



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

Schluss mit schlecht leserlichen handgeschriebenen Kundendienstaufträgen und doppelter Erfassung der erbrachten Leistungen. Mit dem mobilen Kundendienst erfassen Sie Daten nur noch ein einziges Mal am PC oder auf dem Tablet. Schicken Sie ihrem Mitarbeiter neue Kundendiensteinsätze auf seine mobile Kundendienst App. Er muss sie nur noch vervollständigen und schickt sie Ihnen direkt zurück ins Büro. Verkürzen Sie die Zeit zwischen Durchführung der Arbeit und Rechnungslegung und vergessen Sie nie mehr einen Auftrag abzurechnen.

### Für wen ist das Modul „mobiler Kundendienst“ interessant ?

Für alle, die häufig Service/Kundendienstaufträge planen, durchführen und abrechnen und die Abläufe und den Informationsfluss zwischen Büromitarbeitern, Kundendienstmonteuren und Kunden verbessern und vereinfachen wollen.

### Was kann das Modul „mobiler Kundendienst“ ?

- Erfassung und Übergabe von erfassten Arbeitseinsätzen an die VisualBizz-Cloud.
- Anzeige des aktuellen Status der übertragenen Einsätze.
- Abruf von Arbeitseinsätzen aus der Cloud und Bearbeitung auf einem Tablet.
- Neuanlage von Einsätzen auf dem Tablet und Übergabe an die VisualBizz-Cloud.
- Erfassung von Stunden, Material, Geräten und Fremdleistung zu einem Einsatz.
- Aufnahme und Zuordnung von Fotos zum Einsatz.
- Erfassung der Unterschrift des Kunden und des verantwortlichen Mitarbeiters.
- Übertragung der erledigten Einsätze an die VisualBizz-Cloud.
- Abgleich der Einsätze von der VisualBizz-Cloud in die VisualBizz Belegverarbeitung.
- Kontrolle und Freigabe der erfassten Einsätze über die VisualBizz Belegverarbeitung und Übergabe an die Rechnungslegung.

### Voraussetzungen:

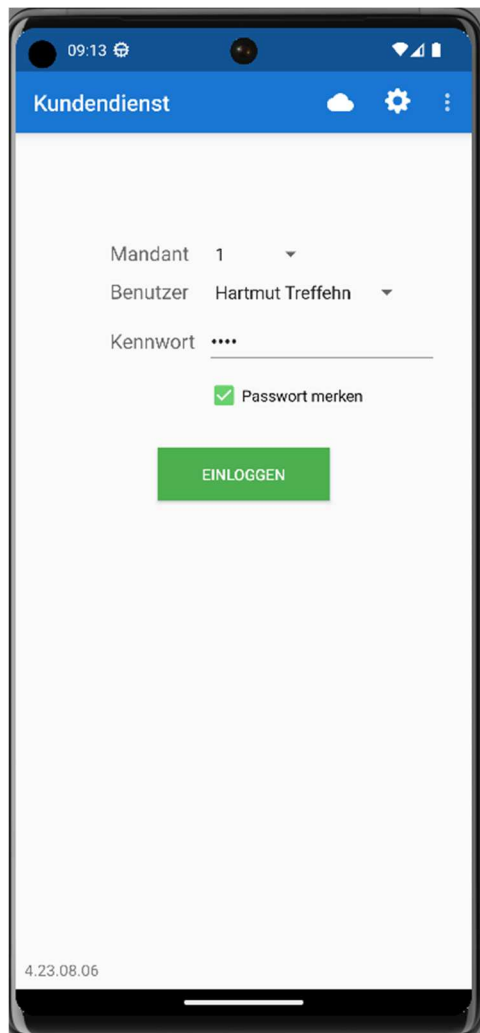
VisualBizz Lizenz „mobiler Kundendienst“ sowie die Module „Rechteverwaltung“ und „Dokumentenverwaltung“. Tablet oder Smartphone mit Android Betriebssystem und der App „mobiler Kundendienst“



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“



Über die VisualBizz-Cloud werden die Daten zwischen VisualBizz und dem mobilen Kundendienst ausgetauscht. Dadurch können Ihre Mitarbeiter unabhängig von Ihren Bürozeiten Einsätze abholen und senden. Umgekehrt können Sie Einsätze auch dann online stellen, wenn Ihre Mitarbeiter gerade offline sind.



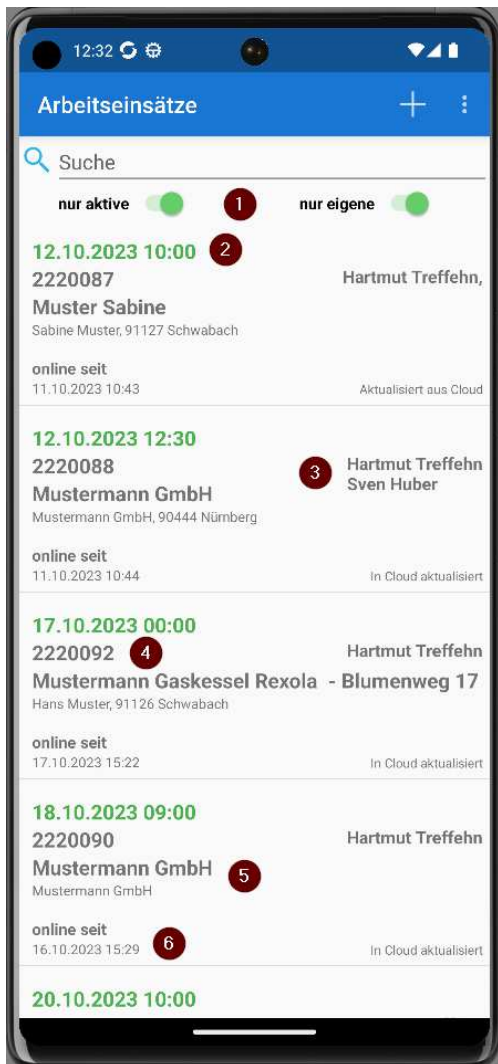
Nur Anwender die über ein gültiges Kennwort verfügen können sich an der Mobilen Kundendienst-App anmelden.



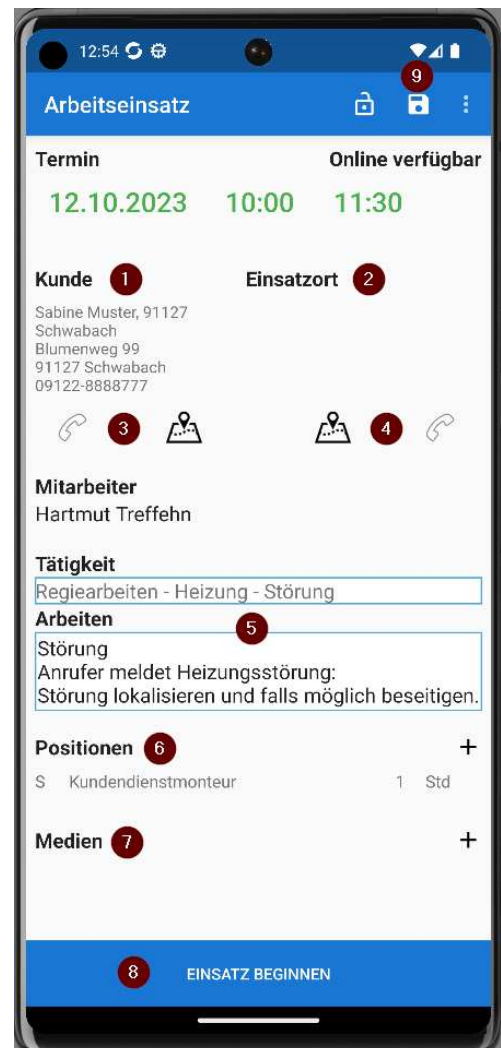
Neben den Einsätzen stehen auch die Kontaktdaten der Kunden und die Funktion „Memos“ zur Auswahl. →



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“



Sind die beiden Schieber (1) aktiv, dann werden nur die aktiven Einsätze des gerade angemeldeten Mitarbeiters angezeigt. Die Sortierung der Einsätze erfolgt nach Datum und Uhrzeit (2). Der nächste Einsatz steht ganz oben in der Liste. Rechts wird/werden der/die Mitarbeiter angezeigt, die den Einsatz bearbeiten sollen (3). Links unter dem Datum stehen die Nummer des Einsatzes in VisualBizz (4) und der MC des Einsatzes und der des Kunden (5). Darunter ist der „Status“ des Einsatzes zu sehen (6).  
←



Das Bild rechts zeigt die Bearbeitungsmaske eines Arbeitseinsatzes. Neben der Kundenadresse (1) steht der Einsatzort (2), falls dieser von der Kundenadresse abweicht. (3) startet einen Anruf zur jeweiligen Nummer. (4) zeigt die Adresse in Google Maps an. Im Feld „Tätigkeiten“ und „Arbeiten“ findet der Mitarbeiter seine Arbeitsanweisungen. (5) zeigt bereits im Büro eingetragene Positionen. Der Mitarbeiter kann hier seine Regieleistungen und verwendete Artikel eingeben. Unter (7) werden dem Einsatz Bilder und PDF-Dateien beigefügt. Der Mitarbeiter kann hier auch eigene Aufnahmen machen. Mit (8) setzt der Mitarbeiter den Status des Einsatzes auf „in Bearbeitung“ Mit (9) wird der Einsatz gespeichert. →



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

Der Status „in Bearbeitung“ (1) hat zur Folge, dass der Beleg für die Mitarbeiter im Büro aktuell gesperrt ist.

Hat der Mitarbeiter seine Arbeit beendet, trägt er die durchgeführten Arbeiten und die benötigten Teile unter (2) ein. Unter (3) kann er bei Bedarf ein Foto zum Einsatz aufnehmen.

Dieses wird nach Abschluss des Einsatzes automatisch an VisualBizz übermittelt und im Dateiablage-Ordner des Einsatzes gespeichert.

Über den Button (4) wird der Einsatz abgeschlossen.



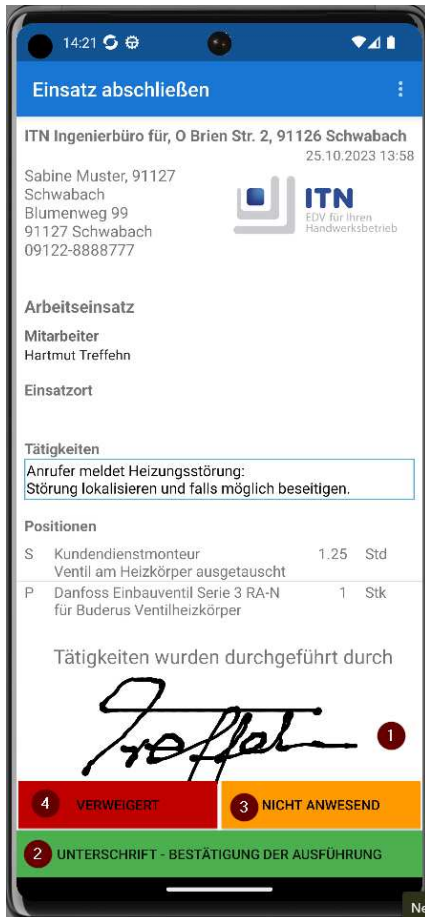
„Einsatz abschließen“ führt zu einer „Druckansicht“ des Einsatzes. Die Druckansicht zeigt Datum und Uhrzeit des Abschließens (1), ein hinterlegtes Firmenlogo (2), die beauftragten und ausgeführten Tätigkeiten (3) und die benötigten Stunden und Materialien. Auch Fremdleistung und Gerät kann hier erfasst werden.

Über (5) wird das „Unterschriftenfenster“ aufgerufen. Zunächst unterschreibt der Mitarbeiter, der die Arbeiten ausgeführt hat. →





## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“



Die Unterschrift des Mitarbeiters wird im Display angezeigt (1). Anschließend kann der Kunde unterschreiben (2). Ist dieser nicht persönlich anwesend, oder verweigert er die Unterschrift, stehen die Buttons (3) und bzw. (4) zur Auswahl.

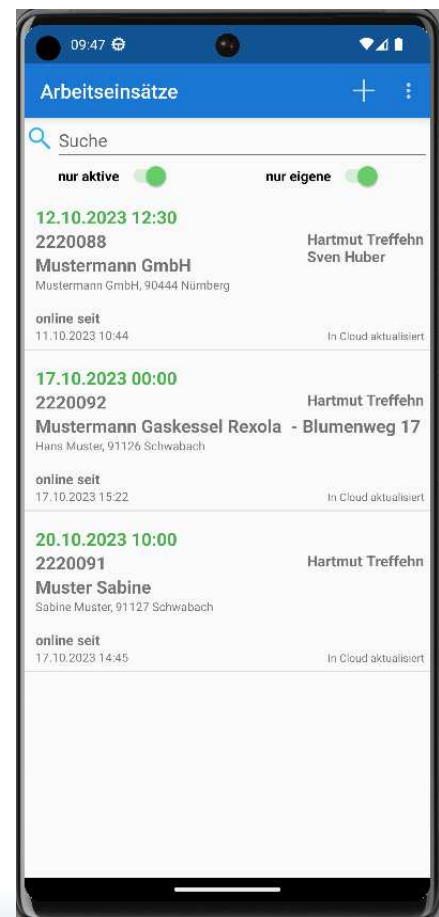


Ist das Ergebnis der Unterschrift optisch nicht zufriedenstellend, lässt sich die Unterschrift wiederholen (1).

Wird der Beleg gespeichert und verlassen (2), befindet man sich wieder in der Übersicht.

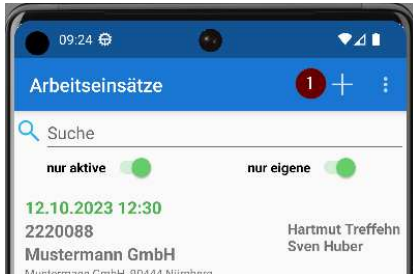


Der gerade abgeschlossene Einsatz wird nicht mehr angezeigt, so lange der Schieber „nur aktive“ gesetzt ist. ↓





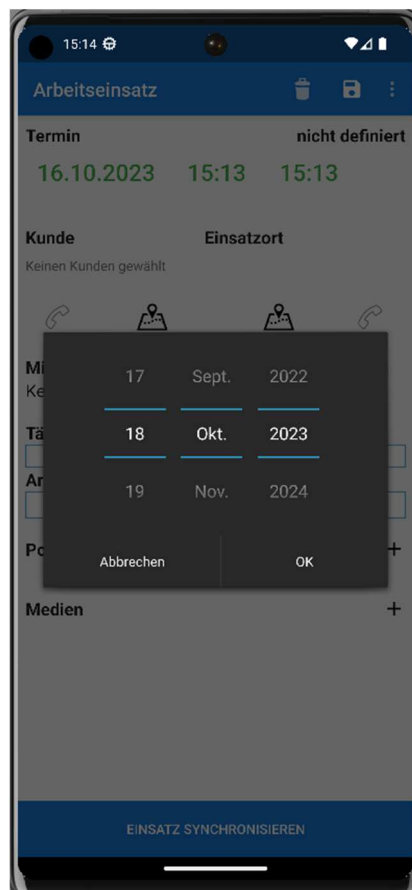
## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“



Bei Bedarf (z.B. wenn das Büro nicht besetzt ist, oder außerhalb der Bürozeiten), lässt sich ein Arbeitseinsatz auch in der App neu anlegen. Das geschieht mit dem + - Zeichen oben rechts in der Übersicht der Einsätze (1).  
←



Es öffnet sich ein „leerer“ Arbeitseinsatz. Lediglich im Feld für den Termin stehen das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.  
←

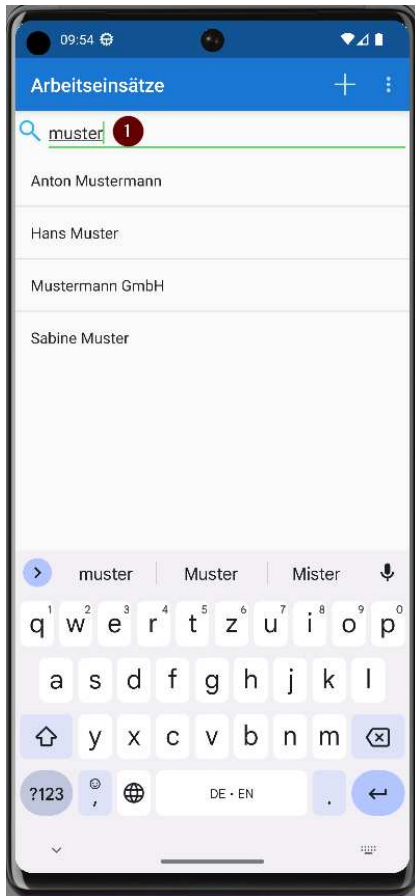


Datum und Uhrzeit für den neuen Termin lassen sich bequem über die Auswahlboxen festlegen. ↓  
←



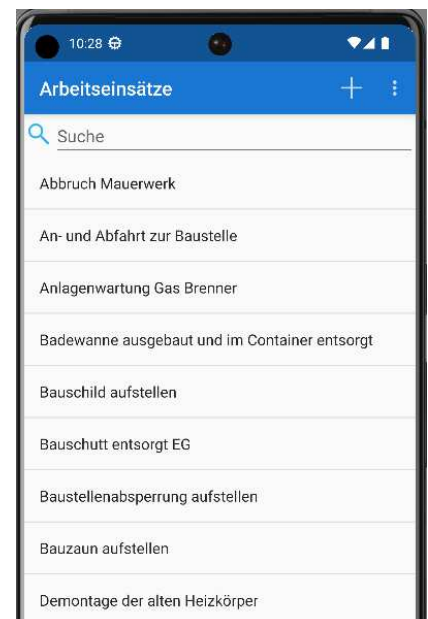
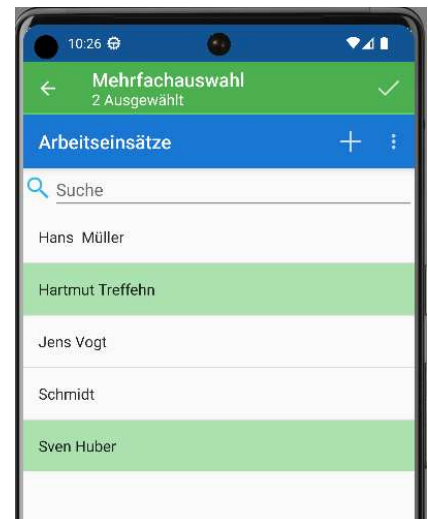


## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“



← Über das Suchfeld lässt sich die Kundenliste eingrenzen. (1)

Anschließend muss mindestens ein Mitarbeiter ausgewählt werden(1). Bei mehreren Mitarbeitern ist auch eine Mehrfachauswahl möglich. ↓



Die auszuführenden Arbeiten können per Text oder Spracheingabe erfasst werden. Häufig wiederkehrende Arbeiten, lassen sich in VisualBizz unter Tätigkeiten anlegen und stehen dann in der App zur Auswahl. →



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

Wird ein Einsatz auf der App angelegt, so ist sein Status zunächst „nicht definiert“ (1), da er ja nur auf dem Mobilgerät existiert. Erst mit (2) wird er in die Cloud übertragen.

Ein Einsatz der in der App angelegt und synchronisiert wurde, erscheint in der Liste der Einsätze. Er hat jedoch keine Nummer (1) und besitzt den Status „in Cloud angelegt“ (2). →

VisualBizz H/3 4.23.09.02 RC Handwerk Mandant 1 - ITN Ingenieurbüro für

Stammdaten Belege Lager Auswertungen Office Wartungen Einstellungen Schnittstellen Beenden Info BW-Controlling Suche

Suchmaske Stammdaten Einsätze

Sortierung: Belegnr aufsteigend gedrukt

Belegnr	Datum	Kunde / Projekt	Termin	MC	Status
A-2220093	26.10.2023	Mustermann GmbH /	18.10.2023 09:00	Hartmut Treffein, Sven Huber / Mustermann GmbH	online 26.10.23 15:16
W-2220092	17.10.2023	Hans Muster, 91126 Schwabach /	17.10.2023 00:00	Hartmut Treffein / Mustermann Gaskessel Rexola	online 17.10.23 15:22
A-2220091	17.10.2023	Sabine Muster, 91127 Schwabach /	20.10.2023 10:00	Hartmut Treffein / Muster Sabine	online 17.10.23 14:45
A-2220088	11.10.2023	Mustermann GmbH, 90444 Nürnberg /	12.10.2023 12:30	Hartmut Treffein, Sven Huber / Mustermann GmbH	online 11.10.23 10:44

↑ Wird in VisualBizz der Programmteil „Einsätze“ geöffnet, so erfolgt eine Synchronisierung mit der Cloud und der auf dem Mobilteil angelegte Einsatz erscheint in der Tabelle der Einsätze. Dabei bekommt der Einsatz auch seine Nummer.





## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

**Einsatz planen**

Nummer: 2220093 MC: Mustermann GmbH Kde.Auftragnr:   
 Überschrift: Arbeitseinsatz Sachbearbeiter: Hartmut Treffehn ? X   
 Kunde: 20492 Mustermann GmbH ? X Datum: 26.10.2023 ?   
 Standort Kde.: 311 Blumenweg 17,91126 Schwabach ? X ASP:   
 Auftrag:   
 Projekt: ? X   
 Anlage: ? X   
 Standort Anl.: 0 ? X   
 Mitarbeiter: Hartmut Treffehn, Sven Huber, ? X   
 Onlinestatus: Online verfügbar Entsperrn   
 geplante Arbeiten:   
 Grund: Regiearbeiten - Heizung - Störung ?   
 Anrufer meldet Heizungsstörung:   
 Störung lokalisieren und falls möglich beseitigen.   
 Start: 30.10.2023 ? 09:00 Ende: 30.10.2023 ? 12:00 1   
 F10   
 Schließen

Der Einsatz kann nun in VisualBizz bearbeitet werden. Im Beispiel bekommt er z.B. einen korrekten Termin (1). Außerdem werden zwei Positionen eingetragen. Beim Schließen erhält der Einsatz den Status „Online verfügbar“ und wird automatisch mit der Cloud synchronisiert. ←

15:36

Arbeitseinsätze + :

Suche

nur aktive nur eigene

12.10.2023 12:30  
2220088 Mustermann GmbH  
Mustermann GmbH, 90444 Nürnberg  
online seit 11.10.2023 10:44 In Cloud aktualisiert

17.10.2023 00:00  
2220092 Mustermann Gaskessel Rexola - Blumenweg 17  
Hans Muster, 91126 Schwabach  
online seit 17.10.2023 15:22 In Cloud aktualisiert

20.10.2023 10:00  
2220091 Muster Sabine  
Sabine Muster, 91127 Schwabach  
online seit 17.10.2023 14:45 In Cloud aktualisiert

30.10.2023 09:00 2  
2220093 1 Mustermann GmbH  
Mustermann GmbH  
online seit 26.10.2023 15:16 Aktualisiert aus Cloud

Hartmut Treffehn  
Sven Huber

In der App wird der Einsatz ebenfalls automatisch synchronisiert und hat nun die in VisualBizz vergebene Nummer (1) und den vereinbarten Termin (2) ←

Außerdem enthält er nun die in VisualBizz erfassten Positionen (1) →

15:42

Arbeitseinsatz + :

Termin Online verfügbar  
30.10.2023 09:00 12:00

Kunde Einsatzort  
Mustermann GmbH Blumenweg 7  
90444 Nürnberg Blumenweg 17  
0911-123456 91126 Schwabach

Mitarbeiter  
Sven Huber, Hartmut Treffehn

Tätigkeit  
Regiearbeiten - Heizung - Störung

Arbeiten  
Anrufer meldet Heizungsstörung:  
Störung lokalisieren und falls möglich beseitigen.

Positionen +  
P Kundendienstmonteur 3 Std  
P KFZ-Pauschale 1 mal 1

Medien +

EINSATZ BEGINNEN



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

In der Spalte „Status“ (1) in der Tabelle der Arbeitseinsätze, erkennt man in VisualBizz den Bearbeitungsstatus des jeweiligen Einsatzes. Zudem wird angezeigt, wann der Einsatz den aktuellen Status erhalten hat (Datum + Uhrzeit).



Suchmaske Stammdaten Einsätze

Sortierung: Belegnr aufsteigend gedruckt

Belegnr	Datum	Kunde / Projekt	Termin	MC	Status
					1
Belegnr	Datum	Kunde / Projekt	Termin	MC	Status
A-2220093	26.10.2023	Mustermann GmbH /	30.10.2023 09:00	Hartmut Treffehn, Sven Huber, / Mustermann GmbH	online 26.10.23 15:16
W-2220092	17.10.2023	Hans Muster, 91126 Schwabach /	31.10.2023 08:00	Hartmut Treffehn, / Mustermann Gaskessel Rexola	online 17.10.23 15:22
A-2220091	17.10.2023	Sabine Muster, 91127 Schwabach /	20.10.2023 10:00	Hartmut Treffehn / Muster Sabine	in Bearbeitung 03.11.23 14:14
A-2220088	11.10.2023	Mustermann GmbH, 90444 Nürnberg /	12.10.2023 12:30	Hartmut Treffehn, Sven Huber, / Mustermann GmbH	Fertiggestellt 27.10.23 07:30
A-2220087	11.10.2023	Sabine Muster, 91127 Schwabach /	12.10.2023 10:00	Hartmut Treffehn / Muster Sabine	Fertiggestellt 25.10.23 14:47

Wird ein Einsatz „fertiggestellt“, so wird neben den Daten des Einsatzes auch eine PDF-Datei und evtl. aufgenommene Bilder an VisualBizz übertragen. Öffnet man den Einsatz in VisualBizz, so findet man unter dem Reiter „Links“ (1) einen Link zu der PDF des Einsatzes (2). Außerdem werden hier alle Aufnahmen angezeigt, die zum Einsatz gemacht wurden (3).



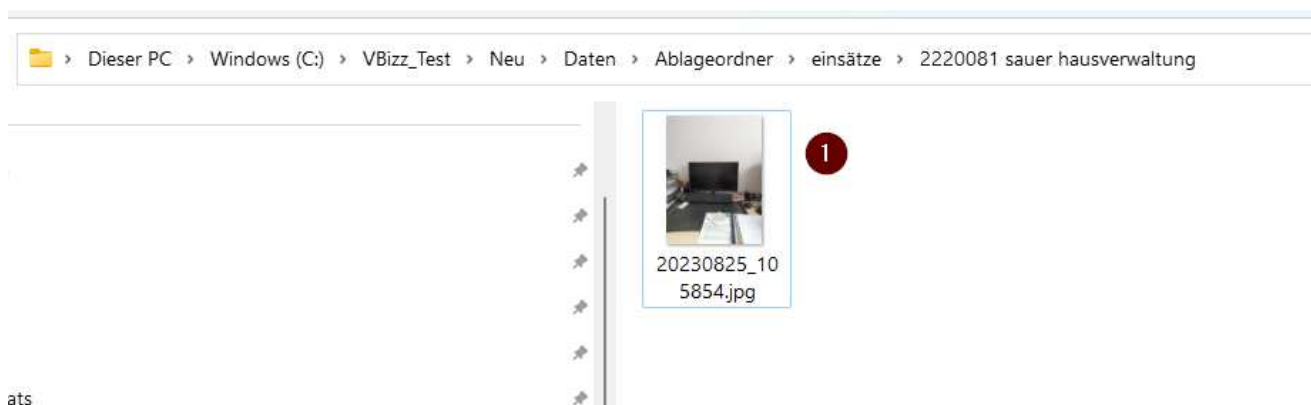
Einsätze bearbeiten (Arbeitseinsatz 2220081 - Hausverwaltung Sauer, 91126 Schwabach)

Algemein 1 Optionen 2 Positionen 3 Adressen 4 Summen&Zahlung 5 Ausgabe 6 Funktionen 7 Auswertungen 8 Texte 9 Links 10 1

Sortierung: Nummer absteigend

Nummer	Anlage	Bezeichnung	Datum	Projekt Nr	Beleg Nummer	Belegart
20512	Arbeitseinsatz_sauer hausverwaltung_2220081		25.08.2023		2220081	Einsätze 2
	Kameraaufnahme zu Hausverwaltung Sauer, 91126 Schwabach		25.08.2023		2220081	Einsätze 3

Die Bilder selbst werden im Dateiablage-Ordner des Einsatzes abgelegt.





## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

**Belegassistent**

**Schritt 1**

neuer Beleg: **Rechnungen** | Muster Sabine | Datum: 03.11.2023 ?

Kunde: 20500 | Sabine Muster, 91127 Schwabach ? X | ASP: kein

Briefanrede: Sehr geehrte Frau Muster

Projekt: ? X | L-Zeitraum: Heute | akt. Monat | Datum

Bearbeiter: Hartmut Treffehn | RECHNUNG | Teilrechnung

---

Quellbeleg: Einsätze ? | 2220087 | vom 11.10.2023

Kunde: Sabine Muster, 91127 Schwabach

Matchcode: Muster Sabine

ASP:

↑ Nachdem der Einsatz im Büro geprüft wurde, kann er über den Belegassistenten in einer Rechnung weiterverarbeitet werden.

Dabei kann das „Fertigstellungsdatum“ des Einsatzes direkt als Leistungserbringungsdatum für die Rechnung übernommen werden (1). Durch das Setzen des Erledigt-Hakens (2), wird der Einsatz mit dem Erstellen der Rechnung in VisualBizz auf dem Mobilteil gelöscht.

↓

**Belegassistent**

**Schritt 2**

Rechnungen aus Einsätze 2220087 Sabine Muster, 91127 Schwabach Muster Sabine

☒ alle Positionen ?

☐ Anfangstext übernehmen

☐ Schlusstext übernehmen

☐ Notizen übernehmen

Kalkulationsart für neuen Beleg: laut Quellbeleg

☐ Belegdatum des Quellbeleges als Leistungserbringung übernehmen

☒ Fertigstellungsdatum des Einsatzes als Leistungserbringung **1**

☒ Quellbeleg als erledigt markieren **2**

☐ Quellbeleg als erledigt sperren



## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

↑ Der Link zur PDF mit dem unterschriebenen Einsatz wird auch an die Rechnung übergeben (1). Die PDF-Datei selbst liegt in der Dokumentenverwaltung von VisualBizz (2). Dort hat das Dokument einen Namen (3) und kann über (4) angezeigt werden.

ITN Ingenieurbüro für, O'Brien Str. 2, 91126 Schwabach

Sabine Muster, 91127 Schwabach  
Blumenweg 99  
91127 Schwabach  
09122-8888777

25.10.2023 14:47

Arbeitsinsatz 2220087

Mitarbeiter  
Hartmut Treffehn  
Einsatzort



Tätigkeiten

Anrufer meldet Heizungsstörung:  
Störung lokalisieren und falls möglich beseitigen.

Positionen

S	Kundendienstmonteur Ventil am Heizkörper ausgetauscht.	1,25	Std
P	Danfoss Einbauventil Serie 3 RA-N für Buderus Ventilheizkörper	1	Stk

Tätigkeiten wurden durchgeführt durch

*Treffehn*

Tätigkeiten wurden bestätigt durch

*S. Muster*

Wird die Rechnung nun ausgedruckt oder als PDF per Mail verschickt, so fragt VisualBizz nach, ob auch die verlinkte PDF-Datei mit dem unterschriebenen Einsatz mit gedruckt werden soll.







## VisualBizz Modul „Mobiler Kundendienst“

### Ausblick auf die geplante weitere Entwicklung:

- Positionshistorie (wer hat wann welche Positionen/Artikel hinzugefügt, geändert oder gelöscht), damit man bei der Abrechnung sieht, was im Beleg passiert ist und welche Positionen abzurechnen sind
- Anzeige der Projektnummer
- Verwendung von Artikelnummern in der App. Vorhalten der „Standardartikel“ zur mobilen Verwendung.
- Anhängen und Übergeben von PDF-Dokumenten von VisualBizz an die App (z.B. Wartungsformulare oder technische Beschreibungen).
- Die Anlagenwartung wird mit dem mobilen Kundendienst verknüpft
- Verknüpfung mit der Tourenplanung