



Software für Servicemanagement
und Reparaturabwicklung



WARTUNG



AUSSENDIENST



WERKSTATT

Werfen Sie einen Blick...

... auf repV. Eine praxisorientierte Servicemanagement Software, die Servicedienstleister und Werkstätten mit wegweisenden Lösungen unterstützt.

Den Zusatz praxisorientiert nehmen wir besonders ernst, denn unsere Software liefert eine Antwort auf Ihre täglichen Herausforderungen in Bezug auf die wirtschaftliche Optimierung, die Organisation Ihrer Mitarbeiter und die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Lassen Sie jetzt die alten Arbeitsabläufe hinter sich und folgen Sie uns in die Zukunft des Servicemanagements.

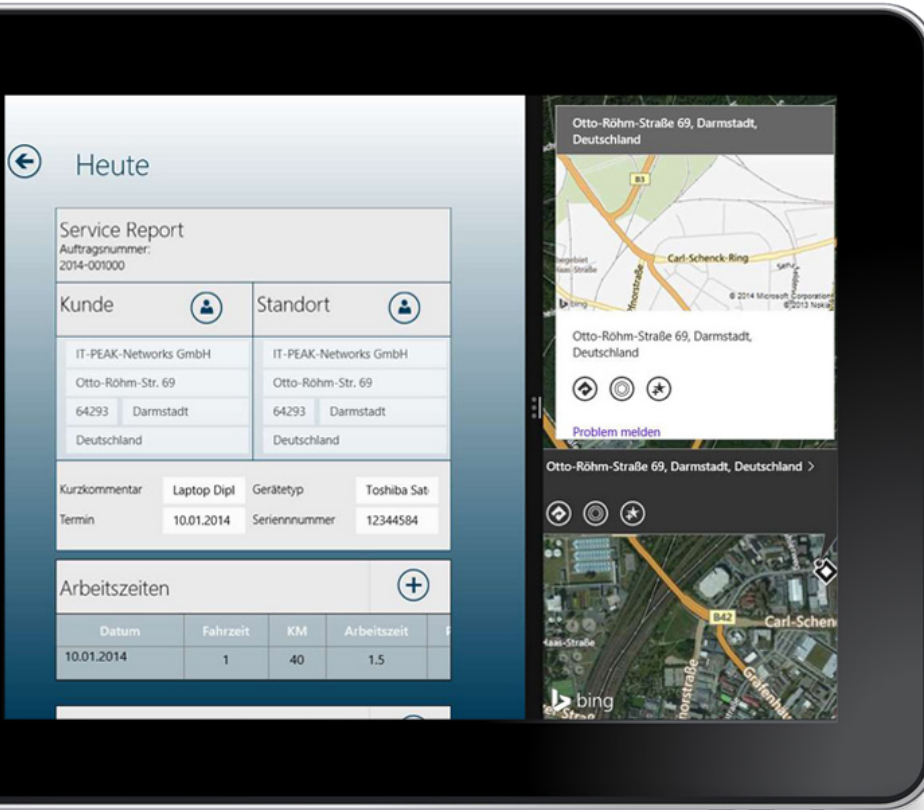
Ihr Desk Team



Eine Lösung für viele Branchen

Den Kunden zufrieden stellen und dabei wirtschaftlich handeln. Den Außendienst auf dem Laufenden halten, aber keine Zeit für unnötige Korrespondenz verschwenden.

Zahlreiche Unternehmen aus Industrie, Handwerk, Dienstleistung, Maschinen- und Anlagenbau kennen diese Herausforderungen und vertrauen auf repV als ihre Lösung. Denn hier setzt die Software an. Sie orientiert sich bis ins Detail an Ihrem Alltag und bietet Ihnen die Unterstützung, die für Sie erforderlich ist.





Mehr als nur die Software

Passende Lösungen kann man nur finden, wenn man weiß, worauf es beim Servicemanagement ankommt.

Als ehemaliger Servicedienstleister haben wir repV aus eigenem Bedarf entwickelt und seit der Ersteinführung in 2001 konstant weiter optimiert.

Diese jahrelange Erfahrung und Expertise geben wir an unsere Kunden weiter.

Beratung

Der erste Schritt zu einem erstklassigen Produkt liegt in einer zu Ende gedachten Konzeption. Wir helfen Ihnen, Ihre Potenziale zu erkennen und beraten Sie bei einer für Sie maßgeschneiderten Lösung.

Schulung

Für den richtigen Umgang mit unserer Software bieten wir für Sie und Ihre Mitarbeiter Schulungen an. Ob vor Ort in Ihrem Unternehmen oder per Liveübertragung, wir stehen für Sie zur Verfügung.

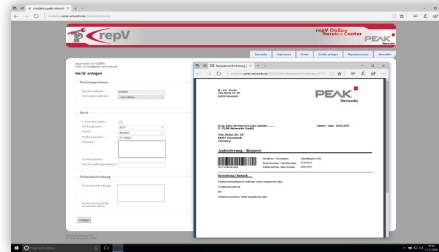
Support

Wir lassen Sie nicht im Stich! Wir begleiten Sie von der Entwicklung bis zur Einführung und darüber hinaus.

Einfach, Smart und Effizient

Den Serviceprozess zu kontrollieren und gleichzeitig die Projektbeteiligten zu koordinieren, erfordert ein großes Organisationsgeschick. Nicht selten können dabei Fehler unterlaufen. repV gibt Ihrem Innendienst nützliche Werkzeuge, um diese Aufgabe mit Erfolg zu meistern.

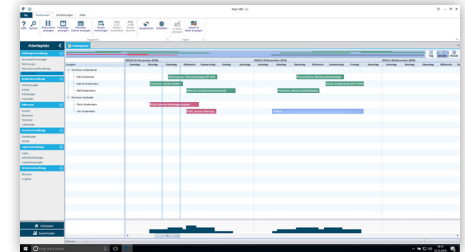
Mit der repV Service Reports App kann Ihr technischer Außendienst Auftragsdaten bereits beim Kunden vor Ort erfassen. Vom Auftrag bis zur Rechnung erfolgt alles völlig papierlos und gleichzeitig behalten Sie einen permanenten Überblick über Ihre Serviceaufträge.



Online Service Center

Das Online Service Center ermöglicht eine effiziente Abwicklung Ihrer Reparatüreinsätze und Kundenaufträge. Ihren Kunden wird über das Portal ein Zugang zu Ihrem System bereitgestellt, mit welchem Sie Ihre Rücksendeanfragen direkt online stellen können. Diese Anfragen können die Kunden zu jeder Zeit online abfragen und sich über den aktuellen Status informieren.

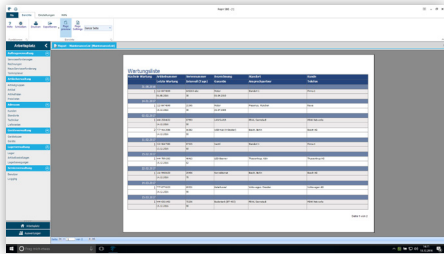
- ✓ Erfassen von Geräten und Reparatur-aufträgen übers Internet
- ✓ Anlage von mehreren Geräten inkl. Zubehörteilen möglich
- ✓ „Return Material Authorization“ Prozess
- ✓ Information über die Durchlaufzeiten und den Status der Reparaturaufträge



Terminplaner

Mit dem Terminplaner können Sie den Einsatz Ihrer Techniker planen, koordinieren und verwalten. Noch nicht zugewiesene Serviceaufträge können Sie über die Disposition dem entsprechenden Techniker zuweisen. So erhalten Sie einen genauen Überblick über den Einsatz Ihrer Techniker.

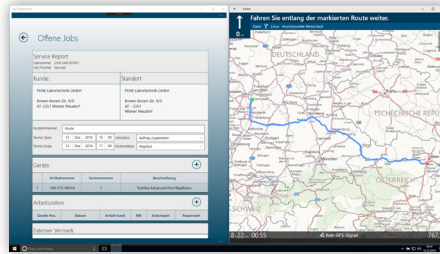
- ✓ Einfache Bedienung per Drag & Drop
- ✓ Alle Termine und Techniker auf einen Blick
- ✓ Effiziente Einsatzplanung und Koordination der Serviceeinsätze
- ✓ Dispositionsmöglichkeiten für Werkstatt und Außendienst
- ✓ Verschieben von Serviceaufträgen



Wartungsplanung

Verwalten und kalkulieren Sie Ihre Wartungsverträge mit dem Wartungsvertrag-Modul. Sie erhalten einen ständigen Überblick über die Wartungstermine und sind aufgrund einer automatischen Generierung von Serviceaufträgen in der Lage, diese anhand von voreingestellten Wartungsintervallen frühzeitig in Ihre Terminplanung mit einzubeziehen.

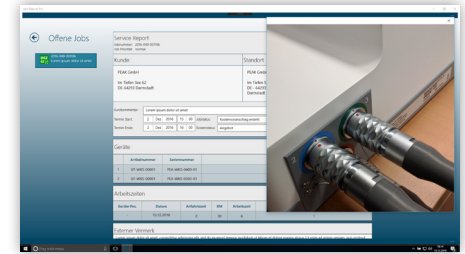
- ✓ Individuelle Vertragsgestaltung
- ✓ Automatisches Generieren von Serviceaufträgen
- ✓ Exakte Kalkulation durch hinterlegte Arbeitsanweisungen und Ersatzteil- Informationen
- ✓ Zeit und Geld sparen durch effiziente Einsatzplanung



Teamwork im Außendienst

Techniker sind keine Einzelkämpfer! Mit repV können Aufträge entweder einzelnen Technikern oder einer Gruppe von Technikern zugewiesen werden. Optional können Techniker Aufträge direkt an Kollegen weiterleiten oder auch Aufträge selbstständig anlegen.

- ✓ Nutzung der App auf Tablets per Touch oder mit Maus & Tastatur auf klassischen Laptops
- ✓ Poolaufträge für Technikergruppen
- ✓ Weiterleiten von Aufträgen an Kollegen
- ✓ Auftragsanlage aus dem Außendienst
- ✓ Ständige Aktualisierung der Änderungen in der Zentrale



Fotos & Dokumentation

Sämtliche anfallende Dokumentation kann direkt an den Servicefall angehängt werden. Zum Beispiel Bilder, die mit dem Tablet vor Ort aufgenommen wurden. Darüber hinaus können auch Checklisten und Wartungsdokumentationen o.ä. hinterlegt werden.

- ✓ Anhängen von Checklisten, Wartungsplänen o.ä.
- ✓ Automatischer Upload der Dokumente in die Zentrale
- ✓ Fotos direkt innerhalb der App aufnehmen
- ✓ Direktes Unterschriften des Kunden auf dem Touchscreen

Prozess-Qualitätsmanagement im Außendienst-Service

Für den Kunden spielt es keine Rolle, wie die Wartung vonstattengeht oder wie groß der Aufwand ist, der sich im Hintergrund eines Serviceprozesses abspielt. Hauptsache alles erfolgt ordnungsgemäß und so schnell wie möglich.

repV hilft Ihnen diesem Anspruch gerecht zu werden. Mit der Software haben Sie die Möglichkeit, Ihre eigenen Serviceprozesse abzubilden und zu optimieren.

Die Arbeit Ihres Außendienstes gestaltet sich zudem völlig papierlos und die Verarbeitung der Aufträge kann ohne eine Internetverbindung abgewickelt werden.

Serviceprozess im Außendienst
Durchlaufen Sie hier den Workflow eines Servicedienstleisters mit Außendienst. Etliche Arbeitsschritte die noch per Hand erledigt wurden, können nun mit repV automatisiert werden.



INNENDIENST

LAGER

TECHNIKER



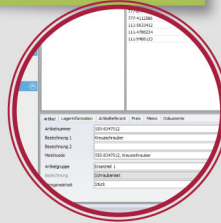
INNENDIENST

Bestätigt den Auftrag und stimmt einen Termin mit dem Kunden ab



LAGER & LOGISTIK

Versendet die Ersatzteile aus dem Lagerbestand oder bestellt ggf. neue Ersatzteile



INNENDIENST

Qualifiziert und legt den Service-Auftrag an, teilt einen freien Techniker ein



TECHNIKER

Repariert das defekte Gerät und erstellt einen Service Report (per App)



INNENDIENST

Verarbeitet die Reparatur-Einsatz-Daten und schließt den Auftrag ab



FINANZ- & RECHNUNGSWESEN

Erhält voll automatisch die Reparaturdaten für das ERP-System

Prozess-Qualitätsmanagement in der Reparaturwerkstatt

Der Serviceprozess einer Reparaturwerkstatt durchläuft viele Stationen und kann viel Zeit in Anspruch nehmen.

Mit automatisierten Abläufen hilft Ihnen repV dabei diese Zeit wieder einzusparen und gibt Ihnen die Möglichkeit, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Sie erhalten einen permanenten Überblick über die einzelnen Stationen, die ein Serviceauftrag durchläuft. Dadurch können Sie Ressourcen besser koordinieren und eventuell auftretende Probleme erkennen und schnell reagieren.

Serviceprozess in der Werkstatt

Durchlaufen Sie hier den Workflow einer Reparaturwerkstatt mit Außendienst. Machen Sie einen Haken hinter alte Arbeitsabläufe und lassen Sie repV diese Arbeit für Sie erledigen.



INNENDIENST

Bestell-Nr.	Bestell-Datum	Bestell-Typ	Bestell-Status	Bestell-Beschreibung
2018-09-0001	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 1
2018-09-0002	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 2
2018-09-0003	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 3
2018-09-0004	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 4
2018-09-0005	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 5
2018-09-0006	2018-09-01	Wartung	Bestell	Wartung 6



INNENDIENST

Qualifiziert und legt die Reparaturanforderung an



INNENDIENST

Legt einen Kostenvorschlag an



INNENDIENST

Teilt einen freien Techniker ein und prüft den Ersatzteilbestand



INNENDIENST

Verarbeitet die Reparatur-Einsatz-Daten und schließt den Auftrag ab



FINANZ- & RECHNUNGSWESEN

Erhält bei Office Line voll automatisch die Reparaturdaten für das ERP-System

LAGER



LAGER & LOGISTIK

Versendet ein Ersatzgerät an den Kunden



LAGER & LOGISTIK

Kontrolliert den Wareneingang und meldet den Geräteeingang an den Innendienst



LAGER & LOGISTIK

Versendet die Ersatzteile aus dem Lagerbestand oder bestellt ggf. neue Ersatzteile



LAGER & LOGISTIK

Sendet das reparierte Gerät an den Kunden zurück

TECHNIKER

Status	Handlung	Prüfung
Gerät auf Freigeberstellung vom Kunden	OK	
Gerät in Wareneingang	OK	
Gerät in Arbeit	OK	
Gerät in Arbeit		2018-09-01 09:01:21
Sandstrahlreinigung		2018-09-01 09:01:21
Gerät in Arbeit	OK	
Gerät in Arbeit	OK	
Auftrag freigibt	OK	
Ohne Status		
Gerät in Arbeit	OK	
AufwendungsPrüfung abgeschlossen	OK	
Gerät in Arbeit	OK	
Objekt erstellt und versendet	OK	



TECHNIKER

Repariert das defekte Gerät und erstellt einen Bericht

Service-Report			
Anzahl	Anzahl	Uhrzeit	Aktion
14/09/2017	14/09/2017	14:21	Start
020030	020030		
Alte Reparatur-Ges.mobil	Angeworbener Priorität:		
GeräteID: 147	Technik:		
Hersteller: HP	Modell: 3400	24.09.2017 08:00	
Optimierung:	Technik:		
AT: 1010 100	Alarm-Datum:		
Hersteller: HP	Erreichte:		
Hersteller: +49-1-0451-02	Kategorie:		
Werkzeuge:			
Werkzeuge:			
Werkzeuge:			

Problemlose Anbindung an bestehende Systeme

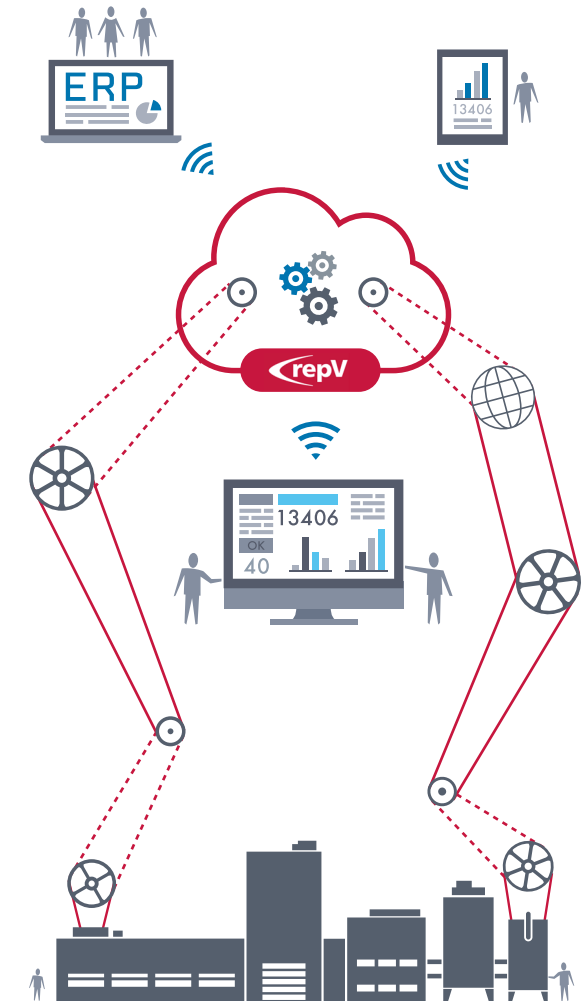
Unsere flexible Schnittstelle ermöglicht eine einfache Anbindung an Ihr Backend oder ERP-System. Der Import von Stammdaten und Auftragsdaten erfolgt dabei im XML-, Excel-, CSV-Format oder aus ODBC Datenquellen.

Microsoft SQL Server Technologie

Als Datenbankengine wird der Microsoft SQL Server verwendet. Dieser steht für kleinere Installationen in einer kostenfreien Express Version zur Verfügung. Skalierungsmöglichkeiten bis ins Enterprise Umfeld mit mehreren SQL-Servern in einem Cluster sind somit möglich.

Dadurch ergeben sich hervorragende Integrationsmöglichkeiten für Microsoft Office Produkte.

- ✓ Beste Integration in Microsoft Office Produkte
- ✓ Ideal für Reporting und Statistik Zwecke
- ✓ Skalierbar von Express bis hin zur Enterprise Version
- ✓ Kostengünstige Runtime Lizenzierung möglich
- ✓ Hoch performant
- ✓ Sicher
- ✓ SQL Server Reporting Services für Auswertungen
- ✓ SQL Server Integration Services für individuelle Integrationszenarien



Arbeiten Sie im gewohnten Sage-Umfeld

Mit repV für Sage 100 nutzen Sie alle Vorteile einer professionellen Servicemanagement Software direkt aus Sage 100 heraus. Diese Erweiterung ist mehr als eine einfache Schnittstelle! Wir liefern Ihnen eine von Sage zertifizierte Partnerlösung, die vollwertig in Ihr bestehendes System integriert wird.

Integration

Als langjähriger Sage Development Partner verfügen wir über umfangreiches Know-How bei der Integration unserer repV Servicemanagement Software in bestehende Sage 100 Systeme - unabhängig von Unternehmensgröße oder Branche.

Beratung

Beratend stehen wir Ihnen von der ersten Sekunde an zur Verfügung und gehen mit Ihnen die gesetzten Anforderungen durch. Unser Team begleitet Sie bei der Implementierung und steht Ihnen anschließend mit umfangreichem Support zur Verfügung.

- ✓ Sage zertifizierte Partnerlösung
- ✓ Volle Integration in den Sage 100 Client
- ✓ Gemeinsamer Adress- und Artikelstamm
- ✓ Faktura und Lager über Sage 100
- ✓ Automatisierte Geräteanlage bei Auslieferung



Die richtigen Werkzeuge für Ihr Unternehmen

- ✓ Exakte Abbildung Ihrer gesamten Wartungsabwicklung
- ✓ Planung der Serviceeinsätze im grafischen Terminplaner
- ✓ Erfassung von Zeiten, Ersatzteilen und verbrauchten Materialien
- ✓ Umfangreiches Dokumentenmanagement
- ✓ Mobile Außendienstanbindung über die Service Reports App
- ✓ Effiziente Abwicklung der Reparatüreinsätze und Kundenaufträge über ein Online Service Center
- ✓ Export von Daten in alle gängigen Formate
- ✓ Erstellung von statistischen Auswertungen, Listen und Service Kennzahlen (z.B.: MTBF und MTBI)

- ✓ Individuelle Anpassung durch benutzerdefinierte Felder und Serviceformulare
- ✓ Historien zu Einsätzen, Standorten und Geräten
- ✓ Verwaltung von Lagerbeständen, Seriennummern und Adressen
- ✓ MS-SQL Server

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- ✓ Erhöhte Kundenzufriedenheit
- ✓ Erhöhte Service-Ertragslage
- ✓ Eine zuverlässige Servicemanagement Software mit aufeinander abgestimmten Werkzeugen
- ✓ Intuitive Bedienung der Software auf Tablets und PCs
- ✓ Umfangreicher Support





repV
BASIC

repV
PRO

repV Sage 100
BASIC

repV Sage 100
PRO

Generelle Features

Kundenspezifische Anpassungen	✗	✓	✗	✓
Frei gestaltbare Serviceformulare	✓	✓	✓	✓
Reporting	✓	✓	✓	✓
Max. Anzahl Arbeitsplätze (Netzfähigkeit)	3	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt
Dokumentenmanagement	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachiges Frontend	✗	✓	✗	✓
Individuelle Prozessabbildungen	✓	✓	✓	✓
Online Service Center	✗	Optional	✗	Optional

Für Außendienst und Techniker

Mobile Außendienst App	✓	✓	✓	✓
Teamwork im Außendienst	✓	✓	✓	✓
Fotos und Dokumente anhängen	✓	✓	✓	✓
Kartendarstellung & Routenplanung	✓	✓	✓	✓

Für Administratoren

Nahtlose Integration in Sage 100	✗	✗	✓	✓
ERP Integrationsschnittstelle	✗	✓	✗	✗
Basierend auf Microsoft SQL Server Technologie	✓	✓	✓	✓

Für den Innendienst

Stammdatenverwaltung	✓	✓	✓	✓
Serviceauftragsbearbeitung	✓	✓	✓	✓
Rechnungsstellung / Faktura	✓	✓	✓ (Über Sage 100)	✓ (Über Sage 100)
Wartungsvertragsplanung	✗	✓	✗	✓
Beschaffungsprozesse	✓	✓	✓ (Über Sage 100)	✓ (Über Sage 100)
Vermiet- und Verleihmodul	✗	✗	✗	Optional
Zubehörfassung	✗	✗	✗	✓
Jobstathistorie	✓	✓	✓	✓
Kartendarstellung	✗	✓	✗	✓
Terminplaner	✗	✓	✓	✓

Für Lager & Logistik

Lagerwirtschaft	✓	✓	✓ (Über Sage 100)	✓ (Über Sage 100)
-----------------	---	---	-------------------	-------------------

Laden Sie sich jetzt die Demoverversion herunter und lernen Sie alle Vorteile einer professionellen Servicemanagement Lösung kennen:

www.repv.de/demo

Klären Sie offene Fragen persönlich und schnell unter:

+49 02774 924 98 0



Adresse:

DESK Software & Consulting GmbH
Lehmkaute 3
35713 Eibelshausen



Kontakt:

info@desk-firm.de
Tel.: +49 (0) 2774 924 98 0

