnose und Dokumentation

Vorgangserfassung und Überprüfung: Das zur Reparatur eingereichte Gerät oder Werkzeug wird einer Diagnose unterzogen; anhand der Begutachtung wird entschieden, ob es repariert werden kann, welche Ersatzteile dafür ggf. benötigt werden und mit welchen Kosten zu rechnen ist.

## Reparaturdaten inklusive Stathistorie

- Anzeige aller Detaildaten auf einen Blick
- Sprungfunktion für alle verknüpften Bereiche (z.B. Artikelstamm, Kundenstamm, S/N Verwaltung, Kundenauftrag oder Wareneingang)
- Chronologische Stathistorie



## Fehleranalyse und Maßnahmenermittlung nach 4D-Prinzip

- Aufzeichnung und Nachverfolgung von Fehlern gemäß 4D-Report
- Kategorisierung über selbst definierbare Fehlercodes
- Zubehörfassung
- Interne Kommentare
- Anzeige aller Reparatur-Auftragspositionen zu einem Vorgang
- Anzeige der S/N Historie zum Reparaturgerät
- Integration von eigenen Zusatzfeldern/-informationen über Customizing möglich
  - kann als eigene Tab-Karte in die Oberfläche integriert werden

The screenshot displays the SAP Service-Center interface for a repair order. The main header shows 'Reparaturvorgang ID 1 im Status <repariert>'. The interface is divided into several sections:

- Reparaturgerät:** Includes fields for 'Warenübergangs-Nr.', 'Artikel-Nr.' (MASCHINE), 'Serien-Nr.' (6000210000002), 'Bezeichnung 1' (Standbohrmaschine), 'Bezeichnung 2', 'Befundet am / Garantie bis' (06.07.22), and 'Befundet von' (1 - Prinz, Amelie).
- Kunde:** Includes fields for 'Auftrags-Nr.' (100041), 'Kunden-Nr.' (1000000), 'Name 1' (Schmidt), 'Name 2' (GmbH & Co. KG), 'Straße' (Oberanger 42), 'PLZ/Ort' (80331 München), and 'Land' (Deutschland).
- Historie Status:** A table showing the repair status history:
 

Datum	Reparaturstatus	Erstellt am / um
06.07.2022	Freigeige erteilt	06.07.2022 13:55:148
06.07.2022	befindet	06.07.2022 13:53:10
06.07.2022	repariert	06.07.2022 13:56:12
- 4D-Report:** A section with six sub-sections:
  - Fehler-/Problembeschreibung (D1):** Antriebsinheit defekt.
  - Fehlerursache & Sofortmaßnahmen (D2):** Antriebsinheit wurde überlastet.
  - Fehlerbehebung & Abstellmaßnahmen (D3):** Antriebsinheit tauschen und künftig darauf achten, die Maschine innerhalb der zulässigen Betriebs-Parameter zu betreiben.
  - Fehlercodes & festgestellter Fehler:** Fehlercodes.
  - Zubehör:** Netzlabel.
  - Wirksamkeitsnachweis (D4):** (Empty field)

**i** Der 4D-Report (4-Dimensions-Report bzw. 4-Dimensionen-Bericht) ist ein Dokument im Qualitätsmanagement zur Bearbeitung von Reklamationen bzw. zur Aufzeichnung und Nachverfolgung von Fehlern. Es ist ein kurzer und prägnanter Bericht, der sich gut dazu eignet, die Fertigung, die Geschäftsführung und/oder den Kunden schnell und präzise zu informieren. Aufgezeichnet werden dabei vier Dimensionen oder auch Disziplinen, die der Sachverhaltsklärung, der Abwendung unmittelbarer Gefahren durch den Fehler (Sofortmaßnahmen) und der Vermeidung von Fehlerwiederholung dienen. (Quelle: Wikipedia)

## Druckfunktionen & Kommunikation

- Reparaturbegleitkarte für den internen Prozess
- Reparaturbericht für die Kommunikation mit dem Kunden
- Beide Belege sind frei gestaltbar
- alle relevanten Tabellen und Informationen stehen im Layout zur Verfügung

## Auswahlliste

Die Tabelle zeigt eine Auswahlliste der verfügbaren Reparaturstatus; individuelle Statuswerte können per Customizing ergänzt werden. Die Reparaturstatus werden automatisch durch ein Zusatzprogramm berechnet.

Wert	Bezeichnung	Erläuterung
10	Serviceanforderung versendet	Status wird gesetzt, wenn eine Serviceanforderung für das Reparaturgerät erfasst bzw. der Beleg gedruckt wurde
20	Wareneingang erfolgt	Status wird gesetzt, wenn das Reparaturgerät im Wareneingang erfasst wurde
30	befundet	Status wird gesetzt, wenn das Befundungsdatum in der Service-Erfassung gesetzt wurde
40	Kostenvoranschlag erstellt	Status wird gesetzt, wenn für das Reparaturgerät ein Angebot erfasst wurde bzw. das Angebot gedruckt wurde
50	Freigabe erteilt	Status wird gesetzt, wenn für das Reparaturgerät ein Auftrag erfasst wurde bzw. die AB gedruckt wurde
60	repariert	Status wird gesetzt, wenn ein ggfs. verknüpfter Produktionsauftrag für den Reparaturvorgang fertiggemeldet wurde oder wenn die Versandmenge für die Position gesetzt wird
70	geliefert	Status wird gesetzt, wenn das Reparaturgerät an den Kunden zurückgeliefert wurde
80	fakturiert / abgeschlossen	Status wird gesetzt, wenn der Auftrag für das Reparaturgerät durch die Rechnungsstellung oder manuell über das Service-Center abgeschlossen wurde (z.B. nach einem abgelehnten Angebot)

# Aktualisierung des Service-Centers

Alle Reparaturvorgänge werden automatisch in das Service-Center übertragen. Zur Aktualisierung des Service-Centers gibt folgende drei Optionen:

## Stapelaktualisierung manuell

- Die Aktualisierung kann jederzeit manuell über das Hauptmenü des Service-Centers angestoßen werden
- wahlweise direkt oder bei langer Laufzeit (mit vielen Vorgängen) über eine eigene be-Instanz

## Stapelaktualisierung automatisch

- Sofern der be Taskplaner eingesetzt wird, kann ein eigener Task für die Aktualisierung des Service-Centers eingerichtet werden
- Ein entsprechendes Programm-Template steht zur Verfügung

## Einzelaktualisierung

- Für die Bereiche "Wareneingang" und "Auftragserfassung" steht eine sogenannte Sprungfunktion zur Verfügung, mit der man aus dem jeweiligen Bereich direkt in das Service-Center gelangt
- Über die Sprungfunktion wird der Service-Vorgang im Service-Center automatisch angelegt bzw. synchronisiert
- So kann man auch aus einem neu angelegten Wareneingang oder Kundenauftrag direkt zur Befundung das Service-Center aufrufen
- Das Maskendesign für die relevanten Masken (u.a. Wareneingang, Kundenauftrag) muss geringfügig um den oben genannten Sprungbutton (inkl. Funktionsaufruf) erweitert werden

## Gute Gründe

- Kompetente Serviceabwicklung
- Optimierung der Qualität des Kundenservices
- Ausfallrisiken bei Kunden minimieren
- Erhöhung des Umsatzes, der durch Kundenservice erzielt werden kann
- Hoher Bedienkomfort dank Dashboard-Integration
- Direkter Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Höhere Kundenzufriedenheit durch schnellere Reaktionszeiten

**Sie haben  
Fragen?  
Kontaktieren  
Sie uns!**



[www.dontenwill.de](http://www.dontenwill.de)



[kontakt@dontenwill.de](mailto:kontakt@dontenwill.de)



+49 89 23 11 48 -35



LinkedIn Dontenwill

**auf Zukunft  
programmiert**